

## 製品・ソリューション事例紹介

## 関西電力株式会社 様

# お客さま訪問業務の効率化を タブレットで実現

## 訪問1件あたりで30～40分の作業時間削減



## 関西電力株式会社 様



本店所在地： 大阪市北区中之島3丁目6番16号

創 業： 1951年5月1日

事 業 内 容： 電気事業、熱供給事業、電気通信事業、  
ガス供給事業 など

従 業 員 数： 20,848名（平成29年度末時点）

U R L： <http://www.kepcoco.jp/>

### ■ 関西電力グループビジョン

お客さまの立場に立った安心、快適、便利なサービスを幅広くお届けし、くらしとビジネスのベストパートナーとして信頼され、選ばれることで、国内外において成長を続けながら、エネルギー分野における日本のリーディングカンパニーとしての役割を果たしていきます。

## Interview

(左から)

営業本部 営業システムグループ 課長  
南浦 大輔氏

営業システムグループ  
山下 智氏

IT戦略室  
佐野 太一氏

IT戦略室 副長  
松村 伸夫氏

関西電力さまでは、お客さま訪問時の作業効率化を目的としてタブレットを活用した業務システムを開発。そのアプリケーション基盤として「快作モバイル+」を採用いただきました。

本事例では、導入前の課題から導入後の効果、今後の展望についてお話を伺いました。

## 導入までの経緯

## 現場から集まった業務ニーズのシステム化を検討

「2016年4月の電力全面自由化に伴い、さらなるお客さま満足度の向上や他社とのサービス差別化を図っていく必要がありました。当社は“でんきの駆けつけサービス”や“最適な料金プランのご提案”などのサービスでお客さま宅を訪問する業務がありますが、これらにおいてより一層のサービス向上及び業務効率化を目指すことを目的として、営業部門からタブレットを活用した業務システムの技術検討依頼を受けました。

これまでタブレットを活用したシステム開発においては社内標準が制定されていなかったため、IT戦略室ではタブレット上のアプリケーション基盤を一から検討する必要がありましたが、さまざまな製品を比較している中で“快作モバイル+”という製品を基盤にしたシステムを提案いただき、短期間かつ低コストでリリースを行いたいという我々のニーズに合致していたため“快作モバイル+”を基盤としたシステム開発を進める事になりました。」

## お客さま訪問時の手配、修理対応に時間を要することがあった

「日常業務として、お客さま宅の電気トラブル時の訪問修理作業や最適な料金プランのご提案を実施していますが、説明資料の事前準備や突発的な対応時には作業員へのお客さま申し出内容の伝達に時間が掛かってしまうことがありました。また、特異な事象の場合、有識者に電話で状況説明や対処方法の確認をしていましたが、電話だけではうまく伝えられず対応に時間が掛かることがありました。

そのほか、作業後の対応結果を社内システムへ登録する作業において、帰社時間が遅くなると時間外業務が発生してしまうこともありました。」

## 導入の決め手

### 高いセキュリティ性がポイント

「“快作モバイル+”は、撮影した写真をサーバへ送信して他タブレットと共有することや、既存システムとの連携が可能であるという点で我々のニーズと合致していましたが、特に撮影した写真をタブレットに保存する必要が無く、セキュアなブラウザ内で業務が完結するというのが大きなポイントでした。もしこの高いセキュリティ性が無ければ、今回営業部門が希望した機能のうちの一つを実現することは難しかったと思っています。」

### 低コストでのシステム構築提案

「アジャイル開発という開発手法の提案や、経験豊富なSEに支援いただいたことで、短期間、低コストでリリースまで進めることができました。また、スマートデバイスを活用したシステムに特有の課題であるOSバージョンアップ対応については“快作モバイル+”側で吸収してもらえるため当社で検証する必要が無く、維持運用コストも抑えられていると感じています。」

## 導入の効果

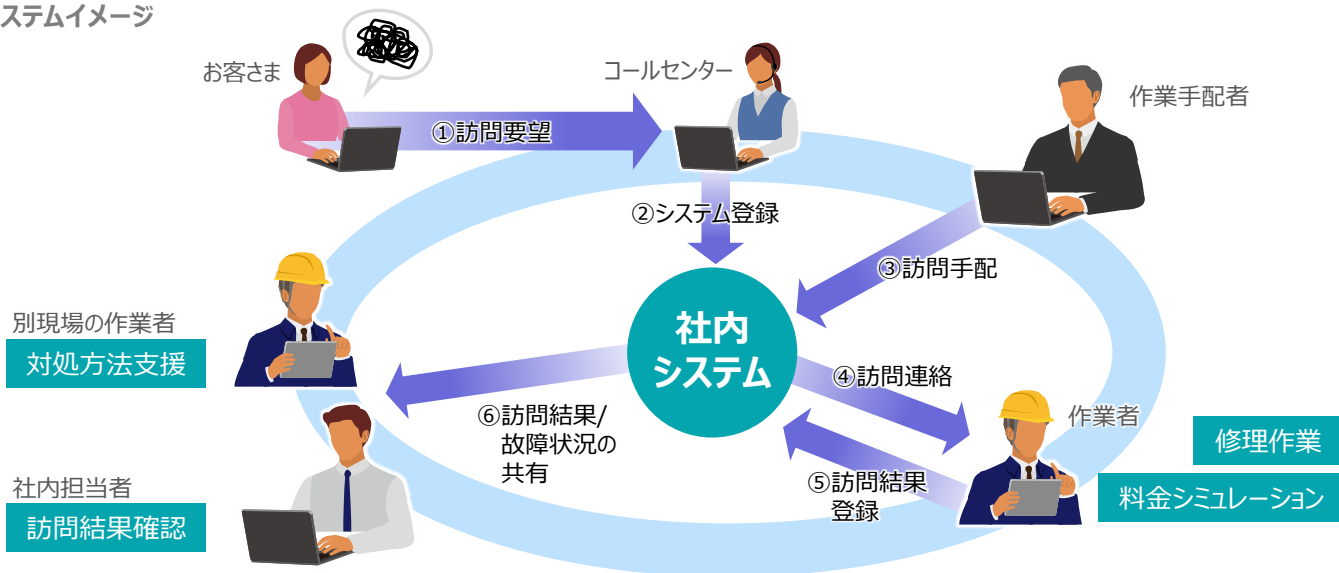
### お客さま訪問時の作業効率を向上

「今まで電話や紙の説明資料で実施していたお客さま宅への訪問手配、最適な料金シミュレーション、訪問結果の登録がタブレット一つで実施可能となり、お客さま訪問1件あたりで30～40分程度の作業効率化に繋がりました。また、事務所外でも訪問結果登録ができるため、時間外業務の削減にも繋がっています。」

### お客さまへの柔軟な対応を実現

「タブレットから社内システムへ連携してお客さま情報を確認できるため、お客さま宅での突発的な依頼事項に対して、柔軟な対応が可能となりました。また、修理作業などで対処方法に困った場合はシステム上で情報共有し、有識者からの回答をすぐに確認できるようになったため、お客さまをお待たせする時間も短縮できています。」

#### ■ システムイメージ



### 現場の声を取り入れたシステム開発で、お客さま要望への迅速・正確な対応をめざす

「今回のシステム開発では従来よりも短期間で業務ニーズを満たす業務アプリ開発ができ、開発期間の短縮およびコスト削減を実現することができました。また、“快作モバイル+”は汎用性が高いため他業務への拡張や社内システムとの連携も視野に入れ、今後も活用していきたいです」

#### 商品・サービスに関するお問い合わせ・ご相談受付

##### Webによる受付

[www.hitachi-solutions-create.co.jp/inq.html](http://www.hitachi-solutions-create.co.jp/inq.html)

お問い合わせページより、商品・サービスをお選びください。

##### メールによる受付

[hsc-contact@mlc.hitachi-solutions.com](mailto:hsc-contact@mlc.hitachi-solutions.com)

\* ご相談・ご依頼いただいた内容は回答などのため、当社の関連会社（日立ソリューションズグループ会社）および株式会社日立製作所に提供（共同利用も含む）することがあります。取り扱いには十分注意し、お客さまの許可なく他の目的に使用することはありません。

HSC202012

\* 製品仕様は、改良のため予告なく変更する場合がございます。最新情報は、当社ホームページをご参照ください。  
\* 本カタログに記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。  
\* 本カタログの内容は、2020年12月現在のものです。

株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト  
[www.hitachi-solutions-create.co.jp/](http://www.hitachi-solutions-create.co.jp/)