

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
～お客さま対応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対応品質向上を目指し、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、対応内容の標準化やお客さまの待ち時間の短縮を図り、お客さま対応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対応精度を特徴としており、他業界の導入事例では「対応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