

## 導入により提案営業が効率的に 丁寧な事前説明でお客様の不安払拭

### 検針員の高齢化で人手不足が課題に

#### L PWA活用の余力で営業に注力

創業から約 85 年、銚子燃料株式会社は総合エネルギー商社として地域社会の生活を支えてきた。富永泰夏社長は「1940 年の創業当初は『銚子煉炭』という社名だったため、古くから暮らしている方からは、今も『煉炭屋さん』と呼ばかけられることがある」と語る。

銚子燃料株はLPガスのみならず、灯油や電気の販売・供給事業、住設機器の販売・設置事業、リフォーム事業も展開する。地域密着企業ならではの小回りを利かせた、きめ細やかな対応が強みだ。

同社では検針員の高齢化などによる人手不足が課題となっていた。1956 年には約 92,300 人だった銚子市の人口は、2000 年に約 78,700 人、2022 年には約 55,800 人と減少を続けている。2020 年に発表された国勢調査によれば、市の年齢階級別割合で 65 歳以上が 38.2%を占めるなど、働き手不足は市全体が抱える課題となっている。富永社長は「当社は小回りを利かせた対応も強みの一つだが、人手不足の今は検針業務に要する時間的な拘束がネックになっている」と語る。

こうした課題を抱えるなか、人手不足問題の解消と作業効率の向上、顧客との接点強化を目的に、LPWA通信システムの導入を決めた。導入の決断理由について、富永社長は「検針員さんに訪問時の営業をお願いするのは簡単なことではない。



きめ細やかな対応が強みの銚子燃料株

最近は検針員を自宅に上げたくないというお客様もいる。配送員さんたちは配送先を回るのに忙しく、営業をお願いすることはできない。そうであれば、検針は自動検針に切り替え、営業担当者が

あらためてお客様宅に伺って、提案営業をした方が効率的で、お客様のためにもなる」と話す。



富永泰夏社長

### 警備サービス利用宅等に優先導入 設置完了までの短期日程に苦勞

LPWAの設置先を選定するにあたって、検針員を自宅に上げたがらない顧客、警備サービスを導入している顧客を優先的に選んだ。これまでは警備サービスを利用している家への検針がスムーズにいかず、時間的な拘束という観点でネック

となっていたケースもあった。LPWAがこうした課題解決の糸口となった格好だ。「最近では個人宅にも防犯装置を取り付けている家庭も増えている」と富永社長は語り、これからもLPWAを優先的に設置していく方針だ。

銚子燃料株では以前、集中監視システムを運用していた時期があった。保安センターを設け、約200件に設置して集中監視を行っていた。その後、通信回線がアナログからISDN、ADSL、光と変わっていき、その度に工事も難しくなっていた。システムを更新するたびに設置件数を縮小せざるを得ず、保安センターの外部委託を余儀なくされた。富永社長は「LPWAならばお客様の回線状況に依存することがないため、これならば助かると考えて導入した」と振り返る。

通信機器メーカーの担当者が手厚くサポートしてくれたこともあり、構造改善推進事業への申請はスムーズに完了することができた。

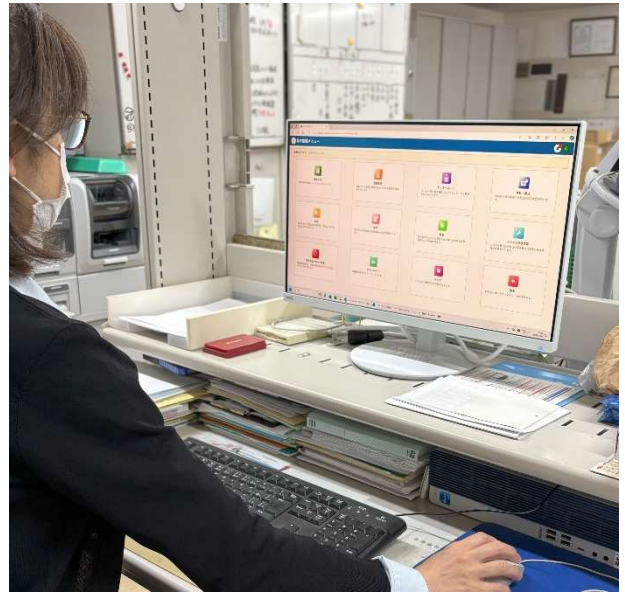
一方で、富永社長は「事業の採択から設置完了期日までの期間が短いのではないか」との印象も持ったという。設置作業自体は困難を伴うものではなかったが、設置作業を短期間で行う人員の確保が難しかったことから、外注することにした。

「申請する際は、採択後のスケジュールを事前に把握し、工事の段取りなどを前もって考えた上で行うべき」と振り返った。

### 導入後の課題解決へSMSを検討 残量監視による配送効率化に期待

LPWA導入後は、目立った反響や効果こそないものの、社内からは「時間的な拘束が減ったことにより、密度の高い訪問提案ができるようになった」と好評を得ている。

地域密着型企业の場合、検針員による訪問が減ることに対する顧客からの不安がデメリットと



今後はシステムを拡張し配送効率化を目指す

して想定されるが、そうした声はなかったという。富永社長は「自動検針を将来的に導入することを、事前に繰り返し説明して予告していたこともあって、お客様から不安の声は聞かれなかった。むしろ、『まだ始まらないの?』という問い合わせがあったほど」と語る。十全な周知は、十分な時間と丁寧な説明に担保される。

導入後の検討課題として、SMS（ショートメッセージサービス）を挙げる。自動検針した顧客宅には検針内容のはがきを送付しているが、郵便料金の値上げによるコストの上昇や、はがきの発送作業量の増加が、LPWA導入により新たな課題として発生していた。この課題解決に向けて、SMSの導入を前向きに検討していく方針だ。

さらに、導入前からLPWA通信システムに期待していたのが、配送効率化への貢献だ。今後のシステム拡張方針として、残量監視による円滑な配送を掲げている。

人手不足が喫緊の課題としてある地方密着企業として、検針、配送、通知の業務効率化を引き続き意欲的に進めていく構えだ。

## L PWA通信システムの実態調査票

事業者名	銚子燃料株式会社	フリガナ	チョウネンリョウカブシカイシャ
所在地	千葉県銚子市松岸町3-383	ホームページ	<a href="https://choshinenryo.co.jp">https://choshinenryo.co.jp</a>
代表者	富永泰夏	従業員数	25名
事業責任者名	富永泰夏	役職	代表取締役
担当者名		部署・役職	
電話番号	0479-22-0961	メールアドレス	<a href="mailto:cho-nen1940@honey.ocn.ne.jp">cho-nen1940@honey.ocn.ne.jp</a>
お客様件数	非公開	件/うち家庭用	件、業務用
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LPガス、灯油の供給事業</li> <li>・ガス機器販売</li> <li>・水道設備施工事業</li> <li>・リフォーム事業</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業、配送、工事などの迅速な対応</li> <li>・地域密着企業ならではの小回りを利かせたきめ細やかな対応</li> </ul>		
会社の強み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業、配送、工事などの迅速な対応</li> <li>・地域密着企業ならではの小回りを利かせたきめ細やかな対応</li> </ul>		

L PWA通信システム設置件数と設置率	設置件数(導入後)	820 件	／設置率(導入後)	%	
	設置件数(導入前)	20 件	／設置率(導入前)	%	
	導入前比増加件数	800 件	／導入前比増加率	%	
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> 自動検針、保安				
導入目的	<申請前における問題点> 検針員の高齢化などによる人手不足 検針による時間的拘束の解消				
	<期待した導入効果> 人手不足問題の解消 お客様との接点強化 検針、延いては配送の効率化				
導入費用	総額	6,000,000 円		／内補助金対象額	3,000,000 円
	補助金額	3,000,000 円			
導入期間	補助金申請日	西暦 2023 年 6 月 15 日			
	機器設置完了日	西暦 2023 年 12 月 20 日			
	所要期間	2 カ月			
実行体制	合計	3 名	／うち社内	1 名、社外	2 名

導入までのスケジュール			
・仕様検討	2月～	2月中旬	(0.5カ月)
・メーカー選定	2月～	2月中旬	(0.5カ月)
・設置先選定	3月～	4月中旬	(1.5カ月)
・補助金申請書作成	6月～	6月15日	(0.5カ月)
・事前調査	9月～	9月末	(1カ月)
・事前周知	9月～	9月末	(1カ月)
・設置工事	10月～	12月中旬	(1.5カ月)
・試験運用	12月下旬～	1月下旬	(1カ月)
・本格運用	1月下旬～	2月上旬	(0.5カ月)
・メーカー講習会	4月		
・その他( )	月		
通信機器メーカーの選定理由	メーカー担当者の対応やサポートが手厚かったため、申請に関してもサポートが手厚く、スムーズに申請できた。		
導入・設置を進める中で生じた問題点と改善策	採択されてから設置完了までの期間が短く、設置を外注せざるをえず、結果的に金額的なコストがかかってしまった。		
導入後の効果(コスト面、効率化、お客様の反応等)	前もってお客様に何度も自動検針について通知していたため、自動検針への切り替えについてお客様から不安がるような声はなかった。		
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)	検針はがきを発行することによる金額的なコスト上昇と発送作業量の増加。SMSの導入を通じた解決を図りたい。		
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 checked="" type="checkbox"/> 配送 <input type="checkbox"/> 保安 <input type="checkbox"/> その他( ) <具体的な活用方法> 残量監視による円滑な配送		
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	2点	
	メーカー選定	1点	
	事前周知	1点	
	設置工事	4点	外注せざるを得ないスケジュールになってしまった
	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)	時間的拘束が減ったことにより、提案訪問ができるようになったという声が社内からあがってきた。		
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)	採択されてから設置完了までの期間が短いため、工事の段取りを前もって考えておいた方がよい。		
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)	ガスに限らず、改善事業の申請へのハードルが下がること。		