

## 宅内保守業務へのチャレンジ

日本電通株式会社

フィールドアクセス統括部 第一アクセスエンジニアリング部 保全グループ

松原 秀和さん



### 1. はじめに

私は入社後、現場での接続作業、サービス総合工事の設計業務、現場代理人を経て現在は宅内保守業務に従事しております。宅内保守業務開始後2年が経過しました。故障の内容等いろいろな状況に右往左往し、保守メンバーと協力し難題を解決しながら日々業務を行っています。本稿では、これまでの2年間の歩みとともに宅内保守の現状と今後の抱負を紹介していきます。

### 2. 宅内協業の始まり

平成29年、弊社で初めての宅内保守協業が始まりました。大阪府下で初めての協業開始となり期待半分・不安半分での毎日でした。これまでOJTとしてNTTフィールドテクノ様で宅内修理のノウハウ等についてフロント社員が学びました。しかし、協業開始となるとやはりOJTの時と違い、限られた人数の中で一般故障・ビジネスの故障・専用線故障のほか引込線の移転・撤去など多種多様な業務が発生しました。フロント、バックヤードとともに慣れない状況にしどろもどろになり、当初は思うように故障修理が進まない状況が続き、苦労が絶えませんでした。

そのような状況で、お客様から求められていることは故障修理時間の短縮と確実な修理だと気づき、宅内保守協業開始時から長時間を要している故障が多数見受けられたので課題解消策として移動時間を含めた修理時間の短縮に取り組むこととしました。



松原 秀和さん

### 3. 移動時間の短縮を目指して

私どもの担当しているエリアは南北に広く、幹線道路が2本しかないため、慢性的な渋滞が発生するエリアなので遠隔地への移動の際には1時間程度の移動となります。そのため、フロント社員のストレスになっていました。日々の業務を進めていく中で現場間の移動ロスを少なくし効率化が図れないかを考えました。

そこで各フロント社員が携帯しているGPS端末の位置情報や過去に蓄積した渋滞情報（渋滞回避マップ、事故情報マップなど）を活用し、フロント社員に水平展開を行った結果、移動時間のロスをなくすことができました。

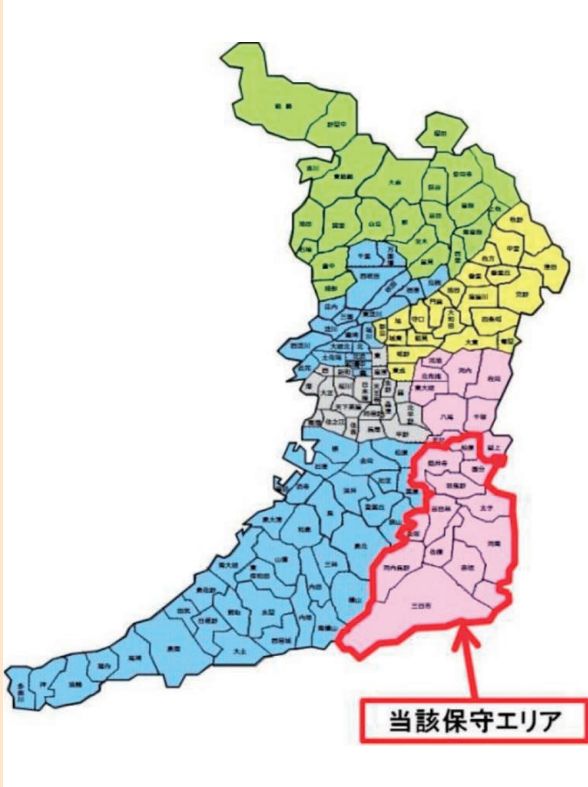


図1 大阪府内の保守エリア

七つ辻交差点 渋滞多発時間 9:00~12:00  
12:00~17:00



図2 渋滞回避マップ



図3 事故情報マップ

た。またGPSを使用することにより急な故障が発生した際にも、故障発生個所に近いフロント社員を現場に向かわせることができました。以上のことにより平均約40分かかっていた移動時間が約30分になり、10分の短

縮ができました。さらにGPSによる相乗効果として引込線張り替え等により故障修理時間が長くなっている作業員に対して、近くにいるフロント社員にいち早く連絡し応援にかけつけさせることができました。

#### 4. 技術スキル向上について

次にもっとも深刻な問題であったフロント社員の技術スキルのレベル差です。協業開始当初では各個人のスキルに差があり、故障修理手配をする際に個人的に偏りが発生し効率が悪い状態が続いていました。

この打開策として、まず各個人のスキル把握を行い、不足しているスキルについては、検証機器を使用した個別指導を行いスキルアップを図りました。

また新技術の展開にあたっては毎月定期的にフロント社員を集め技術情報等の水平展開を行うことにしました。

以上のことにより各フロント社員のスキルの平準化が図れ、現場到着から故障修理完了まで平均約2時間掛かっていたところが、約1時間40分まで短縮いたしました。

#### 5. バックヤード業務の効率化について

次にバックヤード側の作業で時間短縮等の効率化ができないかを考えました。

1件当たりの作業時間の中で一番時間がかかる作業は、切り分け作業となります。

要因としては、従来の作業方法では、開通部門等で使用する光線路支援システム（以下AURORAシステム）が宅内保守部門になかったため、フロント社員が現場で線路設備を確認後、フィールドテクノ様の所内担当を呼び出し切り分けを行っていたため、所内担当が到着するまでの待ち時間を含め復旧に多大な時間がかかっていました。

この問題を解決するために、他部門と連携し打開策を検討した結果、AURORAシステムが有効であるとなり、さっそくNTT様へ相談しました。当初は宅内保守業務にてAURORAシステムを導入している宅内保守拠点が多かったため、



写真1 定期研修会模様

どのようにNTT様に説明をすれば理解が得られるか心配でしたが、切り分けの効率化や出勤稼働の削減等をNTT様に説明した結果、導入を実現することができました。これまではフロント社員にて所内・所外の故障点切り分け作業を行っていたところ、システム導入後は、バックヤードにてAURORAシステムを使用して、事前

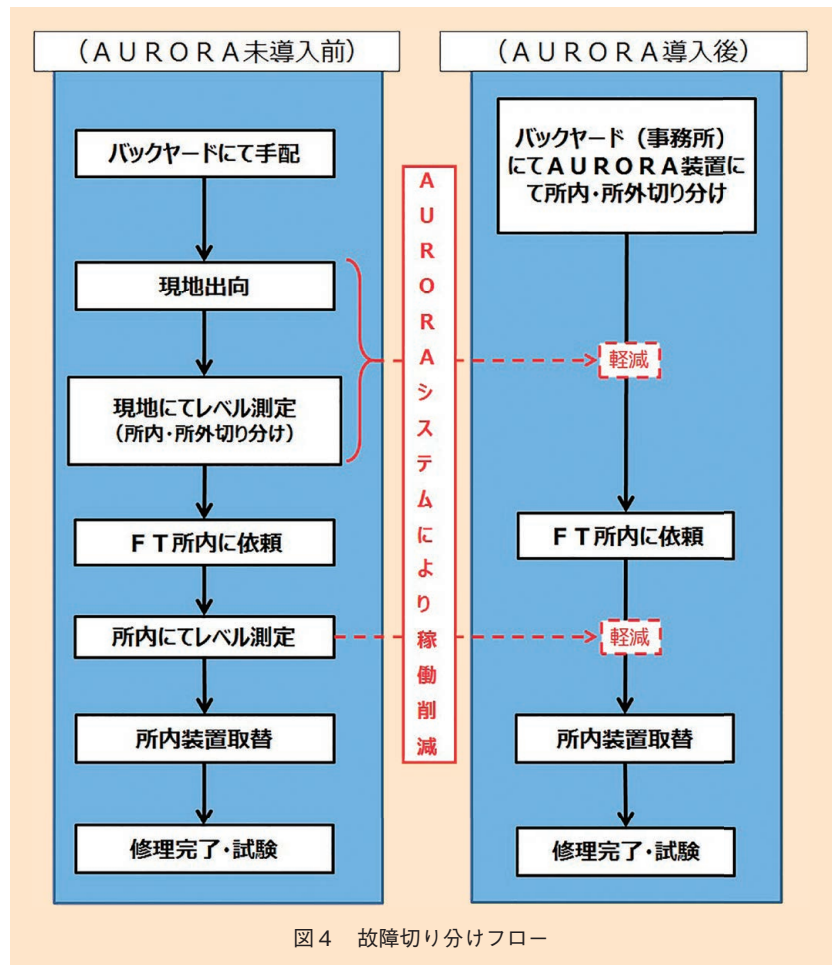


図4 故障切り分けフロー

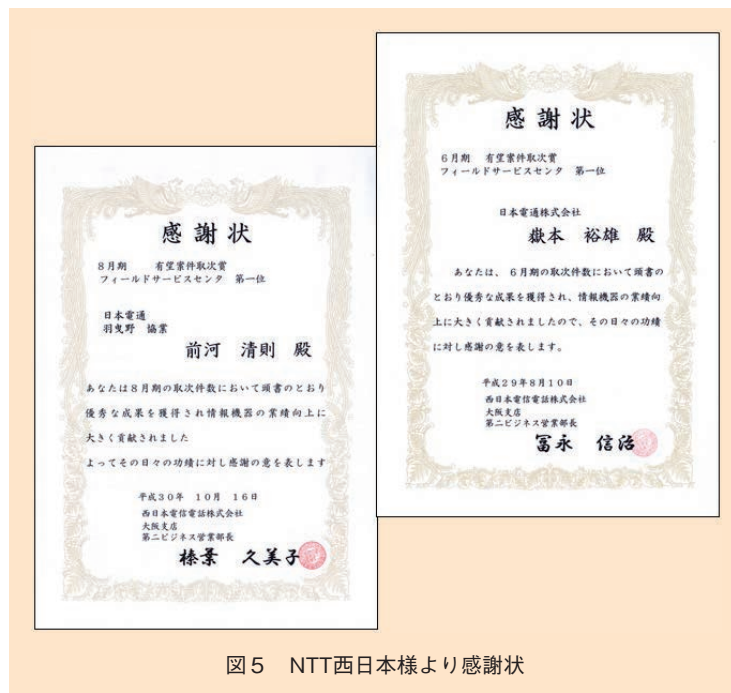


図5 NTT西日本様より感謝状

確認を行い、所内側の故障と判明した際は、バックヤード側から所内担当に直接故障修理を依頼できるようになり、フロント社員の現場稼働の削減および作業時間を短縮することができました。

## 6. 今までの成果として

これまでのフロント社員およびバックヤードの努力の成果により故障修理手配から修理完了まで平均2時間45分かかっていたのが2時間15分となり30分の時間短縮ができました。

また、バックヤード側でも手配の効率化ができ、その分フロント社員からの信頼感が生まれ、故障修理後の「お客様からの困りごと」のヒアリングができる時間がとれるようになり、NTT商材の取次を行えるようになりました。

「お客様からの困りごと」を聞くスキルも各フロント社員に水平展開を行うことにより、取次の件数も増えていき、取次表彰等数々の感謝状をいただきました。

## 7. 最後に

宅内保守協業では今後、所内ジャンパ保守、ネットワークオンサイト保守等幅広く業務を受け持つことが考えられます。これに伴い今までの宅内故障修理のスキルのみではなく、所内ネットワークのスキル習得も必要となり、フロント社員やバックヤードが行う業務が増大していくことが予想されます。また、限られたメンバーでこれに対応して行くことが求められることになり、さらなる効率化が要求されますが、この難題を克服してさらなるお客様サービスの向上を目指していきたいと思います。