POWER CONTINUE ご契約者向け障害対応フロー

Ver.1.4

オムロンソーシアルソリューションズ株式会社
エネルギーソリューション事業本部

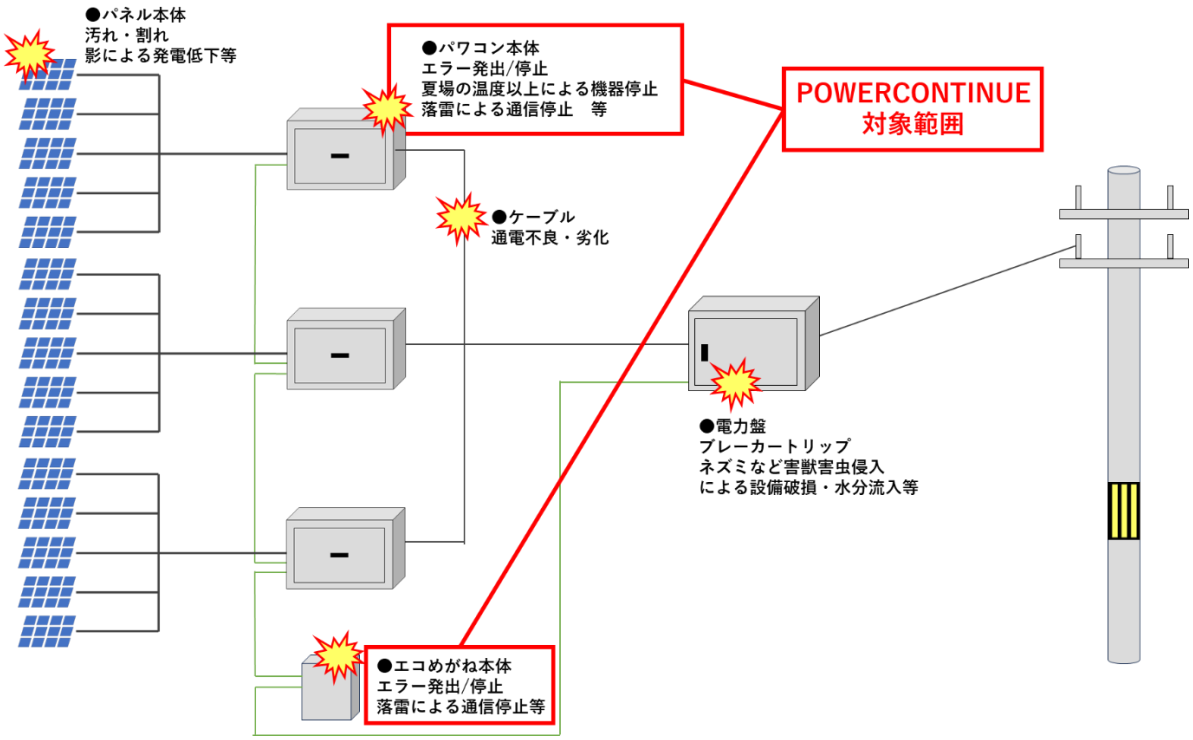
いつも POWERCONTINUE をご利用いただきありがとうございます。
本資料は発電所で異常が発生した場合の対応方法を記載しております。

異常発生時は、まず発電所毎に設定されたメンテナンス責任者の方へご連絡をお願いします。
メンテナンス責任者とともに“発電所のうち、どこで障害が発生しているのか？”
障害個所を特定（＝切り分け）し、各問合せ窓口へ連絡、設備障害かどうかの判断依頼をお願いします。
※P5 に連絡先を記載しております

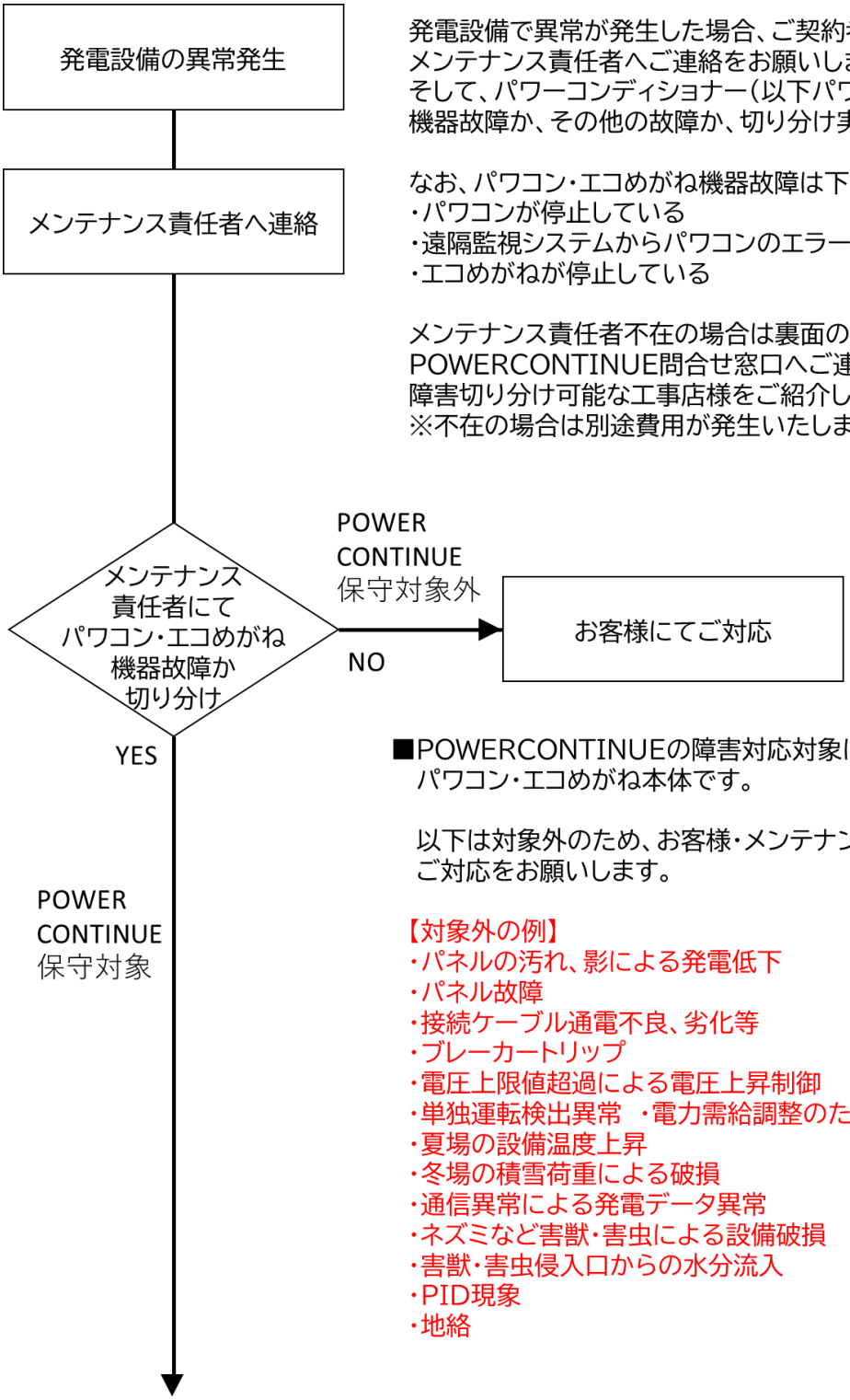
障害個所の特定が難しい場合、特定可能な工事店様をご紹介することも可能です。
ただし、メンテナンス責任者の役割を代替するため、別途費用が発生いたします。
費用はご契約者様と工事店様でやり取りをお願いいたします。

◆太陽光発電システム構成例と障害個所特定例

発電所は、パネル・パワーコンディショナー・電力盤・ケーブル等の複数機器で構成されています。
POWERCONTINUE の障害対応対象範囲は貸出中のパワコン・エコめがね本体です。
※システム構成は発電所毎に異なります。以下は一例です。



【障害対応フロー】



発電設備で異常が発生した場合、ご契約者様にて
メンテナンス責任者へご連絡をお願いします。
そして、パワーコンディショナー(以下パワコン)・エコめがねの
機器故障か、その他の故障か、切り分け実施をお願いします。

なお、パワコン・エコめがね機器故障は下記を指します。
・パワコンが停止している
・遠隔監視システムからパワコンのエラーを確認
・エコめがねが停止している

メンテナンス責任者不在の場合は裏面の
POWERCONTINUE問合せ窓口へご連絡ください。
障害切り分け可能な工事店様をご紹介します。
※不在の場合は別途費用が発生いたします。

■POWERCONTINUEの障害対応対象は貸出中の
パワコン・エコめがね本体です。

以下は対象外のため、お客様・メンテナンス責任者様にて
ご対応をお願いします。

【対象外の例】
・パネルの汚れ、影による発電低下
・パネル故障
・接続ケーブル通電不良、劣化等
・ブレーカートリップ
・電圧上限値超過による電圧上昇制御
・単独運転検出異常　・電力需給調整のための出力制御(代理制御含む)
・夏場の設備温度上昇
・冬場の積雪荷重による破損
・通信異常による発電データ異常
・ネズミなど害獣・害虫による設備破損
・害獣・害虫侵入口からの水分流入
・PID現象
・地絡

↓

メンテナンス責任者にて
故障発生原因の切り分け

メンテナンス責任者にて以下①～④の実施をお願いします。
①障害発生原因の切り分け
②パワコン故障の場合、障害パワコンのシリアルNo.記載
③エラー発生の場合、エラーコード記載
④三相パワコン故障、エコめがね故障の場合、
　問合せ窓口にて設備異常かどうか必ず判断をもらう。

※設備異常はシステムOFF/ONで改善する場合がございます。
　設備状況に応じて、可能であればOFF/ON実施をお願いします。
※裏面に下記を記載しております。ご確認ください。
　・メンテナンス責任者の役割
　・各設備の問合せ窓口
　・障害対応時の注意点

↓

パワコン故障の場合
TCPlatsから障害対応依頼

パワコン故障の場合、TCPlatsから障害対応を依頼してください。

※POWERCONTINUE ではメンテナンス責任者にて切り分けされた
　パワコン・エコめがね本体の機器障害対象としております。
　パワコンが正常稼働している中での発電量低下等の不具合等は対象外となり、
　原因調査・現地確認をご希望される場合は別途費用が発生いたします。
※パワコン交換後の運転初期はブレーカートリップやパワコン停止などトラブル発生の確立が高いので
　定期的に終電盤の中やパワコンの目視確認をおすすめいたします。
　また、運転初期においても、上記フローに従い、初動対応はご契約者様・メンテナンス責任者様にて
　行っていただき、必要な場合は各問合せ窓口への連絡をお願いいたします。
※本フローは内容が変更になる可能性がございます。
　最新版は以下 QR コードより TCplats をご参照ください。

TCPlats：https://powercontinue.tcplats.com/

■メンテナンス責任者の役割

POWERCONTINUE では固定価格買取制度（FIT 法）に基づき、
各発電所にメンテナンス責任者が設置されていることを前提としております。
メンテナンス責任者は発電所の運営責任者として、発電設備異常発生時の障害切り分けをお願いします。
障害切り分け結果によって、POWERCONTINUE の障害対応対象/対象外が決定するため、
早急かつ確実なご判断に努めるよう、ご協力をお願いいたします。

＜メンテナンス責任者が不在の場合＞
障害個所の切り分けができる工事店様をご紹介いたします。
※ただし、POWERCONTINUE では発電所毎のメンテナンス責任者設置を規定としております。
　メンテナンス責任者不在の場合は、その役割を工事店で代替するため、別途費用が発生いたします。
　費用はご契約者様と工事店様でやり取りをお願いします。

POWER CONTINUE 問合せ窓口
TEL：0120-464-008
受付時間：平日：10:00～17:00、土日祝：休み
※年末年始・夏季休暇等を除く

■各設備　問合せ窓口

●単相パワコン障害の場合
オムロンソーシアルソリューションズ　パワーコンディショナー相談窓口
TEL：0120-066-825
受付時間：9:00～17:00　※土日祝、年末年始を除く

●三相パワコン障害の場合
安川電機コンタクトセンター
TEL：0120-502-495
受付時間：9:00～12:00、13:00～17:00　※土日祝、年末年始、安川電機の休日を除く

●エコめがね障害の場合
エコめがねサービスヘルプデスク
TEL：050-3185-6842
受付時間：10：00～17:30　※年末年始・夏季休暇等の NTT スマイルエナジーの指定休日を除く

■障害対応時の注意点（立ち合い無しの場合）

対応は、基本的に立ち合いをお願いしております。
ただし、発電所が遠方など、立ち合いが難しい場合は下記注意事項をご確認ください。

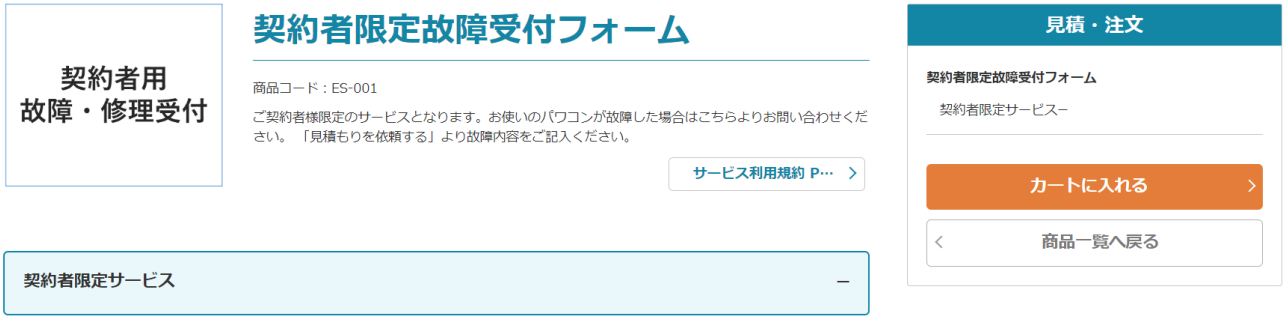
① 本件システムの設置場所が、障害対応提供開始時までに以下の状態であること。
・ダイヤル錠等、弊社のサービス員が解錠できる状態であること。
・本件システムの設置場所に、機械警備システムが稼働している場合、
当該システムが解除され稼働していない状態であること。
・ブレーカーを切るため弊社のサービス員が分電盤の鍵を解錠できる状態であること。

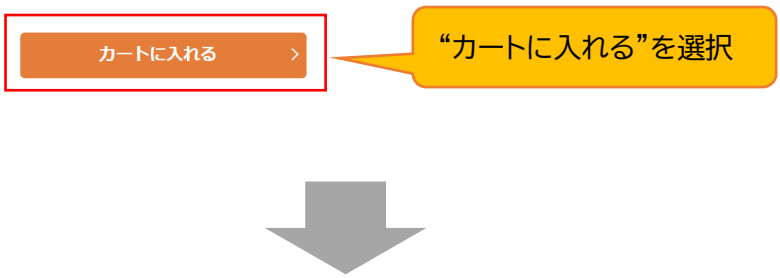
② オムロンソーシアルソリューションズ 又は オムロンフィールドエンジニアリング は、
自らの責めに帰すべき事由による場合を除き、前項の障害対応提供の終了後に判明した
設置場所構内における不具合につき一切の責任を負わないものとする。

【TCPlats操作方法】

1. TCPlats(https://powercontinue.tcplats.com/)からログイン

②


契約者用
故障・修理受付
契約者限定故障受付フォーム
商品コード：ES-001
ご契約者様限定のサービスとなります。お使いのパワコンが故障した場合はこちらよりお問い合わせください。「見積もりを依頼する」より故障内容をご記入ください。
サービス利用規約 P…
見積・注文
契約者限定故障受付フォーム
契約者限定サービス－
カートに入れる
商品一覧へ戻る
契約者限定サービス
－


カートに入れる
“カートに入れる”を選択

③

ショッピングカート
STEP 1
ショッピングカート
STEP 2
お客様情報の入力
STEP 3
追加情報の入力
STEP 4
最終確認
STEP 5
ご注文/購入相談完了

契約者用
故障・修理受付
サービス利用規約 …
数量
契約者限定故障受付フォーム
商品コード ES-001
1
契約者限定サービス
数量
価格
契約者限定サービス
1
－
カートから削除

＊直接注文ができない商品が含まれている為[見積を依頼する]のみになっています。
買い物へ戻る
見積を依頼する
“見積を依頼する”を選択
※システム上「見積」と表現しております、ご了承ください

④

お客様情報の入力 （購入相談）

STEP 1 ショッピングカート | **STEP 2 お客様情報の入力** | STEP 3 追加情報の入力 | STEP 4 最終確認 | STEP 5 購入相談完了

基本情報

件名	契約者限定故障受付フォーム

利用者情報

会社名		サンプル株式会社
会社名（かな）		さんぷるかぶしきがいしゃ
お名前	必須	御室 太郎
お名前（かな）	必須	おむろ たろう
メールアドレス	必須	taro.omro@xxxxx.xxxx.com 注:メールアドレスの形式で入力してください。 例:aaa@bb.cc.co.jp
郵便番号	必須	600-8530 郵便番号から住所を入力 注:半角数字でご記入ください。 例:1234567 または 123-4567
都道府県	必須	京都府
市区町村	必須	京都市
丁目、番地等	必須	x-xxx-xxxxxx
建物名		
電話番号	必須	0123-456-789 注:半角数字でご記入ください。市外局番からご記入ください 例:000-0000-0000
発電所住所	必須	京都府 発電所のご住所を都道府県よりご記入下さい。
部署		部署
役職		役職
生年月日	必須	19450607 ご契約者様の生年月日を西暦年月日でご記入ください。
日中連絡の取れる連絡先	必須	080-xxxx-xxxx 日中連絡の取れる連絡先をご記入下さい。

カートへ戻る　**進む**

必須事項記入の上、
“進む”を選択

⑤

追加情報の入力

STEP 1 ショッピングカート | STEP 2 お客様情報の入力 | **STEP 3 追加情報の入力** | STEP 4 最終確認 | STEP 5 購入相談完了

追加情報

故障受付フォーム
契約者限定故障受付フォーム
故障受付フォーム

契約番号	必須	L01234567 現在ご契約頂いている契約番号を記入下さい。 契約番号は、「マイページ>契約一覧」よりご確認頂けます。 （Lから始まる9桁の番号です。）
発電所住所	必須	京都府京都市xxxxxxx 今回サービスのご利用を希望する発電所住所を都道府県よりご記入ください。
故障内容（症状／エラーコード）	必須	E1-0 症状／エラーコードをご記入ください
故障内容（発生頻度）	必須	常に 故障の発生頻度を選択ください
故障内容（システム再起動の有無）	必須	した システム再起動はしましたか

故障内容（その他処置内容）
パワコンが停止している
その他の処置内容についてご記載ください

現地立ち合い　必須
立ち合いする
立ち合いしない場合は、鍵の施錠が無い発電所に限ります。

現地立ち合い（立ち合い者）
お客様
「立ち合いする」を選択された方は、立ち合いされる方を選択ください。

現地立ち合い（立ち合い者名）
立ち合いされます方のお名前をご記入ください。

立ち合い時のアポイント先　必須
メンテナンス責任者
アポイント先を教えてください。

立ち合い時のアポイント連絡先　必須
080xxxxxxxx
お客様以外をお選び頂いた場合のアポイント連絡先を教えてください。

アポイント希望時間帯
午前中
アポイントのご希望時間帯がありましたら、ご記入ください。
（例）午前中、14時～16時　など

機器情報（パワコン形式）　必須
KPV-A55-J4
パワコン形式についてご記入ください。

機器情報（パワコン製造番号）　必須
14080001
パワコンの製造番号をご記入ください。

機器情報（パワコン設置高さ）　必須
0.5m
パワコンの設置高さ（m）をご記入ください。

発電所情報（施錠有無）　必須
あり
発電所に、鍵の施錠はありますでしょうか。

発電所情報（開錠番号）
123
鍵の施錠「あり」とご記入いただいたお客様で、ダイヤル式の施錠の場合の開錠番号をご記入ください。

発電所情報（駐車場有無）　必須
あり
駐車場はありますでしょうか。

緊急連絡先　必須
090xxxxxxxxx
緊急連絡先をご記入ください。
※現場対応時に問題等が発生した場合に連絡いたします。

情報が不足している場合の連絡先　必須　○ アポイント先　● 緊急連絡先

< 戻る　進む >

必須事項記入の上、
“進む”を選択

⑥

⑦

【障害対応受付完了後の流れ】

対応日連絡	立ち合い有の場合)アポイント先にお電話して、日程調整します。 立ち合い無の場合)対応日が決定したら、メールで連絡します。
↓	
PCS交換の実施	・障害対応依頼から2週間程度で交換を実施 ・交換対応時には鍵が開かない、PCS以外が原因などの場合は緊急連絡先に連絡。 ＊現場から緊急連絡先に連絡が取れない場合は、後日対応結果を報告します。
↓	
交換完了連絡	・交換完了から5営業日以内に完了報告書をTCPlats上にアップロードします。マイページにログインの上、ご確認をお願いします。
↓	
(有償の場合のみ) 保守対応費用のご請求	・お客様の改造による故障や動産保険対象外(地震や盗難など)の要因による故障については、保守対応費用を請求させていただく場合がありますので、ご了承ください。