

2026年2月12日

ENEOS Charge Plus コールセンター業務における 音声 AI エージェントを用いた実証実験を開始 ～お客さま応対品質向上を目指して～

ENEOS 株式会社（以下、ENEOS）は、コールセンター業務におけるお客さま応対品質向上を目指し、2026年2月16日より※1、音声対話AIスタートアップである株式会社Verbex※2（以下、Verbex）が開発した音声AIエージェントを活用した実証実験（以下、本実証）を開始します。

本実証では、ENEOS Charge Plus 充電器をご利用いただいているお客さまからの一部お問い合わせ※3を音声AIエージェントがお受けすることで、応対内容の標準化やお客さまの待ち時間の短縮を図り、お客さま応対品質の向上を目指します。また、音声AIエージェントでは解決に至ることができない場合に、ただちにオペレーターに引き継ぐ仕組みを検証します。

Verbexの音声AIエージェントは、日本語での自然な対話と高い応対精度を特徴としており、他業界の導入事例では「応対したお問い合わせの80%をオペレーターなしで完結」「お客さまの待ち時間90%削減」などの成果を挙げていることから、本実証に採用いたしました。

※1 2026年2月16日(月)～3月13日(金)の平日9:00～17:00

*2月16日(月)のみ10:00～17:00

*日時は予告なく変更する場合があります

※2 本社：東京都渋谷区、代表取締役CEO：森下 将憲、HP：<https://jp.verbex.ai/>

※3 コールセンターへのお問い合わせのうち、「充電器の故障に関するお問い合わせ」を選択いただいた場合

以上