



杉戸燃料店 社屋外観

群馬県桐生市に拠点を置く杉戸燃料店は、創業50年を迎え、LPガス販売、配管工事、ガス機器販売を通してお客さまに快適な生活を提供する「街のガス屋さん」を目指している。

LPWA導入後の動き

織物の街「桐生」。かつては織機の音が響いた住宅地に杉戸燃料店はある。出迎えて下さった代表取締役の杉戸康男さんは初対面とは思えない親近感でお話し下さった。

まず意外だったのは、すでに本年度で2回目のLPWA補助金を申請し、機器設置も完了しているが、桐生市内の本格運用はまだ開始していないとのこと。

その理由は燃料費高騰による自治体からの県民割(群馬県LPガス利用者負担軽減事業)の対応や、LPWA導入に伴い新たな請求書発行システムを企画していたが、まだ納得のいくものになっていないことがその理由であった。

同社社員の男女構成は、社員8名のうち女性が5名を占めている。その理由は家庭でガスを使用するのは女性が中心、そのニーズが一番理解しているのは女性、だから女性中心の人員構成にしているとのこと。保安従事者は資格を有する男性社員が担務するものの、販売促進にかかる企画、営業活動は女性の業務である。



LPWA導入責任者 杉戸さん

新サービスの創出に向けて

そんな独自性を打ち出す同社におけるLPWA導入の経緯は、「地方都市に見られる労働力不足を補完することが理由ではない。社員がもっとやりがいを見出せる職場を創造し、社員のやる気が新しいサービスを創出し、お客さまがその新サービスに満足することで社会貢献につながる、こういった好循環を生み出すきっかけとしてLPWAを導入した」と杉戸さん。

東日本大震災以降、エネルギーの自由化が進み、お客さまがガス、電気、灯油を選択する際の物差しが価格だけに限らず、サービスの充実なども求められている今だからこそ、LPWAの機能である自動検針、保安業務の拡充はすべて任せ、社員はお客さまが求めるサービスの企画、開発をするべきであるとも考えている。

既に10年目を迎えている女性社員の企画であるが、暖房に灯油或いは電気を使用しているお客さまにガスファンヒーターの短期間レンタルを行っている。始めた当初は利益性を心配したが、リピート率はなんと99%を達成している。これには仕掛けがあり、リピートのお客さまには昨年使用した同じ機器を調整のうえ貸出し、置き配で配達する際にはその地区のごみ回収袋に入れて配達するので袋を再利用できることから喜ばれているという。主婦の感覚を捉えた女性社員の企画ならではの、である。しかも電気料金の値上がりもあり、ガスの経済性が見直され、オール電化のお客さまがガスに回帰するといった効果を生み出しているという。



リピート率99%のガスファンヒーター
レンタルサービス

トータルライフサポート企業を目指して

杉戸さんにLPWA導入後の感想と今後の展開を伺った。導入の際には東洋計器さんに全てをお願いし、献身的に働いていただいたご担当者に「とても感謝している」とのこと。諸事情もありLPWAの本格稼働は年始早々になるが、すでに桐生市外の検針、保安にLPWAは稼働しており、その効果は実感している。

今後は、今以上にLPWAを活用して料金、保安業務にかかる時間、コストの削減、女性社員中心による新企画を創出し、「将来的にはガスに限らないホームサービスを提供するトータルライフサポート企業に育て上げたい」と胸を張った。

LPWA通信システムの実態調査票(事前調査)

フリガナ 会社名	リウオンカイヤ ストクホリョク		会社所在地	群馬県桐生市境野町2-1285-12				
	有限会社杉戸燃料店		事業責任者名	杉戸 康男	役職名	代表取締役		
連絡先	部署名	事務担当	電話番号	0277 - 44 - 5852	従業員数	8 名		
	担当者名	小池 圭子	ホームページ	http://sugitonenryou.com				
会社設立	西暦	1983 年	4 月	1 日	顧客件数	件 内家庭用 件 業務用 件		
事業内容	1. 液化石油ガスの販売 2. 各種燃料の販売 3. 住宅機器の販売 4. 不動産の賃貸管理・保有並びに運用							
会社の強み	1. お客様のニーズを的確に捉え 満足していただけるガスライフを提案 2. 社員一丸となり ワンチームになった迅速なお客様サポート 3. 女性視点からのきめ細やかな顧客対応 4.							
LPWA通信 システムの 活用方法	<input checked="" 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							
	<具体的活用方法> ・遠隔検針による検針作業のスムーズ化 ・ファンヒーター使用開始時の指針のチェックによるガス切れ防止							
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> 検針作業日の業務が多忙となる							
	<導入によって期待する効果> 日常業務の均一化により さらに保安・営業業務を強化出来る Web検針から更なるサービスへの拡張							
導入費用	総金額	1,650,000 円		内補助金対象金額	1,500,000 円	補助金額 750,000 円		
導入期間	補助金申請日	西暦	2022 年	6 月	8 日	所要期間	実行体制	
	機器設置完了日	西暦	2022 年	12 月	20 日	6 ヶ月	合計	3 名 内社内 3 名 内社外 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	・メーカー担当者の人柄ときめ細やかな説明 ・Web検針にとどまらない拡張性 ・他メーカーと比べ安定した通信の信頼度
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>設置の際に 通信環境の悪い所があり 場所を変えざるを得なかった。</p> <p><上記問題点を改善した方法></p> <p>電波の確認をメーカーに依頼し 設置に適した場所を見つけてもらった。</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	新規のお客様の検針データを調べることにより 配送に役立てた。
導入によって削減できた費用	遮断の理由が分かった事により お客様対応の負担が減った。 遠方の料金滞納顧客に対する作業が減った。
反省点	Webの請求導入の遅れ オリジナルの請求ハガキにこだわった為 時間がかかった。

今後の拡張方針	<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 大変だった 4 やや大変だった 3 普通 2 あまり大変ではなかった 1 大変ではなかった	作業項目		評価 (数字を入力)		評価5または4の具体的な理由
		●申請作業	4	やや大変だった	メーカーからの手厚いサポート	
●仕様確定	2	あまり大変ではなかった				
●メーカー選定	2	あまり大変ではなかった				
●事前周知	3	普通				
●設置工事	3	普通				
●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	遠方への検針作業が無くなり 他業務に専念出来る。				
	業界・取引先などの社外から	ガスファンヒーター設置のお客様が多い為 使用開始時の配送予測に活かせる。				
	お客さまから	緊急の際に 遠隔でガスを止めてもらえるので安心した。				
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)	先ず 担当者のサポートが重要					