

2026年2月16日

ENEOS HD・ENEOSのEV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 ～ENEOS Charge Plus充電器ご利用へのお問い合わせ～

ENEOSホールディングス株式会社（以下、ENEOS HD）およびENEOS株式会社（以下、ENEOS）は、EV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、本日より※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のEV充電サービス「ENEOS Charge Plus」をご利用いただいているお客さまからのお問い合わせのうち、充電器のご利用（故障）に関するものを音声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。

ENEOS HD・ENEOSは、本実証を通じて得たノウハウを、他のコールセンター業務の効率化や応対品質向上にも活用することで、お客さまのニーズに合わせたサービスの拡充とその高度化を推進し、長期ビジョンに掲げている「エネルギー・素材の安定供給」と「カーボンニュートラル社会の実現」の両立に向けた挑戦を続けてまいります。

NEWS RELEASE



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

*² 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/>

以上