

目 次

「社会インフラ事業におけるお客さまサービスの向上」…… 一般社団法人 電気協同研究会 主催 平成 29 年度研究討論会報告書

第 1 章 平成 29 年度 電気協同研究会 研究討論会の概要	(3)
1-1 実施概要等	(3)
1-2 主催者および来賓あいさつ	(3)
1-3 平成 29 年度研究討論会の概要	(5)
第 2 章 研究討論会講演	(9)
2-1 基調講演 「社会インフラ事業におけるお客さまサービスの向上」	(9)
アクセンチュア株式会社 素材・エネルギー本部 マネジング・ディレクター 宮脇 良二 氏	
2-2 講演 鉄道・運輸・道路などのインフラ事業者の取り組み	(15)
「高速道路における交通情報等を活用したお客さまサービスの向上」 中日本高速道路株式会社 執行役員 技術・建設本部 副本部長 森山 陽一 氏	
2-2-1 会社概要・事業概要	(15)
2-2-2 高速道路の現状・課題・対策事例	(16)
2-2-3 交通情報等を活用したお客さまサービスの取り組みと効果	(19)
2-2-4 さらになるお客さまサービスの向上に向けた技術開発の取り組み	(21)
2-2-5 まとめ	(21)
2-3 講演 ソリューション企業が提案するお客様サービスの高度化	(22)
「AI、画像処理、モバイル等を活用したお客さまサービス向上」 株式会社日立製作所 研究開発グループ テクノロジーイノベーション統括本部 システムイノベーションセンタ長 池田 尚司 氏	
2-3-1 お客さまサービス高度化に向けた日立の取り組み	(22)
2-3-2 日立におけるサービス実装例	(24)
2-3-3 将来の展望	(29)
2-3-4 まとめ	(30)
2-4 講演「海外電気事業者に見る先進的なお客さまサービス事例と日本への示唆」	(30)
一般社団法人 海外電力調査会 調査第一部 副主任研究員 河野 丈治 氏	
2-4-1 IoT、SNS を使用したお客さまサービス	(31)
2-4-2 高度な蓄電技術がもたらすお客さまサービス	(33)
2-4-3 地域密着型エネルギー供給事業者の取り組み	(36)
2-4-4 まとめ	(38)
2-5 講演 電気事業者のお客さまサービス向上へ向けた取り組み	(38)
「新技術を活用したお客様接点の構築と新たなサービス」 中部電力株式会社 執行役員 電力ネットワークカンパニー 副社長 市川 弥生次 氏	
2-5-1 送配電部門の事業環境認識と課題	(38)
2-5-2 現状のお客さまサービス	(38)
2-5-3 更なるお客さまサービス	(42)
2-5-4 送配電ネットワークとお客さまサービスの将来像	(44)
2-5-5 まとめ	(48)
第 3 章 パネルディスカッション	(49)

「社会インフラ事業におけるお客さまサービス向上に向けた課題と対応」

3-1	お客さまニーズの紹介	(49)
3-2	お客さまサービスのあり方と将来に対する課題	(52)
3-3	デジタル時代の技術革新により実現可能なサービスと課題	(53)
3-4	社会インフラ事業におけるサービスのあり方と課題	(56)
3-5	電力インフラ事業におけるサービスの課題と将来	(59)
3-6	まとめ、提言	(61)
3-7	質疑応答	(62)