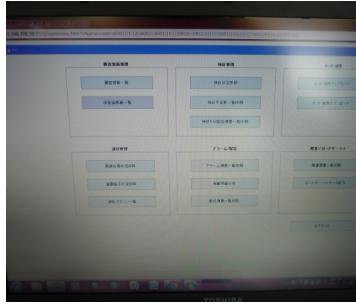


事業者名	大平ガス(株)		所在地	沖縄県浦添市大平一丁目20番5号			
代表者名	代表取締役 金城 靖	連絡先	担当者名	代表取締役 金城 靖	電話	098(877)6608	
事業名	LPガス版HEMS構築により料金透明化、保安の高度化等顧客サービス向上を図る事業						
本社・事務所			地図				
							
事業内容	集合住宅を中心として見える化を構築し、イベント案内、ガス機器のPRを実施した						
事業の狙い	①U-busガスメータを活用した集中監視システムとの併用によりLPガス見える化を構築。 ②顧客に使用量や料金を提供するとともに料金体系も提示し透明化促進を図る。 ③企業情報やガス機器の紹介により、顧客との接点強化と身近な存在としての位置付け。						
求める効果	①LPガス見える化によるタイムリーな情報提供を図り、顧客サービスの充実を図る。 ②集中監視システムの保安情報により、保安体制を拡充し一層の高度化を図る。 ③LPガスへの不安感を払拭し安全で安心をアピールし、需要の拡大を図る。						
費用等	費用総額	19,640千円	自己資金	9,820千円	補助金	9,820千円	
事業実施前の状況	①事業所は浦添市であるが、宜野湾市、沖縄市、うるま市、名護市と広範囲な商圈となっている。核家族化による世帯増が宜野湾市を中心に進んでいるため集合住宅の建築が増え、顧客数もそれに伴い年々増加している。顧客全体の約60%が集合住宅顧客。 ②競合エネルギーとしてのオール電化攻勢はさほどでもなく、転換する顧客は僅かな状況。 ③若年層世帯が比較的多くなって来ているため顧客サービスを充実させる必要があり、他社に無い独自のサービスを構築し、満足度を高める事が同業他社対策としても有効であると考え、見える化システム構築事業を計画し実施した。						
事業展開	事業開始日	8月21日	事業完了日	1月29日	期間	5ヶ月間	
	人員体制	5名	社内	2名	社外	3名	
	具体的展開	8月～9月	5日間	打合せ 会議等	・補助事業推進についての担当者打合せ ・社外担当者との合同による会議開催		
		9月～12月	40日間	端末機器 設置	・導入予定先への説明、承諾確認 ・無線端末機器設置、メータ交換作業		
		9月～12月	7日間	顧客データ 登録	・集中監視センターへ顧客データ登録作業 ・施工完了顧客の通信状況確認		
12月～1月		10日間	テスト 作動確認	・システム全体の作動状況チェック ・完了後本稼働開始、不具合チェック			
	12月～1月	10日間	事業完了 実績報告	・補助事業関連の調達先への支払完了 ・補助事業実績報告書作成、提出			

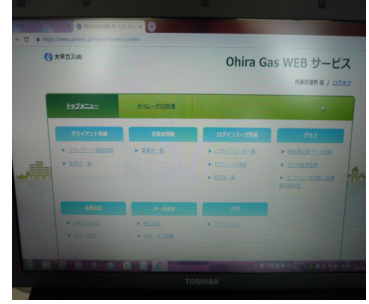
補助事業推進担当者



集中監視システム



見える化システム



発生した課題点	①設置予定先顧客からの理解が得られず、やむなく設置先の変更をした。 ②設置予定先顧客からの問合せ電話が急増したため、内容の説明に手間取った。 ③委託先集中監視センターの電話番号を案内していなかったため不審電話と勘違いされた。		
行った改善点	①地区担当者に再教育を実施し説明方法も分かり易く作成して顧客に理解していただいた。 ②集中監視システムの社内勉強会を開催し、知識習得と説明力を高め対応した。 ③集中監視センターの電話番号をチラシに記載するとともに口頭でも顧客に周知した。		
得られた効果	①設置物件に対して閉開栓やガスメータの設定操作が事務所からも行えるようになった。 ②集中監視システムにより 24 時間体制の保安監視でお客様からの良い反響が聞かれた。 ③集合住宅の入退去業務に費やす時間が極端に減り、他業務も含め「ゆとり」が生まれた。		
効果の額	①検針業務効率化 ②移動時間短縮	人件費の減少 燃料費の減少	検針担当者 ▲108 千円/月→▲1,296 千円/年 検針用車両 ▲13 千円/月→ ▲156 千円/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順＞

見える化システム設置予定先顧客の所有するパソコンやスマートホンからシステムにログインする事により、各種の情報が閲覧可能となる。

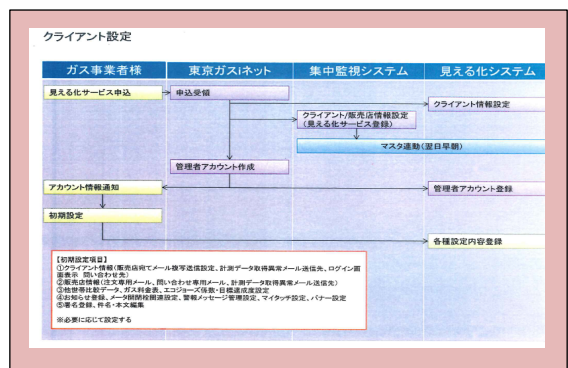
・クライアント設定


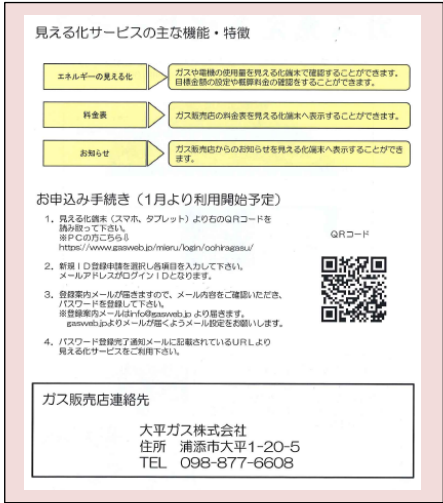

LP ガス販売事業者の基本的な情報を設定する。
LP ガス販売事業者のメールアドレスや各種の情報をもとに管理者アカウントを作成のうえ、集中監視システムとの連携を行う。

・ログインユーザー登録

設置顧客に対するログインID、パスワードを設定し、顧客からのアクセスを可能とする。

*顧客はサイトにログインし自ら新規登録を行いID、パスワードを取得した後に画面の閲覧が可能となり、LP ガスの使用量や料金等のデータを取得する。



<p>反省点</p>	<p>①事前の顧客への周知の仕方に問題があるのか、あまり利用されていない様なので今後新たな分かり易いパンフレットなどを作成のうえ周知し、利用率をあげていきたい。</p> <p>②見える化は新たなシステムであるため、導入手順や施工についての経験が乏しく顧客に対するシステムの内容説明や事前の施工説明など不十分な点が多々あった。</p> <p>③見える化システムに対する社内の地区担当者を含めセールスポイントが理解されておらず、本来顧客にとって良いシステムであるにも拘わらず訴求出来ていなかった。</p>
<p>顧客への説明チラシ</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="416 515 845 1016">  <p>ガス見える化サービス</p> <p>スマートフォン・タブレット端末やパソコンから、ご利用中のガス使用量などが確認でき、効率的なガスの利用ができます。</p> <p>見える化サービスをご利用すると</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ガス・電機使用量の見える化により、効率的なエネルギーの利用ができます。 ○ガス事業者からのお知らせを受け取ることができます。 </div> <div data-bbox="932 515 1377 1016">  <p>見える化サービスの主な機能・特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> エネルギーの見える化 → ガスや電機の使用量を見える化画面で確認することができます。目標金額の設定や経費割合の確認も可能です。 料金表 → ガス販売店の料金表を見える化画面へ表示することができます。 お知らせ → ガス販売店からのお知らせを見える化画面へ表示することができます。 <p>お申込み手続き（1月より利用開始予定）</p> <ol style="list-style-type: none"> 見える化端末（スマホ、タブレット）よりのQRコードを読み取って下さい。 ※PCでの申し込みは https://www.gasweb.jp/mien/uc/login/ochiraigasu/ 新規ID登録料金を選択し各項目を入力して下さい。メールアドレスがログインIDとなります。 登録完了メールが届きますので、メール内容をご確認いただき、パスワードを登録して下さい。 ※登録完了メールはwww.gasweb.jpより届きます。gasweb.jpよりメールが届くようメール設定をお願いします。 パスワード登録完了通知メールに記載されているURLより見える化サービスをご利用下さい。 <p>ガス販売店連絡先</p> <p>大平ガス株式会社 住所 浦添市大平1-20-5 TEL. 098-877-6608</p> </div> </div> <p>導入予定先の顧客に対し説明をするためのチラシで、具体的なID、パスワードの取得方法を記載している。当然前掲のログインユーザー登録を事前に済ませており、いつでもアクセス可能な状態としている。</p>
<p>集中監視センター名入のチラシ</p>	<p>顧客からの問い合わせ（不審電話と勘違いされたため）に対処するために、集中監視センターの名称、電話番号を記載し再度配布したものの。</p> <p>集合住宅の顧客にとっては、様々な勧誘が来るため事前に十分な配慮が必要であったと痛感することとなった。</p> <p>また、設置してあるマイコンメータの機能と「集中監視センターとは何か」についても記載し理解を深めていただく様配慮した。</p> <p>*セキュリティ強化のため、オートロック方式を採用するマンションが増えており、集中監視システムの普及が欠かせない状況となって来ている。</p> <div style="text-align: right;">  <p>INFORMATION</p> <p>お客様各位</p> <p>皆様 毎度特別のお引立てにあずかりありがとうございます。さて、この度当社では保安性の向上を図るため、24時間・365日ご家庭に安心をお届けするLPG集中監視システムを設置させていただきました。より一層の安全確保とサービス向上に努めていただくことになりました。</p> <p>LPG集中監視システムは、お客様のマイコンメータと集中監視センターとを接続・電話回線などで結び、お客様のマイコンメータを守りながら、安全のために、LPGガスの利用状況を監視しています。</p> <p>マイコンメータが異常を感じると、すぐに集中監視センターに情報が入り、お客様に連絡し、状況を確認、必要に応じて直ちに出勤し、適切な対応を行います。</p> <p>器具</p> <p>マイコンメータは、ご自宅とガスを接続させます。 ※燃焼ガスは可燃ガスを検知します。</p> <p>地震などの揺れを感じ ガス配管が破断 ガスが異常に流出 ガスの異常な長時間使用 ガスの異常な圧力低下</p> <p>ガス監視センター 千原市奥田区中瀬2-3東 京ガスビル TEL: 043-310-0164</p> <p>大平ガス株式会社 浦添市大平1-20-5 TEL: 098-877-6608</p> </div> <p>集中監視センター 名称・電話番号</p>

反響・意見等	社内	<p>①地区担当→事務所からのガスメータ操作（閉栓、開栓等）が可能となり、入退去業務、保安業務といった各種業務効率が良くなった。</p> <p>②事務→検針の入力が連携されるので人為的ミスがなくなった。</p> <p>③事務→入退去時点などでの事務処理が増えたため、後方システムとの連携を強化する必要があると思う。</p>
	社外 (対象先等)	<p>①顧客 A→入金してからの開栓までの間隔が早くなった。</p> <p>②顧客 B→最初だけめずらしく見たがその後は全然見なくなった。</p> <p>③顧客 C→ガスの消し忘れを電話で知らせてくれて助かった。</p>
	業界等	<p>①見える化を業界標準となるように地区の部会などでも有効性を伝えたい</p> <p>②今回の実施内容を同様の事業を計画している事業者に公開して行きたい。</p> <p>③県協会等からの要請があれば、積極的に事例を発表する。</p>
総合見解	<p>①LP ガス使用量及び料金の見える化を率先して導入したことにより、他社との差別化が図れ、今後のLP ガス需要拡大に向けたアピールポイントとして活かして行きたい。</p> <p>②集中監視システムの導入により 24 時間監視体制が整い、保安業務の向上と顧客への安全提供、迅速な対応が実現し一層のサービス向上が図れた。</p> <p>③LP ガス見える化システムの一層の普及を図ることとし、今後更なる設置拡大を推進するとともに顧客に対しても利便性を投げかけ利用率アップを目指したい。</p>	
今後の方針	<p>①顧客の認知率をあげ、既存サービスに加え検針のお知らせなどもすべて見える化で対応出来れば更なる業務効率向上が図れるため、顧客への周知を徹底して行きたい。</p> <p>②今回の事業内容をサブユーザー等への営業展開にアピールポイントとして利用し、顧客拡大にも注力して行きたい。</p> <p>③時代の流れとともに顧客サービスも多様に変化して来ている。自らが新たなサービスにチャレンジし流れに乗り遅れない様注意するとともに、率先して取組む事により他業者との競争に勝ち残れる様心掛けたい。</p>	
経営者の声	代表取締役	<p>今回導入した見える化及び集中監視システムの内容を精査し、より効率的な業務フローの確立や他のシステムとの連携などを見直し、お客様の満足度の向上及び社内業務の効率化を追求していきたいと思います。</p>
補助事業に対する要望等	<p>①事業完了日から実績報告書提出期限までの間隔をもう少し長く設定してください。</p> <p>→平成29年度は交付決定が例年よりも1ヶ月間遅れたため、事業期間に影響を与えてしまいご迷惑をお掛けいたしました。実績報告書のご提出は事業完了後30日以内（2月15日完了の場合は2月末日）となっています。事業期間の短縮により事業完了が遅れご要望の内容となったものと理解しております。</p> <p>今後は、交付決定時期が遅れない様充分注意いたしますので、ご理解下さいます様お願いいたします。</p>	
その他	<p>当社が実施した補助事業に関してのお問合せは、代表取締役 金城 靖 宛にお願いいたします。</p> <p>連絡先 大平ガス(株) 098-887-6608 となります。</p>	