

保安センタが 約65万件の安全監視 充実の設備・人材で緊急時連絡に対応

NTTテレコン（東京・台東区、深澤充社長）では、認定保安機関が行う7号業務「緊急時連絡」を請け負う「NTTテレコン保安センタ」埼玉県蕨市）を24時間365日体制で運営しており、現在、約65万件の消費

者のLPガスの安全を監視している。大画面モニタを備えるオペレーションルームが入る建物は、震度7級の地震に耐える堅牢さを誇る。免震装置付きのサーバー（データは二重化）、無停電電源装置や非常用発

電機を備え、災害対策は万全。無停電電源装置は保安センタの稼働を3時間確保でき、その間に非常用発電機の運転を準備する。発電機については災害時に燃料（軽油）の優先供給を受ける契約をしており、停電が

誰宛てに送るかは個別に設定可能。優先順位の指定に加え、曜日・時間を指定して通知先を変更することも可能だ。技術開発部長の谷合洋氏は「システムを要望に合わせてきめ細かく対応できる造りにしている」と強調する。複数の通知先への送信ももちろん可能だ。

社員の負担軽減に

長時間使用による遮断、漏えいなどの警報があると保安センタでは一次対応として消費者に連絡を取って状況を確認。6号業務「緊急時対応」が必要か否かを迅速に判断し、委託元のLPガス事業者に出動依頼を行う。対応結果の報告はファックスで行う。メールではなくファックスなのは、LPガス事業者の実務を踏まえたもの。メールだと検索して印刷する手間がかかるが、ファックスならそのままファイリングできる。

警報以外に「ガスの臭いがある」「ガスの火がつかない」など、消費者から来る電話問い合わせの対応も行う。同社ではLPガス事業者ごとに専用の受付番号を用意している。一次対応や出動依頼、対応結果報告などの流れは警報時の対応と同様だ。LPガス事業者は保安センタを活用することで、受付担当者（7号業務）と駆け付け対応者（6号業務）の常時2人体制の配置が駆け付け対



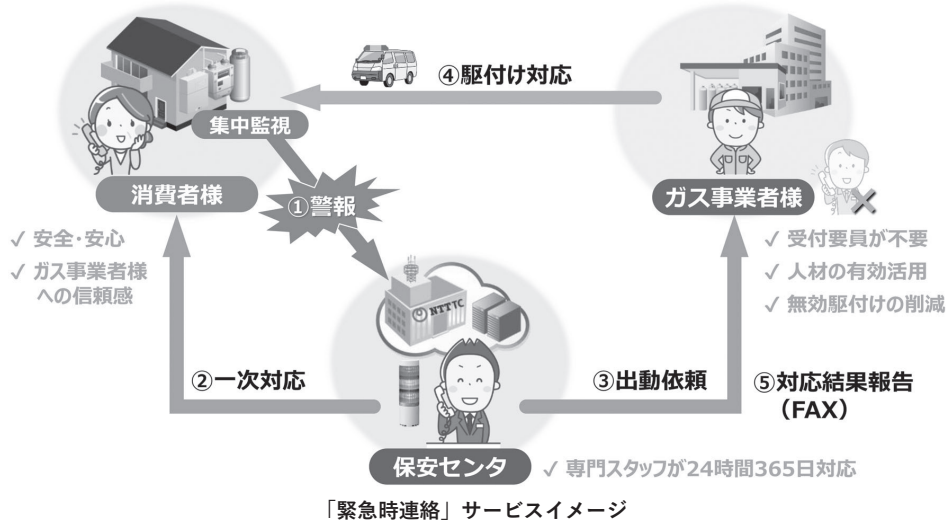
オペレーションルーム



保安センタ建物外観

長期化しても対応可能だ。情報セキュリティ対策では、NTTグループの厳格な監査を受けているほか、入室に顔認証などの三重チェックを設けて厳重にしている。集中監視システムから保安センタに上がってくる各種警報は、夏季で約1万5000件/月。冬季になると約3万件/月に跳ね上がる。警報は、ファックスやメールで委託元のLPガス事業者が即時通知される。どの警報を

集中監視の警報受信で迅速な対応と効率化を実現



応者のみになり、浮いた人材を別業に有効活用できるメリットがある。社員の夜間・休日勤務の負担が軽減するだけでなく、各種手当てなど人件費の削減にもつながる。夜間・休日の対応だけ受託する例もあるという。

無効駆付けを削減

保安センターの活用メリットには「無効駆付け」の削減も指摘できる。カスタマサービス部長の大部正宏氏によると、主に高齢者が「とにかく来てほしい」と電話してくるこ

ともあるという。同社では電話問い合わせについて、NTT東日本のサービスサポートや故障受け付けを行う2000人規模のテクニカルコールセンターの対応ノウハウを導入しつつ、自社で養成した専門スタッフが適切に対応する。「きちんと説明することで本来なら不要な出動をしなくて済む」と大部氏は話す。センターには各種機器をそろえた検証ルームがある。メーターと通信機器との連携挙動を検証したり、原因不明な状況を再現して解析したりなど、専門スタッフの知識のレベルアップを図っているところだ。

世代への継承が目的だ。半年に1回のペースで集計しており、現在までに「第四版」まで作成されている。若いスタッフも含めて日常業務での「気づき」を記録することを推奨しており、今後もノウハウの蓄積は増え続ける見込みだ。

配置は臨機応変

保安センターでは、保安業務資格者を含む常時4人の専門スタッフを配置しており、2人がオペレーションルームで業務を行い、新型コロナウイルス感染症対策として、もう2人が在宅で業務に対応。計18人のスタッフが昼夜交替制で勤務している。4人配置は増えることもある。例えば10〜11月の季節の変わり目、翌日の気温が下がるという天気予報があると増員する。ガス使用量が一気に増えるのに比例して、警報の数も多くなるからだ。地震発生時には在宅のスタッフに連絡を入れて急遽、業務に入ってもらうこともあるという。



免震装置に載るサーバー

2年前から「保安業務ノウハウ集」の作成も始めた。ベテランスタッフの過去の経験を記録したもので、若い

NTTテレコンでは現在、警報に対する一次対応で電話連絡が取れない消費者にメール配信をするサービスや、6号業務「緊急時対応」の駆付けを代行するサービスの導入を検討している。今後も保安センターの活用メリットが増えそうだ。



検証ルーム