

事業者名	エナジー・ワン(株)		所在地	愛媛県松山市大可賀三丁目 1453-11			
代表者名	代表取締役 高須賀 秀行	連絡先	担当者名	総務部統括 M 築山 研二	電話	089(952)7711	
事業名	新料金システムによる顧客サービス向上並びにタッチ検針導入による業務合理化推進事業						
本社・事務所			地図				
							
事業内容	優良顧客に対しシステムを導入し、エネルギー間競争対策実践による経営基盤強化を図る						
事業の狙い	①LP ガス使用量を用途別に分計し、顧客が選択可能とすることで透明化促進を実施する。 ②検針業務の正確性と効率化のためタッチ検針を導入し稼働時間の合理化を図る。 ③競合エネルギー対策としての効果及び、顧客との継続取引に大きく寄与する。						
求める効果	①顧客が納得する料金体系を提供し顧客満足度の向上と他エネルギーへの転換防止を図る。 ②検針業務に費やす時間の短縮により、顧客との対面機会が増加し提案営業へ繋がる。 ③顧客視点に立った事業推進とする事で、当社へのファンづくりに貢献する。						
費用等	費用総額	9,408 千円	自己資金	4,779 千円	補助金	4,629 千円	
事業実施前の状況	①松山市を中心に周辺の伊予市、東温市、砥部町、今治市を商圈としているが、松山市内では地元建築業者の集合住宅建設による世帯数増加が進み、当社も2年前に新設した不動産部門とのタイアップにより単身世帯が多いものの顧客拡大は順調に進んでいる。 ②一方で高齢化が進み減少する顧客も後が絶たず、オール電化への転換も含め全体としては減少傾向にあり、早急な対応策を模索していたところであった。 ③顧客の要望に応える事と顧客が何を望んでいるのかを検討した結果、顧客にとって使い勝手の良いLP ガスとするために新たな料金システムを採用し提供する事とした。						
事業展開	事業開始日	9月 1日	事業完了日	2月15日	期間	5ヶ月間	
	人員体制	8名	社内	6名	社外	2名	
	具体的展開	7月～8月	7日間	打合せ 会議	・補助事業推進に向け関係者打合せ開催 ・会議、調達先との契約・発注文書調印		
		9月～10月	30日間	工事準備 施工開始	・設置予定先顧客への訪問説明、承諾取得 ・順次ガスメータ交換工事開始		
		11月～12月	20日間	ソフト改修 マシ登録	・タッチ検針対応ソフト導入並びに改修 ・システム改修内容の確認		
1月		10日間	運用開始 報告作成	・実運用開始→請求内容反映、データ連携 ・事業完了→補助事業実績報告書作成			
	2月	5日間	実績報告	・実績報告書提出 ・現地調査（確定検査）受検			

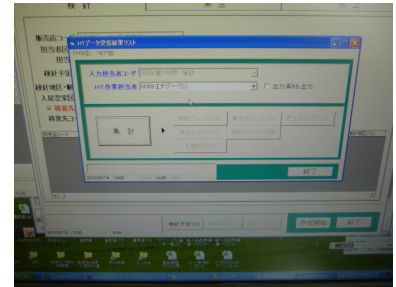
補助事業推進担当者



タッチ検針用ハンディ



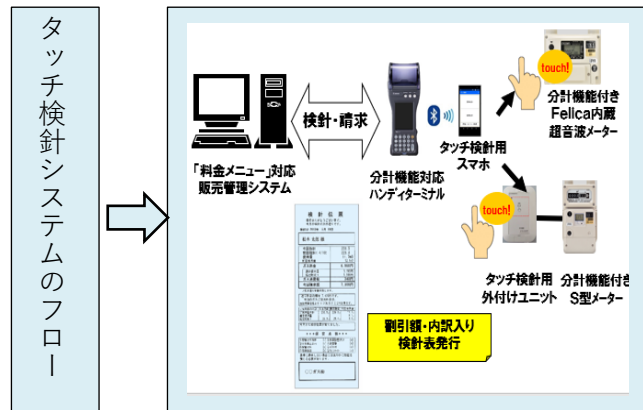
検針データ受信画面



発生した課題点	①設置予定先顧客への説明が、顧客の都合に合わずため思うように進まず時間を要した。 ②設置を予定した顧客が新料金適用条件に合わなかったため、設置先の変更が発生した。 ③タッチ検針のソフト改修が計画より遅れ、検針実運用が1月からとなってしまった。					
行った改善点	①顧客の都合確認のため、内容を明記したパンフレットの事前配布と電話連絡を行った。 ②システム導入拒否先も含め、地域内で新たな設置先を選定し計画件数の設置を完了した。 ③システム運用に関し、事前に他の準備すべき事柄について可能な限り実行した。					
得られた効果	①新料金システム導入で課題となっていた検針業務をタッチ検針により解消出来た。 ②タッチ検針で1件に要する検針時間が約20秒程度となり業務自体の合理化に繋がった。 ③システム連携がされた事で、新料金システムでの煩雑な請求業務が大幅に改善された。					
効果の額	①検針合理化 ②顧客満足度向上	人件費 顧客の安定化	検針業務所要時間 1分→20秒 ▲1時間/日 競合エネルギー（オール電化）への転換防止			
自己評価	企画内容	90点	推進手順	70点	総合評価	80点

<近接検針システム（タッチ検針）概要>

従来の目視検針とは異なり、ガスメータに内蔵された Felica カード（非接触型データ交換方式）と専用スマートホンにより、検針データを瞬時に読み取り、Bluetooth 通信で対応化されたハンディターミナルに送信する。煩雑な検針業務を短時間で出来るため分計データ取得等に適している。



検針業務

Felica内蔵メーター

分計機能付 タッチ検針内蔵型 超音波メーター (ETK25MTPRT)

Felica外付けユニット

分計機能付 S型メーター (STK25MT1PRJ)+ タッチ検針ユニット

検計表印刷

各分計値をスマートフォンにより通信で読み込み

反響・意見等	社内	<p>①新料金システムを実施するためには、検針値の分計が現場で容易に出来ることが必須となるため、タッチ検針は最適な方法である。</p> <p>②新料金システム適用以外の顧客でも導入してほしいとの声があった。</p> <p>③割引料金の実施でガス器具拡販の好材料となり、社員の意気が高揚した。</p>
	社外 (対象先等)	<p>①ガス暖房は高いというイメージだったが、割引料金が出来てありがたい。</p> <p>②コンロと給湯器の使用量の内訳がわかって料金への不安解消ができた。</p> <p>③割引料金になったけれど使い過ぎない様に省エネを心掛けていきたい。</p>
	業界等	<p>①今のところ問い合わせはないが、同様のシステムを導入する事業者があれば今回の補助事業実施において自らが習得したノウハウを提供したい。</p> <p>②県 LP ガス協会の講習会等で事例を示し、料金透明化の促進を図りたい。</p> <p>③地域販売事業者に対しても機会があれば事例の提供をしていく予定。</p>
総合見解	<p>①現場での目視検針では、新料金プラン適用先の検針作業にかなりの時間を費やしてしまうが、タッチ検針システムにより瞬時に正確な検針値が得られ最適の検針方法だと考える。</p> <p>②新料金システムの料金プランが顧客から好評をいただいている。単に料金が割引かれ金額が下がったのみではなく、給湯器や暖房機の用途別使用量が把握される事から、顧客が自身の生活パターンを見直すケースが多く、ガス代の節約に役立つものとなっている。</p> <p>③事務処理に対するシステム連携を行ったことで、従来より作業内容が増えるものと想定していたが殆ど従来同様で行えるため、新料金システム導入に対する負担は生じていない。</p>	
今後の方針	<p>①今回実施した補助事業の成果を、来年度に向けた LP ガスや関連した商材の拡大のために有効に活用するとともに、顧客へのサービスレベル向上に努めて行く事としたい。</p> <p>②検針業務の合理化と事務処理の効率化を目的とし、新料金システム導入顧客以外の一般顧客に対してもタッチ検針システムを普及拡大して行きたい</p> <p>③今回導入した料金プランに加えて新料金プランとして顧客の使用時間帯別割引プランを作成し、2プラン以上に顧客の選択肢を増やし一層の満足度向上を目指したい。</p>	
経営者の声	代表取締役社長	顧客のライフスタイルに合わせた新料金システムの導入により、顧客との接点強化が図られ顧客に対する基盤強化が図られた。
	副社長	新料金システムの導入は当社独自の顧客サービスの一つとして確立する事が出来た。今後は料金プランの種類を増やし顧客から選ばれる企業にして行きたい。
補助事業に対する要望等	<p>①事業実施期間が当社計画より短かったため、ソフト改修が期限内では忙しかった。もう少し余裕が欲しかった。</p> <p>→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。</p>	
その他	<p>本事業に関するお問合せは、経営戦略室統括マネージャー 宇都宮 圭一 宛にお願いいたします。</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：utsunomiya@energy-one.co.jp</p>	