

新顧客情報システムと業務革新

東京ガス（株）業務革新システムプロジェクトグループマネージャー 上田舜三 UEDA Shunzo

1. はじめに

東京ガスは、1972年からエネルギー源の本格的な天然ガス化に着手し、1988年に100%完了した。これにより、ガスの製造・供給の生産性は著しく向上した。一方、営業関係業務、特にお客さまサービス業務である検針、集金、料金事務、保安業務、機器修理、電話受付、工事等の業務は極めて労働集約的であり、CSを高める中でいかに効率化を図っていくかが大きな課題となっている。

特に、今後進展が予測される規制緩和の流れの中で、一層の効率化・コストダウンは当社の至上命題であり、従来の延長線上の取組みでは最早許されない状況となっている。

このような認識のもとに、1993年10月、長期総合経営戦略「リストラ2010」を策定し、現在、営業を始めとして各部門で鋭意実行に取り組んでいる。

- | | |
|----|----------------------|
| 参考 | 「リストラ2010」4大重点戦略 |
| | ①総合エネルギー・エンジニアリングの提供 |
| | ②広域的事業展開の推進 |
| | ③エネルギー周辺「拡事業」の重点的展開 |
| | ④スリムで強靱な企業体質の構築 |

2. 顧客情報システム（CIS=Customer Information System）

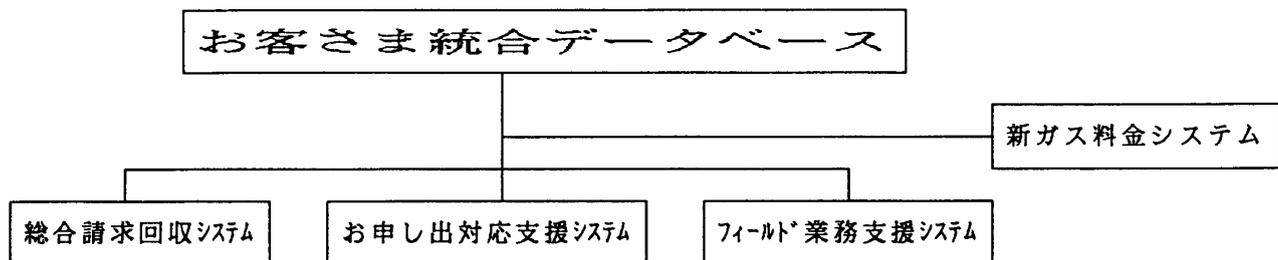
東京ガスは、首都圏に800万件のお客さまを有し、各々の顧客データベース管理と料金関連業務を管理するため、「CIS」というシステムを稼働させている。現行のCISは、ガス料金関係業務のシステム化を主目的として、1972年導入された。CISは、システムの性格から、ガスの需給契約者全てのお客さまに関する基本情報（住所・お名前・電話番号・ガスの使用状況等）を保有しており、他の18のお客さま関連情報システムの基幹システムとしての役割も同時に担ってきた。

現行CIS導入後、社会情勢の変化、需要家サービスの高度化等に伴い、度重なるシステム変更を加えてきた。しかしながら、現行CISは、1970年当時のコンピュータ能力やソフトウェア技術をベースとしているため、複雑な処理体系となっており、最早新しい時代に対応できなくなってきた。

このため、1996年5月稼働（第1次分）を目指して、CISの全面的な再構築を着手した。その際は、「リストラ2010」の重点戦略である「スリムで強靱な企業体質の構築」を実現するため、リエンジニアリングの観点に立って、営業関連業務の抜本的な革新を目指して、新CISを構築することとなった。

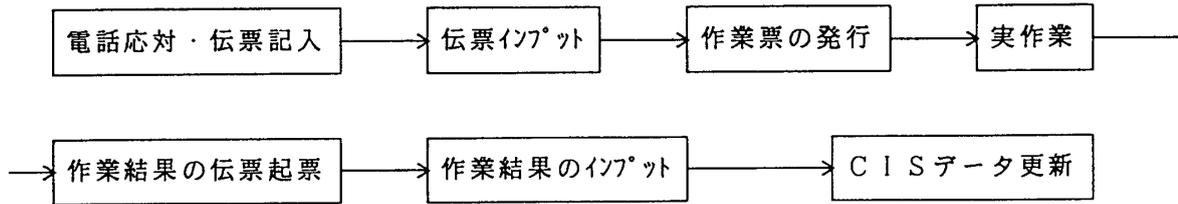
3. 新CISのシステム構成

現行のCISでは、上記のような「お客さま情報」と「料金システム」が、混然一体となっていたが、新CISでは、お客さま情報は「お客さま統合データベース」として、料金システムから完全に分離するとともに、他の18の営業関連システムが統合データベースを自由に活用できるようにした。さらにお客さまのご要望に総合的かつ迅速にお応えする業務横断的なシステムとして、「総合請求回収システム」、「お申し出（電話受付）対応支援システム」、「フィールド業務支援システム」を同時に開発することとした。



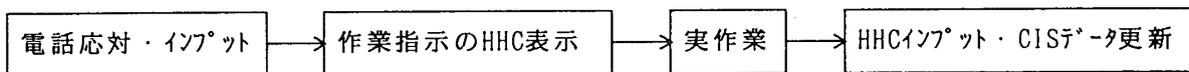
4. 電話受付～客先業務の一貫システム化と業務革新

東京ガスでは、お客さまからの電話が年間約1,000万件あり、これに伴う主な客先業務（フィールド業務）である開閉栓170万件、機器修理100万件等がある。これらの業務に関する現行の処理プロセスは以下の通りである。



新たに開発する「お申し出対応支援システム」では、GUI（グラフィカル・ユーザ・インターフェイス）を全面的に採用し、お客さまの電話を受けながら、ご要望をホスト・コンピュータにオンライン・ペーパーレスでインプットできるようにする。合わせて電話受付画面にお客さまの基本情報だけでなく、接客履歴情報を表示しお客さまと当社とのコミュニケーションをより高度なものとしていくことも考えている。

さらに1998年には、第2次分として「フィールド業務支援システム」を稼働させる。このシステムはフィールド業務にも全面的に無線機付ハンド・ヘルドコンピュータを導入し、コンピュータの支援を受けながらペーパーレスで業務が遂行できるようにするものである。新しい業務プロセスは以下の通りである。



- このようなお客さまの電話受付からフィールド業務に至るまでの一貫システム化・業務革新により、
- ①業務プロセスが統合化・短縮化されたことによる、業務効率化、迅速化によるCS向上、業務ミスの削減等の実現
 - ②ペーパーレス化の大幅な進展
 - ③顧客データのオンライン即時更新による最新顧客データの共有化等のメリットが図られる。

5. 組織・体制の改革と間接業務の効率化

以上のような業務革新をさらに有効なものとし、業務効率化を一層推進するため、組織・体制の抜本的改革にも着手している。すなわち、新CIS導入を契機に、従来55の支社で個々に行っていた電話受付と料金関係事務業務を、集中オンライン処理へと改めていくことを検討している（一部実施済み）。

6. おわりに

東京ガスの業務革新は、未だ緒についたばかりである。ここでは紹介できなかったが、お客さま統合データベースを活用した「戦略支援データベース管理システム」を開発し、効果的な営業戦略の策定と間接業務の削減を実現していく必要がある。また、我々のプロジェクトの直接のミッションではないが、当社とグループ企業さらに進んで取引企業をオンラインで結んで、物流の合理化や営業力の強化を図っていくことも必要である。

いずれにせよ、最新の情報通信技術を駆使した業務革新・リエンジニアリングは、半永久的かつ全社的に超えて社外を取込んだ活動として取組んでいかなければならないテーマであると考えている。