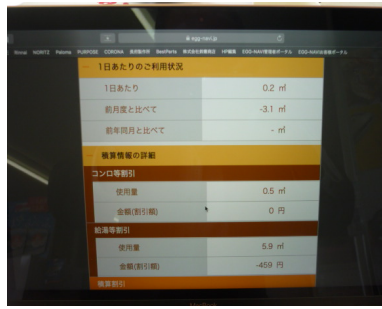


事業者名	(株)鈴憲商店		所在地	宮城県宮城郡松島町高城字町127			
代表者名	代表取締役 増田 和人	連絡先	担当者名	代表取締役 増田 和人	電話	022(354)3165	
事業名	LPガス使用状況の周知や新料金プラン導入により顧客サービスを向上させる事業						
本社・事務所			地図				
							
事業内容	インターネットを活用し顧客専用画面を通じた情報発信を行い、信頼性増大を図った。						
事業の狙い	①器具別積算機能を有したガスメータの設置により、使用量を区分し顧客に提供した。 ②ネット検針システムを導入し、顧客の使用実態に合わせた料金プラン選択を可能とした。 ③ガスメータの保安情報を活用した業務高度化実現と、顧客へのフォロー体制を整備した。 ④検針システム・WEB請求システム・ホームページを作成し料金の見える化を図った。						
求める効果	①顧客が自らの使用内容を理解することにより、理解促進と省エネへの取組が図られた。 ②特定したガス機器の使用量割引システムを複数設け、顧客の選択により適用した。 ③ガスメータ遮断履歴を分析し、安全機器の提案や効率的な使用方法の指導に繋がった。 ④随時顧客が使用状況・契約基本内容を確認できる環境整備が図られた。						
費用等	費用総額	4,777千円	自己資金	2,677千円	補助金	2,100千円	
事業実施前の状況	①拠点である宮城郡松島町を中心に東松島市、黒川郡を主な商圈としている。東日本大震災の影響は東松島市に被害が多く、地元の松島町では大きな被害は出なかった。 ②顧客は戸建住宅が多く全体の80%を占め、ガス給湯器の普及率は60%を超えている。 ③オール電化の影響は既存顧客が新築、リフォーム時に転換される事が多いが、地元では貯湯式給湯器があまり好まれないためIHヒーターのみの転換が一般的となっている。 ④今後の事業展開には同業他社との格差付と業務効率化が必須であると考え事業を推進した。						
事業展開	事業開始日	8月14日	事業完了日	1月29日	期間	5ヶ月間	
	人員体制	11名	社内	6名	社外	5名	
	具体的展開	7月～8月	10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 ・社外担当者からのシステムについての研修		
		9月～11月	28日間	端末機器 設置	・予定先へのNFC対応メーター等設置作業 ・NFCシステム構築及びメーター設定		
		11月～12月	12日間	顧客データ 登録	・顧客データ登録作業 ・お客様への意向調査、お知らせ告知等		
12月～1月		8日間	試験運 用実施	・既設システムとの整合性確認、調整 ・試験運用開始(検針値データ等確認)			
	1月～2月	5日間	事業完了 実績報告	・補助事業関連の調達先への支払い完了 ・補助事業実績報告書作成、提出			

補助事業推進担当者



Web 明細



NFC 検針用スマートフォン



発生した課題点	①NFC システムの稼働後、既存システム（販売管理）との連携機能確立に手間取った。 ②導入先顧客の器具別使用量を適切に判定できる設定値の検証に時間がかかった。 ③設置予定先顧客への営業活動で、新システム移行の理解を深める説明内容に苦慮した。		
行った改善点	①NFC 設置先には Web 請求書を前提としていたが、紙伝票での対応も可と拡張した。 ②既設システム会社を含め指示者が必要と痛感し、追加で弊社人員を充て対応強化した。 ③顧客が容易に理解出来る様、説明のための訪問を繰り返し行い納得していただいた。		
得られた効果	①各種業務（検針・保安等）の効率化が図れた。誤検針・保安情報の入手が簡単になった。 ②器具のガス使用動態を深く検討する機会となり、弊社社員のスキルが高まった。 ③お客様への面談（説明）機会が増え、接点強化の貴重な好機となった。		
効果の額	①電子化による効果 ②検針業務への効果	事務経費の減少 顧客接点の強化	事務費 ▲19 千円/月 → ▲228 千円/年 検針日の集約によるコスト削減効果
自己評価	企画内容	90点	推進手順 65点 総合評価 77点

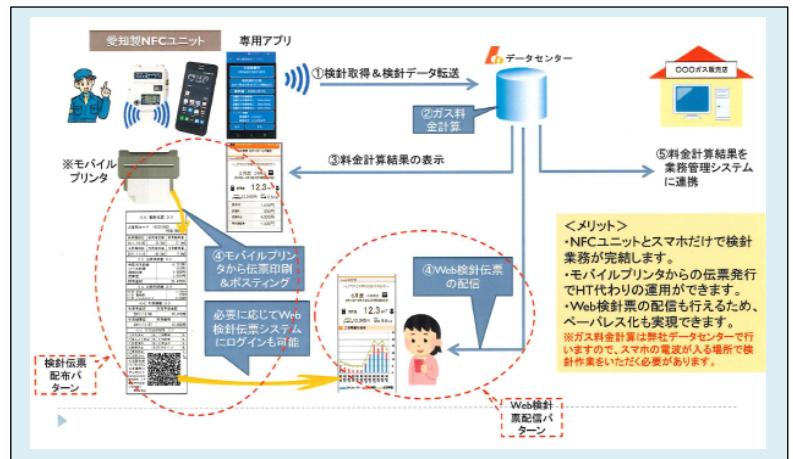
<近接検針（NFC 検針）システム>

NFC(Near Field Communication) を利用したガスメータ検針システムで、機能を搭載したガスメータに専用のスマートフォンをかざす事で検針が可能となる。

新料金システムとの併用で、顧客毎に設定された検針データが瞬時に取得されるため、従来の目視検針と比較しても検針値の読み違いといった誤検針は発生しない。

更に販売管理システム等との連携により顧客に対しインターネットを利用した LP ガス使用量や料金の内訳を提供する事も可能となる。

\*専用のプリンターで伝票印刷も可能で必要に応じて使える（現在検討中）。



**反省点**

①お客様への理解と、業務効率化の両立をどのように図るか。弊社としては割引とあわせて料金告知はペーパーレスを図り郵送費等の削減を図るねらいであるが、Web に対してお客様の抵抗は根強いいため、対象のお客様に対しても紙伝票の運用を継続する方向となっている。

②NFC 導入にあたり、既設システムの改修（割引データおよび検針データの受け入れ）について各システム会社の連携に委ねていたが、対応に課題があり、当初納入機能ではデータ受け入れができなかった。その為実際のお客様サービスインが遅延する結果となった。システム会社の管理監督体制を確保して臨むことが必要であったと痛感している。

**請求書Web 確認サービス**


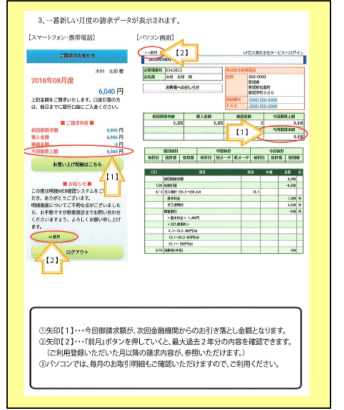
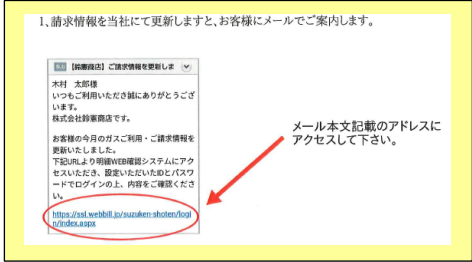
顧客の検針データにより請求額を算出しWeb 上で確認が出来るシステム。

当社から検針終了後に新しいデータが入り従来データが更新されると、顧客宛に登録されたアドレスにメールが配信される。

メール画面に記載されたアドレスにアクセスすると顧客毎のページが表示され、請求額の確認が出来る。

ログインはパソコン、スマートホンのいずれでも可能となっている。

\*データが更新されるとメールにより通知されるため、確認忘れが無くなる。


顧客の検針データにより請求額を算出しWeb 上で確認が出来るシステム。

メール画面に記載されたアドレスにアクセスすると顧客毎のページが表示され、請求額の確認が出来る。

ログインはパソコン、スマートホンのいずれでも可能となっている。

\*データが更新されるとメールにより通知されるため、確認忘れが無くなる。


**新料金システム**



今回導入した新料金プランは「湯ったりプラン」と「あったかプラン」の2種類となっている。

- 「湯ったりプラン」→給湯器使用顧客を対象として、給湯器の使用分を通常料金より15%の割引。
- 「あったかプラン」→ガスファンヒーター使用顧客を対象として、ガスファンヒーター使用分を通常料金から30%の割引。

当社では、三部制料金を採用している。



\*三部制料金→「基本料金」+「従量料金（スライド制）」+「設備利用料」を合計した料金制度。コストが明確となり、利用者にとっても分かり易い。

\*料金の内容はホームページに公開しており、都度更新し透明化の促進に傾注している。



反響・意見等	社内	<p>①検針業務→手入力の誤り・誤検針が無い。検針時間短縮が図れる。</p> <p>②事務担当→指定日での検針実施ができ、指定日調整が不要。</p> <p>③新料金メニューの移行には告知方法等の更なる計画が必要である。</p>
	社外 (対象先等)	<p>①割引サービスについては好反応であるが、自分の利用に置き換えた際の具体的なメリットが想像しきれない。事前に数か月、実際のデータを把握してモデルケースとして試算し提示することで、理解が深まった。</p> <p>②Web 明細については「時代の流れですね」というコメントが数件ありペーパレス化が一般化してきつつあることには理解を頂いている。</p>
	業界等	<p>地場同業者→料金透明化に関しては関心が高いが、導入費用を考えると簡単には着手できない。(設備投資が大きい為)</p>
総合見解	<p>①お客様に、自己使用の器具を具体的に認識していただき、その状況に基づいた割引を導入することが「ガスが身近に感じられる」ことにつながる。かつ、全体使用量からの一律な値引きではないため弊社の負担を最適化することが必要と考えている。</p> <p>②現行システムでは、器具別割引を導入できないため、前項①の目的を達しえない状況であった。とはいえシステム全体を入れ替えることは経営に対する負担も大きく、投資の観点では分業システム構築が妥当と判断した。既設システムとの連携に課題を生じ取り組みの遅延を生じてしまったが、問題点が改善され体制が整った。</p>	
今後の方針	<p>①割引サービスの取組みを強化し、給湯器、暖房機の需要拡大促進（灯油からの燃転含む）を図る。今後は対応ガスメータを継続して採用し、顧客に積極的に弊社のガスがお得であると全面的にPRしていきたい。お得感を実感していただき、競合エネルギーとの差別化を図る。</p> <p>②コンロのみの顧客には、器具別使用ではお得なプランが用意できない。そういった場合にはWeb 請求書単独利用を勧め、郵送コスト削減を図り顧客に還元していく。</p> <p>③見える化データを提供し、ガスに関心を持っていただけるようにアピールする。</p> <p>④従業員の理解を高め、常に幅広いサービスを展開する姿勢を身に付けてもらうことで自社に対する誇りをもてるように努める。</p>	
経営者の声	代表取締役	<p>既設システムを基とし、引き続き拡大推進することとし、顧客から信頼される販売事業者としての地域密着型の地位を更に確実にしたい。</p>
	担当者	<p>地場ガス販売事業者（弊社供給エリア）の中で最初に取り組みすることで普及に苦慮しましたが、新たなサービスを提供することでより一層の信頼関係を築くこととなり、今後も積極的に取組んでいきたい。</p>
補助事業に対する要望等	<p>①取組みが実質半年弱で、サービスの効果検証が難しい。金額の支給は単年分でも、複数年度にわたる事業実施期間を許可いただければより事業が深まると思う。</p> <p>→平成 29 年度は交付決定が 1 ヶ月遅くなったために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。また、補助事業は国の予算を使用しているため単年度の事業となっております。ご要望は真摯に受止めさせていただきます。</p>	
その他	<p>今回事業についてご不明点、追加事項等ございましたら、代表取締役 増田 和人宛にお願いいたします。事前にご一報いただければ幸いです。メールをいただいても結構です。</p> <p>メールアドレス ka-masuda@suzuken-shoten.co.jp</p>	