



携帯電話にておかけのお客さまは
キーパッドをご準備のうえおかけください。

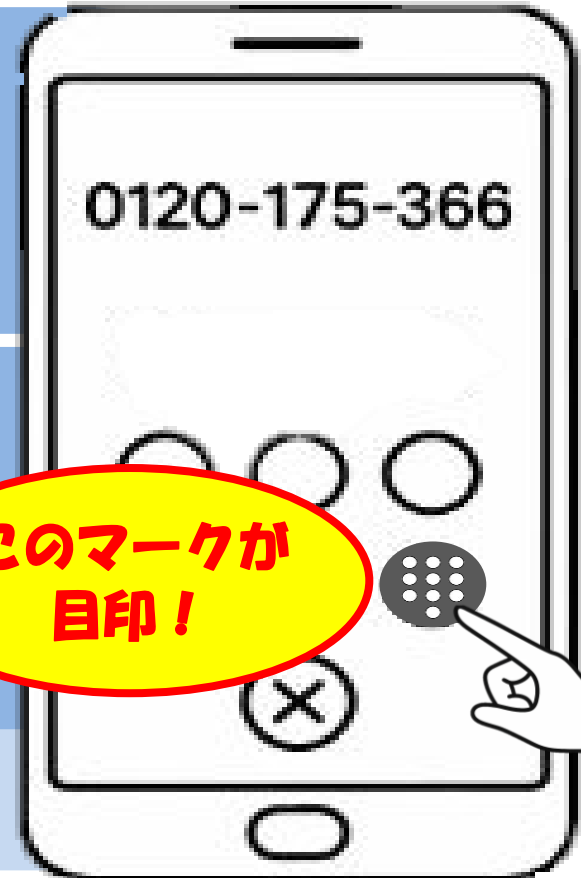


スマートフォンでのキーパッドの出し方

①電話をかける。

②通話中の画面から
キーパッドボタンを押す。

※お使いの機種によって、ボタンの位置は異なります。



このマークが
目印!

通常時※携帯のお客さま

停電地域にて固定電話でおかけのお客さまは、そのまま「**停電地域の場合**」へお進みください。



「こちらは東北電力ネットワーク 停電・緊急ダイヤルでございます」
AIによる自動音声ガイダンスでご案内いたします。

ご希望される用件によって、番号をお選びください！

- 1：周辺も停電している、ブレーカー操作をしても点かない、ブレーカー操作ができない、設備に関する緊急のお問い合わせの方
- 2：ブレーカー操作方法を知りたい方
- 3：チャットでのお問合せをご希望の方

7	8	9
4	5	6
1	2	3



電話機の
キーパッドで
ご希望の番号を
押してください

1 をお選びの方

◆停電地域のお客さまへはAIが停電情報を案内いたします。

このまま、下に続く「**停電地域の場合**」へお進みください！

◆それ以外のお客さまは
おところ、おなまえ、お電話番号
をご準備のうえ、
そのままお待ちください。
オペレーターへお繋ぎ
いたします。

2 をお選びの方

◆停電は、ブレーカ操作によって復旧する場合がございます。

◆弊社HPにて、ブレーカー操作方法を案内しておりますので、SMSでリンクをお送りいたします。

HPへのリンク

◆ブレーカー操作しても点かない場合は
おかけ直し後 **1** をお選び
ください。

3 をお選びの方

◆チャットでのお問合せをご希望の方にはSMSでリンクをお送りいたします。

チャットへのリンク

◆緊急用件でない場合は
ぜひチャットでのお問合せ
をご活用ください。

↓ 停電地域の場合 ↓

◆地域ごとの停電発生状況を **AI** がご案内します！

◆ **HP** や **アプリ** でも停電情報を見ることができます。

チャット でも問合せできますのでご活用ください！



「ただいま一部地域で停電が発生し、ご不便をおかけして申し訳ございません。停電情報のご案内については、このあとの自動音声にて対応いたします。なお、用件に応じてオペレーターが対応いたします。」

① ご希望される用件によって、番号をお選びください！

- 1：停電情報について知りたい。
- 2：設備（電線や電柱）の故障について

7	8	9
4	5	6
1	2	3



電話機の
キーパッドで
ご希望の番号を
押してください

1 をお選びの方

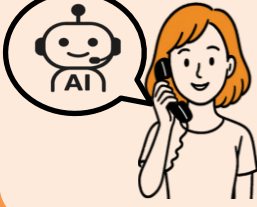


AIが聞き取りし、ご案内いたします
40秒ほどで完了します

2 をお選びの方

- ◆こちらの用件は**チャット**でも受付可能となっております。
- ◆チャットでのお問合せをご希望の方は**1**をお選びください。SMSでリンクをお送りいたします
- ◆**便利なチャットでのお問合せ**を是非ご活用ください！

② お客さまがお住まいの**都道府県名**を教えてください。



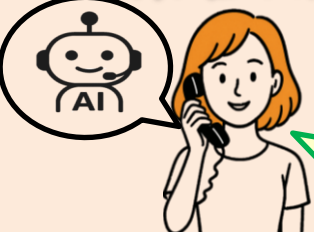
例) 宮城県の場合は「**ミヤギケン**」のように
声に出してお話しください。

③【復唱確認】

AIが復唱いたします。お客さまがお話した内容と合っていれば **はい** 間違っていれば **いいえ** と**声に出して**お話しください。



④ お客さまがお住まいの**市町村名**から始まる**県名以降の住所**を教えてください。



例) 仙台市青葉区一番町〇丁目
(センダイシ アオバク イチバンチョウ 〇〇チョウメ)

⑤【復唱確認】 ③と同様に **声に出して**お話しください。

実際に**声に出して**お話しください！
AIが案内します

AIガイダンスの途中でもオペレーターによる対応をお選びいただけます。