

業種	フィールドサービス業
活用分野	訪問係員への緊急対応を含む作業指示の効率化
テクノロジー	携帯電話、GPS、業務アプリケーション

年間100万件もの“緊急対応”を効率化 作業現場への指令時間が6分の1に



「業務委託先に対する膨大な量の作業指示が、モバイルシステムによって大幅に効率化された」

企画部副部長の竹宮好美氏

東京電力グループのサービス会社で、関東地方と山梨県、静岡県の一部を担当エリアとする東電ホームサービスは、親会社から受託する主要業務の1つとして、顧客の転居に伴う電気メーターの確認、契約容量変更時のブレーカー交換などを現地で行う「異動作業業務」を手がけている。作業件数は年間約450万件。しかも、そのうち約100万件は当日対応が求められる。

同社では、管内82事業所に「お客さまサービスリーダー」と呼ぶ専任者を配置し、業務委託会社のスタッフを含め合計約600名の「訪問係員」を動員して、日々の膨大な異動作業に迅速かつ的確に対応してきた。

しかし、お客さまサービスリーダーから各業務委託会社の管理者、訪問係員への指令伝達を電話で行っていたため、訪問係員の割り当てや作業指示に時間と手間を要していた。

GPSとショートメールの活用で適切な係員への迅速指令を実現

「作業指令業務を効率化するには、モバイルで現場を支援する仕組みが必要でした。また、業務委託ルートのも明確化と適正な管理、業務品質の向上も実現したいと考えました」と、企画部副部長の竹宮好美氏はシステム化の狙いを話す。

そして、東芝ソリューションのモバイルCRMソリューション「ma-SQUARE」をベースに、訪問係員用の端末にKDDIの「E03CA」、アクセス回線としてKDDIの閉域網サービス「BREWlink」、BREWで開発したアプリケーションを組み合わせたお客さまサービスリーダーIT支援システム「Osliss」を構築し、2009年8月から運用を開始した。

同システムでは、携帯電話のGPS機能を活用することで訪問係員の所在地をリアルタイムに把握し、PC上で最寄りのスタッフを抽出してショートメールで作業指令を送信できる。携帯電話からの対応可否などの返信も簡単な操作で行える。訪問係員からの応答がない場合には、最高10回までメールを自動再送し、それでも応答がなければアラームが鳴る仕組みにした。また、通信の暗号化や端末紛失時のリモートロックなど各種のセキュリティ対策も施した。

作業指令のログにより適正な委託管理も可能に

「Osliss」の導入によって、1件あたり3分程度かかっていた作業指令時間は約30秒に短縮された。この大幅な業務効率化の成果を受けて、同社ではお客さまサービスリーダーの集中化も進めていく考えだ。

また、作業指令がログデータとして保存されるため、適正な委託管理が可能にな

った。派遣会社を使う場合でも、派遣元への指示がエビデンスで残るため、業務の流れが明確になるメリットがある。

訪問係員は作業に集中でき、生産性が向上。加えて、従来から携行しているハンディターミナル・モバイルプリンタと携帯電話の接続にBluetoothを採用することで、ケーブルを使う煩わしさも解消された。

システムの導入効果に十分な手応えを感じている竹宮氏は、「モバイル機能をさらに活用して現場作業の支援強化や品質向上を図るとともに、他のフィールドサービス業務への展開も進めていきます」と、今後の計画を語っている。

図 お客さまサービスリーダーIT支援システム「Osliss」の概要

