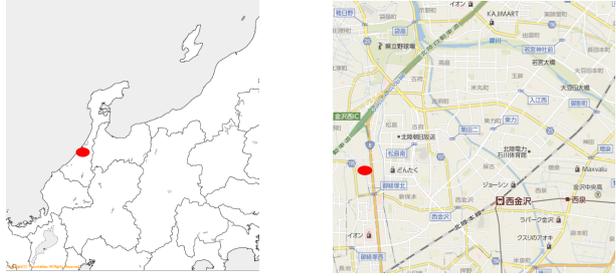


事業者名	三谷産業イー・シー(株)		所在地	石川県野々市市御経塚三丁目47番地			
代表者名	代表取締役 山崎 泰司	連絡先	担当者名	ホムリ社* -営業課長 岡口 優	電話	076(269)3214	
事業名	集中監視システムを活用した LP ガス見える化 推進による顧客サービス向上を目指す事業						
本社・事務所			地図				
							
事業内容	顧客に LP ガスに関する様々な情報提供を Web 上で行い、信頼性とサービスの向上を図る						
事業の狙い	<p>①顧客に 3G、PHS 回線を利用した集中監視システムと LP ガス見える化システムを設置することで、日々の使用量、料金、保安情報等を提供し信頼性向上を図った。</p> <p>②業務合理化による稼働時間を顧客営業へシフトし、一層のサービス向上に努めた。</p>						
求める効果	<p>①LP ガスの使用状況が顧客自身で確認出来るため、生活実態に沿い納得したものとなる。</p> <p>②目安料金の提供により、透明性の高い料金となり他エネルギーへの転換防止に繋がる。</p> <p>③タイムリーな保安情報の取得による即応性のある体制強化と、高度化の推進を実践する。</p>						
費用等	費用総額	15,035 千円	自己資金	7,518 千円	補助金	7,517 千円	
事業実施前の状況	<p>①石川県並びに富山県全域を事業エリアとし、昨年度福井県にも拠点を進出させ北陸地方を中心にエネルギー事業を展開しているが、電力会社のオール電化攻勢により戸建顧客の減少が続いている状況であり、早急な対抗措置が必要であった。</p> <p>②オール電化への LP ガスからの転換は、リフォーム施工時の建築業者の勧めによるものが大半であり、新築住宅にいたっては設計時点での採用が殆どとなっている。建築業者への営業展開も行い部分的に LP ガスの採用も発生しているが微々たるものとなっている。</p> <p>③対抗措置として、新料金システムを活用したハイブリッド給湯器の設置を進めており効果は上がって来ている。言わばエコキュートからエコワンへの転換を進めている。</p>						
事業展開	事業開始日	8月22日	事業完了日	2月9日	期間	5ヶ月間	
	人員体制	6名	社内	6名	社外	一名	
	具体的展開	8月～9月	3日間	打合わせ 会議等	<ul style="list-style-type: none"> <li>補助事業推進について担当者間で打合せ</li> <li>補助事業実施スケジュール等の調整</li> </ul>		
		9月～11月	14日間	顧客データ登録	<ul style="list-style-type: none"> <li>集中監視センターへ顧客マスタ登録作業</li> <li>無線端末機器の事前での通信状況確認</li> </ul>		
		10月～12月	90日間	端末機器 設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>チラシ等による設置前の顧客説明作業</li> <li>導入予定先への無線端末機器等設置作業</li> </ul>		
11月～12月		30日間	試験運用 実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置後の顧客に対するシステム周知実施</li> <li>試験運用での問題点等解消後、本格稼働</li> </ul>			
	1月～2月	7日間	実績報告 書作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>補助事業関連の調達先への支払完了</li> <li>補助事業実績報告書作成、提出</li> </ul>			

補助事業推進担当者



緊急通報リスト



緊急通報情報



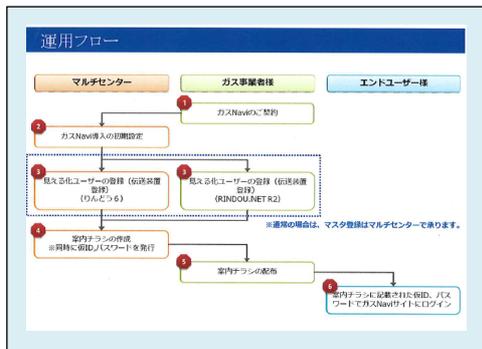
発生した課題点	①機器設置場所の電波状況により、当初予定していた機器構成を変更せざるを得なくなった。 ②PHSの電波状況が思いのほか安定していないため、やむなく設置先の変更を行った。 ③申請時点での計画に対し周辺環境の変化まで加味しておらず、即応出来ない状況もあった。					
行った改善点	①一部不安定な無線の電波対応策として、親機の増設により計画エリアの拡大を図った。 ②PHSエリアマップで基地局が微妙な現場については、事前に現地の電波確認を実施した。 ③電波状態の不規則な変化に対し、自社工事としているため可能な限り即応し対処した。					
得られた効果	①LP ガス見える化システムの構築により、ガスの先進性を消費者に周知する事ができた。 ②システム構築により、保安情報に対する一次対応の迅速化等保安業務の高度化が図れた。 ③システムからのデータを有効活用し、配送業務効率化及びガス切れリスクの低減が図れた。					
効果の額	①配送の効率化	人件費・燃料費	人件費▲81千円/月→▲972千円/年			
	②保安情報の活用	業務委託	出動回数 平均▲30回/月→▲360回/年			
自己評価	企画内容	80点	推進手順	70点	総合評価	75点

＜LP ガス見える化システム推進手段＞

システム設置予定先顧客に対し、訪問のうえ内容の説明を行い端末機器の設置について了解を取るとともに顧客の所有しているスマートフォン、タブレット等の確認を行う。

機器設置後に再度説明に訪問し、Web サイトへのアクセス方法（ログインID、パスワード）を説明する。

Web サイトで見られる各種の情報（日々使用量、料金等）についてはいつでも、どこからでもアクセスして見られるが、本人のみであり他からは見られない事も説明が必要。



以上の流れを示した運用フローとなるが、LP ガス見える化システム構築に当たっては「センター」への事業者登録並びに顧客の登録が必要であり、その時点で1顧客に対し1つのWeb サイトへのログインIDとパスワードが振分けられる（当初は仮ID、パスワード）。

また、システム構築後は事業者サイドでもセンターとの通信が日々行われるため、既存システムとの整合を事前にとる必要がある。

<p>反省点</p>	<p>①自社での設置工事を行ったため、担当者の他業務との調整に時間を要してしまった。                  ②補助事業実施期間が限られているため、兼任による業務推進では難しい点があった。                  ③選定した顧客以外にも設置が必要と思われた顧客が存在しており、継続して推進予定。</p>
<p>オール電化                  対策</p>	<p>リフォーム物件や新築住宅へのオール電化に対抗するため、新料金システムを活用したハイブリッド給湯器「エコワン」を積極的に推進している。LP ガスの消費量は従来タイプのエコジョーズ等と比べ減少するが、床暖房等の暖房機器を導入することで年間数量は増加傾向にある。</p> <div data-bbox="375 537 845 1030"> </div> <p>ホームページ上で「エコワン」を紹介し導入メリットの説明をしている。</p> <div data-bbox="917 492 1404 817"> </div> <div data-bbox="917 840 1404 1187"> </div>
<p>システム関                  連の説明</p>	<div data-bbox="367 1220 853 1792"> <p>＜集中監視システム＞</p> </div> <div data-bbox="917 1220 1412 1792"> <p>＜新料金システム＞</p> </div> <p>顧客に対しては、LP ガス見える化システム内容を明記したチラシを配布し、説明しているが、補完策としてホームページ上でもシステムの説明をしており、導入メリットを訴求している。この他、定期的に発行するミニコミ誌「HAPPY LIFE」では、タイムリーな情報提供により好評を得ている。                  LP ガス見える化システムからも閲覧が可能。</p>

反響・意見等	社内	<p>①検針・配送担当→集中監視の導入により、定例業務の効率化が図れた。</p> <p>②システム担当→未検針時、機械的なトラブルの対応業務が必要になった。</p> <p>③経理→労務費、燃料費が削減傾向となっており業績向上に貢献している。</p>
	社外 (対象先等)	<p>①顧客 a → 時期によるガス切れを心配することなく今後は安心して使える。</p> <p>②顧客 b → 自分の使っているガスの目安料金が確認出来て安心で便利。</p> <p>③顧客 c → 集中監視システムで今までより安心してガスが利用できる。</p>
	業界等	<p>①同業者→見える化の構築について同様な導入を今後検討したい。</p> <p>②県協会→業務内容を会員に周知し、普及促進を図るつもりである。</p> <p>③地域部会→集中監視導入の業務効率化と運用状況の視察を検討したい。</p>
総合見解	<p>①オール無線システムでの導入により、安定した通信によるシステム運用を確保する事が可能となったため、検針業務、配送業務のリスク低減と大幅な合理化が図れた。</p> <p>②保安情報がリアルタイムに確認出来ることで先行して対応が行えるため、保安業務の迅速化と効率化が図れた。顧客に対してもガスの安全性を周知する事が出来、不安感が払拭され安心の提供がされているものとする。</p> <p>③LP ガス見える化システムの構築により、顧客に対して LP ガスの先進性のアピールとともに料金プランの提案で安価で経済的なエネルギーである事も充分周知できた。懸案であったオール電化対策にも有用であり、拡大を図って行きたい。</p>	
今後の方針	<p>①更に顧客接点の強化や業務効率化を図る目的で「ガスN a v i」のコンテンツを検討し新たなサービス提供を推進しLP ガスがベストエネルギーである事を訴えて行きたい。</p> <p>②集中監視システムの普及拡大を進めることが出来たため、認定LP ガス販売事業者の取得を目指し、より高度な保安業務推進体制を確保できる様、引き続き推進を図りたい。</p>	
経営者の声	代表取締役	LP ガス顧客拡大等に当社の先進的取組を PR することが出来、より透明性を打出すことで営業担当者の説得に大きく影響するものとなった。また、企業としての姿勢を示す事で地域社会への貢献にも役立った。
	取締役	業務全般に対する影響は大きく、それぞれ合理化、効率化が図られており業績向上に寄与している。また、企業の信用度アップも確実に行われており今後更に拡大推進して行きたいと思う。
補助事業に対する要望等	<p>①集中監視システムの更なる拡大を図り、認定LP ガス販売事業者の取得を目指していきたいが補助事業の制度上、既交付事業者に対しては難しくなっており再考を願いたい。</p> <p>→補助事業の目的はLP ガス販売事業者の皆様方の経営基盤強化であり、補助事業により構築されたノウハウを活用され今後の展開に臨んでいただく事を前提としております。従いまして幅広い方々に活用していただくための制度として運用しておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>②補助事業の実施期間が7ヶ月弱であり、もう少し長くはならないか？</p> <p>→平成29年度は交付決定が例年より約1ヶ月遅くなり、大変ご迷惑をお掛けいたしました。平成30年度は例年通りとしております。</p>	
その他	<p>今回当社が実施した補助事業に関する詳細については、 三谷産業イー・シー株式会社 ホームエネルギー営業課長 岡口宛にご連絡ください。 また、m.okaguchi@mitani-ec.co.jp 宛にメールを頂いても結構です。</p>	