

緊急対応プロセス

- 1) 顧客との外部委託契約が決まった時点で、「緊急連絡一覧」…(表1) を新電協ファイルに見出しをつけ、ファイルするよう顧客に説明して渡しましょう。ここで「顧客カード」…(表2) の記入依頼も忘れないようにしましょう。

契約時にお客に渡す「緊急連絡一覧」

顧客契約が決まった際に、周りの会員に確認し、許可を貰って、名前連絡先を記入する事。

突然、顧客から連絡が入ったけど何のことやら…では信用が無くなります”

- 2) 「緊急対応一覧表」…(表3) は顧客に渡す前に、作成又は追加し、会員同士でお願いしましょう。名義者が問題なければ、支部の方全員に渡しておいても問題ないと思います。

緊急対応をお願いする会員へ、お互い渡し合う。

「会員の顧客は出来るだけ多くの会員と情報公開することが、緊急時対応の時間も早くなるのでまわりまわって、最も有効な顧客サービスとなります！」

お互い交換した、緊急対応一覧表はファイルにして、いつも車に載せて起きましょう！

そうでないと、全く意味がありません！ 「お互い徹底しましょう」

- 3) 「単線結線図」…(図1) 「分電盤配置図」…(図2) を作成して、キュービクル内に配置しましょう

キュービクル内に単結と分電盤配置図が配置されていると急行した会員もスムーズに対応でき、

復旧時間短縮となり、顧客の信用も増大！

- 4) 完了したら名義者に連絡しましょう（名義者が連絡取れない対応の場合は、帰ってメールで）

終わったら、デジカメで撮影会をしましょう！ こことここがこうだったから、こうしたよ！

とコメント添えて写真添付して、名義者に報告メールすれば、自分が名義者の場合でも助かりますよね。

- ・ 緊急対応費は新電協にての取決めは現在のところありません。

時間帯、距離、特に対応内容や使用機器、又は付合いにより、かなり開きがあると思います。

私的にはある程度の、原則は作ってもよいと思うのですが…… ご意見をお願い致します。

注)) 顧客情報の取扱いには新電協会員全員で充分注意しましょう。(個人情報保護)

監視装置付きの顧客対応

1) 監視装置の送信設定をグループで登録するようにしましょう！

名義者が入院中、海外旅行中、飛行機移動中、携帯圏外の山間部へ旅行中などなど…
携帯に停電警報も入らない場合があります。（予めわかっている場合）
こんな時の為、警報を携帯メールで受信して貰うようにお願いしましょう。
例えば、停電と過大漏電、温度MAXのみを担当者数名に送信設定しておくようにしましょう。
（話し合っ、何mA以上の場合、何°C以上で、どのくらいの時間続いたら…と取決めをして）

2) 個人事業も会社と同じです。もしもの場合に普段から備えましょう！

監視装置によっては、通報するとき説明文を入れられますので（オムロン。ムサシはNG）
例えば、警報メールに「需要家名、住所、設備容量、担当者連絡先、入口右外階段より3F屋上QB
タキゲン500番、PAS(SOG鍵暗証:050)」と入力しておけば設定した警報メールに情報が飛んで来ます！
予め、周りの会員に許可を取って設定だけはしておくようにします。
もし自分が倒れても、カミさんにでもチェックを入れるように指示しておけば、クリアー！！
警報を受けた方も、ファイルを探すことなくすぐに対応の準備が出来ます。

3) 停電信号を受信した場合は、お客に連絡しましょう！

停電信号を受信した場合、まず電力会社に地域停電か否か確認が必要です。
（みなさん、MY携帯に電力会社の連絡先はもちろん入ってますよね？）
とは言っても、夜間や休日は繋がらずお客さんから先に電話がかかってきてもカッコ悪いですね。
そんな時、非常に役立つのがWEBです。携帯にココのURLを登録しておくくと便利です。

地域の停電情報がリアルタイムで入ってきます！「是非活用を」 必ず携帯に登録を！

PCより <http://teideninfo.tepco.co.jp/index-j.html>

携帯より <http://teideninfo.tepco.co.jp/i/html/00000000000.html>

電話より早いですし、すぐお客に「安心して下さい。地域停電です」と連絡できます！

さて、ここでもう一点ですが、停電の際、顧客に電話が繋がりますか？ PBX等はヤバイですよ。

ここではじめに戻って「顧客カード」に緊急用連絡先は大丈夫ですか？

地域停電の場合は、FAXを流しておく、または翌始業時前に電話してあげれば◎です！

地域停電でなければ、青一くなつて、緊急対応スタートですね！

※ 監視装置は必要？不要？ 考え方は色々……です。

監視装置はコストがかかります。（機器代、通信サーバ費等）。しかも取付けてなきや知らずに済む事も
警報でドキッとしますよね。ずっと圏外だと焦るし…！ 監視無の毎月点検と割り切った方が気が楽です。
顧客に必要か不要か聞くと…「いらないよー」という顧客もいますし、付けてよーという顧客もいます。

監視装置費用を出すから取付けて下さい。というやさしいお客さんもいます。

正直、管理技術者にとっては監視無の方がラッキーで数倍楽です。が、一方で、監視有の方が1.67倍の
物件を持てます。個人差があると思いますが、私的には監視無の方が効率もよいのでは……と思います。

しかし…もしも私が顧客だったら、緊急対応、業界の流れ、将来的な24Hセンター（夢か？）等を考えて
みると、監視装置取付派が正解のような気がします。皆さんはどう思われます？

協同組合 新電気管理技術者協会

緊急連絡先他

様

事業所名

事業所住所

関東初！<<関東経済産業局認定>>

協同組合 新電気管理技術者協会

新電電気管理事務所/新電太郎

担当 TEL000-000-0000/FAX000-0000-0000

携帯 000-0000-0000

この度は、自家用電気工作物の電気保安に関する契約を頂き誠にありがとうございました。

契約業務の遂行は誠心誠意実施致しますのでご安心下さい。下記の件のご確認も宜しくお願い致します。

記

□ 電気に関する連絡について

※ 停電(監視装置無の場合)など緊急連絡の際、担当者携帯がもしも不通の場合は必ずメッセージに概要を録音して頂くようお願い申し上げます。<折り返しご連絡致します>

担当 電気管理技術者 新電 太郎 (シンデン タロウ)	停電、事故、その他相談	携帯	000-0000-0000
		TEL	000-000-0000
		FAX	000-0000-0000
代行 電気管理技術者 復電 次郎 (フクデン ジロウ)	担当者に連絡が付かない場合	携帯	000-0000-0000
		TEL	000-000-0000
		FAX	000-0000-0000
例 新電協 東京神奈川支部	上記双方連絡が付かない緊急時(全停の際)	TEL	045-903-0121
		FAX	020-4623-6908
		緊急用	0120-244-889

※停電や過漏電の場合は監視装置より担当者又は支部へ24H自動通報となります。(監視装置付の場合)

□ 電気、空調等の工事について

当協会及び管理技術者は法的に工事は実施しません。もしも…事故停電の際、お客様のメリット(復電時間の短縮等)から、緊急対応出来るよう協力会の工事会社を何社か用意してあります。

また、通常時の電気、空調工事等、少しでも電気関わる工事であれば、協会員(管理技術者)によるコンサルティング指導を実施し、竣工試験などで工事の品質を確認します。(施工業者と検査者は別が望ましい)協力会の工事業者は出来るだけ低価格で仕事をしている会社を抜粋しておりますので、ご用命下さい。もちろん、お選び頂くのはお客様です。

お客様カード

お客様ID _____

『新電気管理技術者協会』

〇〇電気管理事務所

平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日

設置者	住所	〒 _____			
	会社名			担当者	
	TEL			FAX	
	MAIL			URL	
事業所	住所	〒 _____			
	名称			担当部	
	TEL			FAX	
	担当者1			担当者2	
	携帯MAIL			携帯MAIL	
緊急連絡	No	氏名	備考	携帯No	TEL
	優先1				
	優先2				
	優先3				
電力会社	支社		営業センター	TEL	
受変電設備	キュービクル式		基	フレーム式	受電室 ・ その他
設置位置	屋外		地上	屋上 (建物 階建)	
引込開閉器	1、PAS (あり・なし) (D・GR)		2、キャビネット(UGS・MDS・DS)		
主遮断装置	1、CB型(VCB・OCB)		2、PF-S型		3、PF-CB型
設備容量	1φTR	KVA	KVA	KVA	KVA KVA
	3φTR	KVA	KVA	KVA	KVA KVA
	合計	KVA		契約電力	- KW (実量制)
非常用発電機	- V		- KVA	- KW (消防・建築・その他)用	
契約種別	1、高圧電力(A・B)		2、業務用電力		3、他(特別高圧2次)
前任	前任者最終の年次点検日 () / 所属協会又は会社名 ()				
発電機点検	〇〇東洋発電機 (6月・12月) 000-0000-0000 担当〇〇				
消防点検	〇〇防災 (8月・1月) 00-0000-0000 担当〇〇				
ELV点検	〇〇防災 (奇数月) 00-0000-0000 担当〇〇				
建築点検	〇〇建築事務所 (4月・10月) 00-0000-0000 担当〇〇				
警備通報	セコム〇〇支社 顧客No-264777 000-0000-0000				
お預りKEY	(あり)・なし (電気室入口KEY キャビの中)				
点検実態	周期(毎月)隔月・3ヶ月)		名義者		代行者
駐車場	敷地内 有り		応動者1		応動者2
特記事項	深夜緊急時は、管理会社が到着するまで受変電設備を確認できませんetc...				
付近図			構内図		

設置者名	電話番号	事業所名	事業所住所	KVA	G.KVA	事業所TEL	緊急時夜間TEL	担当者(常時/非常時)	①緊急対応者	②緊急対応者	引込遮断器	キュービクル	鍵	特記事項
株式会社〇〇	044-000-0000	〇〇〇〇	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	171.96		044-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / 左同	〇〇〇〇	△△△△	PAS 入口左奥	屋外 事務所裏	タキ200	
〇〇株式会社	044-000-0000	△△△△	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	120		044-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / □□	□□□□	〇〇〇〇	PAS 建物裏面	屋内 1F倉庫内	タキ200	
株式会社〇〇	044-000-0000	□□□□	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	130		044-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / △△	△△△△	□□□□	キャビ 入口正面	屋外 入口正面	タキ200	
〇〇株式会社	044-000-0000	〇〇〇〇	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	600		044-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / 左同	〇〇〇〇	△△△△	PAS 入口右側	屋外 自販機前	タキ200	
〇〇株式会社	044-000-0000	△△△△	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	450	30	044-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / □□	□□□□	〇〇〇〇	PC 東電借室	屋外 住居棟6F(屋上)	タキ200/G.HD/屋上入口鍵	
〇〇〇〇	045-000-0000	□□□□	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	350	50	045-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / △△	△△△△	□□□□	キャビ 裏口横	屋外 4F屋上	タキ200	
株式会社〇〇	045-000-0000	〇〇〇〇	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	250	30	045-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / 左同	〇〇〇〇	△△△△	キャビ 駐車場	屋外 6F(屋上)	タキ200/G.HD	
〇〇株式会社	045-000-0000	△△△△	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	175		045-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / □□	□□□□	〇〇〇〇	PAS 入口付近	屋外 入口付近	タキ200	
有限会社〇〇	045-000-0000	□□□□	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	230		045-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / △△	△△△△	□□□□	キャビ 駐車場左	屋外 4F(屋上)	松下HD	
有限会社〇〇	045-000-0000	〇〇〇〇	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	280		045-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / 左同	〇〇〇〇	△△△△	キャビ 駐車場右	屋外 駐車場	荻原HD+KEY	
〇〇株式会社	045-000-0000	△△△△	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	95		045-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / □□	□□□□	〇〇〇〇	PAS 建物裏	室内 1F物置奥	タキ200	夜間は担当者連絡が先
株式会社〇〇	045-000-0000	□□□□	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	130		045-000-0000	090-0000-0000	〇〇 / △△	△△△△	□□□□	PAS 駐車場上	屋外 P架台上	荻原HD+KEY	
社会福祉法人〇〇	03-0000-0000	〇〇〇〇	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	1200	60	03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / 左同	〇〇〇〇	△△△△	UGS 入口左奥	屋内外 本館B1/新館屋上	タキ200/ワレンス鍵借/G.HD	
株式会社〇〇	03-0000-0000	△△△△	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	350		03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / □□	□□□□	〇〇〇〇	キャビ 入口左	屋外 4F(屋上)	タキ200/松下HD	
〇〇株式会社	03-0000-0000	□□□□	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	850	25	03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / △△	△△△△	□□□□	UGS 入口右側	屋外 7F(屋上)	タキ200/G.HD	
株式会社〇〇	03-0000-0000	〇〇〇〇	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	650		03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / 左同	〇〇〇〇	△△△△	UGS 右外壁	屋外 6F屋上(KEY有)	タキ200/HD	2変HDは1変内には有
有限会社〇〇	03-0000-0000	△△△△	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	250		03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / □□	□□□□	〇〇〇〇	キャビ 建物右側面	屋外 5F屋上	タキ200	
〇〇相互会社	03-0000-0000	□□□□	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	350		03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / △△	△△△△	□□□□	UGS 入口右側面壁側	屋内 4F専用部外ハルコニー	タキ200	
〇〇相互会社	03-0000-0000	〇〇〇〇	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	875	70	03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / 左同	〇〇〇〇	△△△△	UGS 裏面壁	屋内 B1F電気室	オープン	
株式会社〇〇	03-0000-0000	△△△△	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	450	43	03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / □□	□□□□	〇〇〇〇	UGS 入口左側壁	屋外 6F(RF)	タキ200/G:タキ200	
財団法人〇〇	03-0000-0000	□□□□	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	175		03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / △△	△△△△	□□□□	UGS 裏口正面	屋外 8F屋上(出口サムター)	タキ200	
社団法人〇〇	03-0000-0000	〇〇〇〇	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	350		03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / 左同	〇〇〇〇	△△△△	UGS 裏口左側	屋外 3F(屋上)keyキャビ内	タキ200	
〇〇〇〇	03-0000-0000	△△△△	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	125		03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / □□	□□□□	〇〇〇〇	キャビ 入口左側	屋外 5F屋上(柵鍵無し)	タキ200	
〇〇〇〇	03-0000-0000	□□□□	〇〇市〇〇区〇〇 〇-〇〇-〇〇	100		03-0000-0000	090-0000-0000	〇〇 / △△	△△△△	□□□□	キャビ 入口右側	屋外 6F屋上keyキャビ内	タキ200	

図-1

〇〇〇〇 550KVA



