

## ガスヒートポンプエアコン24時間遠隔監視サービス「G-L i n k」 における遠隔監視の通信設定漏れへのお詫びと対応について

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、ガス冷暖房システム「ガスヒートポンプエアコン」(以下、GHP)をご利用のお客さまに「ガスヒートポンプメンテナンス契約」※1(以下、GHPメンテナンス契約)を有償で提供しており、定期点検や修理などのサービスに加え、GHPに有償のアダプタを取り付けた場合には、無線により機器の状態を常に遠隔監視するサービス「G-L i n k」※2を追加のご負担なく実施しております。このたび弊社は、GHPメンテナンス契約に加入し、当該のアダプタが設置されているお客さまの一部について、アダプタの通信設定漏れにより、遠隔監視が行われていなかったことが判明したことから、すみやかに対象のお客さまの通信設定作業を実施するとともに、遠隔監視サービスを提供できなかった期間について補償することといたしました。

弊社といたしましては、このような事態が生じたことを重く受け止めており、お客さまに大変なご迷惑をおかけしましたことを心からお詫び申し上げます。

※1：ガスヒートポンプメンテナンス契約・・・GHPの「定期点検」、「修理」、「遠隔監視」を行う有償のメンテナンス契約で、メーカー無償保証期間が終了する使用開始2年目から15年目までを対象期間としており、2011年度からサービスを開始しております。2004年度から2010年度までに試運転をしたGHPについては13年目までの契約をご用意しております。

※2：G-L i n k・・・GHPの状態を24時間365日遠隔監視し、異常を発見した場合はすぐに出張し修理する等すみやかに対応するサービスで、GHPメンテナンス契約に含まれております。

弊社では、GHPメンテナンス契約をご検討のお客さまのご希望を踏まえ遠隔監視用のアダプタを有償で取り付けた後、ご利用開始から1年間のメーカー無償保証期間が終了し、同契約が開始される際に、当該のアダプタの通信設定を行っております。また、アダプタの通信設定は、弊社の営業担当者の依頼に基づき契約担当者がメンテナンス会社に委託して実施し、メンテナンス会社からの設定作業費の請求を契約担当者が確認して実施状況をチェックしておりました。

このたび弊社は、本年6月20日に、遠隔監視サービスをご利用の千葉県のお客さまからGHPの修理のご依頼があった際に、弊社からの故障連絡が無い旨の連絡を受けました。弊社で、ただちに調査したところ、当該のお客さまの遠隔監視用のアダプタの通信設定が行われていないことが確認されたため、当該のアダプタを設置している全てのお客さまについても調査し、最大で633件のお客さまについて同様の事象の対象である可能性が確認されました。また、当該のアダプタの通信設定漏れは、設置から約1年後に通信設定を依頼するため営業担当者が設定依頼をしていなかったことや、契約担当者がメンテナンス会社の実施状況の把握を確実に行えていなかったこと等により、発生していたことが明らかになりました。加えて、2013年11月に同様の事象が確認されたものの、当時の調査が限定的で全てのお客さまを特定できておらず、再発防止策も構造的な取り組みではなく根本的な解決策となっていなかったことも判明いたしました。なお、GHPメンテナンス契約における定期点検や修理のサービスは、お約束通り実施しておりました。

弊社では、対象のお客さまにこのたびの事情を個別に説明しお詫びするとともに、すみやかに通信設定作業を実施いたします。また、遠隔監視サービスを提供できていなかった期間について補償いたします。

対象のお客さまには、通信設定などの作業にあたり、ご迷惑をおかけしますことを重ねてお詫び申し上げます。

今後、同様の事象が発生しないよう、再発の防止に取り組んでまいります。何卒、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

## 記

### 1. 対象のお客さま

#### (1) 対象のお客さま

現在または過去にGHPメンテナンス契約を締結し、遠隔監視用アダプタを設置していたものの当該契約期間中に通信設定が行われていなかったお客さま

#### (2) 件数

最大 633件

### 2. お客さまへの対応について

お客さまはすべて特定できていることから、本日から速やかに弊社の営業担当者が個別にこのたびの事情を説明しお詫びするとともに、お客さまのアダプタの設置状況を調査することにより対象のお客さまであるか確認いたします。対象のお客さまの場合、当該のアダプタの通信設定作業を行うとともに、GHPメンテナンス契約期間中に遠隔監視サービスを提供できていなかった期間について補償いたします。

#### (1) 通信設定作業

弊社社員が、事前に連絡の上、お客さま宅に訪問し、GHP室外機に設置されているアダプタの通信設定作業を行います。作業時間は、約1時間/台です。

#### (2) 補償

アダプタ設置に係る概算費用について、GHPメンテナンス契約期間のうち遠隔監視サービスを提供できていなかった期間の割合に応じて補償額を算定しお支払いいたします。

### 3. 原因ならびに再発防止策について

#### (1) 原因

- ①GHPに遠隔監視用アダプタを設置し約1年後に通信設定を行うため、設定依頼を行う営業担当者が失念しやすい業務設計となっていました。
- ②当該のアダプタ設置から通信設定までに介在する担当者や組織が多く、連携ミスや進捗管理を確実に実行し難い仕組みとなっていました。

#### (2) 再発防止策

2013年に策定した再発防止策は、アダプタ設置から通信設定までの仕組みを変えず、連携ミスを無くすことや、進捗管理を徹底する取り組みにとどまっていたことから、本年末までに、以下の通り、構造的な改善策を実施いたします。

- ①GHPならびに遠隔監視用アダプタを設置した際に、GHPの試運転とともにアダプタの通信設定を実施いたします。
- ②設定後、一旦通信は遮断しますが、GHPメンテナンス契約にお申し込みいただいた際に、契約担当者が定期点検や修理の対象であることを登録するのに、あわせて通信を復旧する手続きを行います。なお、これまで定期点検や修理の登録が漏れたことはありません。

なお、既に、当該のアダプタ設置から通信設定までを契約担当者の職場にて進捗管理を一元的に管理する仕組みに変更しております。