

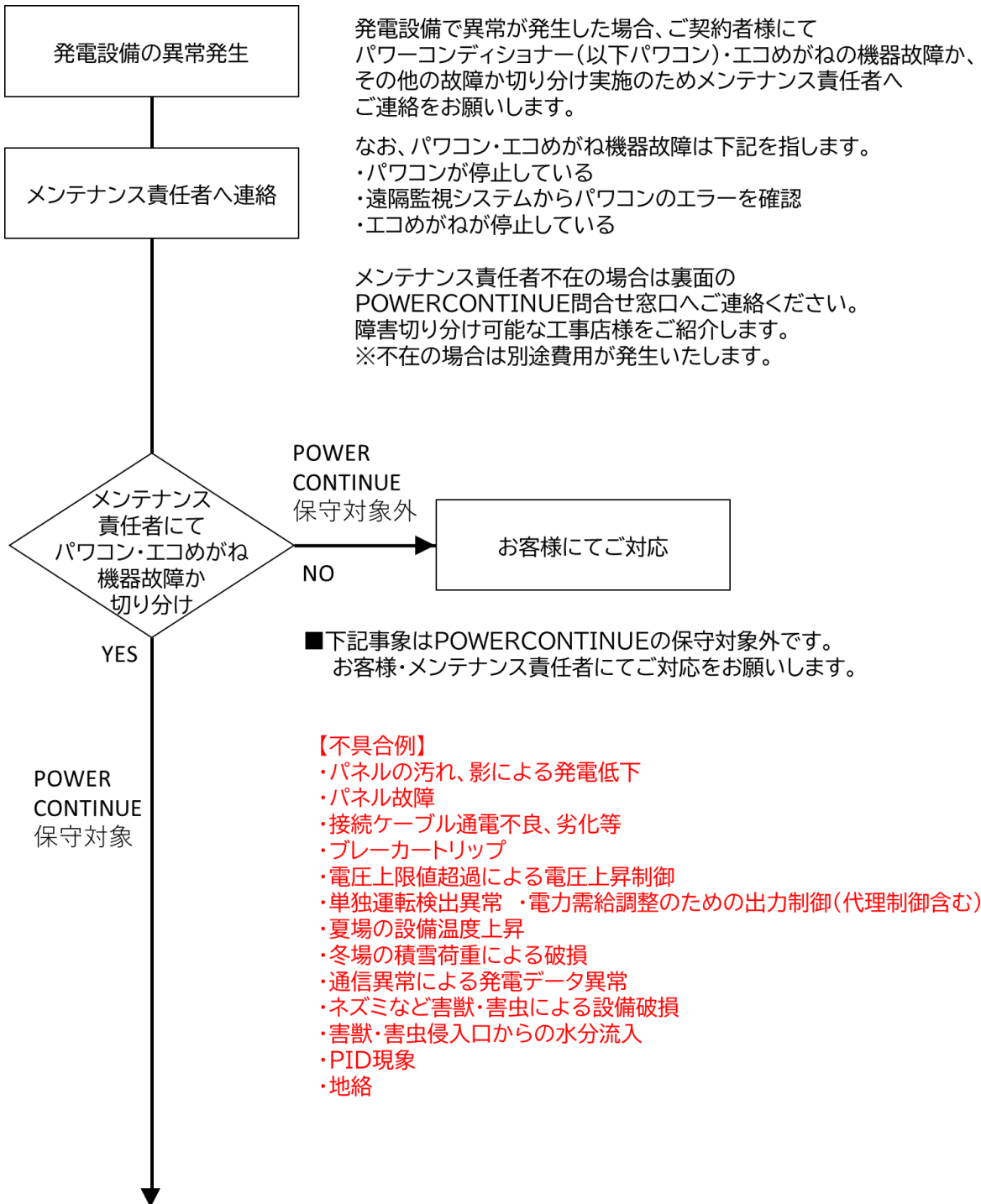
# POWER CONTINUE ご契約者向け障害対応フロー

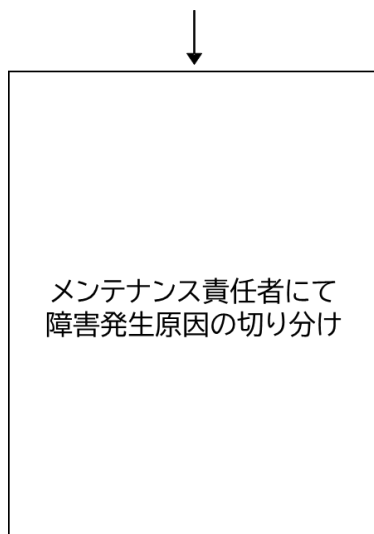
Ver.1.2

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

## 【障害対応フロー】





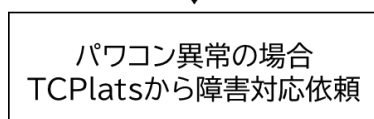
メンテナンス責任者にて以下①～④の実施をお願いします。

- ①障害切り分け(障害発生原因の切り分け)
- ②パソコン異常の場合、障害パソコンのシリアルNo.記載
- ③エラー発生の場合、エラーコード記載
- ④三相パソコン異常、エコめがね異常の場合、  
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
- ・保守対応時の注意点



パソコン異常の場合、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障害切り分けされた

パソコン・エコめがね機器故障を保守対象としております。

パソ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保守対象外となり、

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。

※パソコン交換後の運転初期はブレーカトリップやパソコン停止などトラブル発生の確立が高いため

定期的に終電盤の中やパソ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あります。最新版は 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 の保守対象/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>

障害切り分けができる工事店様をご紹介します。

※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(東日本):070-7813-2754

TEL(西日本):080-2954-0769

受付時間:10:00~12:00、13:00~17:00

※年末年始・夏季休暇等オムロンソーシャルソリューションズ指定休日を除く

## ■各設備 問合せ窓口

### ●単相パワコン異常の場合

オムロンソーシャ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

### ●三相パワコン異常の場合

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

### ●エコめがね異常の場合

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

## ■保守対応時の注意点（立ち合い無しの場合）

保守対応は、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、保守サービス提供開始時まで以下の状態であること。
  - ・ダイヤル錠等、弊社の保守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保守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 オムロンソーシャ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、前項の保守サービス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



商品一覧 お見積 機種選び方 お申込時に必要な資料

メイン画面より  
“商品一覧”  
を選択

パワーコンディショナ定額貸出サービス



遠隔監視サービスをオプション追加いたしました

エコめがね



## POWER CONTINUE

POWER CONTINUEは、残りの売電期間に合わせて発電所の安定稼働と収益の両立をワンストップでサポートする「パワコン定額貸出サービス」です。

お見積のご依頼は、ご希望のお支払方法（月額課金／一括払い）を選択し、『カートに入れる』をクリックしてください。  
なお、お見積には審査がございます。  
お見積の回答は、ご依頼より5営業日以内にご連絡いたします。

### 月額課金モデル

月額サービス料

個別見積

### 一括払いモデル

一括サービス料

個別見積

商品詳細へ >

契約者用  
故障・修理受付

## 契約者限定故障受付フォーム

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。

契約者限定サービス

契約者限定サービス

商品詳細へ >

“商品詳細”を選択

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。お使いのパソ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	契約者限定故障受付フォーム	数量
	商品コード ES-001	- 1 +
サービス利用規約 ... >	契約者限定サービス	
	契約者限定サービス	数量 1 価格 -

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



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）

さんぶ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



## 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	<span>必須</span> <input type="text" value="L01234567"/>
	<small>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&gt;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。)</small>
発電所住所	<span>必須</span> <input type="text" value="京都府京都市xxxxxx"/>
	<small>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。</small>
故障内容 (症状/エラーコード)	<span>必須</span> <input type="text" value="E1-0"/>
	<small>症状/エラーコードをご記入ください</small>
故障内容 (発生頻度)	<span>必須</span> <input type="text" value="常に"/> ▼
	<small>故障の発生頻度を選択ください</small>
故障内容 (システム再起動の有無)	<span>必須</span> <input type="text" value="した"/> ▼
	<small>システム再起動はしましたか</small>



故障内容（その他処置内容）   
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）    
「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**    
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**   
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   
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（パソコン形式）  **必須**   
パソコン形式についてご記入ください。

機器情報（パソコン製造番号）  **必須**   
パソコンの製造番号をご記入ください。

機器情報（パソコン設置高さ）  **必須**   
パソコンの設置高さ（m）をご記入ください。

発電所情報（施錠有無）  **必須**    
発電所に、鍵の施錠はありますか。

発電所情報（開錠番号）   
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**    
駐車場はありますか。

緊急連絡先  **必須**   
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

必須事項記入の上、  
“進む”を選択

## 最終確認（購入相談）



内容確認の上、  
“見積を依頼する”を選択



⑦

## 購入相談完了



購入相談のお手続きが完了しました。

お見積番号 : ESD202303-0000000147

購入相談の回答予定日は通常5営業日以内  
今回購入相談いただいた内容はマイページよりご確認ください。



【障害対応受付完了後の流れ】

