

# 桐生プロパンガス株式会社 (群馬県桐生市)



事務所内

1979年に創業した桐生プロパンガス株式会社は、地域密着企業として顧客からの「お困りごと」への迅速対応をモットーにしている。緊急対応の連絡はコールセンターではなくダイレクトに担当部署につながるため、都市ガス事業と共に専門の保安部隊が24時間365日、顧客の安心と安全を見守っている。

## 検針業務の減少が心の余裕につながる

すべての検針を自社で行っていたが、定年などによる人員減少に加え、営業・保安等の業務が重なることで検針業務がひっ迫。業務改善が急務だったところにメーカーからLPWAの話聞き申請を実施した。導入後は検針業務にかかる時間が減ったことで、顧客との間で営業など幅広い話ができる余裕ができ、他の業務に集中して取り組めるようになったという。ガス停止からの復帰方法がわからないという連絡には現地に行かずとも遠隔操作で復帰作業を行えるほか、料金滞納の場合などは即座にガスを停止し、入金確認次第使用できるよう操作できる。今までは、現地に赴くことで1日かかっていた業務が遠隔操作により、大幅な時短につながった。

複数のメーカーの中から今回採用した決め手は、メーカー担当者の先手先手の営業。「何度も来社していただき、申請作業の際も何十回も電話したにも関わらず、丁寧に対応してくれました。取り付



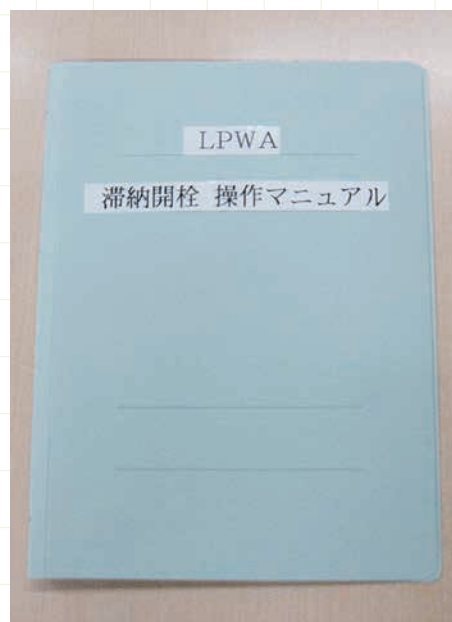
桐生プロパンガス 総務部 須田拓也さん(右)  
営業部 大澤康彦係長(中)  
東洋計器 営業本部 調査役 米山栄司さん

けが決まった後からくるメーカーさんもいらっしゃいましたが、それでは遅いですよね」と大澤康彦係長。今後は全件への取り付けを目指しているという。

## 誰もが操作できるように作業マニュアルを作成

登記簿や書類の準備などの申請作業が想定よりも時間がかかったため「もう少し早めに動くべきだった」と事前の準備不足を反省。また、社会情勢に合わせた余裕あるスケジュールを組んでおらず、半導体不足による本体の納期遅れの際は工期への不安が募ったという。今後申請する事業者へのアドバイスとして、書類などできるところから先に準備しておくことや、機器設定の順序を事前に決めておくことを挙げた。

導入後には社員への勉強会を実施したほか、緊急事態が発生した際にはだれもがシステムを操作できるよう作業マニュアルを作成。マニュアルは図解により復帰作業などが分かりやすく記されており、新しいスタッフへの伝授も容易なツールになっている。



操作マニュアル

## 今後の展望

「現在は検針結果をハガキで送付しているため、ペーパーレス化が課題。今後はシステムを連携させて使用料の請求をしていきたいです。それ以外にも郵送物を減らし、いずれはすべての通知をWEBで行うなどIT化を促進したい」と総務部の須田拓也さん。営業面だけでなく環境対応や経費削減などを考慮しながら、次のステップへ進めていく。

## 会社概要と LPWA 通信システムの実態調査票

<b>会社名</b>	桐生プロパンガス株式会社		<b>所在地</b>	群馬県桐生市仲町 3-6-32		
<b>社長名</b>	代表取締役 塚越 隆史		<b>事業責任者</b>	大澤 康彦	役職名	係長
<b>連絡先</b>	部署名	総務部総務課	<b>ホームページ</b>	<a href="http://www.kiryu-gas.co.jp/lp/">http://www.kiryu-gas.co.jp/lp/</a>		
	担当者名	須田 拓也	<b>電話番号</b>	0277-44-8121	<b>従業員数</b>	8名
<b>会社設立</b>	1979年9月18日					
<b>事業内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・液化石油ガスの製造および販売</li> <li>・各種業務用および家庭用の燃料の販売</li> <li>・各種燃焼器具及び住宅機器設備の販売</li> </ul>					
<b>会社の強み</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域密着企業として迅速対応をモットーにお客様のニーズに合わせた対応を行っている。</li> <li>・24時間365日にて緊急時対応を行っている。</li> </ul>					
<b>お客さま件数</b>	合計 件（うち家庭用 件、業務用 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 checked="" type="checkbox"/> システム連携 <input type="checkbox"/> 販売管理 <input checked="" type="checkbox"/> 料金請求 <input type="checkbox"/> 配送 <input checked="" type="checkbox"/> 保安 <具体的活用方法> 自動検針・残量管理・緊急通報の対応					
	<申請前における業務上の問題点> 人員減少により営業・保安・他業務が多忙となり検針作業のひっ迫  <導入によって期待する効果> 検針作業が減少し営業・保安・他業務に集中して取組むことが可能となる。					
<b>導入費用総額</b>	5,957,250円（内補助金対象4,406,250円）			<b>補助金額</b>	2,203,125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28日		

<b>実行体制</b>	合計	5名	うち社内	3名	うち社外	2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>・通信性能</li> <li>・メーカー担当者の営業努力</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;</p> <p>一部山間部及び街中でも周囲の建物状況で通信不能箇所が見られた。</p> <p>お客様宅に訪問の際、事前に周知をしていたが理解を得られなかったお客様が数件あった。</p> <p>&lt;上記問題点を改善した方法&gt;</p> <p>機器設置場所を通信状況等確認しながら変更した。</p> <p>直接担当者が訪問しお客様へ説明。</p>
<b>導入によって得られた効果や、想定外の効果</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検針業務が減少し営業・保安業務の時間確保に繋がっている。</li> <li>・遠方の検針業務・料金滞納作業が無くなり交通費等、経費の削減に繋がっている。</li> <li>・社員への操作について勉強会を実施した。また作業マニュアルを作成した。</li> </ul>
<b>効果の額</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検針業務に係わる燃料費など</li> <li>・人件費相当額（5人工×3日＝15人工/月）の減額となった。</li> </ul>
<b>反省点</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各所事前準備不足だった。</li> </ul>
<b>今後の拡張方針</b>	<input checked="" type="checkbox"/> システム連携 <input type="checkbox"/> 販売管理 <input checked="" 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 ( 通常業務との併用 )	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 ( )	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遠方への検針が無くなり他業務に専念出来る。</li> <li>・検針が無くなったが、その代わり葉書による郵送が多くなった。ペーパーレス化が今後の課題。</li> </ul>						
	社外 (業界・取引先) から							
	お客さまから	何か異常 (問題) があれば自動的に通報が入るので安心してガスを使用出来る。						
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)								