

お客さまサービスリーダー-IT支援システム

～携帯電話の活用によるフィールドサービス現場支援～



株式
会社

東電ホームサービス

目次

- 弊社の概要
- システム導入までの経緯
- 問題点と解決策
- システム開発方針と狙い
- システム構成と内容
- 導入効果
- 今後の予定
- 評価

東電ホームサービスのご紹介(会社概要)



東京電力グループ



- 東京電力100%出資
- 従業員数:2,022名 (平成21年3月末)
- 年商額:358億円 (平成20年度実績)



- 事業所
本社
総支社(10箇所)
支社(19箇所)
地中設計センター
販売支社(10箇所)
内線調査事業所(3箇所)

東電ホームサービスのご紹介（事業内容）

お客さまサービス



配電設備サービス



電気設備の安全調査



オール電化館

オール電化

システム導入までの経緯

1. 「東京電力経営ビジョン2010」

→ 原価低減を実施しなければならない

2. 東電ホームサービスとして各部門で検討を実施

お客さまサービス



配電設備サービス



電気設備の安全調査



オール電化

「お客さまサービス」部門での効率化をどうするか？

お客さまサービス業務とは？

①引越しする時...

カスタマーセンターに電話／インターネット手続き
→引越し当日にメーターを確認して精算

現場作業

②「最近ブレーカーがよく落ちる」...

カスタマーセンターに電話／インターネット手続き
契約アンペア変更(20A→30Aなど)
→ブレーカー交換

現場作業

「異動作業業務」: 作業指令として現場係員に割当て、
お客さまを訪問し作業を行う一連の業務

東電ホームサービスでは、これらお客さまからの依頼に対し、東京電力から委託を受け、異動作業業務を実施しています。

異動作業業務の詳細

作業依頼の流れ



お客さま



東京電力
カスタマーセンター



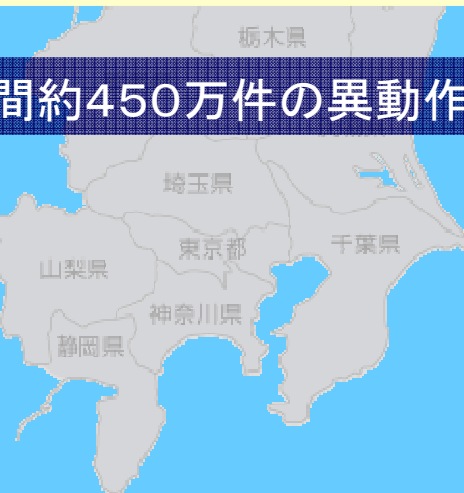
東京電力
技術サービスグループ



東電ホームサービス
お客さまサービスリーダー

契約口数: 28,510,000

年間約450万件の異動作業



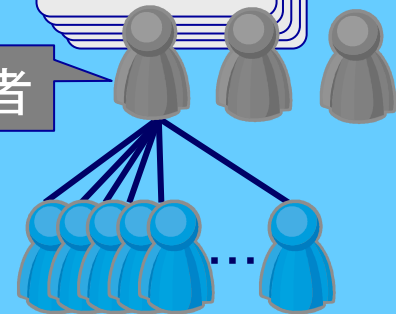
82事業所

委託先会社: 100社

委託会社

委託先会社管理者

委託先係員: 計600名



年間約450万件の異動作業

うち 年間約100万件は当日緊急作業

作業負荷増大・複雑化
手間と時間がかかる作業の増加



お客さまサービスリーダー
一人一日あたり
当日緊急作業処理数

平均49件

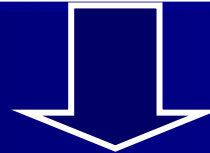
ピーク時はこの3倍以上



1通話1分としてお客さまサービスリーダーは1日2時間近くが電話対応

問題点と解決策

「お客さまサービス」部門での効率化をどうするか？



課題を分析し、お客さまサービスリーダー業務の効率化に
照準を合わせた

問題点と解決策

問題点

現場状況の把握時間の短縮

割当作業時間の削減

現場作業の効率化

OSL管理費の削減

指令命令系統の明確化

セキュリティ強化(紛失時対策)

東芝ソリューションのモバイル活用提案

解決策

操作性の高い地図システムの導入

センタープッシュの導入

ブロック単位の候補者自動設定

データ受信待ち時間の削減

ナビ機能、駐車場検索の導入

OSL統合集中化ができる仕組みづくり

委託先管理者を必ず経由するシステム縛り

余分なデータを持たない

リモートデータ削除

スクリーンセーバー

システム開発方針と狙い

「お客さまサービスリーダーIT支援システム」 *Osliss* として
開発を決定

モバイルCRMソリューション *ma-SQUARE* をベースとする、
業務効率化支援システムを開発する

◆ システム化の狙い

1. 作業指令業務の効率化 → 集中化へ
2. 委託先管理の明確化
3. 現場の業務効率化・品質向上

システムイメージ

状況一覧、地図表示による現場の「見える化」

- ・迅速な対応
- ・作業漏れの防止

お客さま



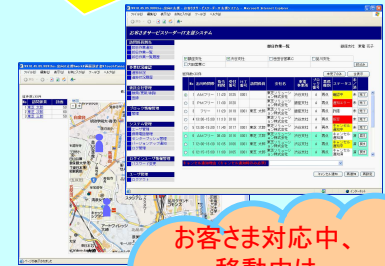
カスタマーセンター



東京電力事業所



お客さまサービスリーダー



お客さま対応中、
移動中は
自動的に再送
10回再送してつな
がなければアラーム

通信暗号化、紛失時リ
モットロックなどの高い
セキュリティ

センタープッシュとデータ通信

現場



携帯電話にアプリケーションを搭載

- ・作業指示表示、諾否回答を簡単操作
- ・GPS自動取得



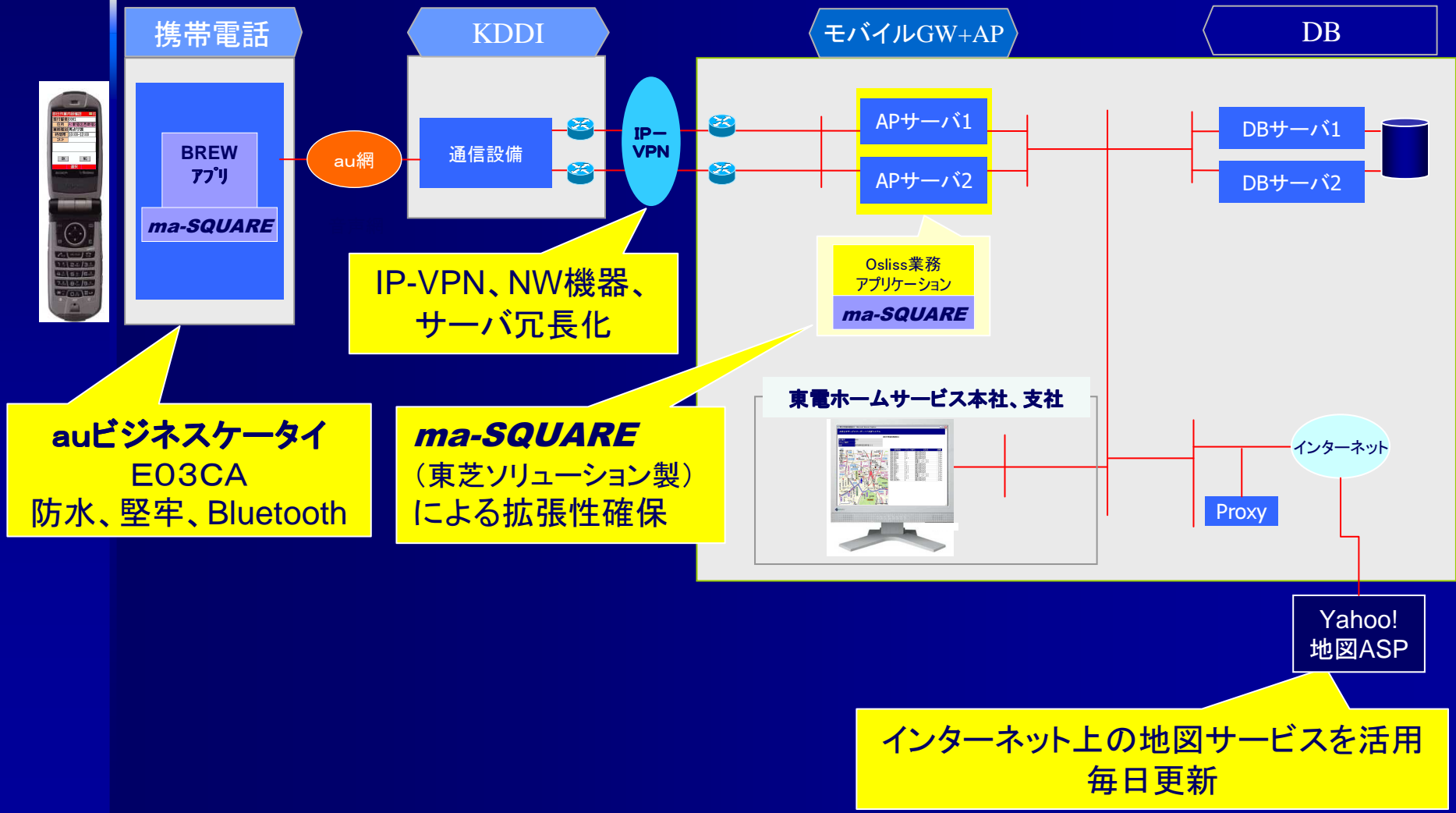
員



委託会社管理者



システム構成



「現場支援」の実際

カスタマーセンター



作業依頼

お客さま名
住所
作業内容
希望時間
コメント など

東京電力
事業所

東京電力
技術サービスグループ

作業委託

作業発生

お客さまサービスリーダー

指示内容に基づいて入力・アサイン

受付番号、ブロック番号
住所、付託先
時間帯、業務種別

ブロック・・・訪問係員の区域割り

付託先・・・委託会社を選択

時間帯・業務種別

到着通知

SMS受信
即日作業指示を受信しました。
ただちに、内容を確認してください。

候補者選択

訪問係員割当	
受付番号	0201
住所	A:新宿区四谷1-1
業務種別	計器・T S取替
時間帯	14:00-16:00
指示	出向不可
候補1	東電 太郎
候補2	東電 次郎
候補3	東電 三郎
指示	
選択	

現場

【委託会社責任者】



即日作業通知 > 出向時間帯/業務種別

出向時間帯	AMフリー	PMフリー
即日作業通知 > 通知前確認	受付番号 0201 ブロック番号 A 住所 新宿区四谷1-1 委託①株式会社 新宿 委①ー 14:00-16:00 計器・T S取替	

進捗一覧: 確認中

進捗一覧	確認中
閉じる	通知
次へ>>	

「現場支援」の実際

カスタマーセンター



作業依頼

お客さま名
住所
作業内容
希望時間
コメント など

東京電力
事業所

東京電力
技術サービスグループ

作業委託

作業発生

お客さまサービスリーダー

指示内容に基づいて入力・アサイン

受付番号、ブロック番号
住所、付託先
時間帯、業務種別

現場

【委託訪問係員】



到着通知

SMS受信
即日作業指示を受信しました。
ただちに、内容を確認してください。

OK

諾否回答

即日作業内容確認

受付番号 0201
住所 A:新宿区四谷1-1
処理種別 計器・TS取替
時間帯 14:00-16:00
コメント

OK

NG

選択

進捗一覧:確認中

お客さまサービスリーダーIT支援システム

即日作業一覧

No	出向時間帯	指令時間	受付番号	HT番号	訪問係員	会社名	東電事業所	ブロック番号	業務種別	ステータス	未了
○	4:08:00-10:00	10:43	3007	0003	新宿 堀	東電ホームサービス	新宿支社	A	再点検	キャンセル通知済	未了
○	5:08:00-10:20	10:42	3005	0003	新宿 堀	東電ホームサービス	新宿支社	A	集団再点検	キャンセル通知済	未了
○	6:08:00-10:00	11:03	3006			東電ホームサービス	新宿支社	A	再点検	確認中	未了
○	7:08:00-11:00	10:53	3004			東電ホームサービス	新宿支社	A	廃止再点検	通知エラー	未了
○	8:08:00-11:00	11:12	3008			東電ホームサービス	新宿支社	A	廃止再点検	通知エラー	未了
○	8:10:00-12:00	13:20	0301			委託の株式会社	新宿支社	A	種変更	済	未了
○	10:14:00-16:00	13:30	0201			委託の株式会社	新宿支社	A	計器・TS取替	確認中	未了

「現場支援」の実際

カスタマーセンター



作業依頼

お客さま名
住所
作業内容
希望時間
コメント など

東京電力
事業所

東京電力
技術サービスグループ

作業委託

作業発生

お客さまサービスリーダー

指示内容に基づいて入力・アサイン

受付番号、ブロック番号
住所、付託先
時間帯、業務種別

結果通知

業務メニュー 01

SMS受信(管理者)
訪問係員割当結果を受信しました。
ただちに、内容を確認してください。

OK

現場

【委託会社責任者】



進捗一覧: 確認中

お客さまサービスリーダー IT 支援システム

即日作業一覧 新宿支社 新宿 客一

訪問係員別覧
 即日作業通知
 即日作業一覧
 即日作業一覧履歴

作業状況確認
 進捗状況
 進捗状況履歴

委託会社管理
 検索/更新/削除
 登録

ブロック情報管理
 管理

システム管理
 ユーザ管理(紛失時対応)

ログインユーザ情報管理
 パスワード変更
 ログアウト

No	出向時間帯	指令時間	委託番号	HT番号	訪問係員	会社名	東電事業所	ブロック番号	業務種別	ステータス	未
4	08:00-10:00	10:43	3007	0003	新宿 堀一	東電ホームサービス	新宿支社	A	再点検	キャンセル通知中	未
5	08:00-10:20	10:42	3005	0003	新宿 堀一	東電ホームサービス	新宿支社	A	集団検	キャンセル通知中	未
6	08:00-10:00	11:03	3006			東電ホームサービス	新宿支社	A	再点検	確認中	未
7	08:00-11:00	10:53	3004			東電ホームサービス	新宿支社	A	廃止再	通知エラー	未
8	08:00-11:00	11:12	3008			東電ホームサービス	新宿支社	A	廃止再	通知エラー	未
9	10:00-12:00	13:20	0301			委託の株式会社	新宿支社	A	種変更	指示	未
10	14:00-18:00	13:30	0201			委託の株式会社	新宿支社	A	計器・T/S取	確認中	未

キャンセル通知理由 (キャンセル通知時のみ必須)

「現場支援」の実際

カスタマーセンター



作業依頼

お客さま名
住所
作業内容
希望時間
コメント など

東京電力
事業所

東京電力
技術サービスグループ

作業委託

作業発生

お客さまサービスリーダー

指示内容に基づいて入力・アサイン

受付番号、ブロック番号
住所、付託先
時間帯、業務種別

進捗一覧: 確認中 → 許諾

お客さまサービスリーダー IT 支援システム

即日作業一覧

受付番号	ブロック番号	住所	付託先	時間帯	業務種別	ステータス
508200	10:20	10:42	3005	0003	新宿 曙一	未完了
608200	10:00	11:03	3006		東電ホームサービス	未完了
708200	11:00	10:53	3004		東電ホームサービス	未完了

キャンセル通知理由 (キャンセル通知時のみ必須)

導入効果

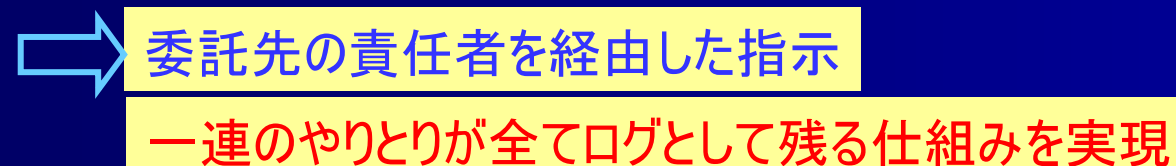
1. 出向指令時間の大幅な短縮

1件あたり3分→30秒【80%超の効率化】

1人で100件以上の処理が可能



2. 委託管理の適正化



3. 業務品質の向上

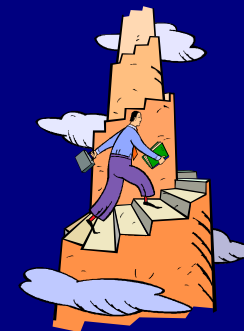


今後の予定

1. 更なる機能拡充

- ・GPS活用拡大
- ・現場作業支援:

カメラ、音声認識を使った作業品質向上
(メーター読取りミス、伝達漏れをなくす)



2. 他部門への展開・活用

- ・多岐にわたるフィールドサービス
業務へのモバイル活用



評価

1. 納期、品質を守っていただいた
2. **ma-SQUARE**と業務アプリケーションとの関係による、使い勝手のよい仕組みに仕上がった
3. 導入実績のあるシステムが安心できるポイント

最後に

東電ホームサービスの経営理念

- 常にお客さま第一主義を貫き、スピードと品質を重視します。
- 常に責任ある行動で、社会との共生に努めます。
- 常に自分を磨き、プロフェッショナル集団を目指します。



この資料には当社の知的財産が含まれています。取扱には十分注意願います。
一部または全部の複製および無断転載は固くお断り申し上げます。
ma-SQUARE は東芝ソリューション株式会社の商標です。