

防災情報システム「LONGLIFE AEDGiS（ロングライフイージス）」 災害時コミュニケーションサービス運用開始 発災後の「つながる安心」を提供し、災害時支援を強化

旭化成ホームズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：川畑 文俊）は、被災後にお客様による自宅の自己点検を支援し、その情報をもとに当社が即時に点検結果や、その後の対応内容をフィードバックする機能などを強化した災害時コミュニケーションサービスを、顧客向け会員制ネットクラブ HEBELIAN NET.にて8月30日より運用開始しましたのでお知らせします。

防災情報システム「LONGLIFE AEDGiS」は、これまで災害時の価値提供として「地震被害推定システム」*¹ や「水害被害把握システム」*² など、地震や水害によるヘーベルハウス・ヘーベルメゾンの被害を把握するシステムを開発してきました。今回運用を開始した災害時コミュニケーションサービスは、これまでの災害被害の把握システムから得られる情報に加え、被災したお客様から直接被害状況や暮らしの状況を把握することができます。これらのシステムとサービスから得られる情報を掛け合わせることで、災害時の架電や訪問などの初動の精度を高め、保険・修繕対応などを含めた、旭化成ホームズグループの連携によってお客様への迅速な災害時の支援を行っていきます。

防災情報システム「LONGLIFE AEDGiS」

● 機器によるセンシング機能

地震被害推定
システム*¹

水害被害把握
システム*²

● 顧客とのコミュニケーション機能

災害時コミュニケーション
サービス*³

今回強化される機能

【運用開始した「災害時コミュニケーションサービス」の特徴】

◆ 発災後すぐにお声かけメールを Push 通知し、「つながる安心」を提供

地震発生時（震度4以上）の発災直後と数時間のリマインドメールの2回にわたり、当社から会員制ネットクラブ HEBELIAN NET. に登録されているお客様にお声かけメールが届きます。（水害時は土砂、浸水、洪水警報情報に連動してメールが届く）今回より HEBELIAN NET. がアプリ化され、お声かけメールも携帯電話の Push 通知に対応し、よりお客様への声かけが届きやすくなりました。

発災直後はお見舞いメールとともに、ガスメーター復旧法など、災害時に必要な代表的処置について案内します。また、あわせて気象庁発表の震度情報も、お客様居住建物所在地を中心に表示してお知らせします。

◆ お客様からの被災情報に対して即時にフィードバック

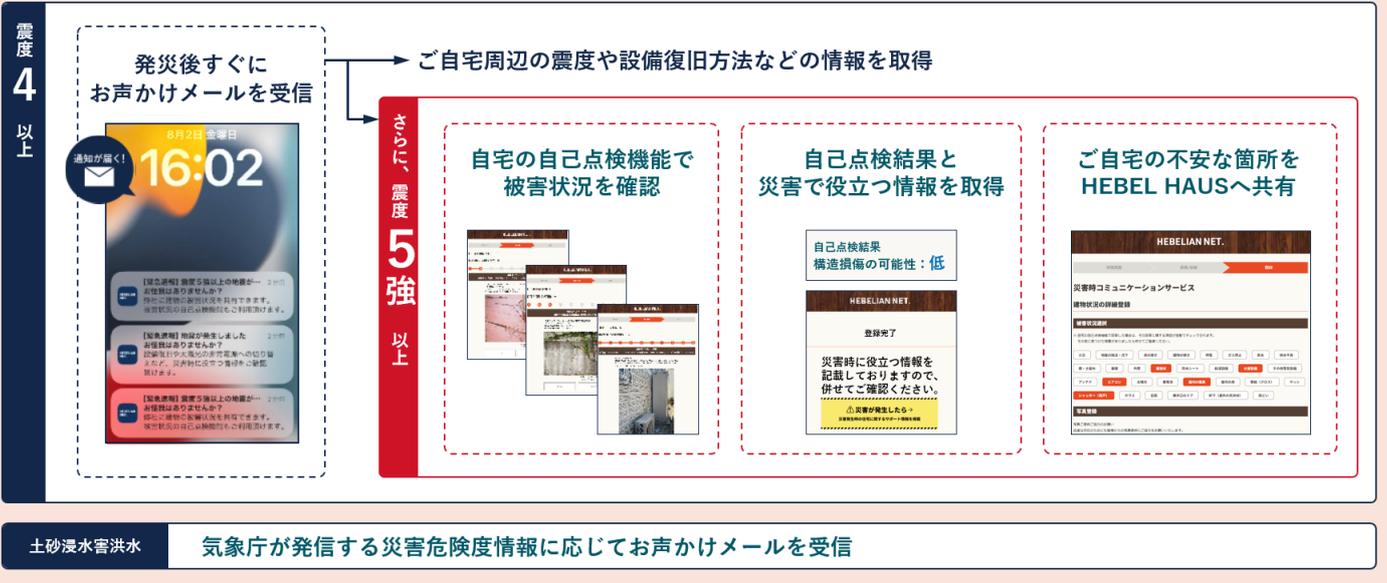
震度5強以上の地震発生時にはお声かけメールのリンクから、自宅の自己点検機能で、自宅の損傷度合いを確認することができます。

お客様の自己点検に基づく結果や、その後の対応内容などをフィードバックします。また、点検結果とその他の自宅の不安な箇所は簡単に当社へ共有もでき、発災後に感じる建物への不安を軽減することができます。

HEBELIAN
NET.

HEBELIAN NET.
アプリのアイコン

1 災害時コミュニケーションサービス（お客様がご利用いただけるサービス）



災害時コミュニケーションサービスの利用時の流れ

チェックすべき箇所を問診形式でお客様に問いながら、自宅の自己点検ができます。基礎や土留めなどの建物の構造状況に直結する内容や、クロスや亀裂などお客様が不安を感じる箇所、給湯器のエラーなど復旧方法の情報提供で一時解決できる内容など、自宅の状況を見ながら1問ずつ「はい」「いいえ」の形で簡単に回答できます。

<p>点検ポイント 3/10 敷地内の既存の土留めに異常が見られますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・沈下（へこみ）、移動、傾斜、ふくらみなどの異常や違和感が見られる ・幅1mm以上のひび割れが生じている。 <p>などの症状がある場合は「はい」を選択下さい。 (※土留めが無い場合は「いいえ」を選択下さい)</p>  <p>設問をイメージしやすくなるための参考画像です。お客様の自宅の仕様とは一切関係ありません。</p> <p>はい いいえ</p>	<p>点検ポイント 7/10 給湯器、エネファーム、エコキュートなど設備のモニターにエラーが出るなどの症状はありますか？</p>  <p>設問をイメージしやすくなるための参考画像です。お客様の自宅の仕様とは一切関係ありません。</p> <p>はい いいえ</p>	<p>点検ポイント 9/10 部屋の壁紙（クロス）や、壁タイルの割れなどがありますか？</p> <p>※ 部屋の扉まわりや、階段まわりに症状が出やすくなります。</p> <p>■ご不安箇所への補足説明 壁紙（クロス）の亀裂やめくれは、下地となる石膏ボードの損傷も要因と考えられます。石膏ボードの損傷は構造に直接影響を与えるものではありませんのでご安心ください。</p>  <p>設問をイメージしやすくなるための参考画像です。お客様の自宅の仕様とは一切関係ありません。</p> <p>はい いいえ</p>
--	---	---

自己点検機能の設問例

【災害時コミュニケーションサービス開発の背景】

近年、地震・水害ともに激甚化・頻発化し各所で甚大な被害が生じていることから、国からも災害への備えや対策をするように呼びかけられています。

当社は防災情報システム「LONGLIFE AEDGiS（ロングライフイージス）」にて 2023 年 2 月より「地震被害推定システム」の運用を始め、同年 8 月に「水害被害把握システム」を完成し、頻発する地震と水害の両方に備える仕組みを開発してきました。今回の「災害時コミュニケーションサービス」は、発災後の不安要素で大きいとされる「建物の倒壊・破損」に寄り添うべく、被災した際にお客様がその場に居て良いか否かを判断するための情報の 1 つと

して、自宅の自己点検が行える機能を開発しました。今後も LONGLIFE AEDGiS は更なる機能拡張を検討していきます。

また今回のサービス導入にあたり、当社の LONGLIFE 総合研究所監修のもと、デモ機を使ったサービス体験を HEBELIAN NET. に登録されているお客様へ事前実施し、災害時の支援サービスとしての評価を調査致しました。結果として、被災経験の有り・無しに関わらず、93%以上のお客様が「体験した災害支援サービスを今後も利用したい」(図 1・2)と回答しました。災害時コミュニケーションサービスは、お客様と当社の双方向のコミュニケーションを通じて災害時の不安を軽減する一助になると考えております。これまで当社が行ってきた人(社員)によるお客様対応をベースに IT の力を援用して補い、安心して安全な暮らしをより高次元で実現することを目指します。

これからも当社は人びとの「いのち・くらし・人生」全般を支え続ける LONGLIFE な商品・サービスの提供に努めていきます。今後高い確率で発生が予想されている激甚災害に対して、気候変動リスクを低減するための脱炭素社会実現への取り組みと、災害発生前後を生き抜くための、高いレジリエンス性を備えた商品とサービスの提供を通して、持続可能な社会の実現へ貢献してまいります。

被災経験あり

Q：体験いただいた災害支援サービスは
今後も利用したいか？



図 1: HEBELIAN NET. に登録されている
お客様へ事前実施した評価 (n = 424)

被災経験なし

Q：体験いただいた災害支援サービスは
今後も利用したいか？



図 2: HEBELIAN NET. に登録されている
お客様へ事前実施した評価 (n = 727)

被災したらどんなことでも心配になるが、このサービスによって**自宅の問題が直ぐに解決 (自宅にいても良いのかダメなのか) できることは 1 番の安心材料**だと思う。(50代 被災経験あり)

緊急時に自分から発信することは困難なことがあるかもしれないので、このようなアプリなどからの通知があると良いと思います。(60代 被災経験あり)

居住者としては、**有事にハウスメーカーと直接コンタクトがとれるほど心強い**ことはありません。簡易判定ながらも、即座に拙宅の被害状況をメーカー様にお伝えでき、かつ状況に応じてサポートが受けられる本サービスは、住宅選びの一助になるのではないのでしょうか (50代 被災経験なし)

いざ地震が起きた時日頃の備えがあっても、何からどう手を付けたらいいか途方に暮れると思います。今回体験したサービスのように**順序立てて調べなくてはいけないことを捉えることが出来る**のはありがたいと思います。(60代 被災経験なし)

サービス体験したお客様からの声

※1 関連リリース: <https://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/press/20230310/index/>

※2 関連リリース: <https://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/press/20230828/index/>

※3 関連リリース: <https://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/press/20220128/index/>

【問い合わせ先】

旭化成ホームズ株式会社 広報室 〒101-8101 東京都千代田区神田神保町一丁目 105 番地
(電話)03-6899-3010 (FAX)03-6899-3400 (メール)j-koho@om.asahi-kasei.co.jp