

# 株式会社フカヤ（茨城県水戸市）



フカヤ社屋

昭和35年の設立以来、茨城県水戸市に営業所を構え長い歴史を持つ株式会社フカヤは、LPガスの販売やSS運営、燃料油販売のほかDASKINの代理店やリフォームなど多岐にわたる事業を展開。さまざまな生活インフラを顧客に提案・提供できることから「フカヤに行けば何でも相談できる」と地域で高い信頼を得ている。また、顧客サービスの一環として「お客様感謝祭」を年2回実施するなど、地域に根差した企業として名を馳せている。

## 検針の自動化で、人員不足を解消

LPWAを設置することで顧客コミュニケーションの機会喪失を懸念する声に従業員にあり導入を見送ってきたが、検針員不足が顕著になり今後のリスクヘッジで申請を決断。申請書類をメーカーに確認してもらうことでスムーズな導入を図った。導入後は検針業務時間や検針の人的ミス削減と24時間体制の監視による安全性の向上が著しいことなどが従業員から好評を得ている。

郡司宏代表取締役社長執行役員

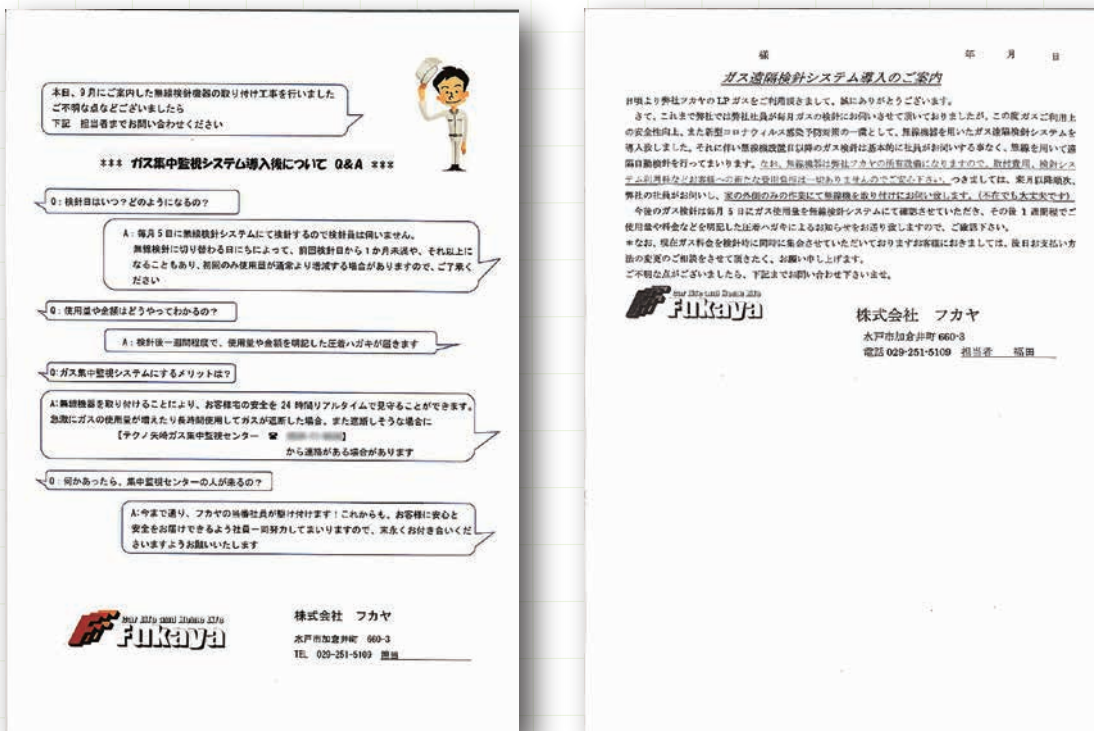


顧客には機器導入に関するQ&A形式のわかりやすいパンフレットを作成し、手渡しや郵便受けへの投函で事前

に周知。導入に当たっては一部通信状態が不安定なエリアが発生したが、設置位置の調整などにより改善。現在は検針員欠員エリア以外の導入を進めている。

## 新しい検針員のあり方を模索

地域密着企業の基本は顧客とのコミュニケーション。検針員は、検針作業のみならず会社の顔として会社と地域をつなぐ役割も担っている。「システムの導入で検針業務はなくなります、さまざまな情報をお客様に伝える重要な務めがあります。検針員自らが季節のあいさつ状などを作って配り、お客様からお礼状をいただいたこともある。効率や利益のみで考えると人員削減は必要ですが、信頼や信用といった意味のお客様とのつながりに検針員は欠かせない存在です」と郡司宏代表取締役社長執行役員。作業効率化により発生した時間を使って今まで以上に顧客に寄り添い、時間をかけてコミュニケーションを図ることでより地域に密着した企業として成長するべく、検針員の雇用の確保を継続している。



お客様周知パンフレット(設置前)

## 補助事業を検討している方へのアドバイス

導入後は「検針のお知らせ」の消費税の表記が以前と異なっていたことから、顧客からの問い合わせが相次ぐとともに、価格表記の変更により集金ミスも発生したため、従業員への徹底した事前教育が必要だったと振り返る。

「検針時に対面で集金するお客様に対しては、事前に自動引落等のお支払い方法への変更を提案すれば集金の効率化に繋がったように思う。また、会社によって客層や地域性が異なるので、レジュメ通りではなくそれぞれの特性に合った事前準備や導入方法を探ることが大切です」と郡司社長。



## 会社概要と LPWA 通信システムの実態調査票

<b>会社名</b>	株式会社フカヤ		<b>所在地</b>	茨城県水戸市加倉井町 660-3		
<b>社長名</b>	郡司 宏		<b>事業責任者</b>	郡司 宏	役職名	代表取締役
<b>連絡先</b>	部署名		<b>ホームページ</b>			
	担当者名	郡司 宏	<b>電話番号</b>	029-251-5109	<b>従業員数</b>	26 名
<b>会社設立</b>	1997 年 12 月 5 日 創業昭和 35 年 (深谷石油店として)					
<b>事業内容</b>	・SS 運営・LP ガス販売・燃料油販売・DASKIN・リフォーム等					
<b>会社の強み</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・62 年の歴史の中で地域密着型営業を展開している点</li> <li>・SS と LP ガス事業の情報の共有化が図れる点</li> </ul>					
<b>お客さま件数</b>	合計 1,731 件 (うち家庭用 1,707 件、業務用 24 件)					

<b>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)</b>	<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					
	<申請前における業務上の問題点> ・検針員確保  <導入によって期待する効果> ・検針業務の削減及び 24 時間監視態勢によるお客様への安全安心の確保					
<b>導入費用総額</b>	3,010,000 円 (内補助金対象 3,010,000 円)			補助金額	1,505,000 円	
<b>導入期間</b>	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 30 日		1 月 10 日		

<b>実行体制</b>	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							■					

<b>通信機器メーカー選定の決め手</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LP ガスメーター等の仕入先でもあり、日常業務を通じて様々な提案や情報をいただいていた点</li> <li>・取引先との信頼関係（アフターフォロー等を含めて）</li> </ul>
<b>導入・設置を進める中で生じた問題点とその改善策</b>	<p>&lt;発生した問題点&gt; 一部通信状態が不安定な箇所があった。</p> <p>&lt;上記問題点を改善した方法&gt; 機器設置場所の改善を図り良好となった。 わかりやすいパンフレットを作成しお客様の理解をいただいた。</p>
<b>導入によって得られた効果や、想定外の効果</b>	検針業務の削減
<b>効果の額</b>	人件費・配送燃料費削減額
<b>反省点</b>	事前に検針時同時集金のお客様に対して、自動引落等のお支払い方法の変更を提案すれば集金の効率化に繋がったように思う。
<b>今後の拡張方針</b>	<input type="checkbox"/> システム連携 <input type="checkbox"/> 販売管理 <input type="checkbox"/> 料金請求 <input type="checkbox"/> 配送 <input type="checkbox"/> 保安 <input type="checkbox"/> その他（ ）

自己評価  5 または 4 の場合は ( ) 内に具体的な内容	申請作業 ( 名簿作成 )	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 ( )	大変だった	5	4	3	2	1	大変でない
	工事作業 ( 少人数での作業 )	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 ) までの 反響・意見・要望	社内から	検針ミスが無くなった。						
	社外 ( 業界・取引先 ) から							
	お客さまから	検針のお知らせの表示方法が以前の検針票と異なったため、問合せに苦慮した。導入前の確認が必要。						
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 )								