

DX 技術を活用したプッシュ型の災害時無人対応システム HEBELIAN NET.にて「災害 BOT(仮称)※」運用開始 被災直後から「つながる安心」を確保し、レジリエンスを強化

旭化成ホームズ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:川畑 文俊)は、自動プログラム(BOT)を活用して、災害発生時における設備機器復旧方法などの閲覧や、建物の被害状況を顧客自身が申告することができるプッシュ型のコミュニケーション機能「災害 BOT(仮称)」を、顧客向け会員制ネットクラブ HEBELIAN NET.にて2月1日より運用開始しますのでお知らせします。

「災害 BOT(仮称)」は、風水・地震災害発生時に、発災直後と12時間経過後の2回にわたり、会員制ネットクラブの HEBELIAN NET.登録のお客さまにメールを送付。発災直後はお見舞いメールとともに、ガスメーター復旧法など、災害時に必要な代表的処置について案内。気象庁発表の震度情報も、顧客居住建物所在地を中心に表示してお知らせします。また、建物の状況をお客様自身が入力できるフォームを発災直後と12時間経過後の2回送付。入力情報をもとに、効率的な点検・フォロー体制を構築し、住宅メーカーならではのフォロー体制で、お客様に災害時における「つながる安心」をご提供いたします。

※特許出願済み

《新機能「災害 BOT(仮称)」の特長》

◆災害時でも「つながる」安心感を提供

あらかじめ設定した条件(例えば震度5強に該当するエリア)に至った顧客に、発災直後(5~180分後)と12時間経過後の2回に自動でお見舞いメールを送信します。激甚災害発生後で電話回線が混雑し、「つながらない」ことへの不安や孤独を抱く混乱期に「つながる安心」をお届けします。

災害発生時に自動送信されるお見舞いメールの文例

〇〇〇様

お住まいの地域にて、強い地震が発生しました。HEBELIAN NET.の関連情報を配信いたします。ご活用をご検討ください。

※お住まいの地域で震度5強以上の地震が発生した際に HEBELIAN NET.より随時自動配信しております。

※本メールは送信専用アドレスから配信しており、返信いただけません。

※本メール配信時はコールセンターが繋がりにくい状態になっている場合があります。本メール内 WEB フォーム利用をご検討ください。

※ヘーベルメゾンオーナー様には、お住まいではなくヘーベルメゾンの建築地を対象にお送りさせて頂いています。

■震源情報

発生時刻:2022/01/17 10:15

震源地:福島県沖

震源の深さ:深さ 10km

マグニチュード:M7.4

■震度情報

対象地域:前橋市

震度:5強

■地震震度(お住まいの地域の震度等)

https://ahdv1.hebel-haus.com/net/*****

■停電や断水、ガスが止まってしまった時の対応方法を掲載しています(HEBELIAN NET.)

ガスメーターの復帰、太陽光、蓄電池の自立運転の切り替え方法など

https://ahdv1.hebel-haus.com/net/*****

■チャットボットもご利用ください(HEBELIAN NET.)

自動応答のポップアップ画面でお困り事を解決する為のサポートをしていますのでご利用下さい。

(HEBELIAN NET.のトップ画面右下に表示されている HEBELIAN NET.サポートチャットをタップ)

<https://ahdv1.hebel-haus.com/net/>

■お客様のご自宅の状況についてご連絡ください。

(被害の申告・修理の依頼等もこちらで承っております。)

※地震の規模や状況によっては、お電話が込み合って対応に時間が掛かる場合があります

修理は、以下のフォームをご利用頂くようお願いいたします。

https://ahdv1.hebel-haus.com/net/*****

※本フォーム利用時は、弊社コールセンターが繋がりにくくなっております。

お住まいの地域を中心とした災害データをお知らせするサイト

緊急時必要な対処方法をお知らせするサイト

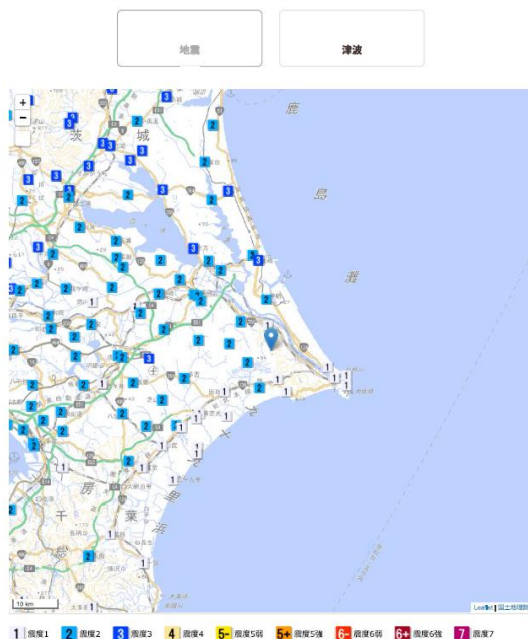
お客様のご自宅の状況について登録を頂くサイト

◆知りたい情報をピンポイントで

災害直後のメールで、気象庁発表の震度や津波情報を、お客様の居住地を中心にお知らせします。そのため、避難の検討を含めて、より実態に即した判断を促すことができます。

震度の表示例

お住いの地域で発生した地震・津波情報



津波情報の表示例

お住いの地域で発生した地震・津波情報



◆ライフラインの復旧方法など災害直後に必要な処置をお知らせ

激甚災害発生時には、ガスメーターの安全装置の発動や、停電などによって、ライフラインの供給が止まることも予想されます。そこで、ガスメーターの復旧方法や、停電時の太陽光発電設備からの電気供給方法についての代表的対処方法についても併せてお知らせします。



災害発生時のお困りごとに対して、応急処置の方法が解説されたページ

◆効率的な点検・フォロー体制を構築

発災直後(5~180分後)及び12時間経過後の2回自動でお見舞いメールを送付。同時にお客様自身で建物各所や設備等の被害状況について写真を添付して申告することができるフォームも送付します。被害状況をリアルに把握できるため、被害の深刻度に合わせた効率的なフォロー体制を構築できます。また、顧客から直接電話を受けた社員が代行入力するフォームも設けることで、アフターサービスセンターへの架電集中や、被害状況の入力手間を省略。入力データは社内共通の顧客データベースとリンクしており、入力の2度手間を防ぎます。

入力フォームの例

1. 状況確認の入力

お問合せ内容 地震発生時 被害状況申告フォーム (20150525142820)

お客様のお名前 旭 太郎様

ご契約番号

連絡先
必須 ※入力例: 0312345678 (半角数字、ハイフンなし) 連絡先が未入力です。

携帯電話番号
※入力例: 08012345678 (半角数字、ハイフンなし) ※ショートメッセージ (SMS) などのお知らせに利用させていただきます。

ご希望連絡時間帯 10:00~13:00 13:00~15:00 15:00~17:30
※出来るかぎり複数選択をお願いします。

設問1 住める 住めない

設問2
※300文字以内でご入力ください。

設問3 ある ない 確認できていない

設問4 はい いいえ

設問5
※300文字以内でご入力ください。

設問6
※300文字以内でご入力ください。

設問7 希望する 希望しない
※保証期間外、保証内容対象外の場合は、有償での修理・交換となる場合がございます。

設問8 はい いいえ
「写真ご提供ご協力をお願い」以下の3種類の写真を添付いただくと、スピーディーな対応がやすくなります。スムーズな対応のためにも皆様からの写真ご提供にご協力をお願いします。
【写真のポイント】
・設備等の位置が分かる写真 (ラベルなど)
・被害箇所全体の写真 (全景)
・被害箇所の拡大写真 (近景)
※データ容量は1枚3MBまでとお願いたします。
※形式がjpeg、jpg、png、gif、bmpのファイルのみ添付可能です。
※添付されている画像を変更する場合は、「削除」ボタンを押下していただき、再度画像を選択してください。

設問4 上記で「被害がある」と答えた方に質問です。右に被害として該当するものをチェックしてください (複数回答可)

基礎	外壁	屋根材	防水シート	扉	給湯設備	水道設備
アンテナ	エアコン	その他電気設備	建具	室内の床	壁紙 (クロス)	
サッシ	シャッター (雨戸)	ガラス	玄関	勝手口のドア		
軒下 (屋外の天井材)	雨どい	火災	地盤液状化	停電	ガス停止	
断水	排水不良					

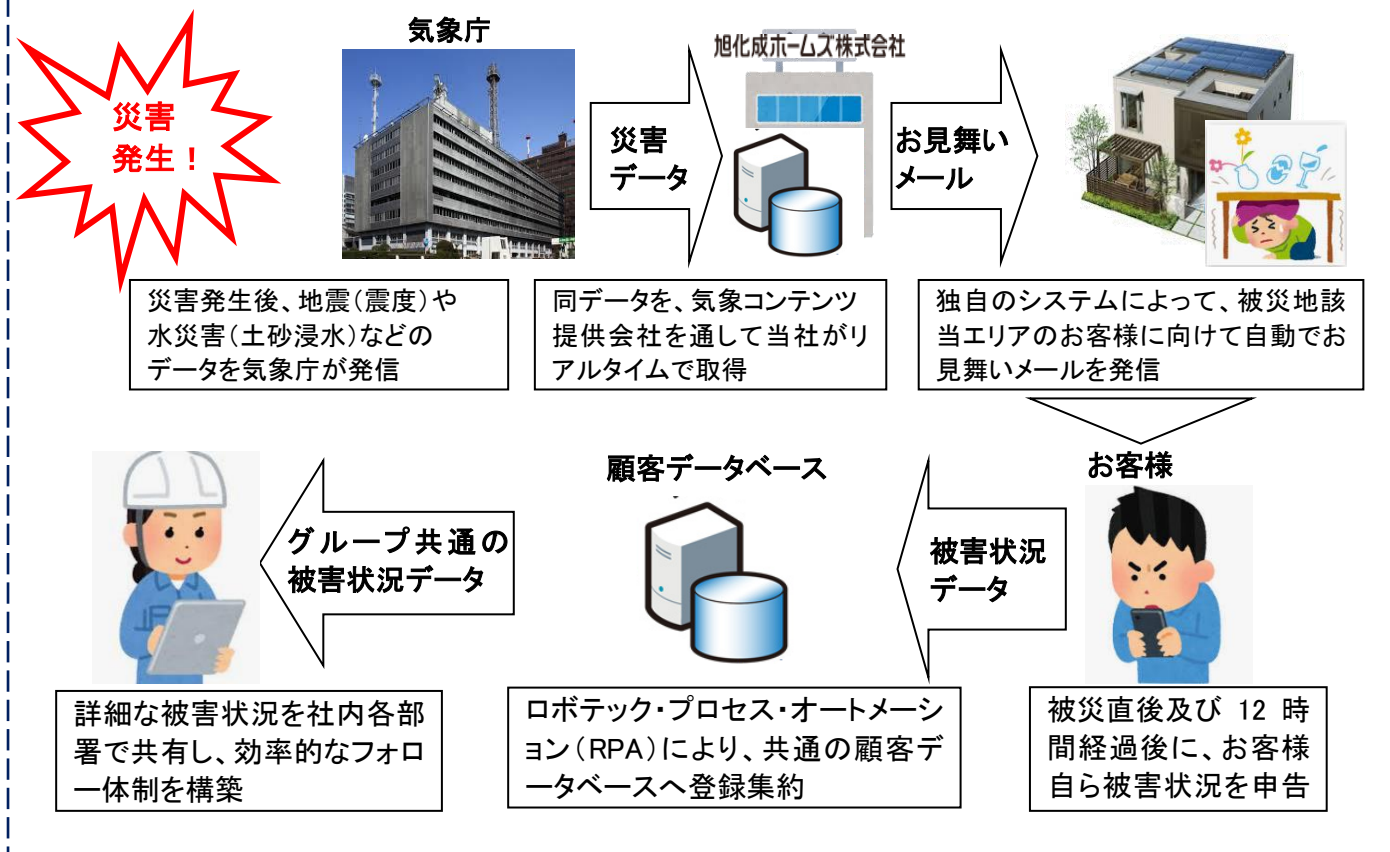
設問5 その他の建物被害があればご記入ください①

設問6 その他の建物被害があればご記入ください②

設問7 上記被害について、弊社修理・対応をご希望されますか?

設問8 写真添付 (全景、近景)

《新機能「災害 BOT (仮称)」運用の主な流れ》



《「災害 BOT(仮称)」運用開始の背景》

地球規模で頻発する深刻な自然災害に対し、世界では、風水災害を引き起こす原因とされる温暖化ガスを削減することで、産業革命以降の平均気温上昇幅を1.5度以下に抑えることをCOP26※1において加盟国間で合意しています。一方わが国では風水災害だけでなく、地震災害も列島各地で頻発しており、東南海地震や、首都直下型地震などを含めた激甚災害への備えが急務といわれています。

そのような中、当社はすべての人びとの「いのち・暮らし・人生」全般を支え続ける LONGLIFE な商品・サービスの提供に努め、その結果としての持続可能な都市のくらしの実現を目指しています。なかでも自然災害に対しては、気候変動を低減させるための脱炭素社会実現への取り組みを強化するとともに、それでも起きてしまう自然災害に対してハード・ソフト両面でのトータルレジリエンスの強化に努めてまいりました。

【脱炭素社会の実現と、トータルレジリエンス強化に向けた当社の主な取り組み】

2017年	2階建て戸建て住宅の断熱構造をZEH基準へと標準化※2
2019年	RE100への参加を宣言※3
2020年	「IoT防災情報システムLONGLIFE AEDGiS(ロングライフイーゼス)」の開発を発表※4 独自のHEMS端末を通して、水災害発生時に入居者へ発災を自動でお知らせし、自宅に被害が及ぶ前の備えを促す機能を拡充※5
2021年3月	建物オーナー、賃貸入居者、当社がともに脱炭素社会実現に貢献できる新商品を発売※6
2022年1月	「災害BOT(仮称)」運用開始

今回導入する新機能「災害 BOT(仮称)」は、実装済みの水災害発生時の自動お知らせ機能に、地震災害発生時の自動対応機能を加えたうえで、水災害・地震災害を含めた自然災害発生時の混乱期に「つながる安心」を確保し、レジリエンスを更に強化する取り組みとなります。

※1.2021年11月に開催された、国連気候変動枠組条約第26回締約国会議

※2.ニュースレター：<https://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/press/20170426/index/>

※3.ニュースリリース：<https://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/press/20190910/index/>

※4.ニュースリリース：<https://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/press/20200108/index/>

※5.ニュースレター：<https://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/press/20200615/index/>

※6.ニュースリリース：<https://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/press/20210819/index/>

当社は人びとの「いのち・暮らし・人生」全般を支え続ける LONGLIFE な商品・サービスの提供に努めています。新機能運用開始を含め、今後高い確率で発生が予想されている激甚災害に対して、気候変動リスクを低減するための脱炭素社会実現への取り組みと、災害発生前後を生き抜くための、高いレジリエンス性を備えた商品とサービスの提供を通して、今後も持続可能な社会の実現へ貢献してまいります。

【問い合わせ先】

旭化成ホームズ株式会社 広報室 〒101-8101 東京都千代田区神田神保町一丁目 105 番地
(電話)03-6899-3010 (FAX)03-6899-3400 (メール)j-koho@om.asahi-kasei.co.jp