

古家燃料株式会社 (秋田県大館市)



古家燃料社屋

秋田県北部に位置する大館市内の顧客に向け、LPガス供給を中心に事業展開する古家燃料株式会社。灯油の販売のほか設備工事部門を持ち、管工事をはじめ水廻りの修理・工事、機器工事も自社で行っている。設立から60年、長きに渡り取り引きが続く古くからの顧客が多い。

合理化で顧客サービスが向上、働き方改革の一助にも

申請の理由は、「業務の合理化」と「人員の有効活用」。働き方改革により大幅に休日を増やしたことで労働時間の減少を招き、人員不足に陥った。さらにコロナ禍で顧客とのコミュニケーションが激減するなど、業務上の問題点が生じたことでシステムの導入に踏み切ったという。

LPWA通信システム導入により、自動検針や料金請求、残量管理、保安管理などその機能を積極的に活用。特に自動検針・自動請求では、遠隔地や夜しか在宅していない顧客に対して集金から口座振替に変更を依頼し合理化を図った。現地に訪問する必要がなくなったことで社員の残業が減り、働き方改革の一助となった。



左から、東洋計器・浅野所長、古家燃料・古家社長、同・山下ガス課長。先代の掛け軸とともに(社長室にて)

「従来は検針・点検は2人体制で行っていましたが、現在の実行体制は訪問・営業業務を5人(営業4人・事務1人)で実施しています。以前は個々のお客さまに対して十分なコミュニケーションがとれませんでした。現在はお客さまと余裕をもって接することができるようになりました『今までより詳しく説明してもらえた』とのうれしい声も届きました」と山下課長。検針に費やして

いた人員を保安や顧客サービスに充てたことで、機器の売り上げが増加したという。また、導入に際する周知には「集中監視システム」という文言は使用せずに「自動検針システム」とした。「見張られてるみたいで怖いかな?」との顧客への配慮を欠かさない会社の姿勢が表れている。

メーカーと二人三脚での導入、そして積雪期の設置作業

メーカーはガスメーターと同じ東洋計器を選定。通信機器の管理から自動振替まで一元化できることや、窓口が従来の担当者であることも決め手になったという。申請はメーカー担当者から補助金の情報や助言など得て非常にスムーズだったと振り返り、同社とメーカーとの厚い信頼関係がうかがえた。

しかし、半導体不足により機器の納品が遅れ、設置作業が積雪期に重なったことは想定外だったという。通常15分ほどで終わる作業が、雪を掘る作業が加わったことで倍以上の時間を要し、休日返上で設置作業を実施。さらに検針や通常業務が重なり多忙を極めたが、2月になると自動検針が稼働したため社員に余裕が生まれ、工事完了後に代休を取ったと振り返る。



自動検針システム

今後の展望と申請予定者へのアドバイス

「メーカーを一元化した時期がパソコンの替え時と重なり、同時にシステムを変えたことも良かったです。現在行っている取り付け作業が終われば75%に設置完了となるので、次の申請ではゴールド認定を目指します」と古家社長は締めくくった。

会社概要と LPWA 通信システムの実態調査票

会社名	古家燃料 株式会社		所在地	秋田県大館市御成町一丁目 18-1		
社長名	代表取締役 古家 忠		事業責任者	山下 鉄広	役職名	ガス課長
連絡先	部署名	ガス課	ホームページ			
	担当者名	山下 鉄広	電話番号	0186-42-2426	従業員数	15 名
会社設立	1961 年 3 月 16 日					
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・LP ガス供給事業 ・燃料販売 ・管工事業 					
会社の強み	<ul style="list-style-type: none"> ・設立から 60 年を超え、事業開始時から継続してお付き合い頂いているお客様が多い。 ・設備工事部門を持っているので、水廻りの修理・工事や機器工事などのお客様の要望に対応出来る。 					
お客さま件数	合計 1,456 件（うち家庭用 1,268 件、業務用 188 件）					

LPWA 通信システムの 具体的活用状況 (システム・サービス等 の概要)	<input checked="" type="checkbox"/> システム連携 <input checked="" type="checkbox"/> 販売管理 <input checked="" type="checkbox"/> 料金請求 <input checked="" type="checkbox"/> 配送 <input checked="" type="checkbox"/> 保安 <具体的活用方法> 自動検針・料金請求、残量管理、保安管理					
	<申請前における業務上の問題点> 働き方改革によって社員の休日が増え、労働時間が減少する中でコロナ禍により法定保安作業期限の逼迫、個々のお客様とのコミュニケーション不足 <導入によって期待する効果> 検針、集金作業の省力化や残量管理による配送の効率化による人員の有効活用					
導入費用総額	3,035,500 円（内補助金対象 3,035,500 円）			補助金額	1,517,750 円	
導入期間	補助金 申請日	令和 3 年	機器設置 完了日	令和 4 年	所要期間	7ヶ月
		6月29日		1月15日		

実行体制	合計	5 名	うち社内	5 名	うち社外	0 名
-------------	----	-----	------	-----	------	-----

■ LPWA 通信システム導入までのスケジュール

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
仕様検討		→										
メーカー選定		→										
設置先の選定		→										
補助金申請書作成			→									
事前調査		→										
事前周知						→						
工事期間							→	→	→			
試験運用									→	→		
本格運用											→	→
メーカー講習会		★					★					

通信機器メーカー選定の決め手	<p>・従来より使用しているガスメーターのメーカーであり、ガスメーター通信機器の管理から、自動振替の手続きまで一元化でき、トラブル等の窓口が従来からの担当者と同一である。</p> <p>また、機器設置後の通信確認が設置現場よりスマートフォンで即座にでき、一名で一連の作業が簡潔に行える点。</p>
導入・設置を進める中で生じた問題点とその改善策	<p><発生した問題点></p> <p>半導体不足により、当初の想定通り通信機器が納品されず、積雪期に入り、締切日までに取付工事を完了出来るか危惧された。</p> <p><上記問題点を改善した方法></p> <p>取付工事担当者の休日予定日を調整し、工事完了後に消化してもらうことで、締切日までに完了することが出来た。</p>
導入によって得られた効果や、想定外の効果	<ul style="list-style-type: none"> ・検針に費やしていた人員を保安点検、お客様サービス等に切替え、機器の売上が増えた。 ・配送は予測システムを採用しているので、季節により消費変動の大きい業務用消費者の配送に無駄があったが、リアルタイムで用量を把握でき、配送コストの削減ができた。 ・料金の自動振替が未実施のお客様に対して、機器取付案内を持参時に口座振替手続きをしていただき、検針・集金にかかるコストを削減した。
効果の額	人件費、配送燃料費削減額 約 100 千円/月
反省点	システム導入による作業の省力化・効率化などのメリットばかりに目がいき、ランニングコストの増加分を吸収する計画に甘さがあった。
今後の拡張方針	<input checked="" type="checkbox"/> システム連携 <input checked="" type="checkbox"/> 販売管理 <input checked="" type="checkbox"/> 料金請求 <input checked="" type="checkbox"/> 配送 <input checked="" type="checkbox"/> 保安 <input type="checkbox"/> その他 ()

自己評価 5 または 4 の場合は () 内に具体的内容	申請作業（メーカーの協力で）	大変だった	5	4	3	2	1	大変でない
	仕様確定（ ）	大変だった	5	4	3	2	1	大変でない
	メーカー選定（ ）	大変だった	5	4	3	2	1	大変でない
	事前周知（メーカーのひな型を使う）	大変だった	5	4	3	2	1	大変でない
	工事作業（冬期になり自然状況）	大変だった	5	4	3	2	1	大変でない
	試運転（使い方慣れるまで大変）	大変だった	5	4	3	2	1	大変でない
	その他（ ）	大変だった	5	4	3	2	1	大変でない
申請から導入後 （現在）までの 反響・意見・要望	社内から	担当者のスケジュールに流動性が増え、お客様の要望に応えやすい営業時間外の集金がなくなり、担当者及び経理に余裕ができた。						
	社外（業界・取引先）から	大館はシステム導入が進んでいる方なので特にはない。						
	お客さまから	毎月検針日が固定され、毎月の使用量が比較出来る。来訪時の説明が詳しくなった。						
補助事業申請予定者へのアドバイス （こうしておけば良かった、注意すべき点等）	スムーズに行えたのは、メーカーを1社に絞ったことがよかった。							