

## 《HP掲載までの流れ》



調査中

現場A



① スマホ等で復旧ステータス  
(復旧見込み時間含む) を入力



復旧中

現場B



社内システム



② 情報連携

HP

The internal system screenshot shows a '停電情報' (Power Outage Information) page with a search bar and a table of outage details. The HP screenshot shows a similar page with a map of the Kansai region, where a red box highlights the affected area (Osaka Prefecture, Sakai Prefecture, and Yamaguchi Prefecture).

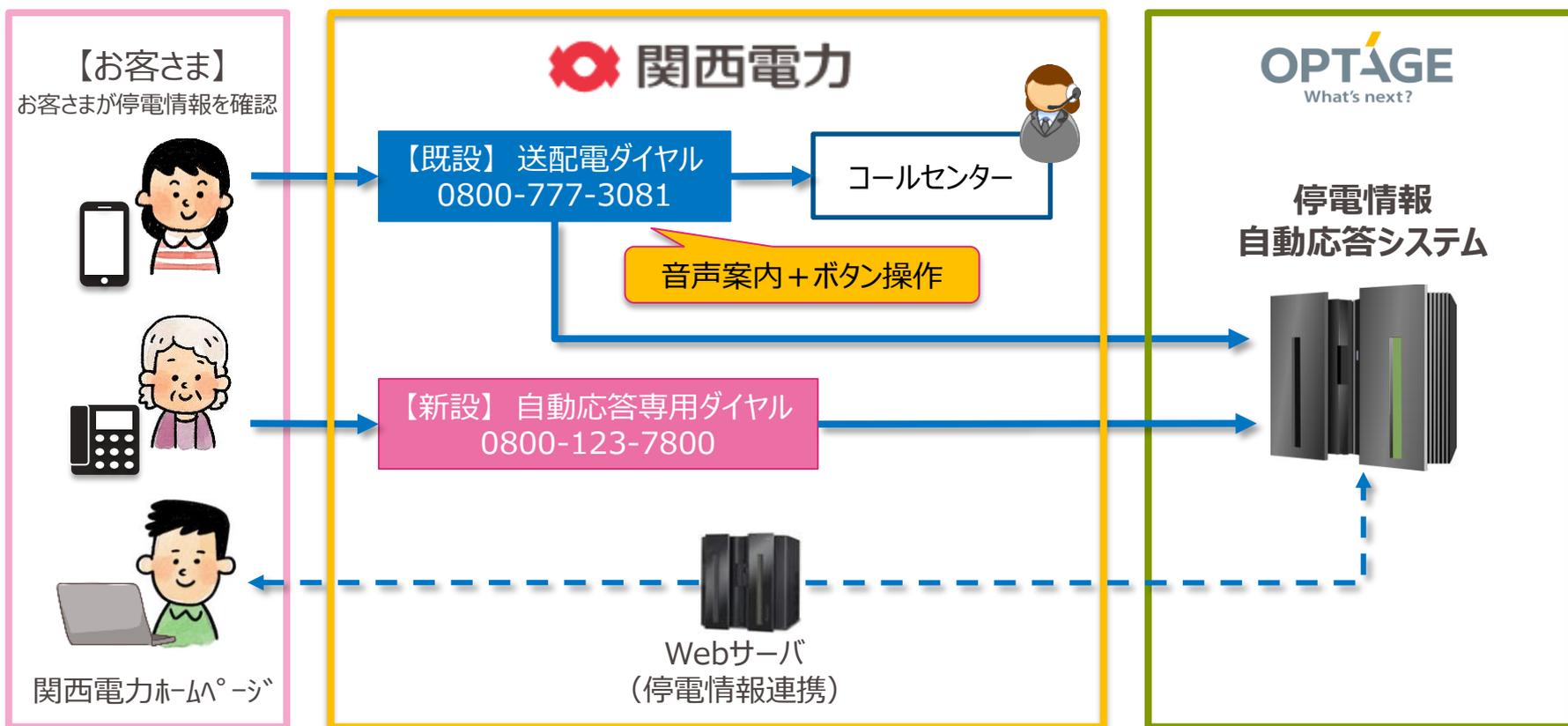
③ 地域ごとに復旧ステータスを表示

復旧ステータスの項目

- ・停電原因調査中
- ・復旧工事手配中
- ・復旧工事準備中
- ・復旧工事中
- ・復旧工事完了

The screenshot shows the HP page for '大阪市北区 中之島3丁目' (Kita-ku, Nakanoshima 3-chome, Osaka). It displays the '現在の状況' (Current Status) as '停電原因調査中' (Investigating the cause of the power outage). Below this, a progress bar shows the status: '停電原因調査中' (Investigating the cause of the power outage) is active, followed by '復旧工事手配中' (Arranging restoration work), '復旧工事準備中' (Preparing for restoration work), '復旧工事中' (Restoration work in progress), and '復旧工事完了' (Restoration work completed). A note at the bottom states: '作業者が現場へ向かい、停電原因の調査を行っています。' (Workers are heading to the site to investigate the cause of the power outage.)

- お客さまが発話された住所を自動認識し、**当社ホームページに掲載される停電情報**と照合、該当する住所での停電があればその情報を自動音声にて回答するサービス。
- 通信サービス提供事業者である**株式会社オプテージ**が**停電情報自動応答システム**を構築、**当社は停電情報を停電情報自動応答システムへ連携し、サービス利用する**スキームでお客さまへ停電情報を提供。
- 既設送配電ダイヤルからの入電に加え、**ボタン操作不要の専用ダイヤル「0800-123-7800」**を開設。



(イメージ)

【お客さま】

停電情報自動応答ダイヤルへ発信

## 自動音声応答システム

停電情報音声案内サービスです。  
関西電力ホームページの停電情報をご案内いたします。  
発信音の後に停電状況を確認したい住所を都道府県からおっしゃって下さい。

大阪府大阪市北区中之島3丁目●番■号

現在、大阪府大阪市北区中之島3丁目で、停電が発生し、ご迷惑をおかけしております。  
ただ今、作業員が現場へ向かい、停電原因の調査を行っています。  
なお、復旧見込みにつきましては、本日15時頃となっております。復旧まで今しばらくお待ちください。

テキストマイニング

【停電情報自動  
応答システム】

※発話状況等により、機械が音声（住所情報）を正しく認識できない場合があります。