

2024年7月29日

報道関係者各位

株式会社ファミリーネット・ジャパン

インターネットサービスのカスタマーセンターを24時間365日対応に拡大  
— 応答率平均95%、3時間以内メール返信率100%の高品質サポートを常時提供 —

株式会社ファミリーネット・ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役：浜西豊、以下「FNJ」）は、インターネットサービスのカスタマーセンター（ファミリーネット・ジャパン ヘルプデスク）を2024年11月より24時間365日対応へ拡大することとなりましたのでお知らせします。

### ■背景 在宅勤務や災害時等の「生活インフラ」としての重要性の高まり

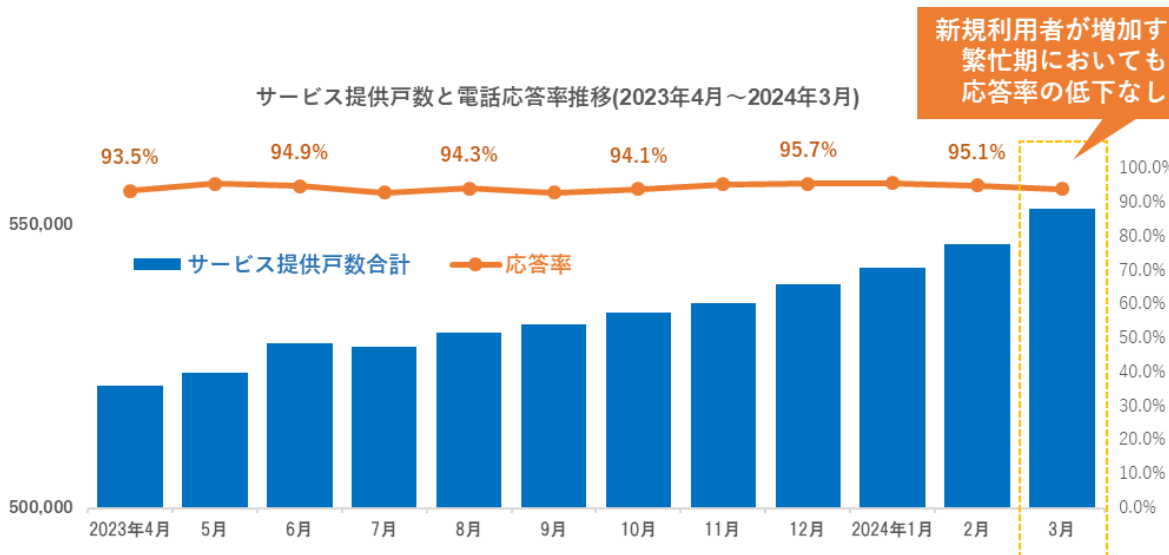
FNJはこれまで56万戸にインターネットサービスを提供し、常にお客様の利便性向上を追求してまいりました。近年、生活インフラとしてインターネットの重要性がさらに高まっていることを受けて、「いつでもつながる」状態を提供するため、24時間365日対応を決定しました。

在宅勤務が一般的になったことで増加した夜間・早朝の業務やオンライン会議、また、インターネット接続が重要なライフラインとなる災害時等にも、接続の復旧方法や代替手段の案内を迅速に受けることができます。

### ■高品質で迅速なサポートを24時間提供 —電話応答率平均95%、3時間以内メール返信率100%—

FNJのカスタマーサポートは、多くのお客様から「迅速で丁寧な対応」と高い評価をいただいております。コールセンターのつながりやすさを表す応答率は95%<sup>(\*)</sup>を維持しており、メール対応においては3時間以内の返信率100%<sup>(\*\*)</sup>を達成しています。サポートを受けたお客様から「まるでここにいらっしゃるようにガイドしていただいて大変感動しました」というお声をいただく等、高い品質のサポートを提供してきました。今後は24時間対応で、いつでもご利用いただけるサポート体制を整え、さらに高い利便性を実現します。

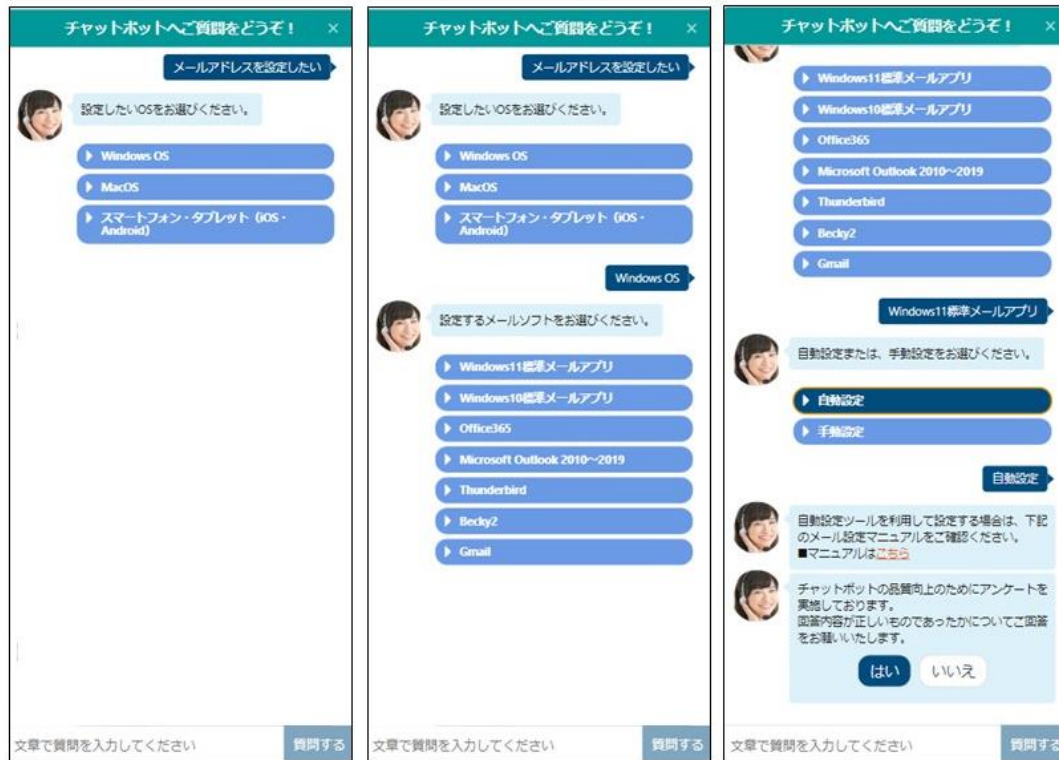
(\*) (\*\*) 集計対象期間（2023年4月1日～2024年3月31日）の平均



## ■ AIチャットによるサポートも拡充 —即時解決増加に寄与—

お客様の困りごとをより即時解決できるよう、FNJは電話やメールだけでなく、AIチャットによるサポートの拡充も図っています。FNJが20年以上にわたりインターネットサービスのカスタマーサポートを提供するなかで培った知見を活用し、詳しいヒアリングが必要なお問い合わせに関しても、お客様の要望や課題を的確に理解し、最適な解決手段を案内できるようAIの精度向上を進めてきました。その結果、多くの問い合わせがAIチャット内で即時解決できるようになり、AIチャットの利用数も大幅に増加しています。

### 〈AIチャットの画面例〉



「メールアドレスを設定したい」というお問い合わせに対して、機種ごと、設定方法ごとに最適な手順をご案内

FNJは、24時間365日の対応を通じて、今後もお客様の利便性と満足度を最優先に考え、さらなるサービス向上に努めてまいります。

#### [株式会社ファミリーネット・ジャパン 会社概要]

設立 : 2000年10月6日  
代表者 : 代表取締役 浜西 豊  
所在地 : 東京都港区愛宕二丁目5番1号愛宕グリーンヒルズMORIタワー29階  
事業内容 : 集合住宅向けインターネット接続サービス、電気、エネルギーの売買、エネルギーモニタリング及びエネルギー情報活用サービス 決済代行サービス等  
URL : <https://www.fnj.co.jp/>

[プレスリリースに関するお問い合わせ先]

株式会社ファミリーネット・ジャパン 広報担当：白井

TEL：03-6759-2200 MAIL：koho@ml.fnj.co.jp