

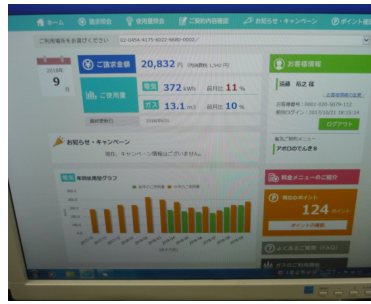
実施事例9

事業者名	(株)アポロガス		所在地	福島県福島市飯坂町字八景 6-17			
代表者名	代表取締役社長 篠木 雄司	連絡先	担当者名	保安課課長 菅原 直人	電話	024(542)1122	
事業名	LPガス見える化による顧客サービス向上と保安高度化を推進し経営基盤強化を図る事業						
本社・事務所			地図				
							
事業内容	システム導入により顧客の信頼度増加と企業イメージの向上を図り基盤強化を図った						
事業の狙い	<p>①U-bus ガスメータによる集中監視システムとの併用によりLPガス見える化を構築。</p> <p>②集中監視システム導入により検針・配送業務の合理化を促進し経営基盤強化を図った。</p> <p>③顧客へのLPガス使用量や料金の提供から透明性が図られ、信頼性向上に繋がった。</p>						
求める効果	<p>①LPガス見える化で顧客の求めている情報提供が容易となり、満足度が向上した。</p> <p>②集中監視システムの保安情報による的確な対応が図られ、保安レベル高度化に繋がった。</p> <p>③事業実施によるコスト削減が進み経営基盤強化に大きく寄与した。</p>						
費用等	費用総額	16,454 千円	自己資金	8,227 千円	補助金	8,227 千円	
事業実施前の状況	<p>①拠点の福島市全域並びに県北地域を商圈としており、顧客に占める戸建住宅と集合住宅の割合はほぼ半々ずつの状況。近隣の相馬市から震災により罹災者が一時的に避難して来たため集合住宅が満室となったが、今では従前に戻り空室が目立つ様になっている。</p> <p>②ランニングコストの比較で既築・新築共にオール電化に転換されるケースが多く、県協会によるチラシ、TVCM等での対策を行っているが年々顧客が減少している。</p> <p>③一方で都市ガスの攻勢も強く、新設の集合住宅への新規導管の敷設に始まり、周辺の顧客への勧誘による転換が後を絶たない状況となっている。</p>						
事業展開	事業開始日	9月 1日		事業完了日	12月 12日	期間	5ヶ月間
	人員体制	7名		社内	3名	社外	4名
	具体的展開	8月	5日間		社内打合せ 社外打合せ	<ul style="list-style-type: none"> 補助金交付決定による社内打合せ開催 各メーカー担当者を交えた打合せ開催 	
		8月～9月	20日間		事前調査 顧客周知	<ul style="list-style-type: none"> 施行前の電波調査等最終現場確認 システム導入予定先への周知活動 	
		9月～11月	70日間		データ登録 機器設置	<ul style="list-style-type: none"> 集中監視センターへデータ登録作業 ガスメータ交換 各種端末設置工事 	
9月～11月		70日間		開通処理 開通火行	<ul style="list-style-type: none"> センターより開通試験 2次開通確認 未開通端末調整 2次開通確認 		
	12月～1月	7日間		事業完了 実績報告	<ul style="list-style-type: none"> 各メーカーへ最終支払完了 補助事業実績報告書作成、提出 		

補助事業推進担当者



見える化システム



配送予測システム



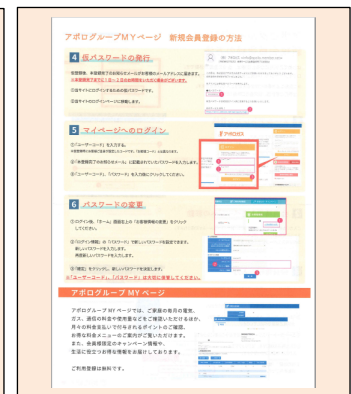
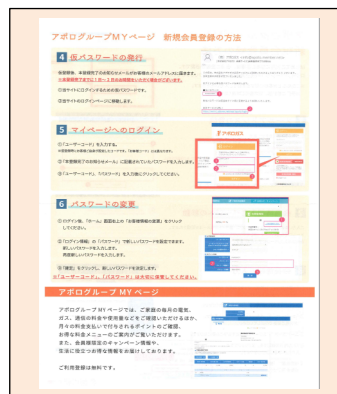
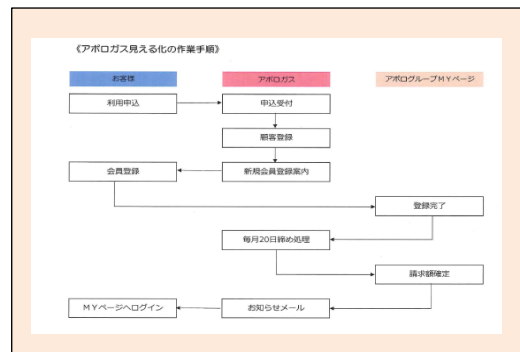
発生した課題点	①センター登録の際、顧客ID 端末ID メーターIDの入力に当初、戸惑いがあった。 ②従来無線子機とUバスエアー子機の通信(電波)状況に違いがあり未開通の子機が出た。 ③センターでの即時通信方法等で操作方法がこれまでと違う部分があり戸惑った。					
行った改善点	①物件ごとに一覧帳を作成し、上記3つIDの入力ミスが無いように注意した。 ②Uバスエアー子機の特徴を理解し、親機の取付け位置変更などを行い設置した。 ③自動検針が入らなかった物件に対し、早急に対応しメンテナンスを行った。					
得られた効果	①集中監視システムを設置した顧客に理解頂き、より一層ガスを安心して使用して頂けた。 ②バルクの残量監視を行い、配送業務に活用する事によりコストを下げる事が出来た。 ③ガスメータへの閉開栓指示が遠隔により事務所でも操作出来るようになった。					
効果の額	①バルク配送合理化 配送費 ②検針業務合理化 人件費	配送コスト減額 ▲4千円/月→▲48千円/年 検針業務担当者 ▲49千円/月→▲591千円/年				
自己評価	企画	70点	推進手順	80点	総合評価	75点

<LPガス見える化システム>

当社は自社で HEMS サービスを展開しており、LP ガス見える化のみではなく、電気・水道までを網羅した内容を「MYページ」から閲覧出来る様にしている。

LP ガスに関しては、集中監視センターからの検針データをもとに LP ガス料金やその他利用額を毎月 20 日の締切後、請求額を確定し顧客より登録されたアドレスにメールを配信し通知する。

顧客はメール受信後「MY ページ」にログインし自身の使用量や請求額の確認が出来る。「MY ページ」はこの他にもアポロガスから提供された、得する料金メニューやキャンペーンといった生活に役立つ様々な情報が提供されている。



<p>反省点</p>	<p>①設置予定先物件が集合住宅（アパート・マンション）だったため、設置工事前に周知活動は行っていたものの不在が目立っており、工事当日に説明する事が多々あった。 ②集中監視システムへの入力が、新たにUバス機器を導入したため従来の特小無線機器との併用で行うこととなり、やや複雑化しており入力担当者の負荷になりそう。 ③建物敷地内の駐車場側に設置した機器が未駐車時点での開通テストでは問題なかったが、実駐車時点では自動検針されていないケースが発生したため設置場所を変更した。</p>
<p>顧客への周知</p>	<p>見える化システムに関する案内は前記「MY ページ」の普及を展開しているため、顧客に対しては集中監視システムに関する説明を主体としている。</p> <p>アポロガスは「認定販売事業者（ゴールド）」を取得しており集中監視システムの普及率は高いが一層の普及促進により業務の合理化や競合エネルギー対策を進め、地域に密着し顧客に愛される企業を目指している。</p> <div data-bbox="655 504 1029 954" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="1061 504 1449 954" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="890 976 978 1240" data-label="Text"> <p>ホームページ掲載</p> </div> <div data-bbox="997 976 1426 1240" data-label="Diagram"> </div>
<p>見守りサービス（補助対象外）</p>	<p>地域に居住されている高齢者世帯を対象として当社のガス利用者には無料でサービスの提供をしている（利用者以外は有料）。</p> <p>マイコンメータの不連続使用情報を活用し親類や民生委員等に状況をメールで送信するもので、好評を得ている。</p> <p>また、当社の女性社員で構成された「エプロン隊」が月に一度必ず訪問しているため、万が一異常があれば即座に対応する事も出来る。</p> <div data-bbox="997 1265 1426 1706" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="774 1765 1449 2033" data-label="Image"> </div> <p>「エプロン隊」はこの他にも集中監視システム設置先にはミニコミ誌「せっかくどうも」を配布し顧客とのコミュニケーションづくりの主役を担っている。</p>

反響・意見等	社内	<p>①バルク供給先やシリンダー供給先のLPガス残量管理、切り替え通報が入るため、従来の予測配送よりも効率の良い配送業務となった。</p> <p>②特小無線による既存の端末機器とUバスによる新端末が混在するので、事務処理上の両者に対する取扱いが慎重になった。</p>
	社外 (対象先等)	<p>①顧客A→給湯器の止め忘れて連絡を頂き大変助かった。</p> <p>②顧客B→インターネットで使用量、料金が見られて便利になった。</p> <p>③顧客C→外出中にガス機器の消忘れに気付いたが直ぐに対応してくれた。</p>
	業界等	<p>①同業者に対しUバスエアーの有効性を説明し普及を後押ししたい。</p> <p>②当社と同様なシステム構築を計画される事業者に対し事例を公開したい。</p> <p>③LPガス協会等から要請があれば事業内容を説明し協力して行きたい。</p>
総合見解	<p>①自社配送のため、集合住宅の残量通報や切り替え通報の活用により、従来より効率の良い配送管理が出来、コスト削減に大きく貢献している。</p> <p>②LPガスの使用量や利用料金が見える化システム構築により、顧客の生活パターンに沿って効率良く然も安心して使用して頂く為の基盤が出来たと考えている。</p> <p>③既存或いは新設の集中監視システムの導入により、24時間の監視体制が図られまた、従来からの見守りサービスとも相俟って保安に対する信頼性が一段とアップした。</p>	
今後の方針	<p>①見える化システムの内容等に対し、導入した顧客からアンケートを取り、その結果顧客の要望の多いものをシステムに取込み最大限反映していきたい。</p> <p>②集中監視システムの導入をアピールし他社との差別化や競合エネルギー対策を図り、LPガスの市場拡大を目指すと共に、アポロガスのファンづくりを進める。</p> <p>③見える化システムに、高効率機器を使用した場合の利用料金と従来の利用料金との比較が簡単に出来るようなシステムを付加したものを構築していきたい。</p>	
経営者の声	代表取締役	<p>集中監視は色々な意味で過渡期を迎えています。今回、補助事業で取組んだUバスエアーは大量の情報をやり取り出来る次世代の端末です。これを基に更なる保安業務の向上を目指し顧客の満足度アップに繋げて行きたいと考えています。</p>
	取締役	<p>顧客の求めるサービスは多種多様ですが、一つひとつ捉え推進して行く事が大切だと考えております。今後も可能な限り具現化する様努め、お客様から選ばれる事業者となる様努力して参ります。</p>
補助事業に対する要望等	<p>①補助事業の実施期間が実際に、取付けから書類作成までの時間が短いと感じた。</p> <p>→平成29年度は交付決定が例年より1か月間遅くなり大変ご迷惑をお掛けしてしまいました。平成30年度は例年通りとしております。事業期間は交付決定から事業完了までとなりますので交付決定後の早期事業着手が必要となります。</p> <p>何卒ご理解くださいます様お願いいたします。</p>	
その他	<p>当社が実施した事業への問い合わせは、保安課課長 菅原 直人 宛に連絡ください。</p> <p>また、メールをいただいても結構です。</p> <p>メールアドレス apollo@jeans.ocn.ne.jp</p>	