

Home Continuity Plan サービスシステム

災害等の緊急時においても
日常生活を維持するためのサービスを設計し
評価する枠組みを提案

写真:時事ドットコム



Home Continuity Plan Services HCPサービス

サバイバルセミナー

災害後を乗り切るために必要な
知識を習得し体験できます



生活必需品提供

災害時に生活必需品を配送します



相談サービス

防災減災やご家族の個別の課題
についてのご相談を承ります



安否確認

家族の安否情報を提供します



ライフライン代替

災害で止まった電気・ガス・
水道の代替手段を提供します



Home Continuity Plan

あなたのご家庭に必要な
サービスをカスタマイズ
してお届けします。

帰宅支援

勤務先などからの帰宅マップを
作成します



重要書類コピー保管

消失・紛失するかもしれない重要書類の
コピーを安全にお預かりします



家具防災

地震での家具転倒やガラス飛散の
防止をあなたに代わって行います



災害時情報提供

災害で必要になった新しい知識を解説します
インフラやお店の復旧情報を提供します



HCPサービスの設計 統合モデリング言語SysML

統合モデリング言語SysML※を使って、お客様の
要件やサービスの**提供の仕方**、お客様の**振る舞い**、
サービスの**構造**などの設計(モデリング)を行い、
HCPサービスの生産性、収益性などの課題を抽出し
ました。

1. HCPサービス全体の設計

- ① 機能を抽出
- ② モデル化 Use Case図

2. 個々のサービスの設計

- ① 機能要件を定義 Requirement図
- ② 振る舞いをモデル化 Sequence図
- ③ 振る舞いをモデル化 Activity図
- ④ 構造をモデル化 Block Definition図

3. サービスの課題抽出

※ SysML : OMG SysML v1.1

HCPサービスの評価 離散事象システムシミュレータ

離散事象システムシミュレータArena®を使って、
JCSI※の顧客満足度指数と因果関係のモデルをもと
に、お客様の特性とサービス内容や価格等の関係に
ついて、事前に調査、確認することができるよう
にしました。

今回は、どのようなお客様が、どのような**入り口**
から、どのような**説明**によって、どのような**サービ**
スを契約するかをシミュレーションしています。

- ✓ **入り口** セミナー、個別相談、webサイト
- ✓ **説明** 信頼性、内容の豊富さ、体験品質
- ✓ **サービス** 内容、価格

この枠組み(設計スキーム)を利用して、サービス
全体の顧客満足度の最適化を図ることも可能です。

※ JCSI : Japan Customer Satisfaction Index