

導入のきっかけは検針員の人材不足

生まれた余力でお客様の困り事に対応

今はシステムにお金をかける時代 高齢社員の労災リスク軽減に貢献

地域密着を掲げ、一人ひとりの顧客に寄り添う有限会社小野商店は、LPガス事業のみならず灯油供給事業、エアコン販売と施工事業、水道設備施工事業などに取り組んでいる。近年はなかでもリフォーム事業に注力し、お客様の困り事に迅速に対応できるよう励んでいる。

それに伴って、(有)小野商店では検針による時間的拘束が課題となっていた。「私も1カ月のうち、検針で3～4日ほどかかっていた」と統括部の佐渡隼人部長は振り返る。

検針員の人材確保も課題となっており、LPWA通信システムの導入を決めた。「LPWAを活用することで、私たち社員が動かなくて済むようになる。その分、お客様の困り事に対応できる時間が作れる」と佐渡氏はLPWAを導入したきっかけを説明した。さらに「今はシステムにお金をかける時代になっている」との見解を示す。

一方で、「検針員が来てくれるからうれしいというお客様もいる。コミュニケーションが減ってしまうのも心配ではある」と自動検針のデメリットも認識はしている。「ただ、検針員の高齢化が進むなかで、天候リスクや健康リスクのみならず、検針に向かう道中での交通事故といったリスクも、より一層考慮すべき時代にはなっている。自動検針の導入は、作業効率化に貢献するのみならず、こうしたリスクの軽減にもつながる。労働



地域の顧客に寄り添った事業を展開する小野商店

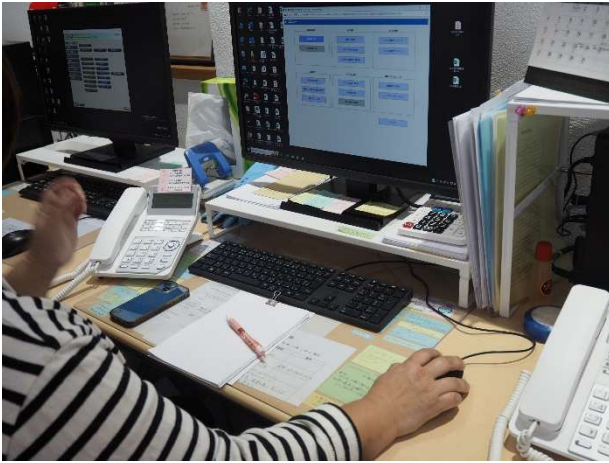
力の確保という問題もある。検針員さんの生活を奪ってはならないという前提を踏まえつつ、これからの(有)小野商店を考えて、LPWAを徐々に導入していきたい」と佐渡氏は意気込みを見せた。



佐渡隼人統括部長

お客様のトラブルにも迅速に対応 空いた時間で何ができるかを考え

また、「今日もお客様から電話があつて、取材前まで水道トラブルの対応を行っていた。LPWA導入前は、今日は検針業務の日だった。しかし、業務から解放されたことで、こうしてお客様の困り事に対応できている」とLPWA導入による恩恵について語った。



自動検針の結果をパソコン画面ですぐに把握できる

佐渡氏は「当社はいま、将来を見据え、リフォーム事業にも注力している。お客様に寄り添うことができる販売店を目指しており、簡単な漏水であれば、私たちが対応できるような体制作りを進めている。結局はお客様が喜んでくれれば一番。(有)小野商店さんと付き合いがよかったと思ってもらえれば」と強調する。

顧客対応の質を向上するためにも、一人ひとりの顧客と向き合える時間の捻出が必要だった。佐渡氏は「LPWAを導入することで時間的な拘束から解放される。空いた時間で何ができるかを考えるのが重要だ」として、LPWA導入によって生まれた時間を、顧客と向き合う時間に充てている。

また、「最近、リフォームや水回り工事は悪質な業者も多い。顧客一人ひとりと向き合う時間が増えることは、悪質な業者からの防衛にもつながる」と語る。「地域密着を標榜する当社にとっては、自動検針を活用することにより、確かにお客様との対面機会は減るだろう。だが、お客様一人ひとりと向き合える時間が増えるのは一番のメリットだ」と笑みを見せた。

LPWAの導入は徐々に進めている。まずは、リフォーム事業に積極的に取り組む社員が担当

するエリアからLPWAの設置を始めた。「空いた時間で何ができるか」を重視した方針だ。

遠隔監視の導入メリットを実感 メールサービス等の展開も検討

(有)小野商店では10年ほど前に顧客から問い合わせがあったという。「葉山にお住まいのお客様から『戸塚の会社なのでしょ？何かあったとき来られないじゃない。仮に災害などでガスが止まった場合、遠隔操作ですぐに復旧できるの?』という内容だった。当時は忸怩(じくじ)たる思いもあったが、それだけにLPWAを導入した現在は、遠隔監視が可能となったことに喜びを感じているという。「遠隔地からすぐに復旧できるというのは、お客様の安全と安心感につながる」とLPWA導入のメリットを語る。

導入にあたっては、通信機器メーカーとの関係値が決め手となった。「従来からの手厚いサポートや、対応の早さもあり信頼を置いていた。災害復旧の早さもあって選定した。補助事業申請にはメーカーもサポートしてくれたため、スムーズに申請できた」と語り、導入前も導入後も通信機器メーカーとの関係構築が重要であると分析している。

目下の課題はメールサービスの導入だ。現在は自動検針した顧客宅に、月々の支払い内容をハガキで送っている。手間もかかるだけでなく、郵便料金の値上がりもあり、金銭的コストも負担となっていることから、いずれは顧客にメールで送信できるようにしたいとしている。

また、LPWAを活用した高齢者の見守りサービスについても検討していく方針だ。

L PWA通信システムの実態調査票

事業者名	有限会社 小野商店	フリガナ	ユウゲンガイシャ オノショウテン
所在地	神奈川県横浜市戸塚区上倉田町268	ホームページ	
代表者	小野 重子	従業員数	11 名
事業責任者名	佐渡 隼人	役職	部長
担当者名	佐渡 隼人	部署・役職	
電話番号	045 - 881 - 0853	メールアドレス	onosyouten268@feel.ocn.ne.jp
お客様件数	2,240 件／うち家庭用 2,194 件、業務用 46 件		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ L Pガス、灯油供給事業 ・ リフォーム事業 ・ エアコン販売・施工事業 ・ 水道設備施工事業 		
会社の強み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域密着でお客様一人ひとりに寄り添う ・ お客様の困り事への迅速な対応 		

L PWA通信システム設置件数と設置率	設置件数(導入後)	600 件	／設置率(導入後)	26.8 %
	設置件数(導入前)	207 件	／設置率(導入前)	9.2 %
	導入前比増加件数	393 件	／導入前比増加率	17.5 %
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 checked="" type="checkbox"/> 配送 <input type="checkbox"/> 保安 <具体的な活用方法> 自動検針、残量監視、ガスのご利用開始（開栓） とガスのご利用中止（閉栓）			
導入目的	<申請前における問題点> 検針員の人材確保 検針による時間的拘束に伴う、お客様一人ひとりへの対応時間の不足 <期待した導入効果> お客様一人ひとりと向き合える時間が増えることによる、お客様対応の質向上 お客様への迅速な緊急対応の徹底			
導入費用	総額	4,874,210 円／内補助金対象額		4,431,100 円
	補助金額	2,215,550 円		
導入期間	補助金申請日	西暦	2024 年 6 月 18 日	
	機器設置完了日	西暦	2024 年 12 月 18 日	
	所要期間	6 カ月		
実行体制	合計	3 名／うち社内	3 名、	社外 0 名

導入までのスケジュール			
・仕様検討	4月～	5月	(1ヵ月)
・メーカー選定	5月～	6月	(1ヵ月)
・設置先選定	5月～	6月	(1ヵ月)
・補助金申請書作成	5月～	6月	(0.5ヵ月)
・事前調査	7月～	8月	(1ヵ月)
・事前周知	8月～	9月	(1ヵ月)
・設置工事	10月～	12月	(2.5ヵ月)
・試験運用	10月～	12月	(2.5ヵ月)
・本格運用	12月～		
・メーカー講習会	1月		
・その他()	1月		
通信機器メーカーの選定理由	営業さんとの関係値もあり、サポートの手厚さなどを考慮して選定した。復旧の早さも決め手となった。		
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)	お客様との対面機会は減るが、時短によりお客様一人ひとりに向き合える時間は増えると期待している。		
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)	LPWA設置顧客へ検針ハガキを送付することによる金銭的コストの上昇		
今後の拡張方針	<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 checked="" type="checkbox"/> その他 () <具体的な活用方法> 高齢者の見守りなど		
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	
	メーカー選定	1点	
	事前周知	4点	時間的余裕がない
	設置工事	4点	時間的余裕がない
	試運転	1点	
その他	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)	導入直後なため、まだ反響は多くはない。環境的に検針が困難な顧客宅の検針が楽になった。		
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)	補助事業申請はメーカーのサポートもありスムーズにできた。メーカーとの関係性構築が重要だと感じられた。		
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)	構造改善事業があるということをもっと周知してほしい。		