



文の家のパッチョ

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

