

東北電力株式会社 様

連携先企業との情報共有、進捗管理にDocumal SaaSを利用
3カ月間で導入、専門知識を必要とせずに容易に運用

「双方の企業が対応状況を登録し、各案件に対してお互いに相手の状況を可視化することで両社間での進捗管理を実現しています。管理項目を増やしたい場合も、富士通に依頼せず私たちが簡単に追加することができます」

伴 正浩 氏
東北電力株式会社 お客様本部 お客様提案部チームマネージャー



課題

- クラウドサービスで社外企業との情報連携を実現したい
- ICTが専門ではないお客様本部で運用したい
- 3カ月の短期間で導入し運用を開始したい

効果

- Documal SaaSの導入により社外企業との情報連携はもとより、双方が対応状況を登録することで、両社間で進捗管理を実現。また運用現場の進捗状況を本店でもリアルタイムに把握することが可能に
- Documal SaaSは必要な機能がパッケージ化されており、導入・運用のための専門知識が不要。管理項目の並べ替えなども直感的な操作で自在に行え、お客様本部でスムーズかつ効率的に運用
- 短期間構築を実現するべく、富士通のSEが同社・連携先企業間の業務内容や業務フローを理解し画面設計や操作マニュアルの作成を支援。またクラウドのためタイムリーに遠隔からサポートし、計画通りに運用を開始

概要

東北電力お客様本部はお客様のニーズにお応えする提案活動のため社外企業と連携したお客様対応を展開している。2016年度、連携先企業との情報共有、進捗管理を実現すべく、富士通の文書管理システム FUJITSU ビジネスアプリケーション Documal SaaS（以下、Documal SaaS）を3カ月間の短期間で導入。同社・連携先企業が対応状況を登録することで互いの状況を可視化し、双方の進捗管理が可能に。また管理項目の並べ替えや追加も自在にできるなど専門知識を必要とせずに容易かつ効率的な運用を実現している。

「より、そう、ちから」でお客様の声に応えていく

「東北の繁栄なくして当社の発展なし」との基本的な考え方のもと、電気の安定供給を通じて地域とともに歩んできた東北電力様。コーポレートスローガン「より、そう、ちから」を掲げ、お客様のご要望に「より沿う」サービスを提供するとともに、東北6県と新潟県の成長・発展にしっかりと「寄り添う」取り組みを展開している。

コーポレートスローガンのもと、いかにお客様の声により応えていくか。お客様本部お客様提案部チームマネージャー 伴正浩氏はこう話す。「個人のお客様にはライフスタイルに合わせて選べる料金プラン、首都圏のお客様向け料金プラン『よりそう、でんき』、会員制Webサービス『よりそうeねっと』をご用意しています。また法人のお客様には省エネ

やEMS（エネルギーマネジメントシステム）などグループ企業と連携したトータルエネルギーソリューションの提供に力を注いでいきます」。

2016年度、同社お客様本部はお客様のニーズにお応えする提案活動のため、これまで以上に社外企業との連携をスムーズに実現するプロジェクトをスタート。課題となったのは、連携先企業との間での情報共有と進捗管理だった。

短期間導入、簡易性、サポート力が採用のポイントに

同社お客様本部は社外企業との情報連携に利用するクラウドサービスの選定において簡易性を重視した。「当初はオンラインファイルストレージを考えていました。しかし同一のファイルを両社で編集できないことや、



中川 克彦氏
東北電力株式会社
お客さま本部
お客さま提案部

会社概要 東北電力株式会社 様
本社所在地 〒980-8550 宮城県仙台市青葉区本町一丁目7番1号
代表者 取締役社長 原田 宏哉
設立 1951年5月1日 **社員数** 12,421名
事業概要 東北電力は創立以来の基本的な考え方を「東北の繁栄なくして当社の発展なし」としており、これからも地域とともに成長・発展していくため、お客様のご要望に“より沿う”サービスを提供するとともに、地域に“寄り添う”取り組みを展開してまいります。
 ◎東北電力の会員制Webサービス「よりそうeねっと」
<https://www3.zf1.tohoku-epco.co.jp/index.html>
 ◎首都圏のお客さま向け料金プラン「よりそう、でんき」
http://www.tohoku-epco.co.jp/dprivate/menu_t/index.html
ホームページ <http://www.tohoku-epco.co.jp/>



よりそうeねっと



1案件に対して複数のドキュメントが登録されるため作業が煩雑になりがちであることが懸念されました」(伴氏)。

連携先企業との間で3カ月後の運用開始が決まっており短期間導入も重要な要件の1つだった。またお客さま本部で導入・運用を行うためサポート力もポイントとなった。短期間導入、簡易性、サポート力にコストも含め、総合的な観点で同社は富士通のDocumal SaaSを選択した。「今回、当社だけでなく連携先企業も利用するため、Documal SaaSが優れたユーザーインターフェースを備えており誰もが使いやすい点を高く評価しました。また月額の利用者数(アカウント数)課金のため予算が組みやすく、コストパフォーマンスも優れていました」(伴氏)。

同社お客さま本部は導入に際し、連携先企業との間で業務フローを詰めていくことに注力したという。「業務フローの各プロセスにおいて進捗状況を把握するために両社で管理項目を決めました。Documal SaaSは連携先企

業と打ち合わせしながら管理項目の並べ替えが自在に行え、その場で確認できる。直感的な操作性を高く評価しています」(伴氏)。

ICTが専門ではないお客さま本部が3カ月という短期間導入を実現するうえで、富士通のサポートは大きな助けになったとお客さま本部 お客さま提案部 中川克彦氏は振り返る。「富士通のSEはレベルが高く、当社・連携先企業間の業務内容や業務フローをしっかりと理解し支援していただき、とても助かりました。クラウドのため遠隔から支援いただくことができたことも短期間導入の実現につながったと考えています」。

両社間で進捗状況の管理を実現、必要に応じて管理項目の追加も簡単に

Documal SaaSの導入により連携先企業とのお客様対応はスムーズかつ効率的に行われている。「双方の企業が対応状況を登録し、各案件に対してお互いに相手の状況を可視化することで両社間での進捗管理を実現していま

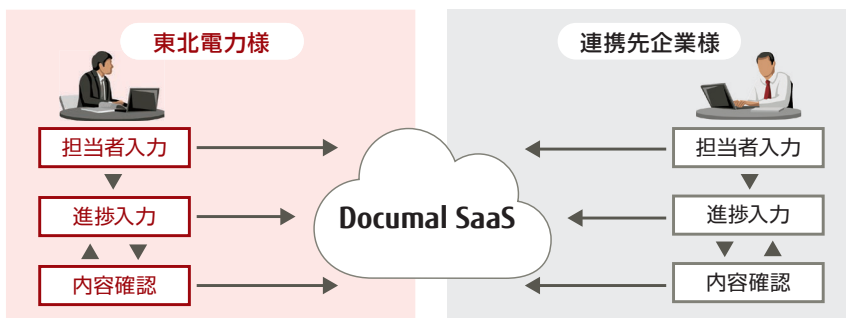
す。管理項目を増やしたい場合も、富士通に依頼せず私たちが簡単に追加することができます。また各種帳票をPDF化して案件ごとにDocumal SaaSに登録し、それを互いにダウンロードするためペーパーレスであり、なおかつ履歴管理もできます。Documal SaaSは非常にわかりやすく、使いやすいと連携先企業からも好評です」(中川氏)。

富士通から便利な使い方の提案も受けたと伴氏は話す。「当社しか編集しない項目、連携先企業しか編集しない項目を選別し、管理項目ごとに編集できる権限を設定することで誤入力をなくしています。また案件を抽出・検索する場合、絞り込み検索ができることも便利です。ショートカットも簡単につくれるため使い勝手の向上に役立っています」。

富士通の高信頼なクラウド環境のもと、連携先企業以外からはアクセスできない設定にするなどセキュリティの強化も実現。また毎日夜間にデータのバックアップ処理も行っており業務の継続性も図っている。

今後の展望について「お客様へのソリューション対応という観点から、進捗管理だけでなくお客様のニーズにマッチした使い方を検討していきたいと考えています。富士通には当社の視点に立って様々な課題を解決する提案を期待しています」と伴氏は話す。

東北6県および新潟県の発展に貢献する東北電力様の取り組みを、これからも富士通は先進技術と提案力、サポート力を駆使し支援していく。



【東北電力様 システム概要図】

●記載されている内容については、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。(取材日：2017年2月)

WX2020-1 2017年3月 AP

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン(総合窓口) **0120-933-200**
 受付時間 9:00~17:30(土・日・祝日・年末年始を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター