

① 短時間停電の掲載・プッシュ通知[※]

※アプリから自動でお知らせする機能

＜同一地域内で、一部の地域は自動復旧（短時間停電）し、その他の地域では停電が継続する場合＞

- 同一地域内で起きた停電のうち、これまで短時間停電地域は、その他の地域が復旧するまで、アプリ内（「過去の停電」一覧）に掲載されず、また、停電復旧時のプッシュ通知についても発信されなかった。
- 今回の新機能により、短時間停電の地域とその他の地域が別々に「過去の停電」一覧に表示されるとともに、停電復旧時のプッシュ通知についても、それぞれの地域ごとに発信する。

[⇒下図参照]

＜アプリでの掲載イメージ＞

改修前（「過去の停電」一覧）

日時	停電地域	発生軒数
8月31日11:00～ 8月31日11:30	地域A 地域B 地域C	約1000軒

- 地域Aのみ停電が継続し、地域B・地域Cは短時間停電であった場合、地域A・B・Cをまとめて、地域Aの復旧完了後に掲載していた。
- 停電復旧時のプッシュ通知は、地域Aが復旧した際に地域B・地域Cもまとめて通知していた。

改修後（「過去の停電」一覧）

日時	停電地域	発生軒数
8月31日11:00～ 8月31日11:30	地域A	約1000軒
8月31日11:00～ 8月31日11:03	地域B 地域C	約一軒

- 停電が継続した地域Aと、短時間停電であった地域B・地域Cを別々に掲載する。
- 停電復旧時のプッシュ通知は、地域Aと地域B・地域Cを別々に通知する。

② 瞬時電圧低下情報の掲載・プッシュ通知

○当社ホームページ上の瞬時電圧低下※情報に遷移するボタンを設置する。

また、アプリに登録されている地域で瞬時電圧低下が発生した場合にプッシュ通知を行う。

※瞬時電圧低下・・・停電には至らないまでも、電力系統上の広い範囲で、お客さまにお届けする電気の電圧が瞬間的（0.07秒～2秒間）に下がってしまうこと。

[⇒下図参照]

<HPでの一覧表示>

過去7日間の情報を日ごとに一覧で掲載。

関西エリア全体の停電情報

最終更新日時：2021年3月1日 17:12 [更新](#)

過去の瞬時電圧低下一覧

過去の停電一覧 >

地図から検索

地域名から検索

過去の瞬時電圧低下一覧

最終更新日時：2021年3月11日 10:38 [更新](#)

過去の停電一覧 >

過去7日間（本日を含む）の瞬時電圧低下情報を公開しています。

確認したい発生年月日を選択してください。

2021年3月11日

発生・復旧日時	地域
3月11日 06:16	京都府一 京都市 東山区、京都市 下京区、京都市 南区、京都市 伏見区、京都市 山科区、宇治市、 城陽市、長岡京市、八幡市、京田辺市、乙訓郡 大山崎町、久世郡 久御山町

< 前の日

<アプリでの掲載イメージ>

通知履歴 自宅

4月1日 17:30 時点 [更新](#)

大阪府 大阪市 中央区 安土町1丁目

11月8日 11:00、自宅の地域で瞬時電圧低下が発生しましたが、現在は復旧しています。

※「瞬時電圧低下」とは送電線に落雷等を受けた際、停電範囲の拡大を抑えるため、その送電線を電力系統から瞬時に切り離し、別のルートから正常な電気をお届けします。この切り離しにより、ごく短い時間（0.07秒から2秒間）に電圧が瞬間的に下がってしまう現象を「瞬時電圧低下」といいます。

停電時の対処法 [➔](#)

過去の停電 [➔](#) **瞬時電圧低下 [➔](#)** [雷情報 \[➔\]\(#\)](#)

関西全域 登録地域 問合せ 通知履歴

HPに遷移

③ 同一地域内における停電情報の分割掲載

＜同一地域内で複数の停電が発生した場合＞

- これまでは先に発生した停電の発生時間や復旧見込み等の情報が掲載（停電軒数は合算して表示）されたが、今回の新機能により、それぞれの停電情報を掲載する。

[⇒右図参照]

④ 情報配信時間の短縮

- データの更新周期を短縮。
- 停電発生からアプリに停電情報が掲載されるまでの時間を短縮（約15～30分 → 約10～20分）。

＜アプリでの表示イメージ＞



※ 同一地域内で複数の停電が発生した場合、個別に停電情報を表示。

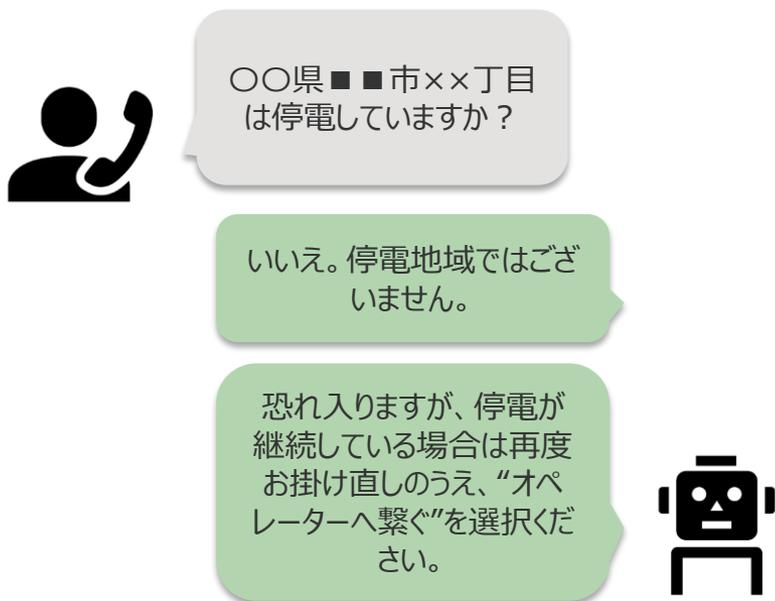
停電1件目

停電2件目

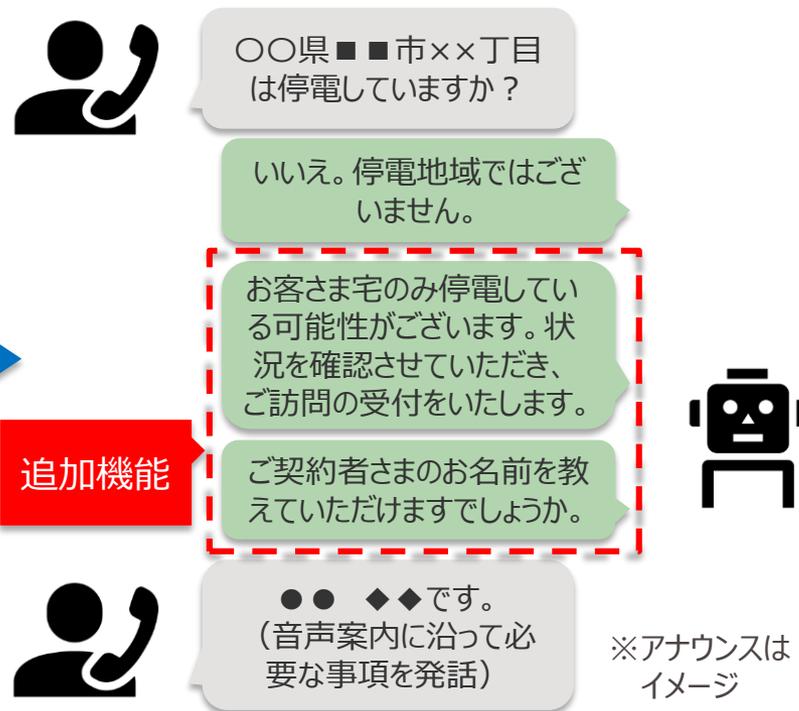
「停電情報自動応答サービス」新機能の概要

- ✓ 本サービスは、2019年に運用開始した停電情報自動応答サービスの追加機能として構築したものです。
- ✓ これまで、広域的な停電が発生している地域に該当しない停電に関するお問い合わせの場合は、オペレーターで対応のうえお客さま宅への訪問受付を行っていたが、この訪問受付の部分についても自動化を行う。

これまでの停電情報自動応答サービス



お客さま宅訪問自動受付サービス

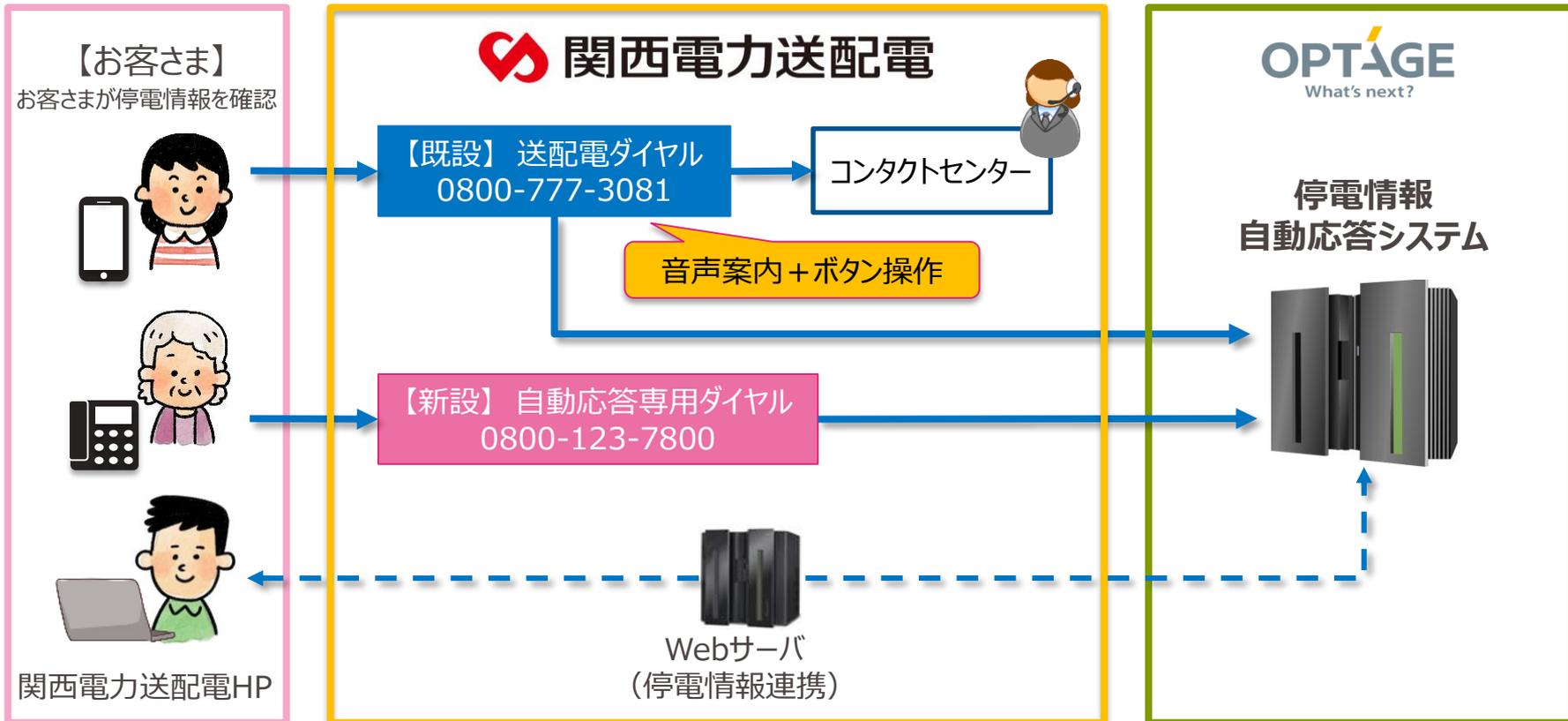


広域的な停電地域に該当していない場合
は、オペレーターへかけ直しを依頼

お客さま宅訪問に必要な情報※を
自動聞き取りし、受付を行う
※お名前、ご住所（番地以降）、電話番号を音声認識お
よびダイヤルプッシュを活用し聞き取りできるよう開発

(参考) 停電情報自動応答サービスの概要 (1 / 2)

- お客さまが発話された住所を自動認識し、当社ホームページに掲載される停電情報と照合、該当する住所での停電があればその情報を自動音声にて回答するサービス。
- 通信サービス提供事業者である株式会社オプテージが停電情報自動応答システムを構築、当社は停電情報を停電情報自動応答システムへ連携し、サービス利用するスキームでお客さまへ停電情報を提供。
- 既設送配電ダイヤルからの入電に加え、ボタン操作不要の専用ダイヤル「0800-123-7800」を開設。



(イメージ)

【お客さま】



停電情報自動応答ダイヤルへ発信

自動音声応答システム

停電情報音声案内サービスです。
関西電力送配電ホームページの停電情報をご案内いたします。発信音の後に停電状況を確認したい住所を都道府県からおっしゃってください。

大阪府大阪市北区中之島3丁目●番■号

現在、大阪府大阪市北区中之島3丁目で、停電が発生し、ご迷惑をおかけしております。
ただ今、作業員が現場へ向かい、停電原因の調査を行っています。
なお、復旧見込みにつきましては、本日15時頃となっております。復旧まで今しばらくお待ちください。

テキストマイニング

【停電情報自動
応答システム】



※発話状況等により、機械が音声（住所情報）を正しく認識できない場合があります。