

# News Release

報道関係者各位  
プレスリリース

**Relia Digital**  
Conversation Everywhere

2022年12月22日  
りらいあデジタル株式会社

## 東京ガスにバーチャルエージェント®を導入、コンタクトセンターのDXを推進

りらいあデジタル株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:清水 康太、以下りらいあデジタル)は、東京ガス株式会社(本社:東京都港区、代表執行役社長 CEO:内田 高史、以下東京ガス)へチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント®(以下VA)」を提供し、自己解決が困難なお問い合わせをシームレスに有人チャット(M-Talk\*<sup>1</sup>)へ連携する設計やVAを起点としたWebサイトの導線変更などの改善活動により、デジタルチャネル上の自己解決促進と顧客体験向上を実現いたしました。

\*1 M-Talk:アルファコム社が提供する有人チャットツール



東京ガスでは、電話・メール・FAQを中心にカスタマーサポートを運用していましたが、2018年10月、新たな顧客接点によるユーザーの利便性向上を目的に、VAリリースと併せて有人チャットオペレーションを開始しました。

これにより、VAによる自己解決促進だけでなく、自己解決が困難なお問い合わせをVAから有人チャットへ連携し、オンライン上でシームレスにお問い合わせできる環境が実現しました。2022年2月からはユーザー自身の言葉を入力することで回答を得られるVAの特徴に着目し、Web上のお問い合わせ関連コンテンツをVAを起点とした導線に整理する取り組みを開始しています。これにより、ユーザーがサイトの様々なページから直接問い合わせができ、迷わず適切なページにたどり着いて疑問を解決しやすい環境となり、結果的にVAのセッション数<sup>2</sup>が前年比で約10,000件増加しました。

2022年7月からは有人チャットでの対応範囲を拡大し、デジタルチャネル利用比率向上に向けた取り組みを加速させています。

\*2 セッション数:ユーザーがVAにお問い合わせをした件数

#### ■取り組みの効果

- ・VAで自己解決を促進
- ・有人チャット連携で自己解決できないお問い合わせを即時サポート
- ・Web上の導線再設計でセッション数が前年比10,000件アップ

※2022年7月時点での数値

#### ■導入事例インタビュー記事

りらいあデジタルコーポレートサイトにて、導入時のストーリーなどをお話いただきましたインタビュー記事を掲載しております。

以下リンクよりぜひご覧ください。

<https://www.relia-digital.com/cases/tokyo-gas.html>

#### ■概要

チャットボット"リサコ"(VA・M-Talk)設置サイト

- ・よくあるご質問:[https://support.tokyo-gas.co.jp/?site\\_domain=open](https://support.tokyo-gas.co.jp/?site_domain=open)

<お答えできる内容>

- ・Web会員サービス myTOKYOGASについて
- ・ガス／電気の利用開始、停止、再開について
- ・料金メニュー／支払いについて
- ・修理／点検について
- ・キャンペーンについて 他

#### 【東京ガス 会社概要】

商号 : 東京ガス株式会社(東京瓦斯株式会社)

所在地 : 〒105-8527 東京都港区海岸1-5-20

設立 : 1885年10月1日

代表者 : 代表執行役社長 CEO 内田 高史

資本金等 : 1,418億円

事業内容:

[エネルギー・ソリューション]

都市ガスの製造および販売、LNG販売

電気の製造・供給および販売

エンジニアリングソリューション事業

ガス器具、ガス工事、建設等

[ネットワーク]

ガス導管事業、都市ガス供給事業

[海外]

海外における上流事業、中下流事業等

[都市ビジネス]

不動産開発、土地・建物の賃貸・管理等

URL : <https://www.tokyo-gas.co.jp/>

#### 【りらいあデジタル 会社概要】

商号 : りらいあデジタル株式会社 (Relia Digital, Inc.)

所在地 : 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスクエア新宿6F

設立 : 2018年10月

代表者 : 代表取締役社長 清水 康太

資本金等 : 2億円

事業内容:カスタマーサポートに特化したチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント®」および有人チャットツール「バーチャルエージェント ライブ」を主軸とした、コンサルティングおよび構築・運用サービスの提供

URL : <https://www.relia-digital.com/>

【本リリースに関する問い合わせ先】

りらいあデジタル株式会社 PR/広報担当 大柳 Tel:050-1749-6221