中部電力㈱お客さま申込工事支援システムにおける携帯端末“AMITY”の利用

山本正明*
田中康弘*
太田竜児**

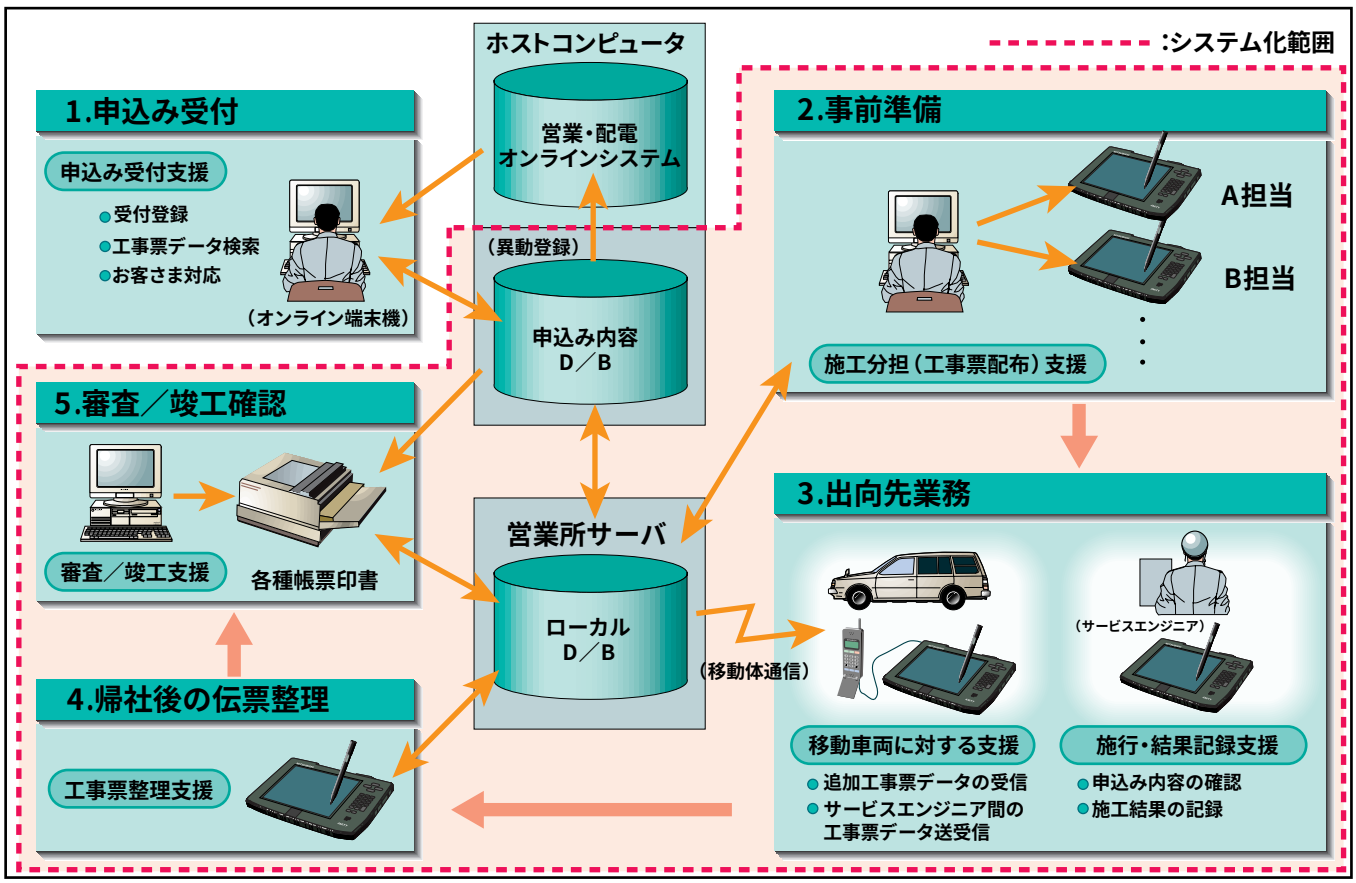
要　旨

中部電力㈱では，1997年７月に，営業・配電業務を支援する“お客さま申込工事支援システム”の導入を開始した。このシステムは，工事票の配布から審査・しゅん(竣)工確認までを一貫して機械化するものであり，モバイルコンピュータ“AMITY”を現場端末として利用している。97年12月からはこのシステムの機能に移動体通信機能も追加され，順次導入事業場が拡大されており，2000年ごろまでには全社に展開する計画である。

営業・配電業務とは，需要家(お客さま)の転居などによる電気の使用開始／廃止や契約容量変更などの申込みへの対応であり，その件数は中部電力㈱全体で年間およそ210万件にも達する膨大なものとなる。これまで同社では，工事の手配から工事施工結果の反映，工事票の保管までの業務すべてを手作業で実施しており，その人的コストは無視できないものとなっていた。この営業・配電業務(通称，お客さまサービス)にモバイルコンピュータを取り入れたのは電力会社では初めてであり，次の導入効果をねらいとしている。

- 作業指示票(工事票)のペーパーレス化
- 書類整理などの業務省力化
- 問い合わせ応答の迅速化
- 処理データ記録の分析／活用による業務効率化
- 急な申込み工事に対するサービスの強化

ここでは，このシステムの概要と特長を紹介する。



お客さま申込工事支援システムの業務の流れ

従来工事票で運用されていた紙ベースの業務にAMITYを導入したことにより，事前準備から審査・竣工確認までの業務が効率化された。また，移動体通信機能の追加により，急な申込み工事にも対応できるようになり，お客さまへのサービスも強化されている。移動体通信機能は，現場のAMITY同士での工事票の送受信にも利用されている。