



菱友社屋外観

1949年(昭和24年)7月配炭公団の解散により石炭の配給統制から自由販売制度への移行とともに菱友は設立された。創業社長中島正雄さんが制定した社訓からも「お客さま」を大切に想う企業風土が強く、その意思を継承し、日頃から社員に「顧客満足度100%を目指そう」と伝えていると常務執行役員の宍戸政夫さんは言う。

炭鉱の閉山により人口は減ったが、引続き中空知地区の中心と言える滝川市。この地域のお客さまは社内で綿々と引き継いでいることもあり、「温かく私たちを迎え入れていただける雰囲気があり、一度供給させて頂くと長くお付き合いさせて頂ける」と宍戸さんは続ける。

同社はサービスも多彩で2級建築士の社員がおり、リフォーム事業・新築戸建の設計施工、自社開発の融雪システム「ダイヤモンド」、空調工事、灯油・石油販売など、「菱友に頼めば何でもやってくれる」と地域の絶大な信頼感があり、まさにその言葉の通りの活躍をしている。

LPWA通信を導入しようと思ったきっかけ

同社では営業マンが担当地区をエリアで分けて担当しており、検針から工事など全ての業務をこなしている。お客さまとしては、馴染みの営業マンが一貫して担当してくれることはとても安心感があるものの、冬場の検針業務は平常時と比較し、時間も労力も2倍、3倍かかっていた。移動距離と時間がとてもかかる地区に対し、LPWA通信を普及させて検針の効率化と社員の労働環境を少しでも良くしようとの思いから、今回の補助事業に取り組もうと決めた。



菱友本社1階の滝川支店。LPWA事業責任者の常務の宍戸さん(右)、営業マンとも分け隔てない会話がとても印象的であった

検針の効率化を図り、想定外の嬉しい出来事

今までは検針時、遠方まで車両にて向かい、ガスメーターの所まで雪をかき分けて雪を避け、作業が終わればまた同じところに雪を積み戻す作業をする。その敷地内の雪は外に出すことはできず、冬場はこの作業を繰り返し続け、雪の山はどんどん高くなっていく。

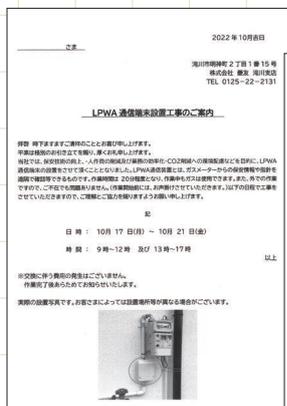
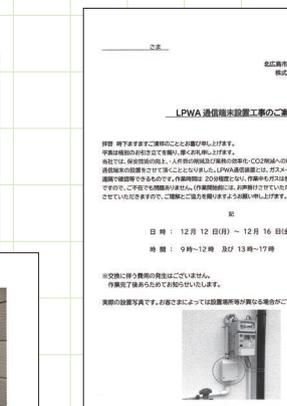
そんな状況に対して、LPWA通信はとても効果的であったと現場責任者であるエネルギー事業部次長の小林貴弘さんは笑顔で話してくれた。今まで営業マンは毎月自分の担当エリアの検針業務のプレッシャーを感じていた。「このお客さまのリフォーム工事の後に時間があるから、その後にこのエリアの検針に廻ろう。急な配管凍結があった、どうしよう」・・・など悩みは絶えなかった様子だという。

今では自動検針により効率化できたことによって、お客さまへのプラスアルファの提案ができるようになったと小林さんは続ける。なかには「検針がなくなって寂しくなったよ、気軽に寄ってね」と声をかけてくれるお客さまもいる。接客機会は減ったかのように思えたが、総合的に見てもお客さまの満足度は向上していることを取材で感じる事ができた。また、「冬場の大変な時期にも有給休暇が取得しやすくなった」と総務部次長の関矢弘恵さんは社員満足度向上のメリットについて嬉しそうに話してくれた。

お客さまへの気遣い、そして申請予定事業者へのアドバイス

LPWA通信を設置する際に、不在のお客さまにも再度訪問し、もう少し丁寧なご案内をすべきだったと穴戸さんは言う。供給エリアは大きく滝川市、北広島市の2つに分けられるが、それぞれの地区のお客さまの特性に合わせたご案内文を工夫して作成したことは、同社のキメ細かい配慮を感じる事ができた。

設置工事は雪の時期だったことから、次の現場に少しでも早く向かいたいため設置を焦ってしまい、通信の復帰確認時間を十分に取れなかった。結果、後日通信不良のため大雪の1月に再訪問、再確認したこともあった。その際は社内で再度勉強会も実施し、情報を共有した。「メーカーさんとても親身に対応してくれるので、決して焦らずにメーカーさんの力も借りながら、落ち着いて解決して欲しい」と小林さんはアドバイスをくれた。

<p>2022年10月8日</p> <p>河川市柳町2丁目1番15号 株式会社 藤井 用行交流 TEL 0125-22-2131</p> <p>LPWA通信機未設置工事のご案内</p> <p>皆様、昨下ります大雪の時期にこそお気づきかもしれません。平雪は積雪の解消まで時間がかかり、雪かき作業も大変です。当社では、お客様の安全と、人身事故の防止が最優先の観点からCO2削減の観点でも自然に、LPWA通信機を設置することで省エネ効果も、LPWA通信機は、ガスメーターの検針業務を遠隔で確認できるため、検針作業の効率化が期待できます。また、雪の多い時期は、ガスメーターの検針作業が難しい状況に陥ることもありますが、当社では、雪の多い時期でも、ご確認にご協力いただけますようお願いいたします。</p> <p>日 時：10月17日(月)～10月21日(金) 時 間：9時～12時 及び 13時～17時</p> <p>※交通に思う費用の発生はございません。 ※設置作業は、お住まいの状況により異なります。</p> <p>実際の設置写真です。お住まいによっては設置場所が異なる場合がございます。</p> 	<p>2022年12月8日</p> <p>北広島市柳町2丁目1番15号 株式会社 藤井 用行交流 TEL 011-377-2131</p> <p>LPWA通信機未設置工事のご案内</p> <p>皆様、昨下ります大雪の時期にこそお気づきかもしれません。平雪は積雪の解消まで時間がかかり、雪かき作業も大変です。当社では、お客様の安全と、人身事故の防止が最優先の観点からCO2削減の観点でも自然に、LPWA通信機を設置することで省エネ効果も、LPWA通信機は、ガスメーターの検針業務を遠隔で確認できるため、検針作業の効率化が期待できます。また、雪の多い時期は、ガスメーターの検針作業が難しい状況に陥ることもありますが、当社では、雪の多い時期でも、ご確認にご協力いただけますようお願いいたします。</p> <p>日 時：12月12日(月)～12月16日(金) 時 間：9時～12時 及び 13時～17時</p> <p>※交通に思う費用の発生はございません。 ※設置作業は、お住まいの状況により異なります。</p> <p>実際の設置写真です。お住まいによっては設置場所が異なる場合がございます。</p> 	<p>2022年12月8日</p> <p>北広島市柳町2丁目1番15号 株式会社 藤井 用行交流 TEL 011-377-2131</p> <p>LPWA通信機未設置工事のご案内</p> <p>皆様、昨下ります大雪の時期にこそお気づきかもしれません。平雪は積雪の解消まで時間がかかり、雪かき作業も大変です。当社では、お客様の安全と、人身事故の防止が最優先の観点からCO2削減の観点でも自然に、LPWA通信機を設置することで省エネ効果も、LPWA通信機は、ガスメーターの検針業務を遠隔で確認できるため、検針作業の効率化が期待できます。また、雪の多い時期は、ガスメーターの検針作業が難しい状況に陥ることもありますが、当社では、雪の多い時期でも、ご確認にご協力いただけますようお願いいたします。</p> <p>日 時：12月12日(月)～12月16日(金) 時 間：9時～12時 及び 13時～17時</p> <p>※交通に思う費用の発生はございません。 ※設置作業は、お住まいの状況により異なります。</p> <p>実際の設置写真です。お住まいによっては設置場所が異なる場合がございます。</p> 	<p>2022年12月8日</p> <p>北広島市柳町2丁目1番15号 株式会社 藤井 用行交流 TEL 011-377-2131</p> <p>LPWA通信機未設置工事完了のお知らせ</p> <p>皆様、昨下ります大雪の時期にこそお気づきかもしれません。平雪は積雪の解消まで時間がかかり、雪かき作業も大変です。当社では、お客様の安全と、人身事故の防止が最優先の観点からCO2削減の観点でも自然に、LPWA通信機を設置することで省エネ効果も、LPWA通信機は、ガスメーターの検針業務を遠隔で確認できるため、検針作業の効率化が期待できます。また、雪の多い時期は、ガスメーターの検針作業が難しい状況に陥ることもありますが、当社では、雪の多い時期でも、ご確認にご協力いただけますようお願いいたします。</p> <p>日 時：12月12日(月)～12月16日(金) 時 間：9時～12時 及び 13時～17時</p> <p>※交通に思う費用の発生はございません。 ※設置作業は、お住まいの状況により異なります。</p> <p>実際の設置写真です。お住まいによっては設置場所が異なる場合がございます。</p> 
<p>周知チラシ(滝川市)</p>			<p>周知チラシ(北広島市)</p>

LPWA通信システムの実態調査票(事前調査)

フリガナ 会社名	カブシキカイシャ リョウリ		会社所在地	北海道滝川市明神町2丁目1番15号		
	株式会社 菱友		事業責任者名	穴戸政夫	役職名	常務執行役員
連絡先	部署名	総務部	電話番号	0125 - 22 - 1151	従業員数	59 名
	担当者名	関矢弘恵	ホームページ	https://www.ryoyu.gr.jp		
会社設立	西暦	1974 年 7 月 28 日	顧客件数	4,399 件 内家庭用	4,133 件 業務用	266 件
事業内容	1. LPG (プロパンガス・簡易ガス) 2. 石油製品 (ガソリン・軽油・灯油・重油・オイル) 3. 自動車用品・住設関連機器・管工事 等 4. 住宅リフォーム					
会社の強み	1. グループ会社の多さ 2. 取扱品目の多さ 3. 4.					

LPWA通信 システムの 活用方法	<input 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					
	<具体的活用方法> 遠方及び非効率的地域の自動検針 業務の効率化					
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> 営業担当による検針作業時間の低減、顧客対応接点の減少 検針員の高齢化による人材確保の問題					
	<導入によって期待する効果> 提案営業等の時間確保及び検針先以外のお客さまへの営業チャンスの拡大 日程や時間に追われることがなくなり働き方改善へ (有給休暇等の選択肢増) 人員不足の解消 (少子高齢化等の社会問題への対応)、人的作業によるミスの軽減 (誤検針、車両事故等)					
導入費用	総金額	1,508,000 円	内補助金対象金額	1,508,000 円	補助金額	754,000 円
導入期間	補助金申請日	西暦	2022 年 6 月 10 日	所要期間	実行体制	
	機器設置完了日	西暦	2023 年 1 月 31 日	3 ヶ月	合計	5 名 内社内 5 名 内社外 0 名

LPWA通信システム導入までのスケジュール

		3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
導入までのスケジュール	●仕様検討													
	●機器メーカー選定													
	●設置先の選定													
	●補助金申請書作成													
	●事前調査													
	●事前周知													
	●設置工事													
	●試験運用													
	●本格運用													
	●メーカー講習会													
●その他 ()														

通信機器メーカー選定理由	ガスメーターメーカーと同じ。また、メーカー担当者の協力を得られると判断したから。
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>通信ができない事象が数件発生した。(滝川4台発生)</p> <p>起動方法の間違いにより通信できない箇所が数件発生した。(札幌)</p> <p><上記問題点を改善した方法></p> <p>メーカー担当者と連携し点検対応。4台共製品交換(滝川)</p> <p>社内にて再度講習を行い理解度を高めた。(札幌)</p>
導入によって得られた効果や想定外の効果・エピソード等	営業活動・保安業務、顧客との接点等の強化につながっている。
導入によって削減できた費用	検針に伴う労務時間・車輛運搬費等で月当たり約5,000~10,000円の削減
反省点	今回は、50台の設置であったが、大きな問題もなく 計画的に設置が出来た。(滝川) 在宅のお客さまへは事前周知や完了報告などチラシや文章にて説明できたが、不在のお客さまへは投函のみとなってしまった。数件問い合わせなどもあったので、不在先へは再訪問をした方が親切だったと感じた。(札幌)

今後の拡張方針	<input 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 大変だった	●申請作業	3	普通	
	4 やや大変だった	●仕様確定	1	大変ではなかった	
	3 普通	●メーカー選定	1	大変ではなかった	
	2 あまり大変ではなかった	●事前周知	3	普通	
	1 大変ではなかった	●設置工事	4	やや大変だった	期間が短く時間に追われてしまった。
		●試運転	2	あまり大変ではなかった	
	●その他 ()				
申請から導入後(現在)までにあった、反響・意見・要望等	社内から	設置方法について聞かれることがあった。 有給休暇の取得がスムーズになった。時間に追われることがなくなり仕事に余裕が生まれた。			
	業界・取引先などの社外から	申請に関する事項(設置前・後の写真)について聞かれることがあった。			
	お客さまから	検針票に代り、翌月に請求書が郵送される件で 数件問い合わせがあった。 毎月検針時に面談していたお客さまへの面談回数が削減してしまい近くによった時などは顔をだしてほしいと言われる機会が増えた。			
補助事業申請予定事業者へのアドバイス(こうしておけば良かった、注意すべき点等)	申請から承認まで多少時間がかかるため繁忙期なども加味した設置計画を立てるようにすること。				