One-to-One型リモート保守ポータル

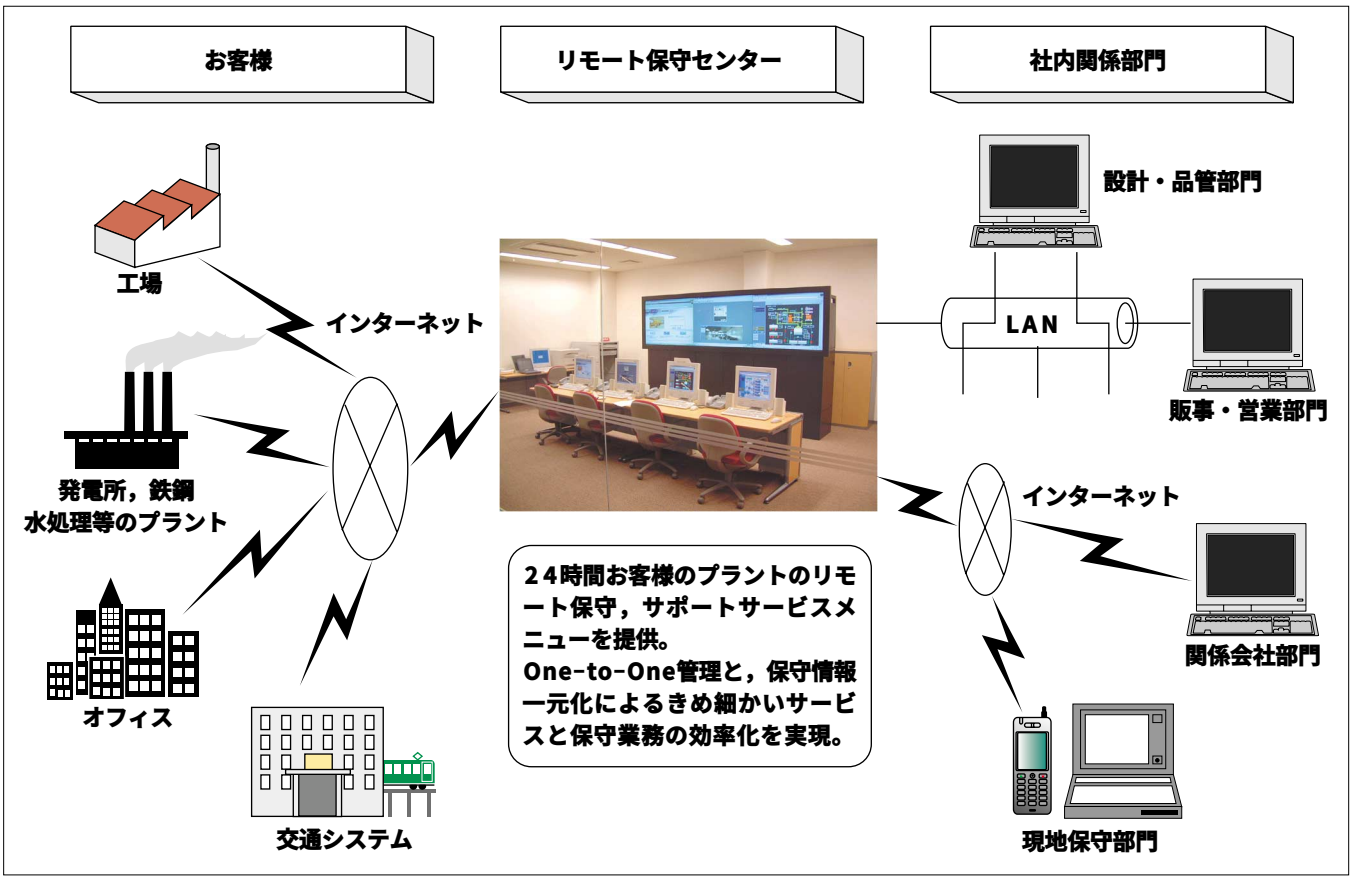
藤井康順*
高橋　勇*
南部雅彦*

要　旨

新規設備投資抑制から既存プラント設備の有効活用をねらった保守ビジネスが注目を集める中，保守コスト低減，顧客満足度向上のための顧客へのきめ細かいサポートサービスのニーズが高まってきている。今までのプラント保守では，定期点検によって故障発生時のダウンタイムは短いが保守コストは非常に大きいこと，また，長期間運用しているプラントにおいては個々のお客様の設備に応じたきめ細かい情報提供が不十分であること，といった問題点があった。これらの問題点を克服するために，One-to-Oneソリューション技術を適用した顧客中心のリモート保守センターを立ち上げた（このポータルのURLはhttp://www.rmc.melco.co.jp）。

リモート保守センターでは，ダウンタイムを極力短くするとともに保守コストを抑制するために，Condition-Based Maintenance（予防保全）方式を取り入れ，保全データベースの充実による経年劣化と余寿命診断の実施などから不具合を早期発見し，重大事象発生前の迅速対応を実現している。またリモート保守センターを１か所に構築することで，保守情報を集中させ，適切な人員配置によって保守コストと情報管理コストの削減を目指している。個々の客先のシステムに応じたきめ細かい情報提供にはCRM（Customer Relationship Management）技術を適用し，その応用ミドルウェアであるBroadVision One-to-One(注1) Enterpriseを採用しており，リモート保守契約を結んだ顧客，三菱電機社内，関係会社間で保守情報，技術情報，障害情報，製品情報などを24時間体制で共有化する仕組みを構築した。

（注１）“BroadVision”はBroadVision Inc.の米国及びその他の国における登録商標，“BroadVision One-to-One”は同社の商標である。



One-to-One型リモート保守ポータルシステムの概要

リモート保守センターでは，One-to-Oneソリューション技術を適用し，保守ポータルサイトからインターネット経由で各種保守情報，技術情報，障害情報，製品情報などを提供する。また，障害発生時においては，24時間365日，Web，電話，FAX，メールで受け付け，１次対応窓口として問題解決に当たる。

*電力・産業システム事業所