

配電ケータイモバイルシステム ～お客さまからの「ありがとう」のために～



ずっと先まで、明るくしたい。

2009年11月27日
九州電力株式会社

Contents

1. 配電部門の紹介

2. 配電ケータイモバイル導入事例

2.1 システム概要

2.2 ケータイ導入後の業務イメージ

2.3 BREWとWebのシームレス関係

3. 導入効果



Contents

1. 配電部門の紹介

2. 配電ケータイモバイル導入事例

2.1 システム概要

2.2 ケータイ導入後の業務イメージ

2.3 BREWとWebのシームレス関係

3. 導入効果

1. 配電部門の紹介 (会社概要)

会社名	九州電力株式会社		
従業員数	12,466名		
資本金	2,373億円		
事業内容	電気事業		
販売電力料金	1兆3396億円	(全国の電力会社計の9.3%)	
お客さま数	830万口	(	// 10.2%)
企業理念	九州電力の思い ずっと先まで、明るくしたい。		

主要設備

発 電



発電所

送変電



送電線



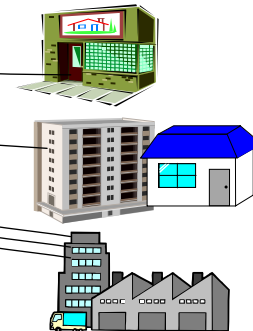
変電所

配 電



電柱・電線など

お客さま



1. 配電部門の紹介

■業務運営体制

事業所数

54営業所

社員数

2200名

■主な設備

支持物

280万基

電線巨長

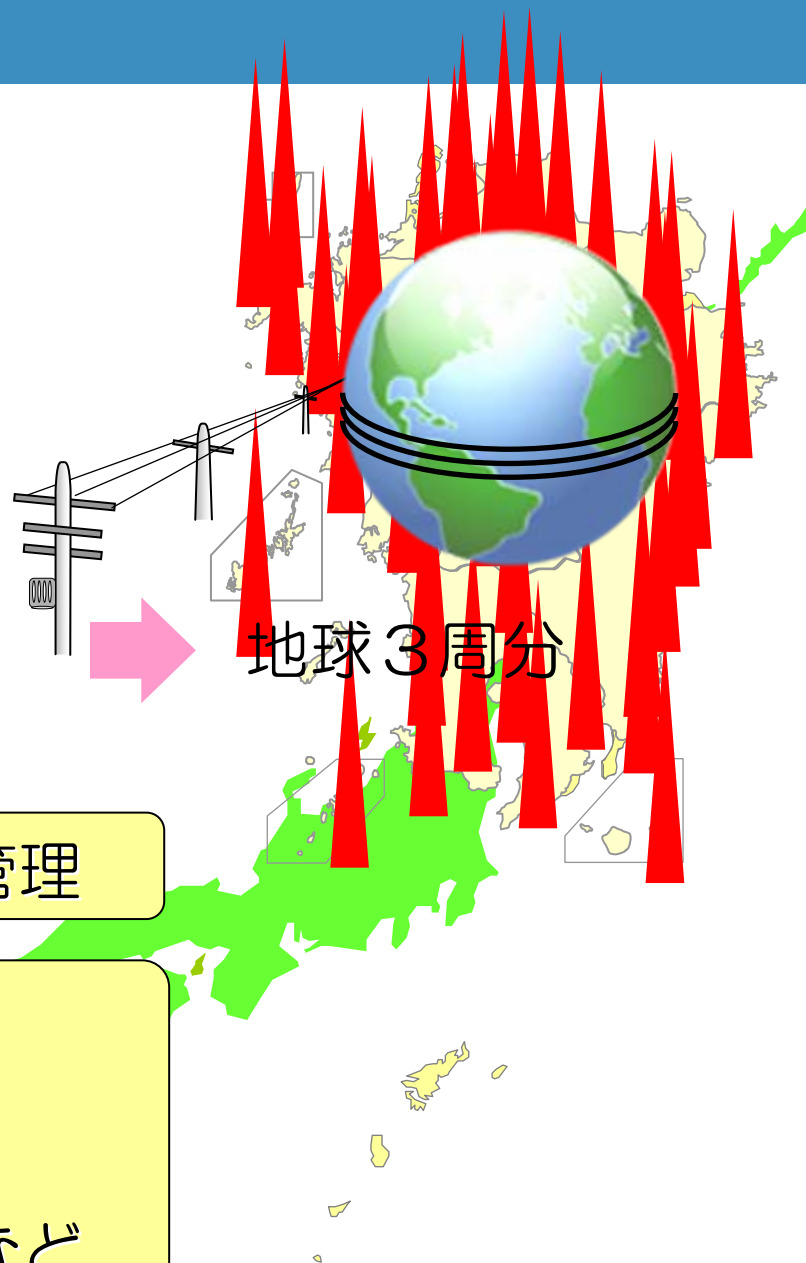
13万km

面的に広がる設備を建設・維持・管理

お客さま申込対応 40万件/年

- ・ 停電関連（6万件/年）
- ・ 転居に伴う新規契約
- ・ 契約内容変更

など



地球3周分

1. 配電部門の紹介(目指した姿)

システム導入の背景

社会生活の高度化に伴う電気の重要性の高まり

- ・停電の影響増大
- ・お客さま要望の多様化

お客さまに選んでいただけの付加価値の高いサービスの提供が必要

電力自由化・代替エネルギーとの競合

システム導入により目指した姿

迅速な対応

- ・最寄り社員対応
- ・現場社員全員による対応

的確な対応

- ・情報を持って対応
- ・ワンストップサービス

業務効率化

- ・現場業務完結

簡単な操作

- ・18歳～60歳で使用

Contents

1. 配電部門の紹介

2. 配電ケータイモバイル導入事例

2.1 システム概要

2.2 ケータイ導入後の業務イメージ

2.3 BREWとWebのシームレス関係

3. 導入効果

2. 1 システム概要（システム全体像）

現件名[供給]

基本情報

CC受付No	20010117-0117903
件名種別	11 ☐ 更新
受付日時	22 ☐ 地図表示
緩急区分	33 ☒ 基本情報
受付箇所	44 ☒ 契約者情報
通知区分	25 ☒ 申込内容
対応者	6 ☐ 着手
	7 ☐ 施工完了
	8 ☐ 竣工入力・簡易
	契9 ☐ 竣工入力・通常
申込受付No	0 ☒ 対応状態選択
	選択 閉じる

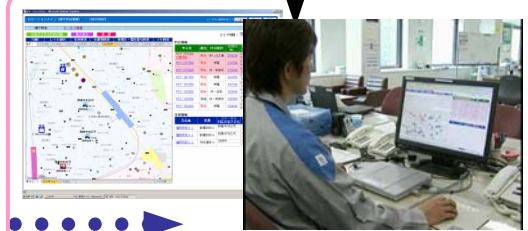


コールセンター



電算センター

- コールセンターシステム
- 基幹情報DB
- オペレーションシステム



指示内容確認から情報取得・対応・結果入力までケータイで実施

2. 1 システム概要（既存システムの資産継承）



既存システムの
資産を継承

現場業務の
システム化
2003年～

研究開発

- ・ケータイWEB
- ・ケータイロケーション
- ・ケータイSSO
- ・ケータイカーナビ連携

【全業務を対象】
配電ケータイ
モバイル

業務の枠を超え
て情報の取得



【業務単位のモバイル化】

モバイル化
シンククライアント化

設計モバイル
巡視モバイル



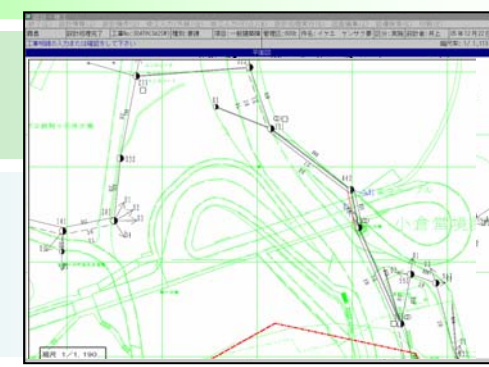
オフィス業務の
システム化

1989年～

地図・設備の位置情報化

1985年～

配電設備のデータ化
オンライン化



2. 1 システム概要

現場

巡視



巡視モバイル

設計



設計モバイル

お互いの位置
・作業状況

保守



現場で必要な情報の取得・登録

作業者間で情報の共有

電算センター

ロケーション
システム

事故情報
システム

既存システム

お客さま情報

設計システム

設備位置・
地形図情報

地図情報DB

設備情報

基幹情報DB

ケータイを情報のゲートウェイに

2. 2 ケータイ導入後の業務イメージ

ケータイからのデータ登録



ケータイからの簡易なデータ入力が可能
現場で直接入力することにより入力誤りの防止

2. 2 ケータイ導入後の業務イメージ

設備図、地形図のケータイ表示（お客さま申込対応事例）

件名着信のお知らせ

件名詳細情報表示

着信のお知らせ
現サ件名を受信しました

緩急：緊急
種別：撤去
通知：新規
今すぐ確認

設定 移動中対応

選択

(参考)現サ件名[停電]

基本情報

CC受付No 20071025-5100014
件名種別 停電
受付日時 2007/09/26 11:11
緩急区分 普通
受付箇所 福岡CC
通知区分 工事指示
対応者

申込者情報

申込者氏名
一覧へ 選択 サブメニュー

申込者情報

申込者氏名
申込者関係
本人
電話1 092847-7873
電話2
指定日時 2007/09/26
契約者氏名
お客さま番号
01-226-007-01-0101908-41
契約者電話 847-7873

本画面よりお客さまへの電話発信が可能

一覧へ 選択 サブメニュー

停電場所住所
福岡県 福岡市 中央区 渡辺通1丁目 1-11 九州デンデンビル

地図帳名
地図頁座標 P 35-A-3
緯度(北緯) 33° 35' 8"
経度(東経) 130° 24' 28"

停電場所目標
住所目標

緯度・経度表示によりカーナビを利用した現場移動を支援

お客様契約
☐電灯 ☐電力 ☒温水器
☐街路灯 ☐その他 本

一覧へ 選択 サブメニュー

サブメニュー表示

地図表示

基本情報

CC受付No 20071115-2428012
件名種別 停電
受付日時 2007/10/27 11:11
緩急区分 緊急
受付箇所 福岡CC
通知区分 工事指示 更新
対応者
常川 和宏

申込者

申込者氏名
九州デンデンビル

2 地図表示
3 基本情報
4 申込者情報
5 停電内容
6 連絡事項
7 対応状態選択

選択 閉じる



2. 2 ケータイ導入後の業務イメージ

設備図、地形図のケータイ表示（高圧停電事故復旧対応事例）

現場



営業所



- ・ 調査のために設備に高電圧をかけるといった作業が発生
→ 安全確保のためにも、その箇所を確実に共有する必要有り

地図情報共有で明確な情報連絡が可能

2. 3 BREWとWebのシームレス関係

ケータイ

新規データ

BREWアプリ

※ 配信ケータイモバイル

着信のお知らせ
現件名を受信しました
【参考件名】
緊急：緊急
種別：停電
通知：新規
今すぐ確認
後で確認

選択

現件名[供給]

基本情報

OC受付No	20010117-0117903
件名種別	11 ☐ 更新
受付日時	22 ☐ 地図表示
緊急区分	13 ☒ 基本情報
受付箇所	04 ☒ 契約者情報
通知区分	15 ☐ 内容
対応者	森 利男

Link

停電情報連携

申し出情報連携

位置情報管理

作業情報管理

ユーザビリティと
セキュリティを両立！

通常は
→ユーザ

Webアプリ

電柱情報検索
メインメニュー

- 1 支持物情報
- 2 バック情報
- 3 保修票情報
- 4 地権者情報

終了

1 対応状態
2 受付件名

基本情報

Cc受付No	20050817-1234567
件名種別	供・再使用
受付日時	2005/08/05 10:47
緊急区分	普通
施工箇所	直営(沖永良部)
受付箇所	鹿児島CC
通知区分	● 工事指示
対応者	
一二三四五六七八九十	
特記事項	

EZweb

データ

設備情報検索

お客さま情報検索

作業結果登録

既存地図検索

Contents

1. 配電部門の紹介

2. 配電ケータイモバイル導入事例

2.1 システム概要

2.2 ケータイ導入後の業務イメージ

2.3 BREWとWebのシームレス関係

3. 導入効果

3. 導入効果

ユーザー満足度：システム使用者へのアンケート結果

項 目（業務断面）		評 価	
共通操作	○現場出向時・帰社時の配電ケータイモバイル使用者情報登録・解除 (スムーズに入力できたか、煩雑感は無いか等)	20% 40% 60% 80% 100% 5月 (196) 6月 (170) 7月 (173)	
	○現場での対応状況に応じた配電ケータイモバイルでの作業状態随時変更、送信処理 (スムーズに作業状態変更の随時変更登録ができたか等)	20% 40% 60% 80% 100% 5月 (194) 6月 (167) 7月 (162)	
個別件名の現サ対応	○地図上での現場出向者の位置・作業状況、申出位置・内容確認による	20% 40% 60% 80% 100% 5月 (145) 6月 (135) 7月 (126)	
	・使用開始当初より操作についての評価は概ね良好 ・短期間で操作習熟		
	○対応指示されたお客さま申出件名の位置・内容確認 (問題なく件名内容等の確認ができたか、現場間移動ができたか等)	20% 40% 60% 80% 100% 5月 (136) 6月 (134) 7月 (129)	
	○最寄りの現場出向社員で対応を行う業務範囲 (各所で取り決めた最寄り社員対応業務範囲に対する問題点はないか等)	20% 40% 60% 80% 100% 5月 (123) 6月 (126) 7月 (123)	
	○お客さま対応結果などの現場での入力 (スムーズに現場で対応結果を入力できたか等)	20% 40% 60% 80% 100% 5月 (131) 6月 (131) 7月 (126)	

3. 導入効果

業務担当制から総合運用へ

設計担当
1000名



保守担当
700名



巡視担当
500名



3倍の対応体制に



3. 導入効果

■お客さまへの効果

現場に平均16分早く到達

- ・お客さまの心理的不安を軽減
- ・停電によるお客さま損失を軽減

■当社の効果

- ・移動距離の短縮
- ・現場で工事結果入力による業務効率化

■その他

○環境面の効果

- ・車両による移動距離の短縮→燃料費CO2削減
- ・紙資源の節約

○お客さまサービス向上への取組みの浸透

- ・社内での意識浸透を促進

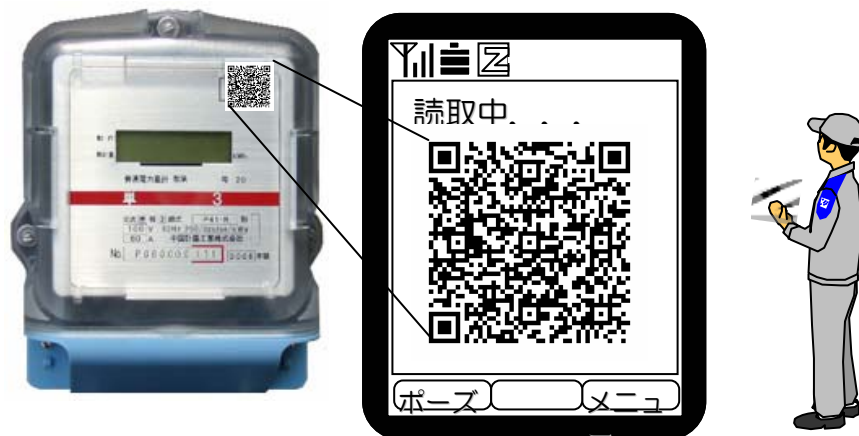
3. 導入効果

■ 将来、導入対象をグループ会社まで拡大
ユーザー数：2200名から7000名へ

■ 適用業務の拡大

お客さま対応・配電線事故対応・非常災害復旧支援・
設計業務対応・計器業務対応等

(計器業務適用例)



ケータイで計器のQRコードを読み取り
データをアップロード



3. 導入効果

お客さまの安心

- ・ 早く電気がつく
- ・ 色々相談できる

社員の安心

- ・ お客さまの個人情報
情報が漏れない
- ・ オフィスから見守
られてる

社会の安心

- ・ ライフラインの
復旧が早い



九州電力

ずっと先まで、明るくしたい。

今後の方針

九州電力の思い

ずっと先まで、明るくしたい。



ご清聴 ありがとうございました。