

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対応品質向上を目指し、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、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。

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対応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。

※<sup>1</sup> 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

※<sup>2</sup> 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