ＴＢＰで配送業務変革

ＮＴＴテレコン 省力化、効率化を支援

ＮＴＴテレコン（本社・東京、深瀬充社長）は、マルチテナント型クラウドサービス「テレコンビジネスプラットフォーム（ＴＢＰ）」の提供を通じて、ＬＰガス業界の課題である「配送業務の変革」に向けた提案を進めている。

配送業務の変革に必要な仕組みとして重要なポイントの第１は「データのフル活用」。定期検針だけでなくＬＰＷＡ端末から得られる毎日検針値や配送時指針などの複合的分析により柔軟に予測補正を行い、精度の高い残量管理と最適な配送計画を作成すること、さらには道路情報や住宅地図などの最新情報を配送員へ提供することで負担軽減を図ること。

第２は「人的な稼働の削減」。配送計画を自動作成することによる手作業からの脱却、配送伝票のペーパーレス化による業務の円滑化、配送結果の入力作業などの稼働の省力化と長時間労働の解消を図ること。

第３は「個人スキルに依存しない」。配送員の退職や長期休暇にも対応できるよう、経験の浅い配送員でも対応できる最適な配送ルートを指示するサポート機能や、これまで配送員任せになりがちな業務実態の可視化による業務管理や稼働の平準化を図ること、としている。

配送業務の変革に有効な仕組みとしてＴＢＰを提供している。長年にわたる集中監視システムの提供を通じて蓄積してきた知見やノウハウ、ＮＴＴグループの技術力などを生かして、集中監視データ管理を「ＬＰＧデータコネクト」、各種データの活用による配送計画作成を「配送マネジメント」、最適な配送ルートの指示を「配送サポートＮａｖｉ」、配送ハンディに代わる機能を「配送モバイルアプリ」で提供、着実な成果を挙げている。

ＴＢＰを採用した事業者からは、「ＬＰＧデータコネクト」は複数社の集中監視システムのデータを基幹システムに自動反映できるので稼働が大幅に削減でき、データ活用にも結び付けられる。「配送マネジメント」は使用量が安定しない物件やバルクでもムリ・ムダのない配送計画が立てられる。「配送サポートＮａｖｉ」は単なるルートナビにとどまらず、さまざまな配送条件を加味したルート指示や住宅地図表示もできるので、新人配送員でも負担が少なく安全な配送ができる。「配送モバイルアプリ」は配送伝票のペーパーレス化だけでなく、配送結果や点検結果を現地から入力・送信できるので、帰社後の作業が省力化でき、働きやすい環境整備と負担の軽減に有効、と期待を寄せる。

業務システムのトラブルは、需要家にも大きな影響を及ぼすため、ＮＴＴグループのセキュリティー対策には大きな期待が寄せられており、配送計画の基本データがより確実に収集できる「集中監視システムの信頼性」と「導入後の運用サポート」が採用決定の大きな決め手になったという。

■業務の変革を支える集中監視システム

集中監視システムのゴールは１００％導入ではなく、その先の「確実な運用と効果の最大化」であるという。システム提供者として、売りっぱなしやトラブルに対するその場しのぎの対応、システム改善などの課題の放置はあってはならないとしている。システムを導入したものの、検針値が取れない、遠隔操作が動作しない、残量情報取得が不安定など、集中監視のトラブルはさまざまな業務に支障を及ぼすため、システム導入後も事業者に寄り添う姿勢を重要視している。

検針エラーは限りなくゼロを目指し事業者の稼働を奪う突発の訪問検針を削減、毎日検針でも追加料金なし、電池交換可能、２メーター接続やバルク３接点監視など、品質とコストパフォーマンスに優れた端末やネットワークを提供することで「導入後の無駄な稼働やコストを徹底抑制」する。

また、万が一の不具合発生でも原因追及をおろそかにせず再発防止策を徹底する、警報情報の活用など効果の最大化に向けた運用サポートを継続的に実施し「満足いただける運用になるまでサポートの徹底」に努めている。

■ＴＢＰの将来構想

ＴＢＰの次のステップとして新たな基幹システム「ＬＰＧクラウドコア」の提供に向けて着々と準備を進めている。基本コンセプトは、信頼性の重視、必要な基本機能の標準装備、関連システムとの連携機能、個別のチューニングはパラメータ設定程度で極力カスタマイズを抑えた仕様を検討している。現在提供中の「ＬＰＧデータコネクト」や「配送系システム」と同様にクラウドサービスとし、需要家数に応じたサービス利用料で運用ができ事業者の規模を問わず、スモールスタートにも対応可能なシステムである。

ＮＴＴグループでは、次世代コミュニケーション基盤「ＩＯＷＮ」や生成ＡＩに関連する大規模言語モデル「ｔｓｕｚｕｍｉ」などにより社会全体の課題解決に向けた研究開発を行っている。

ＴＢＰもこのような技術をバックボーンとし、ＮＴＴグループの総力を結集し、関連事業者とも積極的な連携を図り、引き続きガス業界の発展に貢献していきたいとしている。

ＴＢＰによる業務変革とそれを支える集中監視