

無償で始める 「能動的メンテナンス」登場

住宅用太陽光アフターサービスの新常識に



全国で太陽光発電・蓄電池等の施工を手掛ける新エネルギー流通システム(南貴之社長、以下NEDS)とIoTプラットフォームサービスを展開するエナジーゲートウェイ(鈴木康郎社長、以下EG)は、電力センサーを活用し、太陽光発電や蓄電池等の機器の不具合を事前に検知・案内する新たなアフターサービス体制を構築した。従来の施主が異常に気づいてから対応する「受動的メンテナンス」から、異常の兆候を捉えて未然に対応する「能動的メンテナンス」へ転換し、住宅業界や太陽光発電業界に根強く残る“売りっぱなし”の構造そのものにメスを入れる。

太陽光発電は、20年、30年の長期にわたり利用する設備である一方、システムの不具合はユーザーが気付きにくいという側面もあり、定期的な点検やメンテナンスが求められている。NEDS西日本エリア営業推進部営業課の鎮守克哉次長は「過去の調査では、発電が止まったまま放置される案件が年間で数パーセントに上った。不具合の起点は様々だが、その間のユーザーの経済的な損失は決して小さくない。発電できなかった期間

の損失補償について、事業者間での調整に苦慮したケースもある」と話す。もちろん、同社では施工会社として“売りっぱなし”はしないものの、実際には、引き渡し後はトラブルが起きない限り訪問する機会がないのが実情だとする。

一方、住宅業界では、新築時の太陽光発電・蓄電池の搭載が進む中で、人手不足等を背景にアフター対応に十分な人員を割けないといった課題が続いている。昨今では、創蓄機器の販売事業者が点検・メンテナンスをウリにビルダー・工務店との提携を広げる動きもあるが、「点検を名目に営業目的で訪問していると受け止められることもあり、クレームの火種にもなりかねないとの懸念から協業に踏み切れないビルダー・工務店も少なく

い」(鎮守次長)という。

そこで両社が考えたのが、今回の新スキームだ。EGの電力センサーと、両者が独自に構築したIoTプラットフォームを活用することで、ユーザー宅のシステム異常や発電停止の兆候をいち早く把握し、NEDSから“能動的”に案内・対応するというものだ。鎮守次長は「単なる遠隔監視・見守りではない。事後対応が中心のサービスから先回り型サービスへの転換を図るもので、施工店主体によるアフターメンテナンスとしては太陽光業界初のスキームとなる」と強調する。

サービスの土台となる電力センサーは、住宅用分電盤内に設置し、ネットに接続することで、発電状況はもちろん、家電毎の電力使用量までリアルタイムで可視化できる製品となっている。EGビジネス開発本部の高巢正人第一営業部長は「まず、センサーが電力データを継続的に取得し、IoTプラットフォーム上で分析を行う。システム異常などに発展しうる兆しを検知するとNEDSにアラートを発信する。アラートの種類は、施工現場で



新エネルギー流通システム
西日本エリア営業推進部
営業課
鎮守 克哉 次長

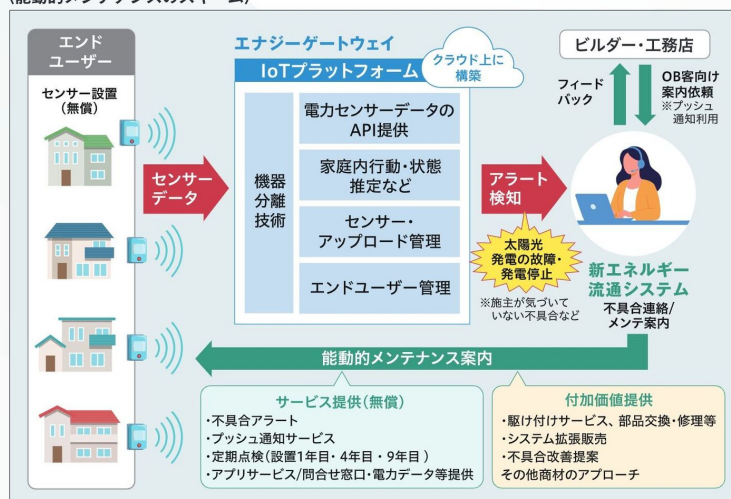
蓄積してきた知見などをもとに任意で設定している」と説明する。続けて「各種アラートを受けると、電話対応で済むのか、現地訪問が必要か等を判断し、ユーザーへアプローチする。さらに専用アプリを通じて不具合箇所の情報や写真を共有できる機能も備えており、より効率的な対応が可能になっている」と話す。

「面白い」で終わるサービスを、標準仕様へ

もっとも、特筆すべきは料金体系だ。新築時に太陽光発電を導入する場合、電力センサーの設置に加え、1年目・4年目・9年目の定期点検までをNEDSが無償で提供する。さらに、施主へのサービス説明や点検案内も全て当社が担うため、ビルダー・工務店側の費用・運用負担は実質ゼロとなる。それでいて、アラートの設定レベルや顧客へのアプローチ方法などは、ビルダー・工務店ごとの方針に合わせて柔軟に設定できる。また、引き渡し後もエネルギーの節電や有効活用などのアドバイスを行い、顧客満足度の向上を支援する。こうした施主対応全般をNEDSに委ねながらも、自社のブランドや施主との関係性を保てる点が大きな特長となっている。

ただ、ここまでのサービスを如何にして無償で提供できるのか。この大胆な決断の背景には、IoT機器の標準採用の難しさがある。高巢部長は「以前から、電力センサーを活用した見える化や見守りサービス等をビルダー・工務店をはじめ、商社や販売事業者提案してきたが、結局、「面白いサービスですね」という評価は得られても、標準採用に至らないケースを何度も経験してきた」と振り返る。こうした実情から、導入コストや運用負担

〈能動的メンテナンスのスキーム〉



という障壁を取り除き、普及拡大を図る上で無償提供に踏み切った。採算度外視にも映るが、鎮守次長は「システムを最も熟知する施工店自らが、設置後の安心・安全まで責任を持つべきだ」という考えがあった。太陽光発電によるCO₂削減で創出されるJ-クレジット制度の収益も一部活用するが、費用の大半は当社が負担する。今回のサービスをきっかけに、新規工事の受注拡大に繋がりたいという狙いもあるが、それ以上に、これからの時代をけん引する施工店としての覚悟という意味合いが強い」と話す。

なお、専門技術者による駆け付けサービスや部品交換など、別途対応が必要な場合、またビルダー・工務店が保有するOB顧客への太陽光発電導入時のセンサー設置については有償で対応する。

サービス運用については、26年8月から近畿エリアを中心とする西日本でトライアルを開始し、すでに3社のビルダー・工務店が標準採用を決定している。27年4月までに賛同するビルダー・工務店の新築案件を対象に約1,000台のセンサーを設置、その後は月150台ペースで拡大する計画だ。

「能動的メンテナンス」という新たな保守モデルが今後、住宅用太陽光発電・蓄電池市場にどのような変化をもたらすのか注目される。

エナジーゲートウェイ
ビジネス開発本部
高巢 正人
第一営業部長

