

全国を走る600台以上のタンクローリー その動態をGPSでリアルタイムに把握

～ au携帯電話で車両追跡GPSシステムを低コストで実現 ～

昭和シェル石油では、全国約10,000のサービスステーションや工場などからの発注に対して、毎日600台以上のタンクローリーを稼働させて給油を行っている。その際、タンクローリーの到着予定時刻を正確に把握できず、顧客からの問い合わせに即答できないという課題を抱えていた。そこで、昭和シェル石油は、タンクローリーの動態をリアルタイムで把握できるGPSシステムの導入を検討。サービスエリアの広さ、導入のしやすさを評価して、auの携帯電話を選んだのだ。

すぐに知りたい到着時刻の回答 従来は15～20分かかった

ビジネスからレジャー、日常生活まで、その活動に必要な燃料を供給するのがサービスステーション（ガソリンスタンド）の役割。そして、その役割を支えているのが、タンクローリーだ。昭和シェル石油では、毎日600台以上のタンクローリーを運行し、全国約10,000カ所、1日に2,000カ所ものサービスステーションや工場などに給油を行っている。



昭和シェル石油株式会社
カスタマーサービス部
企画課長

原 智治氏

サービスステーションを例にとると、タンクローリーからの燃料供給が不可欠である半面、場合によっては営業を妨げてしまうという問題がある。店舗内に大きなクルマが駐車することで、給油や洗車の邪魔になってしまうのだ。

また、タンクローリーが到着する前から駐車スペースを確保しなければならず、さらにその到着が遅れると営業への影響が大きくなってしまう。そのため、サービスステーションでは、タンクローリーの到着時刻を正確に把握して、支障を最低限に抑えたいという要望があったのだ。

しかし従来、タンクローリーの現在地を把握するには、委託先の運送会社に電話で問い合わせ、そこからドライバーと無線などで連絡を取って回答が戻ってくるという手順だった。その結果、問い合わせへの回答には、15～20分を要していたという。また、問い合わせのたびに電話を切ってかけ直すため、業務負担も大きかった。

対応時間短縮と情報の量と正確さ GPSシステムの導入で解決を狙う

問い合わせへの対応時間だけではな

USER's Profile

ずっと走ろう。シェルと走ろう。

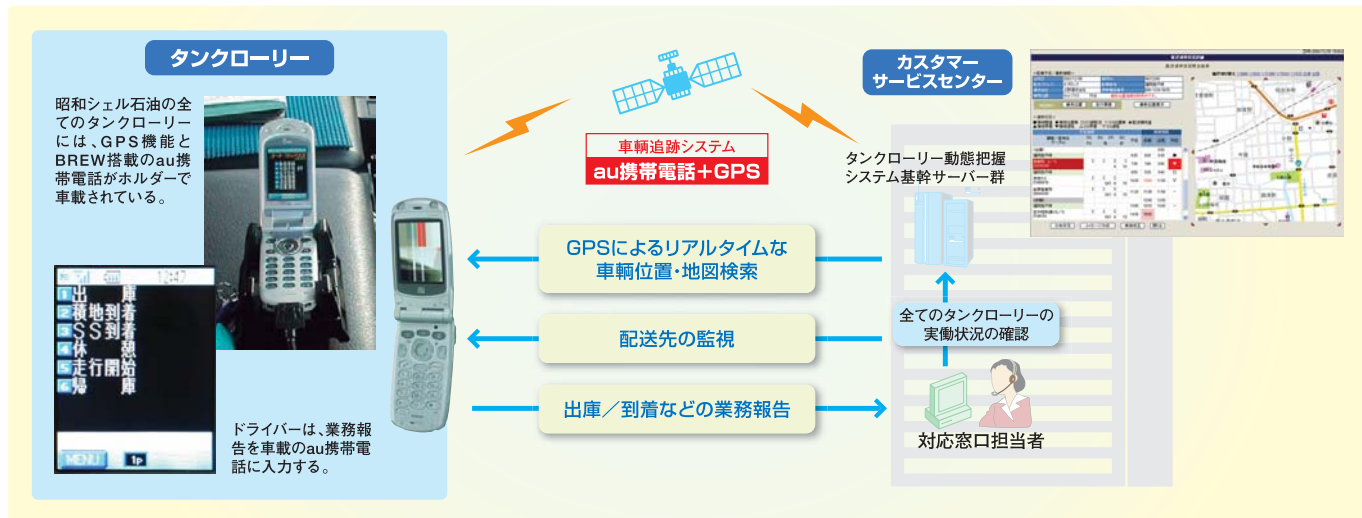
昭和シェル石油

貝のマークが、世界ブランドとなっているロイヤルダッチシェルグループ。日本では、シェルグループの前身であるサミュエル商会が1800年代末期に横浜で貿易業を開始し、1900年に石油部門を独立させ、ライジングサン石油を設立。1943年にシェル石油に名称変更。1985年に、昭和石油と合併し、昭和シェル石油が誕生した。現在、国内に3製油所を擁し、原油処理能力は、全体で51万5,000バレル/日。全国約4,800カ所のサービスステーションなどを通じて、石油製品の販売を行っている。

く、提供する情報量にも課題があった。昭和シェル石油 カスタマーサービス部 企画課長 原 智治氏は、「従来、問い合わせに対して、あと何分くらいで到着しますと答えていました。その際、今どこどこにいるので、あと何分くらいで到着します、と答えられれば情報として価値があります」と語る。

そこで昭和シェル石油では、顧客対

■タンクローリー動態把握システムの概要



応のスピードアップと品質向上に向けて、窓口の集約およびシステム化へ取り組んだ。その結果、サービスステーションからの問い合わせや受注の窓口をカスタマーサービスセンターに一元化するとともに、リアルタイムでタンクローリーの位置を確認できる車輜追跡システムの導入も検討した。

昭和シェル石油 カスタマーサービス部 企画課 清水哲郎氏は、「リアルタイムで車輜を追跡するにはGPSの利用が欠かせませんが、一般的な車載システムは取り付け工事やシステム開発などに膨大なコストがかかってしまい、600台以上もの車輜全てに導入するのは現実的ではありませんでした」と説明する。こうした中、同社が導入したのが、GPS機能とBREWを搭載したau携帯電話だった。

au携帯電話導入の経緯について原氏は、「専用の車載端末ではなく、普段利用している携帯電話でGPS機能が利用できることが大きな魅力でした。同時に、BREWで柔軟に業務システムと連携させられることも、導入の決め手となりました」と評価している。

対応時間を5分以内にスピードアップ 導入コスト削減とスピード展開も実現

au携帯電話で実現されたのが、「タンクローリー動態把握システム」だ。このシステムは、タンクローリーに車載したau携帯電話を通じて、カスタマーサービスセンターから直接、現在位置をリアルタイムで把握できるのが特長だ。同時に、ドライバーが携帯電話に入力する完了報告もシステムにアップロードされるため、作業の動態も把握できる。

導入後の効果について清水氏は、「正確な到着時刻を現在位置とともに答えられるようになり、対応時間も5分以内に短縮できました」と説明する。

さらに原氏も、「専用車載端末を使用するシステムと比較して、半分以下のコストで導入できました。また、車輜への取り付け工事も不要で、ドライバーに携帯電話を配布するだけで導入が済むため、600台以上もの車両に一齐導入することができました」と語る。

導入から1年半以上が経過した現在、昭和シェル石油では、タンクロー

リー動態把握システムで蓄積した運行記録を分析して、配車および運行の効率化につなげる取り組みを進めている。BREWを搭載するau携帯電話ならば、システムの拡張・変更にも自在に対応できるのだ。今後も昭和シェル石油は、au携帯電話を活用して業務革新、顧客満足度向上に取り組むことだろう。



昭和シェル石油株式会社
カスタマーサービス部 企画課

清水 哲郎 氏

Business au!

商品の詳細は、
モバイルソリューションサポートセンター

☎ 0077-7041(無料)
☎ 0120-925-041(無料)

9:00～19:00
土日祝日は除く

または、HPまで <http://www.kddi.com/biz-au/>