

株式会社内藤倉吉商店（新潟県長岡市）



内藤倉吉商店社屋

長岡市を中心に三条市など周囲30～40km圏内を供給エリアとする株式会社内藤倉吉商店は、3店舗構えていたガソリンスタンド事業から撤退し、株式会社ベンリーコーポレーション（愛知県清須市）のフランチャイズ店として再出発。「地域の皆さまのお困りごと」を解決する店舗として、更なる地域密着企業に進化し、地域住民の生活向上に貢献している。

導入の目的はお客さま対応の一層の充実

従来検針は正社員7人が約10日間かけて行っていた。限られた期間内での検針業務では、緊急工事や突発的な機器故障対応、冬場の灯油配送など顧客からの依頼に迅速に対応することが困難になることも多く、「地域の皆さまに快適で豊かな暮らしを提供する企業として、何とか改善したかった」とタウンガス事業部主任の大矢忍さんは当時を振り返る。導入後には検針期間が5日程度に短縮され、他業務への余裕ができたことで顧客サービスが格段に向上したという。

一方、保安面の強化については「ガス異常使用時にはセンターから遮断5分前に電話連絡が当社に入るため、お客さまに先回りして安全周知連絡ができることは想定外のメリットでした」と話す。

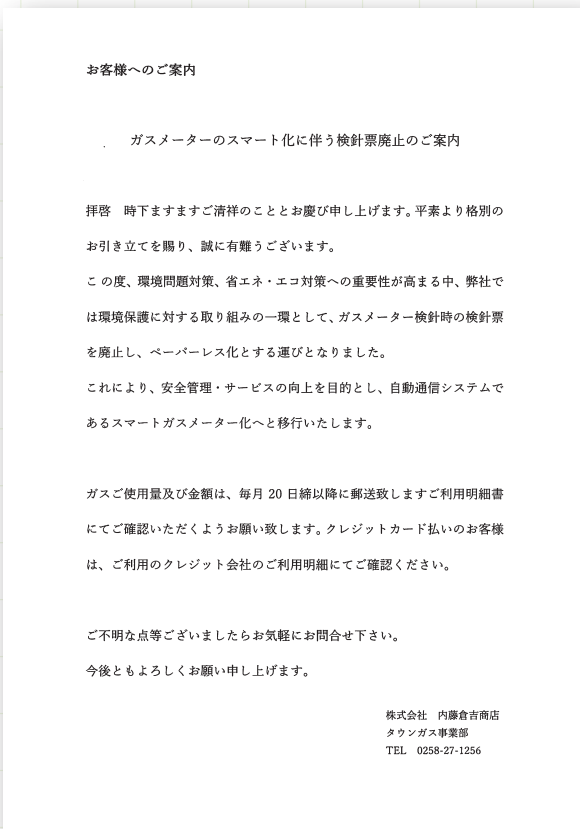


大矢忍主任

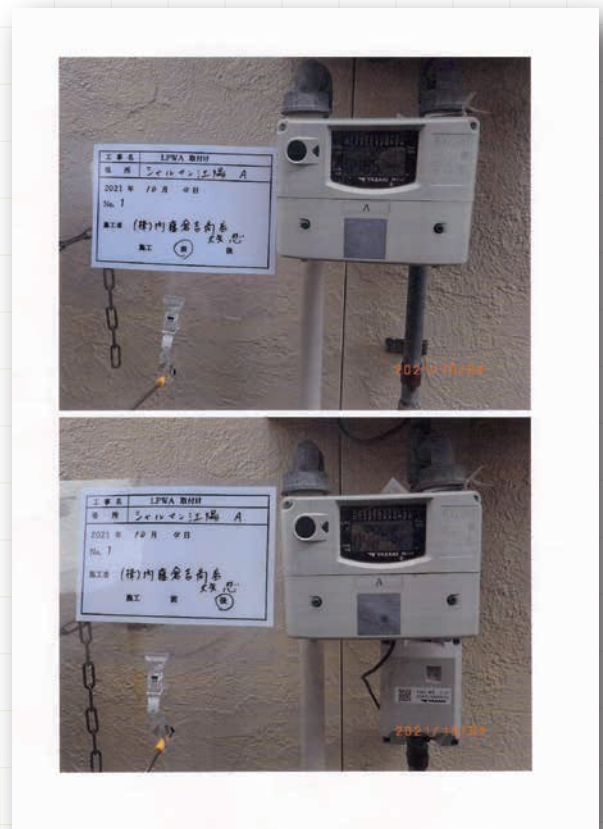
この地域ならではの天候との闘い

設置した513件は、短期間で設置工事を一斉にできる集合住宅を中心に、遠距離の戸建を含めて選定した。設置作業は2人で手分けして効率よく進められたが、設置工事期間中は雨天が多く、設置前後の写真撮影では白板に記載した文字が雨で消えてしまったり、フラッシュの反射で撮影数字が見えず、再度撮影に向かうなど困難を極めたという。「設置前後の撮影写真は、必ず現地で視認することをお勧めします」と大矢さん。

また、国内有数の豪雪地帯でもあるため「検針場所まで積雪が多く、見込み検針をせざるを得ないお客さま宅には何としても設置したかったが、電波が届かず(設置を)断念した」と大矢さんは悔やんだ。



顧客に配られた周知チラシ



設置パネル

お客さまの反応と今後の展望

集合住宅への設置にあたっては事前に顧客への周知は行わず、設置時に「ガスメーターのスマート化と検針票廃止」というパンフレットを投函した。クレジット払いの顧客(5件程度)からは現行の検針票が欲しいとの要望があったが、大半の顧客からは「これ(ガスメーターのスマート化と検針票廃止)も時代の流れだね」と理解を得られた。

会社方針は全件設置。今後2年程度で完遂すべく空いた時間があれば設置作業にあっているが、その先のシルバーやゴールド認定は目指してはいない。「設置には良い効果しかなく、使い切れていない機能(お客さまのスマートフォンへの各種表示機能や配送の効率化等)を早急に具現化していくことを目的に設置を進めます」と大矢さんは力説する。

会社概要と LPWA 通信システムの実態調査票

会社名	株式会社内藤倉吉商店		所在地	新潟県長岡市大島新町 4 丁目甲 1137 番地 2		
社長名	内藤 達衛		事業責任者	齋藤 匡志	役職名	部長
連絡先	部署名	タウンガス事業部	ホームページ			
	担当者名	大矢 忍	電話番号	0258-27-1256	従業員数	30 名
会社設立	昭和 32 年 7 月 1 日					
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・LPガス供給、灯油宅配販売事業 ・ペンリー事業 ・洗車、コーティング事業 					
会社の強み	・地域密着企業として各事業を通して快適で豊かな暮らしを提供し地域の皆様の生活向上に貢献している					
お客さま件数	合計 2278 件 (うち家庭用 2205 件、業務用 73 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 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 type="checkbox"/> 配送 <input type="checkbox"/> 保安 <具体的活用方法> 自動検針					
LPWA 通信システムの 導入目的	<申請前における業務上の問題点> 毎月の検針業務による、その他の業務のひっ迫					
	<導入によって期待する効果> 人員の有効活用					
導入費用総額	3,591,000 円 (内補助金対象 1,795,500 円)			補助金額	1,795,500 円	
導入期間	補助金 申請日	令和 3 年	機器設置 完了日	令和 3 年	所要期間	6ヶ月
		6月30日		12月2日		

実行体制	合計 4 名	うち社内 4 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	<ul style="list-style-type: none"> ・メーカーへの信頼度 ・メーカー担当者対応と価格対応
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> <ul style="list-style-type: none"> ・電波状況により設置不可能な箇所がある ・検針伝票が必要な顧客への対応 <p><上記問題点を改善した方法></p> <ul style="list-style-type: none"> ・メーカーに相談し設置場所の工夫をしたが改善しきれず、今後発売予定の複数キャリア仕様の機器の設置を検討している
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"> ・検針業務による人員の削減、人員の効率化 ・ガスメーターと連動するためガス監視センターからの信号通知が保安に役立った ・遠方顧客のガスメーターの開閉栓の操作
効果の額	自動検針による人件費削減額 約 8 万円/月
反省点	
今後の拡張方針	<input type="checkbox"/> システム連携 <input type="checkbox"/> 販売管理 <input type="checkbox"/> 料金請求 <input checked="" type="checkbox"/> 配送 <input type="checkbox"/> 保安 <input type="checkbox"/> その他 ()

自己評価	申請作業（ ）	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
	メーカ選定（ ）	大変だった	5	4	3	2	1	大変でない
	事前周知（ ）	大変だった	5	4	3	2	1	大変でない
	工事作業（ ）	大変だった	5	4	3	2	1	大変でない
	試運転（ ）	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、反 響・意見・要望	社内から	人的ミスの減少						
	社外（業界・取引先） から							
	お客さまから							
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)		閑散期に設置工事を実施したいため閑散期前に補助申請手続きの終了、機器の発注を終わらせたい。						