

# 素早い駆けつけで停電不安を解消 使いやすさはWebとアプリの連携で

かつては突然の停電に備え、家庭にはろうそくが常備されていたものだが、今では電気・水道などのライフラインは供給されるのが「当たり前」の感覚に。生活における電気依存度の上昇と相まって、電力会社には社会インフラとしての期待がますます高まっている。九州全域に230万本の電柱を敷設する九州電力も例外ではない。

「しかし、まだ時代の変化に乗り切れず、地域独占時代の感覚を引きずっている部分もありました。それを変革しよう、お客様あっての九州電力でありたい、との視点で、サービスの質向上を目指したのです」

九州電力・お客さま本部配電部配電システム開発グループの富田幸治グループ長は、サービス強化へ新システムの開発に取り組んだ背景をこう説明する。同部門は、変電所と顧客宅を結ぶ配電設備を担当する「顧客との接点部門」だ。

新規契約時の訪問のほか、停電や故障などの緊急時に連絡を受けて対処するのも主要業務の1つ。こうした際に、できるだけスピーディな対応をして「サービスの質」を高めたいと考えたのである。

## 顧客の不安時間を減らし 生産効率も上げたい

これまでは、顧客からの緊急連絡や故障通知は営業所に情報が集約され、営業所から従業員が出動する仕組みとなっていた。しかし、実際には訪問先の近くで設備設計や点検等の仕事をしているフィールドエンジニアが客先に急行し、ワンストップでサービスを提供できれば、顧客を待たせる時間をもっと短くできるはずだ。

「お客様にとって電気が使えない時間は不安ですから、少しでも短くしたい。また近くのエンジニアが駆けつけたほうが我々の生産性も上がりま

業種	電気事業
活用分野	停電などの緊急時や新規契約など、顧客申し出事項への対応業務
テクノロジー	携帯電話 Web、GPS、BREW

す。サービスと効率を両立させる仕組みがほしかったのです(富田氏)

しかし、サービス向上に多くのコストがかかるのではバランスが悪い。解決手段として浮上したのがITという道具、つまりモバイルシステムだった。フィールドエンジニアにモバイル端末を配布し、連絡を円滑に進める方法を模索し始めたのである。

## GPSケータイを 共通の情報端末に

検討を開始した約4年前、端末の候補に上がったのは、パソコン、PDA、携帯電話。「最大公約数はパソコンだが、どれも一長一短がある」(富田氏)と思索していたとき、KDDIから提案を受ける機会を得た。情報端末としてのケータイの可能性やGPSアプリの活用法を聞き、技術的な面や使い勝手を1つずつ検証。その結果考案されたのが「配電ケータイモバイルシステム」であった。

本システムでは、GPS対応で悪天候下などでの利用にも強いカシオの「E03CA」を採用した。

顧客から営業所に連絡が入ると、携帯電話の位置情報から近くにいるエンジニアを探し、訪問を依頼する。エンジニアは携帯電話を使って九州電力内のシステムに登録されている顧客の住所や、依頼内容などを確認するというものだ。

プロジェクトを推進してきた同グループ副長の堀切一郎氏は開発途上



九州電力・お客さま本部 配電部配電システム開発グループ  
グループ長 富田幸治氏(写真中央)  
副長 堀切一郎氏(右)  
副長 横溝伸二氏(左)

「利用者の立場で考え、負担なく使えるシステムを徹底追求した結果、WebとBREWアプリのシームレスな仕組みを実現できた」



配電システムで利用されている携帯電話の画面。幅広い年齢層で利用できるように使いやすさに工夫。小さな画面の文字を読みやすくするため拡大鏡を用意する配慮も

では課題もあったと打ち明ける。

「GPS機能をアプリケーションで利用するためにBREWを使いましたが、すべてをBREWで作ると開発工数が多くなってしまいます。そこで既存の基幹システムとつながる部分はケータイWebを利用し、両者を組み合わせる方法を考えました」

## BREWアプリとWebを 1度のログインで使用可能に

Webによるデータ参照は電波が届かない場所で使えないという課題もあり、オフラインでもデータを所有できるBREWアプリとWebの併用は理にかなったものであった。しかし、一方で、ユーザ側に切り替えや再ログインなどの操作負担が発生してし

まう。

そこで、一度ログインするとBREWとケータイWebがシームレスに使えるようシステムを作り込んだ。利用者側はどちらを使っているか意識する必要はないのだ。

「配電ケータイモバイル」のポータル画面はBREWアプリで構築。利用するエンジニアはIDとパスワードを入力し、サーバ側ではこれに端末固有の識別番号を加味して認証する。そして、メニュー画面から「受付内容参照」の項目を選択すると、自動的にケータイWeb画面に切り替わり、サーバに情報を読み取りに行く。

また、ログアウトすると顧客データは端末から消去され、情報も保護される。

「本システムは18歳から60歳まで

幅広い年齢層が利用します。ユーザに負担をかけないシステムであることは絶対に譲れない条件でした」

富田氏は、ユーザとのインターフェースが何より重要と強調する。

また、現場を回って普及に奔走したメンバーの1人、横溝伸二副長も、「言葉で“お客様第一”というだけでなく、我々も本気で使いやすいシステムを考え、現場に足を運んで情熱を伝える。さらに意見を聞いて使い方を一緒に考えることで、お客様に対して全員で対応するという意識が高まるのだと思います」と力を込める。

技術面に加え、システム開発部門が利用者の立場で考え、使いやすさを徹底追求したことが、システムの利用定着につながったことも忘れてはならない。

先行導入した大分県内6営業所では、1件あたりの対応時間が16分、移動時間が46分短縮された。全域に導入されれば年間40万件に同様の短縮効果が見込めるそうだ。

九州電力では、「次はグループ会社や関連会社も含めた情報共有を目指していきたい」と、先の目標を見据えている。

図1 「配電ケータイモバイルシステム」の概要

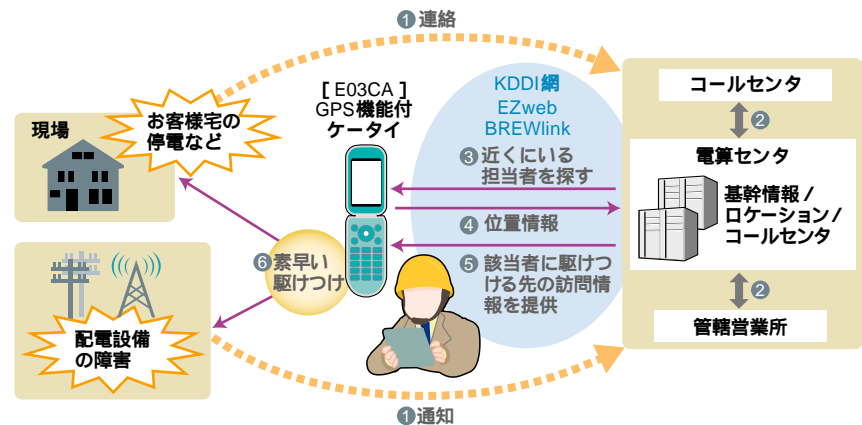
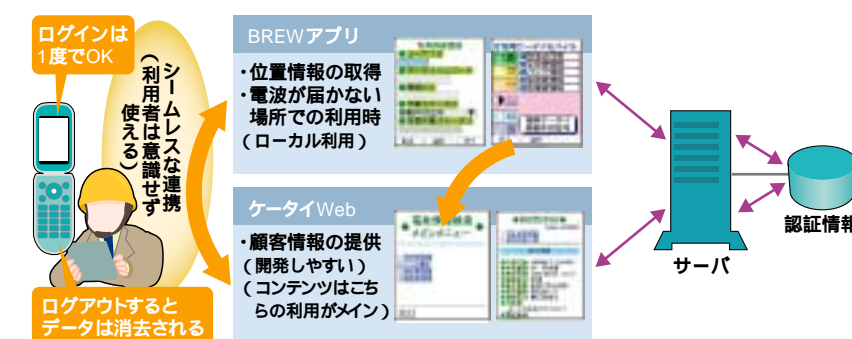


図2 BREWアプリとケータイWebをシームレスに連携



九州電力株式会社 http://www.kyuden.co.jp/	本社所在地 福岡県福岡市中央区渡辺通2-1-82 設立 1951年 資本金 2,373億円	電気事業 (配電部門)九州内54営業所、支持物280万基、電線巨長13万キロメートル、顧客対応件数40万件/年
--------------------------------------	---	--