



文の家のパッチ

ガスのある暮らし、東京ガスが見守ります

暮らし見守りサービス

## お客さまの「見守り」を支える 監視システムを一段と強化

500円(税込)/月

初期加入料なし お申し込み必要

24時間365日見守り

### 課題

見守りサービスの強化を支える監視システムの刷新が必要だった

### 解決

最新プラットフォームを基盤としたシステム自動化とデータ利活用環境を導入

### 効果

サービス品質の向上に加え、将来的なデータ分析基盤をも構築

### サービス内容を拡充した 東京ガスの「暮らし見守りサービス」

電気/ガスの小売り全面自由化を受け、ますます競争が激化するエネルギー業界。その中で、ガスはもちろん電気や新エネルギーにも力を注ぎ、グローバルな総合エネルギー事業を展開しているのが東京ガス株式会社（以下、東京ガス）です。

東京ガスのエネルギー供給をベースにしたお客さまの暮らしに「お得」「安心」「簡単・便利」という価値を提供する総合エネルギーサービスプラン「ずっともプラン」は、2017年4月よりサービスメニューを一段と強化。その一環として、従来提供されていた「マイツーカー」（ガスの消し忘れ確認・遠隔遮断サービス、自動通報サービス）に、前日ガス未使用のお知らせサービスを行う「暮らし見守りサービス」を加え月額500円（税込み）で提供を開始しました。

「暮らし見守りサービスは、通信機能付きガスメーターと当社の24時間監視センター『ステーション24』をネットワークで結び、ガス消し忘れの確認や遮断、離れて暮らすご家族のガス利用状況などが外出先からでも確認できるサービスです。ご契約数は旧サービスからの継続も合わせ

て現在約40万人ですが、今後さらにその数を伸ばし、サービス内容も拡充していくためには、ステーション24監視システムの刷新が必要だと判断しました」と語るのは、ステーション24基盤チームサブリーダーの吉川 敏史氏です。

2015年夏にスタートしたプロジェクトで、日立は引き続き構築ベンダーに選ばれました。その理由をステーション24基盤チームの木村 政人氏は、「2度のリプレースを経験した実績がある日立さんには、システム更改と安定稼働を長年にわたり支援してもらいました。当社の業務を熟知し、技術力も信頼できる日立さん以外に、安心して新基盤をお任せできるベンダーはいませんでした」と語ります。

### サービス品質を高め、契約者数の増加に対応する基盤強化を実施

ステーション24の監視システムは、通信機能付きガスメーターや監視盤からのアラーム受信・通報処理、監視オペレーターへの情報提供、遠隔操作や担当係員への出勤依頼などを司る重要なシステムで、IoTを活用した見守りサービスの先駆けともいえるものです。

日立はエンタープライズサーバEP8000や日立アドバンスサーバHA8000、ディスクアレイシステム、ノンストップデータベースハイパフォーマンスHiRDB、IP-PBXなどを組み合わせたサービスプラットフォームを適用し、監視システムの処理性能と可用性を強化。オペレーター向け端末も増強し、契約者数100万人に対応可能な新システムを、約1年という短期間で構築しました。

「プロジェクトでは日立さんの提案で、“OnSchedule on TWX-21”というクラウド型情報共有サービスを、設計書や資料の版管理、スケジュール管理や課題管理に活用しました。PC上で最新情報をリアルタイムに共有でき、セキュリティ面でも安心のため、プロジェクトを効率的に進めるうえでとても役立ちました」と吉川氏は語ります。

またステーション24基盤チーム兼企画チームの加藤 晃氏は、「新システムでは、業務効率のさらなる向上を図るための自動化や機能変更・拡張が柔軟に行えるユーザーフレンドリーな環境が用意されたのが特長です。例えば、ガスメーターからのアラーム対応は、今までオペレーターが内容を確認してその後の対応を決めてい

あなたとずっと、今日よりもっと。



東京ガス株式会社

所在地 東京都港区海岸1-5-20  
 設立 1885年10月1日  
 資本金 1,418億(2016年3月31日現在)  
 従業員数 7,973人(2016年3月31日現在)  
 事業内容 ガスの製造・供給および販売/ガス機器の  
 製作・販売およびこれに関連する工事/ガス  
 工事/エネルギーサービス/電力など



ましたが、ガス器具の利用と警報件数が増える冬場でも対応の質を落とさないよう、問題の切り分けを自動化し、より確実・迅速に対処できるようにしました。システム障害が発生した際のログ取得も、これまで対象を一つひとつたどりながら収集していたものをワンクリックで取得できるようにしたり、システム名称の変更やメニュー項目の追加などを自分たちで行ったりできるツールを実装するなど、細かな部分で大きく進化しています」と説明します。



吉川 敏史氏

東京ガス株式会社  
木村 政人氏

加藤 晃氏

10年分の監視データを容易に検索できる環境を整備

もう一つの特長が、データ利活用環境の強化です。今回新たに業務支援用データベース(以下、DB)が導入され、過去10年分の監視データをオペレーターや現場担当部門がWeb画面で検索・参照できるようになったのです。

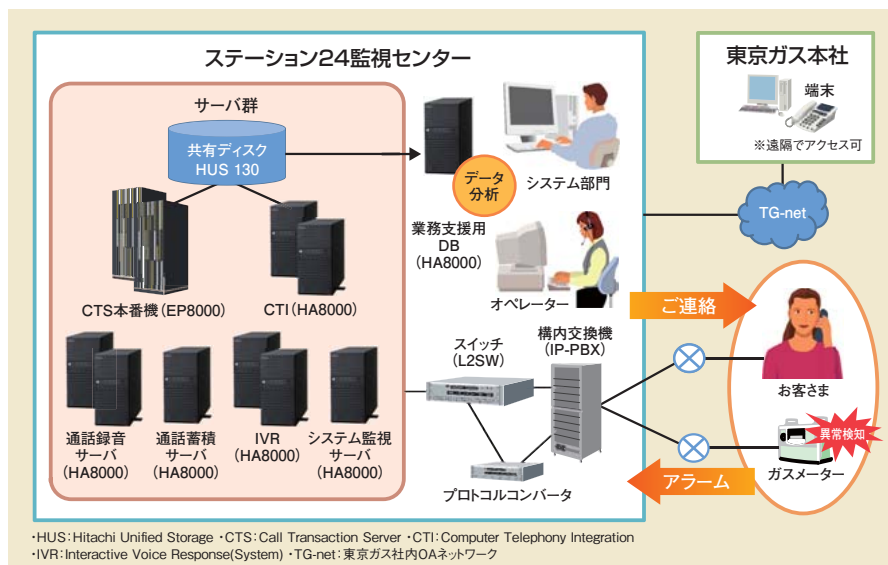
「これまでのシステムは、個々のお客さまに対するアラーム対応や電話応対履歴などのデータを過去4か月分までしか保持できませんでした。このため、オペレーターから昨シーズンの状況などについてのお問い合わせがあると、われわれシステム部門がDBを操作して情報を提供する必要があり、回答まで時間と手間がかかるのが課題でした。今はオペレーター自身で過去情報を検索できるので対応が早くなり、サービス品質も向上したと大変喜ばれています。またこのデータを分析して、自動通報サービス(お客さまがあらかじめ設定したガス連続使用時間を超えると電話で知らせるサービス)の設定変更提案を行ったりと、お客さま個々の利用状況に合わせた改善・提案活動、さらには新サービスの創出にもつなげられるのではないかと

いう期待があります。今回はまず、膨大なデータを容易に活用できる環境整備に重点を置きましたが、今後は日立さんのビッグデータ解析や人工知能などを活用した分析環境の強化も検討していきたい」と木村氏は抱負を語ります。

スケジュール順守とノウハウ継承を高く評価

一連のシステム構築を支援した日立に対して木村氏は、「プロジェクトに遅延はつきものですが、日立さんは事態が深刻になる前にプロジェクトマネージャーやSEを増

強して期限順守を確実に実行してくれました。本当に信頼できるパートナーだと実感しました」と笑顔で語ります。吉川氏も「前回までのシステム更改で経験を持つベテランと若手をペアで開発に当たらせ、当社のシステムや業務に対する理解とノウハウの継承を考慮されている点に感心しました。これからも末永くおつきあいできそうです」と評価します。その期待に応えるため、これからも日立は1,100万以上にのぼる東京ガス契約者の安全・安心・快適な暮らしを支えるシステムの継続的な進化をサポートしていきます。



東京ガスに導入されたシステムの概要

お問い合わせ先

(株)日立製作所 社会システム事業部  
<https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/society/general/form.jsp>

情報提供サイト  
<http://www.hitachi.co.jp/soft/>  
<http://www.hitachi.co.jp/EP8000/>  
<http://www.hitachi.co.jp/ha8000/>  
<http://www.hitachi.co.jp/storage/>