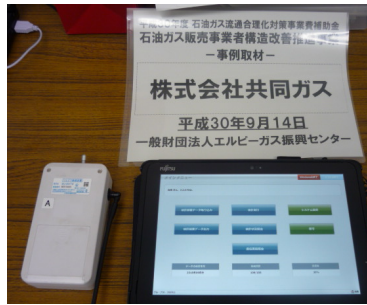


事業者名	(株)共同ガス	所在地	香川県高松市朝日町四丁目 20-1				
代表者名	代表取締役 向井 健二郎	連絡先	担当者名	代表取締役 向井 健二郎	電話	087(851)6607	
事業名	無線検針システムを活用した新料金システム導入による顧客満足度向上を目指す事業						
本社・事務所			地図				
							
事業内容	新たな料金体系の提供と検針業務の効率化により、顧客サービス向上と需要拡大を図る						
事業の狙い	<p>①検針業務が難題となる顧客を無線検針とすることにより、作業性向上を図る。</p> <p>②ガスメータの分計機能で使用量を区分のうえ料金提案し、顧客満足の充足を図る。</p> <p>③顧客への各種提案を通じて不信感、不安感の解消とともに固定化し継続取引を実現。</p>						
求める効果	<p>①従業員の労働環境の改善と、効率化による稼働時間の営業展開へのシフトが可能。</p> <p>②顧客の選択による料金とする事で、透明性が確保され満足度の向上に繋がる。</p> <p>③投資コストの低減に比べ、より高い効果が得られ経営基盤強化に繋がる。</p>						
費用等	費用総額	22,950 千円	自己資金	11,498 千円	補助金	11,452 千円	
事業実施前の状況	<p>①高松市を中心に香川県全域を商圈としており県東部（東讃地区）と県西部（西讃地区）に拠点がある。現状は西讃地区に大手ハウスメーカーが進出し開発が活発に行われており、当社も集合住宅を中心にオーナーとの交渉により顧客拡大を行っている。</p> <p>②電力会社によるオール電化もリフォームや新築時に転換され、月間で数件発生している。高齢者は本人より家族からの依頼で転換されているケースが多い（安全性）。</p> <p>③新規顧客やオール電化対策として新たな料金プランの導入が急務であり、早急な取組を行うべく社内で検討のうえ実施した。</p>						
事業展開	事業開始日	8月9日	事業完了日	1月31日	期間	6ヶ月間	
	人員体制	13名	社内	9名	社外	14名	
	具体的展開	7月～8月	2日間	打合せ 会議	・事業実施に当たり、社内並び外注先関係者を集めミーティング開催		
		9月～12月	90日間	施工 開始	・施工運用フロー、設置基準作業打合せ ・具体的な施工方法について取決め		
		11月～12月	60日間	システム改修 マスタ登録	・販売システム改修（販売データ連携） ・施工先の無線検針システムへの登録		
		1月	30日間	運用開始 事業完了	・検針実施場所確認→未検針発生確認 ・実運用検針開始、事業完了		
	2月	10日間	実績報告 現地調査	・実績報告書作成、提出 ・現地調査（確定検査）受検			

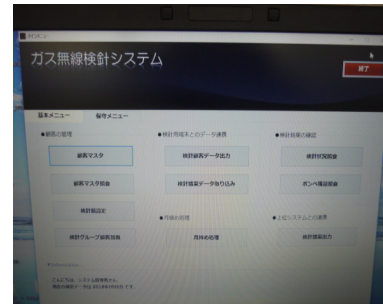
補助事業推進担当者



無線検針用タブレット

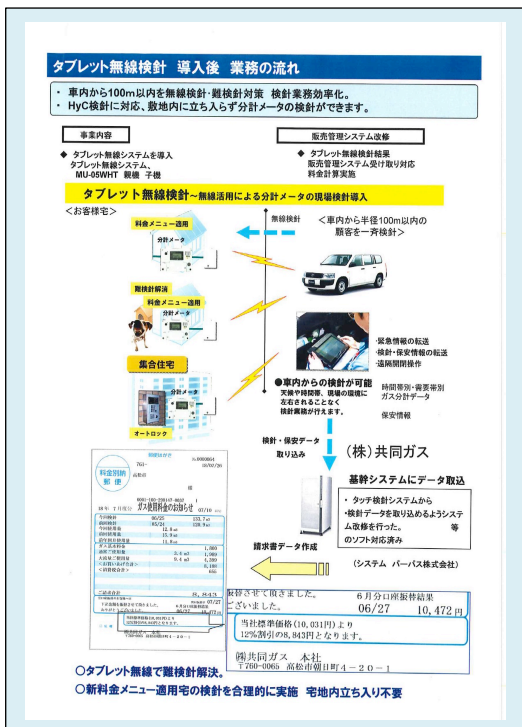


無線検針システム



発生した課題点	①現場検針（ハンディ検針）から無線検針に変更したため、顧客の家族からこのところ検針に来ていないようだが何故検針通知が送付されて来るのかと問合せがあった。 ②無線検針設置予定先顧客への説明不十分から同意が得られず、やむなく断念した。 ③マンション物件によってはパイプシャフトや構造上電波が通りづらい箇所が発生。					
行った改善点	①無線検針に変更した顧客は本人のみでなく家族にも周知していただくよう依頼した。 ②顧客の理解を得られるような説明手法や資料を揃えたうえで訪問するように努めた。 ③親機を移動しつつ比較的電波の通りやすい検針場所を模索し、検針を可能とした。					
得られた効果	①新料金システム採用により暖房、給湯プラン適用の顧客の満足度が向上している。 ②現場検針から無線検針へ合理化し、検針担当者の負担が大幅に軽減された。 ③特にオートロックマンションでの合理化が図られ、大きな効果を生んでいる。					
効果の額	①検針業務合理化	人件費	検針業務担当者	▲70千円/月→▲840千円/年		
	②需要拡大	消費量アップ	単位消費量のアップ	他の顧客への波及効果		
自己評価	企画内容	90点	推進手順	80点	総合評価	85点

<遠隔検針（無線検針）システム状況>







集合住宅や検針業務に支障のある（危険な）場所、ガスメータの設置が高いところ、エレベータのない古くなったマンションを選定して導入した。

ガスメータ部に設置した無線子機とデータを受信する無線親機の位置関係により、検針エラー（未検針）が発生するため、当初想定した検針場所を都度変更しながら進めており、ようやく落ち着いた状況。

また、新料金システムの導入により、ガスメータの検針も分計データが必要となるため、現場検針での誤検針防止にも有効でとても役立っている。

集中監視システムの設置も当然推進しているところではあるが、顧客の都合や電波状況、電話回線によっては設置不可な場所もあるため、補完策としての無線検針システムを今後も推進していく予定。

<p>反省点</p>	<p>①無線検針機器を設置した後に、近隣でも無線検針化すれば効率的となる顧客が存在している事が判明したため、周辺も含めた事前調査を充分に行う必要があった。</p> <p>②現場検針先のうち検針業務に支障のある顧客と効率化向上のため集合住宅への設置を優先したため、検針担当者毎の担当エリア内での比率に偏りが出てしまった。</p> <p>③無線検針の運用後に検針場所（親機）によって未検針の発生に差がある事に気付いたため施工時点で予め複数箇所からの通信状態を確認しておく必要を感じた。</p>
<p>新料金システム</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">   </div> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> • 新料金システムはガスメータの機能を活用し暖房使用顧客向け「ぽかぽか暖房割引プラン」と給湯器使用顧客向け「ゆったり給湯割引プラン」を設定し実施した。 • 両プランともに当社基準料金より割引方式とし、20%～30%程度の割引でスタートしている（基本料金は基準料金）。 • 特に暖房での需要拡大を目的として、ガスファンヒーターと赤外線ストーブのシーズン貸しも行っており、高齢者の不慣れな灯油の取り扱いやガソリンスタンドへの買付が無くなることを訴求し展開している。 </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>← ホームページに料金プランやガスストーブ貸出キャンペーンを紹介</p> </div> </div>
<p>顧客への展開方法</p>	<p>システム導入予定顧客に対し過去の使用量データを基にした新料金プラン採用後との差額をシュミレーションし、お得感を示す事で納得いただき実施している。顧客からは「これで安心して使える」といったコメントが数多く寄せられている。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;">   </div> <p style="margin-top: 20px;">新規の顧客に対しては、過去の使用量データが無いいため、チラシでプランの内容を説明し、適用となるプランを予め作成した当社の標準世帯使用データを用いたモデルパターンにより比較したもので納得していただいている。 *マニュアル化も必要となる</p>

反響・意見等	社内	①無線検針により、施錠され庭に立ち入る必要がある顧客数が減少した。 ②現場検針では伝票投函だったが、無線検針では郵送による通知に変わったため、検針データ集計や使用量急増先の連絡漏れに注意が必要。
	社外 (対象先等)	①暖房プランを利用した事で割引されるため料金に抵抗が減った。 ②マンション管理人の検針時立会が不要となり負担が無くなった。 ③マンションオーナーより、無線検針は新しい試みなので是非設置して欲しいとの意見をいただいた。
	業界等	①固定電話の解約で集中監視システムの普及が思うように進んでいないため、無線検針システムといった新たな方法は参考にしたい。 ②当社と同様のシステムを導入する場合は、事業者事例として紹介する。
総合見解	①新料金システムにより給湯、暖房プランとして割引料金を提案する事で、顧客の使用量に対する不安感が払拭され満足度向上に繋がった。 ②無線検針システムと新料金システムを併用する事により、ガスメータの分計検針が手書き処理からデータ連携となるため煩雑な作業を伴わず正確なものとなった。 ③月次の定型業務である検針は集中監視システムの活用がベストであるが、設置不可なケースもあるため、無線検針システムはその代替策として有効なシステムとなる。	
今後の方針	①新料金システムの提案は顧客からも好評であったため、今後も継続して推進し給湯や暖房の需要拡大を推進し、一層の顧客満足度向上に努めていきたい。 ②集中監視システムの設置が困難な場合は、今後も検針業務の効率化を見込める地域に無線検針システムを設置していく予定としたい。	
経営者の声	代表取締役	補助事業で実施した内容は継続するだけに留まらず、顧客の声等を参考にしつつ拡大、発展させより良いものにしていきたい。 今後も顧客の満足度を高め、信頼される販売事業者を目指したい。
	取締役	今回の補助事業をきっかけとして、多くの社員が一丸となり「タブレット無線検針システム」という新しい取組を短期間で多くの顧客に提供する事が出来た。今後も顧客の多様なニーズに応えられる様、新サービスを積極的に実施したいと考えている。
補助事業に対する要望等	①準備や調査時間を増やすために、事業期間をもう少し長くして欲しい。 →平成 29 年度は交付決定が例年より 1 ヶ月程度遅れたため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。 ②集合住宅等の現場写真を簡略化、省略化する事は出来ないか。 →施工時点での写真は事前・事後共に撮影されているものと認識しております。事業完了後にご提出いただく実績報告書には、集中監視システム構築事業を除き全数の添付をお願いしているため大変お手数をお掛けしているところです。 ご指摘に沿い今後の検討事項とさせていただきます。	
その他	本業務に対するお問合せは 担当者 富田 義之宛にお願いいたします。 また、メールをいただいても結構です。 メールアドレス y-tomita@abox3.so-net.ne.jp	