

検針員の確保難でLPWAを積極推進

センターから閉開栓でき二次対応軽減

卸売り事業者からの提案がきっかけ 社員担当の遠隔地から優先的に設置

株式会社オチアイ（落合みつ子代表取締役）は60年近く前にLPガス販売事業者としてスタートし、現在はLPガスをはじめ水道工事、住設、宅配水と地域のライフラインを担っている。社員8人のうちLPガス専属は4人、他は水道と事務を担当している。営業エリアは埼玉県全域と東京都の一部と広く、顧客の9割は戸建て住宅で、秩父や飯能などにも顧客を抱えている。

令和5年度構造改善推進事業補助金を活用してLPWA通信システムを326件設置し、全体で690件（設置率46%）に導入した。検針員の確保が難しくなってきたため、自動検針化を進めている。

導入のきっかけは、LPガス業界でも先駆けてLPWA導入に取り組んできた卸売り事業者からの提案による。同社の実証により、LPガス業界で問題なく普及する段階に入ったと判断し、(株)オチアイに提案してきた。最初は遠隔地から導入を始めた。その後、構造改善事業の活用を考えていたタイミングで検針員の定年や退職が明らかになり、積極設置に舵を切った。

現在は60代の検針員の定年を見据え、段階的に設置スケジュールを組んでいる。また若い世代の検針員はフルタイムでの業務を希望するケースが多く、なかなか定着しなかった。

社員が検針している遠隔地から優先的にLPWAを設置していき、余裕ができた分は他の業務



自動検針化を進める(株)オチアイの本社

に充てている。

野口智巨ガス部部長は「遠隔地は社員が行っていた。社員には点検業務よりも対面営業や利益につながるような業務を行わせたかった」と説明した。法定点検は自社で行っており、LPガス配送は卸売り事業者に委託している。

以前、緊急時連絡は(株)オチアイの社員が全件対応していたが、負担が大きいことから今は卸売り事業者の集中監視センターに半分委託し、今後段階的に全て委託する考えだ。

販売管理システムとの連携を視野 事前に設置エリアを決めて申請を

LPWA導入にあたり、卸売り事業者が提案するメーカーのものを採用した。申請は自社で行い、事前周知は1カ月前にチラシを配布した。設置件数は多くなかったため、工事は自社で行った。



L PWA通信端末の設置工事は自社で行った

自動検針のデータは集中監視センターと連携したが、販売管理システムとはこれからだ。今後は料金計算などを見据え、販売管理システムとも連携していく考え。遠隔地対応を考慮し、第2号認定販売事業者の認定取得を目標としている。

流量オーバーなどによる遮断で顧客から連絡が入るが、野口部長は「高齢者が多いので、すぐに来てほしいと言われるが、L PWA設置後は集中監視センターから開栓できる。そのため2次対応が軽減できた。お客様にも遠隔でLPガスの安全管理をしてくれているという認識が高まっている。もともと検針で顔を合わせることはほとんどないので問題はない。機器の不具合などがあれば、お伺いすることは変わらない」と指摘した。

申請予定事業者に対しては「事前にどのエリアから設置していくかを決めた方がよい。遠ければ遠いほど土壇場で選ぶと非効率になる。効率よく進めればスケジュールを前倒しできる」とアドバイス。また「申請した事務員との連携は重要。事務員も日々の業務があるので、話し合いながら進める必要がある。事務作業の補助経費が無い。また、申請スケジュールが厳しいので、念頭においてほしい」と語った。



今後は販売管理システムとも連携していく

ウェブ明細を試験的に開始し検討 L PWAで緊急時対応減らす工夫も

L PWA設置に伴い、12月からウェブ明細を試験的にスタートした。紙での請求は有料と考えているが、顧客は高齢者の割合が高いので、スマートフォンを持っていない人もいる。ウェブ明細の設定も(株)オチアイで行うと伝えているが、普及状況を見ながら詳細は検討していく。

最近、関東圏で給湯器の点検詐欺が増えており、野口部長は「点検を装う人間が定期的に回っており、お客様の不安が高まっている。気を付けるよう周知しており、それも地域のガス屋の役目だ」と話す。「当社の場合、ガスだけではなく水道工事も多いので、お客様宅に入る機会が多い。トイレ、水栓、水漏れなど細かく対応し、高圧洗浄も行っている。それが水回りの修繕につながっている」と述べた。創業者の故・落合清氏が宅地開発に対して、LPガスと水道工事に早くから取り組んでおり、地元密着の企業として信用度が高い。

野口部長は「LPガス業界は人手不足に直面している。LPガスだけでは厳しく、新しい事に取り組むことが肝要。L PWAに取り組んで緊急時対応を減らすなどの工夫が必要だ。L PWAは進めて良かった。メリットしかない」と話した。

L PWA通信システムの実態調査票

事業者名	株式会社オチアイ	フリガナ	カブシキガイシャオチアイ
所在地	埼玉県入間郡三芳町藤久保1122-4	ホームページ	
代表者	落合 みつ子	従業員数	8 名
事業責任者名	野口 智巨	役職	ガス部 部長
担当者名		部署・役職	
電話番号	049-258-6772	メールアドレス	kk-ochiai@star.odn.jp
お客様件数	1,531 件／うち家庭用 1,491 件、業務用 40 件		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ L P ガス供給事業 ・ 住宅設備機器販売 ・ 上下水指定工事店 ・ 宅配水事業 		
会社の強み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域密着でお客様に寄り添える会社 		

L PWA通信システム設置件数と設置率	設置件数(導入後)	690 件	／設置率(導入後)	46.0 %
	設置件数(導入前)	364 件	／設置率(導入前)	24.2 %
	導入前比増加件数	326 件	／導入前比増加率	21.7 %
活用方法	<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 checked="" type="checkbox"/> 保安			
	<具体的な活用方法> <ul style="list-style-type: none"> ・ 検針業務の削減 ・ 導入にすることにより、7号業務を他社へ委託 			
導入目的	<申請前における問題点> <ul style="list-style-type: none"> ・ 検針員（パート）の欠員 ・ 遠隔地等の検針業務を社員が行っていた。（1週間程度） ・ 1次対応を全件自社で電話対応していた。 <期待した導入効果> <ul style="list-style-type: none"> ・ 検針業務を削減できたことにより、他業務（定期訪問・保安業務・器具提案）に時間を回せるようになった。 ・ 導入により7号業務を他社へ委託し、夜間等の社員の1次対応の負担を軽減できた。 			
導入費用	総額	1,182,600 円／内補助金対象額		1,182,600 円
	補助金額	591,300 円		
導入期間	補助金申請日	西暦 2023 年 8 月 25 日		
	機器設置完了日	西暦 2024 年 1 月 11 日		
	所要期間	4.5 カ月		
実行体制	合計	4 名／うち社内	4 名、	社外 名

導入までのスケジュール			
・仕様検討	6月～	6月	(1カ月)
・メーカー選定	6月～	6月	(1カ月)
・設置先選定	5月～	6月	(1カ月)
・補助金申請書作成	7月～	8月	(1カ月) 申請日 8.25
・事前調査	9月～	9月	(1カ月)
・事前周知	9月～	9月	(1カ月) 決定通知 10.6
・設置工事	10月～	1月	(3カ月)
・試験運用	1月～	1月	(1カ月)
・本格運用	2月～		
・メーカー講習会			
・その他 ()			
通信機器メーカーの選定理由	取引卸売り会社担当者からの提案		
導入・設置を進める中で生じた問題点と改善策	特になし		
導入後の効果（コスト面、効率化、お客様の反応等）	検針業務の削減により、人件費、車両経費の削減につながった。 当社のお客様に対して、保安に対する理解につながったと思われる。		
事業における導入後の影響や変化（お客様対応、社内体制等）	社員による遠隔地等の検針業務をなくすことができ、他業務へ時間を移行できた。		
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 checked="" type="checkbox"/> 保安 <input type="checkbox"/> その他 ()		
	<具体的な活用方法> ペーパーレス対応、ウェブによる検針閲覧		
自己評価 (5点満点) 5点=大変だった ↓ 1点=大変でなかった	作業項目	評価	評価5点または4点の具体的な内容
	申請作業	1点	申請時間が少なすぎた
	メーカー選定	1点	
	事前周知	1点	
	設置工事	3点	気候に左右される所と通信状況の悪い地域があった
	試運転	1点	
	その他	1点	
申請からこれまでにあった反響・意見・要望等（社内、取引先、お客様等）	特になし		
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）	事前の設置予定顧客の選定やお客様への周知準備。 申請作業が多忙になるため、事務方との事前協議が必要となる。		
構造改善事業において今後支援を望むこと（具体的な内容）			