

平成30年度版 主な構造改善推進事業補助実施事例の紹介

《目 次》

- | | | |
|---|---------------------------------------|--------|
| ① | 山口・アポロガス株式会社
『需要促進料金・バルク・ガス切替策に活用』 | P 1- 3 |
| ② | サーンガス共和株式会社
『合理化と対面の業務仕分けが鍵に』 | P 4- 6 |
| ③ | 佐用プロパンガス株式会社
『集中監視でオール電化・過疎化対策』 | P 7- 9 |
| ④ | 浅野産業株式会社
『お客様との絆のため集中監視 100%へ』 | P10-12 |
| ⑤ | 白ゆり商事株式会社
『お客様を見守り愛される企業に』 | P13-15 |
| ⑥ | 株式会社富永商店
『見える化と機器拡販に効果』 | P16-18 |

需要促進料金・バルク・ガス切替策に活用

山口・アポロガス株式会社
本社／宇部市 塔野仁三朗社長

山口・アポロガスは、LP ガス(家庭業務用小売、オートガス)を主体に電気「アポロでんき」、宅配水、各種住宅設備・リフォームなど多角的な商材を手掛けています(LP ガス消費者戸数約9,000件)。集中監視システムによる取り組みはこれまで、需要促進型料金メニューの開発、ガス切れの生じないバルク供給システム、LP ガス使用量など消費者がいつでも確認できるサービスなどをテーマに構造改善補助事業を活用してきました。



話し手／塔野仁常務

●分計メーターで新料金メニューの作成

2011年度に行った「暖房新料金メニュー」の作成と適用は、エコジョーズの普及や遠隔地自動検針などを目的に分計機能内蔵メーターを設置し、「大容量給湯」需要と「ファンヒーター」需要に対応する新料金メニューを作成しました。テスト導入の段階では、目視で検針し指針値入力しましたが、十分自動検針ができることがわかりました。

この取り組みについて、塔野仁常務は「分計メーターで個別燃焼機器の使用量も分かれば需要促進型料金メニューの作成が可能になります。ファンヒーター利用、給湯による消費量の多い世帯に対応する割安なメニューをつくりお客様サービスと今後の新型ガス機器の普及・ガス増販につなげていきたい」と考えました。新料金と併せ集中監視も984件で実施し、従来担当者2名が9日間かかっていた業





塔野仁常務

務が軽減されました。

13年度事業で実施した「バルク残量監視」はガス切れ防止を目的とした取り組みです。

バルク供給を行う約

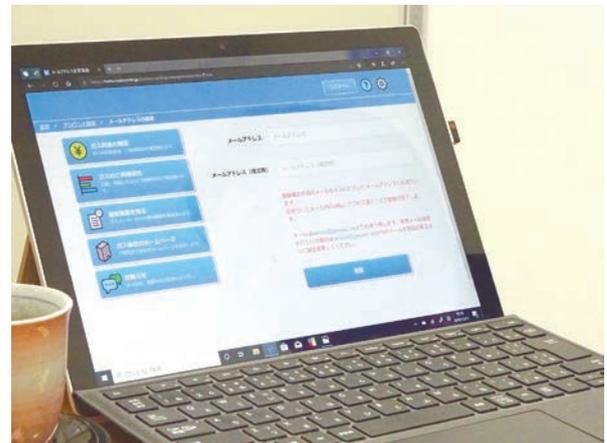
500拠点の集合住宅、飲食店などの業務用施設では、安全供給が重要課題となっていました。そこで採用に踏み切ったのがバルク用の集中監視システムの導入です。塔野常務は「ハウスメーカーからの依頼も多く、元売事業者の指導によりバルク供給を積極的に行っていた結果、ガス切れ対策が急務となりました。導入によりガス切れ予測が正確にできることが分かり、配送担当者の心理的負担(いつガス切れが起こるかといった不安)が大幅に軽減できました」といいます。また、配送の効率化によりバルクローリー1台当りの配送件数が増加することも実証できました。

●ガス使用量の見える化サービス

18年度の「集中監視 + 見える化」を目的とする事業は毎日検針できるLTE通信の端末ができたことで消費者向けサービスとしてガス使用量の見える化を進めました。

ガス小売事業の自由化で、電力会社が設置促進するスマートメーター(20年代前半に全戸設置予定)による見える化サービスに対抗できると考えたそうです。

塔野常務は「アパート住民1,000戸を対象に実施し、情報提供を行いました。お客様自身がQRコードとパスワードを



使って月使用量等を知ることができます。また、専用ページからは分計メーター利用による“お得な暖房料金”なども確認できるようにしました。自らエネルギー利用に関心を持って頂き、



会社概要

本 社：山口県宇部市南浜町 1-2-27

代表取締役社長：塔野仁三朗

設立：1986年1月

事業内容：LPガス販売、空調機器等設備工事
販売、オートスタンド、自動車販売・修理・
車検、カー用品販売、家電販売、装飾品・家
庭用品販売、損害保険代理店業等

節約の仕方、便利で快適な生活のために必要なガス機器などを理解することがお客様のためでもあり、当社との信頼関係もさらに強まると考えました」と言います。

●課題と今後の取り組み

以上の取り組みには明確な目的があり、その実証でも満足する結果を得ました。一方、今後の課題としては、請求書のペーパーレス化が残されていました。電子データ利用による見える化は、次の段階でWEB請求書の発行へと移行すると言います。今後は①定期調査・点検など保安業務の案内と許諾連絡のEメールなどの利用②新商品・サービスの案内の電子化—などを検討していくそうです。



合理化と対面の業務仕分けが鍵に

サーンガス共和株式会社
本社／倉敷市 松尾勝也社長

2005年4月、大手事業者の子会社と合併し新体制となったサーンガス共和に08年6月、先代社長の子息である松尾勝也氏が大手生命保険会社を退職し現職に就任。従来からコスト削減と業務合理化を目的に実施していた集中監視システムの拡大に努め、2回の補助事業を通じ新たな事業モデル構築へと取り組んできました。



話し手／松尾勝也社長、櫻井博規総務課課長

●2回の補助事業でシルバー認定取得、65%まで普及拡大

2011年第1回の補助事業は遠隔地かつ検針業務の負担の大きい集合住宅を中心に計1,200件を対象とし、集中監視システムの拡充を図りました。更に段階的に普及率を向上、18年8月には第二号認定LPガス販売事業者となっています。

2回目の補助事業は18年でした。シルバー認定を受けたことで、さらにゴールド認定を目指すべく件数拡大と遠隔地の集合住宅への優先的設置により検針業務の軽減を図りました。対象件数は1,000件で、全顧客に対する普及率は65%にまで拡大しました。その結果、検針業務を減らす一方、顧客との大事な初回接点となる入居点検を「入口戦略」と位置づけ、

行政が推奨する「料金透明化」へ重点的に取り組みました。具体的には、社内で議論を重ね完成した自社製14条書面を使用し、お客様へのより適切な情報提供とアカウントビリティー（説明責任）の向上に努めました。特に丁寧な説明が求められる項目を「重要事項」と定め、書面と話法を駆使し、課題とされるガス料金の構成や設備利用料を、“見える化”しました。お客様のガス料金に対する不信感の払拭と正しい理解のもと、ガスを安心してご



利用いただけるよう取り組んでいます。単に業務量を減らすだけでなく、業務の品質を高めることが肝要と考えます。

これらについて櫻井博規総務課長は「検針数だけでなく、検針エリア自体が減ったことが大きかったと思います。また、集合住宅オーナー、不動産管理会社に対し、集中監視システムの安全性などのメリットをPRでき、信頼関係も醸成できました。その後、ホームページでも今後の普及率アップに向け、消費者向けのPRも行っています。引き続き積極的に取り組んでいきます」と意欲的です。



櫻井博規課長

●補助事業のメリット・デメリット

〈メリット〉

- ①料金透明化が進められた
- ②集合住宅オーナーなどの集中監視への理解増進と関係強化(速やかな端末器設置工事の実施)
- ③検針業務軽減による重点業務への傾注
- ④シルバー認定取得
- ⑤第2回終了後、普及率65%にアップ

〈デメリット〉

- ①端末器設置のための総コストが予想以上に多かった

●今後の課題と取り組み

将来における経営ビジョンを考える時、「集中監視の役割は大きい」と期待する松尾勝也社長は「LPガス事業は人手を頼りとする労働集約型産業です。既知の事実ですが国内マーケットでは、20世紀

に見られた“人口増加”を前提とするビジネスモデルや成功体験がそのまま通用するかと言えば、やはり無理があります。21世紀は“人口減少”の時代。その時代のすう勢を読み、営業圏の人口動態や労働人口、年齢別世帯数等を想定し、社内・社外に打つべく手を考えています。「今後、従来とは業務の質も量も明らかに異なってきます。これを担う貴重な労働資源をどこに活かすのかが大切。時代に合った働き方や、人手不足、スタッフの高齢化などを勘案すると、新たなテクノロジーを活かした機械化や自動化できる業務と、人にしかできない、あるいは人だからこそ本領を発揮する業務とを適切に仕分けすることがますます求められると思います」。

LPガス事業における機械化と人手の仕分けについて「例えば、現在ガス料金の支払いは、集金をほとんど行っていません。当初、社内では反対の声もありましたが、お客様のご都合に合わせ、お客様のもとへ伺い、確実な集金を行うまでの一連の手間を考慮すると、現金払いには所定の手数料を頂くことが妥当と考え、苦渋の決断ではありましたが、全件お客様のもとへ赴き、お客様へのご理解ご協力に努めました。おかげさまで自動



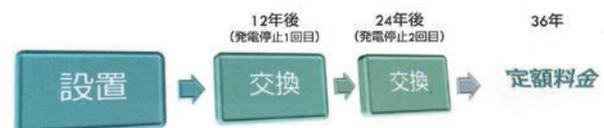
振替やクレジット払いへのスムーズな移行が進みました。「目指すべきは業務品質の向上。集中監視システムには今後、請求書の発行、配送のさらなる効率化などが期待できます。今後も新たなテクノロジーの採用には積極的に取り組んでいきます。併せて、保安業務やお客様との接点業務などは人手を介してこそ一層の安心・安全が生まれます。その担い手づくりは永遠の課題です。スタッフが“安心して働ける会社”、“人を大事にする会社”として働きやすい職場づくりにも並行して取り組んでいます」とし、今後の集中監視や新技術利用の方向性を語っています。これら合理化を通じた業務品質の向上を図る一方で、サービスの拡充にも注力しています。

「集合住宅オーナーなどとは集中監視システムを介して良好な関係を築いてきましたが、戸建住宅のお客様にはエネファームの導入を勧めています。エネファームの普及には同業他社の中でも先行して取り組んできました。発電・発熱を兼ねた先進性や、床暖房などの他にない快適性はお客様の満足度を高め、ガスを長期的・永続的にご利用頂くことにつながっていくものと確信しています」。同社の提案活動は現在「新長期安心サポートプ



ラン『サブスクリプション』(定額制)」というメニューで展開しています。「ポイントは“イニシャルコストとランニングコストを別々に論じるのではなく、生涯におけるイニシャルコスト(更新や交換時コスト含む)とランニングコスト(月々のガス料金)を合算したトータルコスト”の視点です。

導入時、12年後、24年後のイニシャルコストに相当する設備利用料を定額払いできるシステムです。また、ガス料金は特別価格で光熱費が軽減され、使用量が多い程、発電も多くなり、トータルコストが割安になります。一般的に機械は半永久的とは言えず、交換・故障リスクが内在します。設備交換時の負担を軽減し、家計全体で見た場合の経済性や、何より安心して設備をご利用いただけることは魅力十分と考えます」とのことです。



今後の集中監視の活動について「自動検針以上の期待もあります。LPWA利用により100%に挑んでいくつもりです」と松尾社長は抱負を語りました。

会社概要

本 社：岡山県倉敷市西阿町新田 633-1
 代表取締役社長：松尾勝也
 創業：1967年3月
 事業内容：LPガス卸売・小売業、機器・住宅設備販売、設計・施工、オートガス、エネファーム販売、GHP・EHP販売等

集中監視でオール電化・過疎化対策

佐用プロパンガス株式会社
本社／兵庫県佐用町 井上満晴社長

兵庫県で最も高齢化率の高い佐用町(2019年2月1日時点、41.5%)でLPガスと上下水道を中心に経営する佐用プロパンガスは08年頃、高齢者世帯の保安確保、ガス切れ防止策などへの対応から集中監視システムの普及に着手しました。補助事業の活用は、さらなる業務合理化、ガス使用見守りサービスの導入などが目的だったそうです。



話し手／井上満晴社長、竹元優貴・液化石油ガス業務主任

●2回目に「見守りサービス」に着手、普及率は70%以上に

第1回目の補助事業(2014年度)では、マイコンメーターの継続使用時間オーバーなどによる遮断が特に高齢者世帯で多いことから、保安情報取得を主な目的に普及拡大させました。第2回目の補助事業(18年度)では、高齢者世帯の安全を子供へ通報する「安否確認サービス」を導入し、PRを開始し普及を加速させました。

その結果、全顧客に対する集中監視サービス率は、当初21.9%が第1回事業終了後には50.0%に、第2回事業終了後には70.0%へと拡大しました。



井上満晴社長

また、技術的な改善点として、第1回目の事業ではFOMAによる親機で一括カバーする無線端末方式では遠方の戸建住宅等のフォローができなかったため、2



回目には戸建用 NCU 端末の設置にも新たに取り組みました。

●オール電化への転向阻止に見守りサービス導入

もともと保安の高度化やガス切れ防止のため、リアルタイムに情報が把握できる集中監視システムの導入を決めた会社でしたが、09年の佐用川氾濫をきっかけにガス利用の不安が広がり、オール電化へ変更する家庭も増えてきたことで「電気にはない魅力的な安全安心サービス（見守りサービス）を提供しようと思った」ことが、補助事業活用へと井上満晴社長を導いたようです。

●配送効率化、保安情報管理、サービスの訴求

事業実施に当たり、併せて次のような取り組みも行っています。「配送効率化」に対してはシリンダー内のガス残量情報を担当者の携帯電話に転送することで即時対応できる体制を整えました。同時に、その他各種情報を受信した際のメーター指針値を配送管理システムに自動的に反映するようソフトを改善し、データの管理性能を向上させました。



「保安情報」については、電話や現地訪問時の対応に活かせるよう、システム上の用語の簡易化などシステム会社の協力を得て改善。第1回目事業では勉強会も行っています。

●社内体制（主に施工体制）

①自前での施工体制の確立：2回の補助事業を通じ、全て自社で施工した理由はコスト抑制と工事ノウハウ獲得を重視しました

②施工人員と対応時間：他の業務との兼務でスケジュール調整しました（調整などで困難な面もあったそうです）

③広域受発信が可能な親機の設置場所の選定：公の施設が望ましいと考え、区役所、病院、消防署へ事前説明し、円滑な施工計画を立てました

●業務改善効果とメリット・デメリット 〈メリット〉

①保安情報（警報）の即時把握により、緊急時対応が迅速化できました

②見守りサービスなども含め「ガスの安全性」がPRできました

③残量監視（警報）による優先指示を配送予測に自動的に反映できるようにしたことで、ガス切れはゼロになりました



〈その他メリット〉

①保安高度化、配送管理、自動検針のメリットは期待した通り。業務の効率化など当初の目的の達成に十分満足しています

②オール電化が進む中でも、集中監視システムのPRを通じLPガスの安全性についての理解が増進したと思います

〈デメリット〉

①(2回目事業で活用した)戸建向けNCUの設置は施工のアポ取り、多様な電話回線への接続工事の手間、親機と子機の電波不良などで施工が進めにくいことが課題となりました

②見守りサービスへの加入が予想以上に進まなかったこと：遠隔地の家族への加入説明などが必要だと感じました

●課題と今後の取り組み

集中監視システムの事業者にとっての有用性、消費者の利便性向上など多様な利点が十分証明できたことで普及率100%を目指します。「戸建設置を進める中で、次世代型NCUへの研究・対応も

必要と考えるようになりました。施工も遠方になるため課題もありますが、LPガス事業の維持には欠かせない取り組みとなっています。地震など災害対応としての供給機器の安全性向上(ガス放出防止型高圧ホース、チェーン二重掛けなど)、宅配水による生活サービスの多様化などにも取り組み、お客様との絆を強くしようと思っています」と井上社長は話しています。オール電化対策や過疎化対策がさらに重要課題となる中、集中監視は必須条件となりました。また、地域のLPガス販売店とは共同で展示会を開くなど地域業界としてのアピールにも余念がありません。

会社概要

本 社：兵庫県佐用郡佐用町佐用 78-1

代表取締役社長：井上満晴

設立：1968年7月

事業内容：LPガス販売、ガス機器・住宅設備機器販売、冷暖房空調設備設計・施工、衛生設備工事、水道工事設計・施工、土木工事、各種配管工事、宅配水販売等



お客様との絆のため集中監視100%へ

浅野産業株式会社
本社／岡山市 浅野益弘社長

浅野産業の集中監視システムへの取り組みは、会社方針として30年以上前から進められました。利用回線が、ISDN、ADSL、光通信へと変化するなか、コストアップ要因にも対応し、さらに無線方式への移行も図ってきました。顧客との接点をより強固とするための業務の合理化が目的でした。集中監視普及率は71.5%とゴールド認定をクリアするレベルです。「無線通信精度の向上」「市街地などでの電波障害による未設置宅への対応」「メーター情報を収集する親機の設置と高額な負担増」などの課題もありますが、「100%達成」を目指し、今回の補助事業で集中監視サービスの基盤強化と見える化に取り組みました。



話し手／香西純夫業務管理部部長、信江昌彦総合サービスセンター課長

●集中監視の一層の普及に向けて

集中監視システム導入のいわば“老舗”である浅野産業が今回、構造改善事業として取り組んだテーマはまず、集中監視端末の未設置先約30%の全戸自動検針化に向けた着実な進展でした。様々な通信方法を採用し普及率を維持してきましたが、特定エリアに1件でも端末未設置先や通信困難先があれば「結局その地域に人を出向かせることとなる」ため、「一定エリアでの自動検針率は100%でないと意味がない」といいます。そのような状況下、固定電話を持たない顧客が増加す

るなかで登場した無線通信方式では、個別メーターからの情報を集積し送信する親機が必要となっていました。市街地



香西純夫部長

では、近隣でも情報通信が阻害され、不具合が起きるケースがあり、改めて別の親機を設置する必要も出ています。高齢化世帯では、使用時間オーバーなどで遮断した場合は、復帰操作ができないこともあり、普及を優先的に行うため、確実な通信に重きを置きました。今回の取り組みのもう一つの目的には「ガス仕様状況の見える化」がありました。「お客様には当社の信頼関係をより認識してもらえ、取り組みとしてガス使用量をグラフに表し、変化する状況も一目で分かるようにしました」といいます。



●課題解決への改善ポイントと対応方法

集合住宅などの適切な端末設置場所を探すため、従来設置していた(既設)親機の周辺で電波試験を行いました。さらに営業所から遠方で未設置先の集合住宅では、顧客とオーナーなどに説明し、親機などの設置準備を進めていました。一方、社内では(事前の集中監視センターの)総合サービスセンター担当者の信江昌彦課長が中心となり、各営業所の営業員が「端末機設置候補の選定」「現場確認」「顧客、オーナー・管理会社への説明」を行いました。

同センターでは、設置場所の選定について営業員と打ち合わせ、必要に応じて①電波試験②現地調査と台帳作成③自社センターシステムと利用する専門の監視センターへの新規登録④工事業者への発注⑤完了確認⑥報告書作成一など一連の

必要業務をスケジュール化し実行に移しました。

●業務改善の効果・メリットとデメリット

今回の事業推進による業務改善効果について、次の点を挙げています。

①WEBを活用したLPガスの見える化サービスにより、お客様からの信頼が向上し、LPガスや業界のイメージアップにつながった②1,000世帯の設置計画を全てクリアし、これとで全集中監視化率は76.0%と4.5%を上乗せした③さらなる保安の高度化などを進めることができた

〈メリット〉

①1,000件の検針業務を減らすことで全社では1ヵ月当たり数10時間の時間が削減できた

②見える化によりお客様のガス利用方法などの理解が進んだ



③料金不払い時対応など遠隔開閉栓ができるようになった

〈デメリット〉

①端末器の設置変更などのメンテナンスが必要となる場所があった

②毎日検針による通信費の上昇

●今後の対応策と期待

様々な通信技術のサービスが打ち切りとなる中、「100%を目指す上でもLPWAなどの活用も進めなければなりません。事業環境は共働き世帯も増加し、在・不



ショールーム
「ピースナッツ」



在などのお客様情報が取得し難しくなっています。Face to face の機会を1回でも多く見出すためには業務の合理化は常に進めます。様々なお客様情報の取得のため、自動検針などがこれまで以上に不可欠となっています。同様に配送業務の人手不足対策の一つとして検針情報等をより有効に活用した物流合理化を進めていきたいと思っております」と香西純夫業務管理部部長は抱負を話しています。

会社概要

本 社：岡山県岡山市北区南中央町 12-16

代表取締役社長：浅野益弘

創業：1868年

設立：1959年

事業内容：LPガス・簡易ガス・燃料電池・太陽光発電システム、オートガス販売、石油製品販売、SS、容器検査、住宅設備機器販売・施工、リフォーム設計・施工・資金計画相談、設備工事、GHP・EHP等設計施工、食用キノコ栽培・品種開発・販売、薬用キノコ研究開発、加工食品・健康食品・ダイエット食品開発、宝飾販売、損害保険代理業務、不動産賃貸・売買仲介等

お客様を見守り愛される企業に

白ゆり商事株式会社 名取営業本部
本社／仙台市 佐々木新一社長

白ゆり商事は、お客様の生活を様々な角度から見守るため、LPガスのほか、灯油、住設機器、リフォーム、上下水道配管工事、都市ガス配管工事、電気の小売販売など多角的に事業を展開しています。エルピーガス振興センターの「石油ガス流通構造改善推進事業費補助金」にはこれまで3回交付を受け、配送効率化、自動検針、保安監視などに取り組んできました。2019年6月からは「集中監視システム全戸設置運動」を展開。すでにLPWAの実証実験を開始するなど“通信新時代の到来”にも備えています。



話し手／千葉弘一専務、菅野慶一常務、松浦直人総務兼保安部部长

●配送効率、自動検針、保安監視

構造改善事業には3回取り組みました。2009年度「集中監視システム(バルク残量)」、13年度「集中監視システム」、18年度「集中監視システム+見える化」です。千葉弘一専務が事業推進の中心になり、佐々木新一社長の決裁を仰ぎながら進めました。

●集中監視(バルク残量)で効率配送

09年度に取り組んだのは「バルク残量監視システム」。配送の合理化・効率化、データに基づいた計画配送を進めるためです。バルク供給は系列店を含めて約280地点ありましたが、対象は自社分の89地点。バルク残量監視システムから得られるデータ(毎朝)を利用しガス切れを予測します。従来はバルク配送担当者がガス切れが生じないように配送予測を行ってきました。このシステムの導入に

より、ガス切れ防止や効率的な配送充填が可能となり、「担当者のストレス軽減にもつながりました」。

●未検針世帯を解消

13年度はバルク残量監視システムではなく、PHS型と省電力無線を利用した顧客の電話回線に依存しない「集中監視システム」に取り組みました。検針の効率化や保安体制の強化が狙いです。集合住宅1,513世帯に設置しました。集合住宅を対象にしたのは、顧客の固定電話離れによる未検針世帯が増加し、合理的で効率的な検針方法を検討した結果です。「検



針員の人件費も削減でき、設置先顧客からも『うっかりミスや消し忘れが防止できた』とお礼のお言葉をいただきました。検針の合理化、人件費の抑制などを可能とし大きな効果につながりました。集中監視設置率も申請時の57%から11%上昇し68%になりました。

●「集中監視システム+見える化」

18年度はLPガス供給先221件にインターネットを利用したクラウドサービスによる見える化を行いました。対象は新設の集合住宅が中心です。遠隔監視、料金の透明化、業務の自動化(使用量、請求額の明示)などで、他社との差別化を狙いました。その結果、「LPガスの使用状況を常にお客様に提供することができ、信頼

性の向上につながりました」。

お客様はスマートフォンやタブレットでLPガス使用量のグラフ表示や目安料金が確認でき、異常発生時には外出先からガスを止めることもできるため好評です。

白ゆり商事では、料金の透明化を図る上でも集中監視システムを使用した「見える化」は、単に検針・保安だけの集中監視設置ではなく、顧客が自分のスマートフォンを通してガスの使用量がわかり、LPガスのイメージ向上に寄与できるツールになると考えています。

設立は1962年5月。仙台市、名取市、岩沼市などに強固な事業基盤を持ち、エネルギー供給を通してお客様の暮らしを支えています。



●暮らしを支える名取営業本部

管理・経理機能を持つ本社は仙台市。事業の中核である営業本部は名取市に構えています。組織は営業、配送、工事、保安、充填、事務、総務の7部制。17年には社屋、充填基地などをリニューアルし大規模な施設に生まれ変わりました。

旗艦センターともなる社屋は組織の意思疎通や社員間のコミュニケーション強化につなげています。東日本大震災の経験を生かし、非常用発電機 9.9kVA、バルク貯槽 500 kg、GHP25 馬力などを導入しました。事業を継続し地域のライフラインを守るためです。

●各種イベントで触れ合い強化

名取営業本部の敷地面積は 10,056 m² と広大。震災時の教訓や周辺の景観を損なわないよう障壁は白いフェンスが中心。製造設備は従来の LP ガス 20t 1 基から 30t 1 基に増強し、プラットフォームも 1.5 倍に拡大しました。販売店から配送受託も多く抱えています。48 kℓ 2 基の灯油基地も備え、大型 LP ガスタンクローリー 1 台と LP ガスバルクローリー車 3 台を装備しています。

地域との触れ合いも忘れません。例えば 4 月は「東北どてらい市」に出展し、住宅設備機器や取り扱い商品をアピール。



5年以内に全戸普及

当社は初期段階から集中監視システムを導入し、検針・保安・残量管理などに活用しています。現在の普及率は 68%。この



千葉弘一専務

地域は集合住宅が多く、防犯対策を強化した物件も増加しています。スマートフォンなどの普及もあり固定電話回線からの脱却も必要です。当社はこうした検針先を優先し集中監視システムを設置。計画的に投資し 5 年以内には全顧客に普及させ、24 時間の安全・安心体制を確立します。

次代に備えて低消費電力・遠距離通信の LPWA の実証試験も開始しました。低コスト化を図ることでさらに普及すると思います。

5 月と 10 月は取引先のメーカーショールームでリフォームフェアを独自に開き、快適生活を提案しています。また、11 月には家電量販店主催の「家電フェア」にも出展する予定です。

会社概要

本 社：仙台市青葉区本町三丁目 5 番 3 号
 営業本部：名取市増田九丁目 2 番 2 号
 白沢灯油基地：仙台市青葉区上愛子字大道 33
 代表取締役社長：佐々木新一
 設立：1962 年 5 月
 事業内容：LP ガス販売、灯油販売、住宅設備
 機器販売、上下水道工事、LP ガス・
 都市ガス工事、リフォーム、電気・
 水の販売等

見える化と機器拡販に効果

株式会社富永商店
本社／福岡市 富永俊代表取締役

富永商店の集中監視システムは導入から約 20 年が経過しました。認定販売事業への対応と言うよりも集合住宅や遠隔地の検針業務の合理化に重きを置き、様々な通信方式の変更にも対応してきました。2017、18 年度の補助事業の活用には見える化によるサービスの向上、需要開拓加速などを目的とし実施しました。今後、旧式の通信サービスが終了するため、将来における新たな対応策も見据えたプロジェクトとなりました。



話し手／波多江宏信氏(営業部)

●新築集合住宅で「見える化サービス」検証

集中監視システム開始当初から、その目的は集合住宅の自動検針化が主体でしたが、最初に構造改善事業を申請した 2017 年度も本社事務所近隣への大学の移転とともにマンション建設が決まったことが発端でした。居住者への LP ガス見える化システム導入によりガス料金の透明化を図りました。集合住宅のオーナーに対し他社には無い提案をするこ

と、また自社としてもこのサービスの有効性を検証することに重点を置いています。対象顧客設置先 292 件中 102 件には国際標準化規格 U バス対応メーターを設置し、顧客満足度向上のためガス使用状況、ガス料金が常時確認できるよう LP ガス版 HEMS を導入しました。きっかけはシス



波多江宏信氏



テム企画会社に HEMS や器具別計量と個別積算料金への対応が可能との回答を得たことでした。後方支援システムとの連携も上手くいき、このサービスへと前進しました。見える化サービスについて「お客様の反応は期待したほどではありませんでした。興味本位で使用料のグラフ表示を少し見たと言う程度で使用率は低いものでした。周知活動が不十分だった、と反省しています」とのことでした。

●大型機器、暖房器具普及に機器別料金メニュー

18年度補助事業では計223件を対象に集中監視化とエコジョーズ(ガス使用量 20 m³/月以上)、ファンヒーター(無料レンタル)設置先に新料金サービスを



適用しました。今回セールス用機器チラシを2種類用意し、拡販活動を展開したところ、例年以上の実績を残しました。また、集中監視システムのさらなる拡充により保安高度化が進んだことも評価しています。

●補助事業への取り組み方

両事業における社内体制は富永明社長(当時)が責任者として担当の中心に波多江宏信さんを置き、17年3月から検討の上、申請し、8月に交付決定を受けました。17年度事業では、まず顧客への周知活動を行い9月には設置工事を開始し、同年12月までには工事を完了し見える化サービスの実施に移りました。18年度事業では構造改善2次募集への申請に向け検討を始め、8月交付決定、9月開始、12月には工事を完了し新料金サービスを始めました。

●業務改善効果

「見える化サービス」や「新料金サービス」の提供はもちろんですが、集中監視件数の増加により①検針効果が上がり②事務所からのガス開閉栓ができるように



なり、「これらから実出勤経費を考えると人件費、車両費、燃料費などのコストなどは十分低減できました」。

●その他のメリット

18年度事業では、新料金サービスによりファンヒーターについて①すぐ温まり臭いが無い②灯油を自宅で管理することが不要になったことなどが評価された

●デメリット

見える化サービスでは顧客の入退居時にID・パスワード作成と周知が自動化されていない

●今後の対応・課題など

集中監視には様々なメリットがありますが、今後も顧客ニーズに合わせガス機器の販売促進やガス販売量の増加につなげる努力が重要と考えます。そこで新たに衣

類乾燥機、床暖房などの拡販に着手しようとしています。見える化とともに新料金サービスをアピールすることで、その成果は十分期待できます。

ガス機器の普及拡大はお客様との接点強化となり、オール電化からの防衛にもつながるため当地では不可欠な取り組みだと考えています。

会社概要

本 社：福岡県福岡市西区大字飯氏 858-3

代表取締役社長：富永俊

創業：1948年6月

設立：1970年12月

事業内容：LPガス販売、水道施設給排水設備工事、太陽光発電事業(4カ所、409kW、103世帯分)、コインランドリー事業「せんたく広場すせんじ」、不動産業

