

導入開始から5年、設置率100%達成

LPWAで人手不足の課題解決

東京プロパンガス株式会社は1955年9月、現社長の祖父に当たる小澤敏克氏が東京・新宿区で「東京プロパン瓦斯株式会社」を創業した。1962年には小平市にLPガス充填所を建設し、北多摩営業所を開業以来、拡大を続けてきた。1989年には小平市に本社を移転し、2005年には分社化していた(株)東プロと東京プロパン瓦斯(株)の2企業を統合して「東京プロパンガス株式会社」として事業の効率化を図っている。

1997年には高圧ガス優良販売事業者として、当時の通商産業大臣表彰を受賞。2013年にはコインランドリー事業にも進出するなど地域に密着した企業である。

検針員不足の解消をきっかけに導入 認定販売事業者の第一号認定取得

今回、国の令和5年度構造改善推進事業費補助金を活用してLPWA方式の集中監視システムを導入した経緯について、小澤敏行社長は「導入を開始した2019年当時、検針員の不足が課題だった。人手不足解消をするためにどのような手法があるか検討したところ、国の補助金を使ったLPWA集中監視システム導入システムのことを知り、補助金申請をしたのが端緒だった」と振り返る。

通信機器メーカーの選定理由として小澤社長は「従来から同じメーカーの通信機器を設置してきたため、機器の優位性を知っていた。今回、業



左から岩間康太課長、小澤敏行社長、メーカー担当の腰原崇氏



コインランドリーも併設している本社

務効率化を進めるため、同じメーカー製の機器を採用した」と語る。

2019年からLPWAの導入を進めて、2024年で5年目となり、この間に設置率は100%となった。2021年には、経済産業省の認定液化石油ガス販売事業者（第一号認定）の認定を取得した。



パソコン画面で顧客の情報が一目でわかる

営業所の統合、早い現金化など利点 お客様の質問に丁寧に対応し理解

導入のメリットとして、小澤社長は「営業所の統合に成功したこと」を第一に挙げる。また「現金化が早まった点も大きい」とする。さらに、専任の検針員が不足しているエリアでは、営業担当のスタッフが検針業務を兼務していたため、「休みのやりくりが苦勞するなど、今日の働き方改革に逆行していた」と当時の状況を話した。

LPWAの導入により、これらの課題が一気に解決した点は「非常に大きかった」と声を高めた。そして現在は「政府が推奨する働き方改革にも寄与しているのではないか」と胸を張る。従業員の定着率にも良い傾向が波及していると推察する。

2019年当時、都内や埼玉県に6カ所あった営業所も4カ所に統合することができ、効率化・合理化も急速に進行した。顧客の接点強化ではマイナス面もあるものの、それ以上に他のプラス面の方が多いと明言する。

導入に当たって苦心した点として、「営業所ごとに導入を進めたため、設置率が低下しないようにした点」を挙げた。

お客様への周知はチラシを中心に行い、反応は「非常に良かった」という。中には「新たな機器

設置で料金が上がるのではないかと「すべて監視されてしまって心配だ」などの質問もあった。こうしたお客様に対しては一人ひとり面談し、新たな機器を設置しても価格は変わらないことなどを丁寧に説明し、理解を得た。その際、お客様にとっての導入メリットも強調した。「お客様が24時間365日、安全・安心にガスを利用できる旨をきちんと説明した」という。

社内でLPWA研修会を何度も実施 コスト削減へウェブ明細を検討

現場を担当した岩間康太開発部課長は「導入当初はLPWAの知識がない従業員も多くいた。そのため社内で研修会などを何度も行い、LPWAの有用性や利便性を皆で勉強した。これにより多くのスタッフが設置への取り組みに前向きになった」と話す。

通信機器メーカーの担当者は「国の補助金が導入のインセンティブになっているのではないかとし、「今後もLPガス業者に寄り添った機器を開発し、メリットがあるような活動をしていきたい」と展望を語った。

LPガス業界では少子高齢化の影響を大きく受け、人手不足が顕著である。だからこそLPWA導入は人手不足解消の一手になるのではないかと。小澤社長は「国の補助金は非常に助かっている」と強調する。

今後は、LPWA集中監視設置率が100%となったことから、「郵送料金が高騰したこともあり、ウェブ明細などを進めて、コスト面のメリットを最大限に活用していきたい」とさらなる飛躍に目を向ける。

L PWA通信システムの実態調査票

事業者名	東京プロパンガス株式会社	フリガナ	トウキョウプロパンガスカブシキガイシャ
所在地	東京都小平市鈴木町1-157	ホームページ	https://tokyo-propangas.jp
代表者	小澤 敏行	従業員数	70 名
事業責任者名	村田 亮	役職	取締役部長
担当者名	岩間 康太	部署・役職	管理部管理課 課長
電話番号	042-344-6481	メールアドレス	k-iwama@tokyo-propangas.jp
お客様件数	24,474 件／うち家庭用 23,920 件、業務用 554 件		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ L Pガス供給事業及び保安業務 ・ ガス機器販売及びメンテナンス ・ L Pガス配管の設計及び施工 ・ コインランドリー事業 		
会社の強み	<ul style="list-style-type: none"> ・ L Pガス事業所における小売に特化した事業 ・ 自社顧客への一括管理及びアフターサービス ・ 社員の総合完結型（総合職のみ） 		

L PWA通信システム設置件数と設置率	設置件数(導入後)	20,799 件	／設置率(導入後)	99.9 %
	設置件数(導入前)	20,204 件	／設置率(導入前)	97.1 %
	導入前比増加件数	595 件	／導入前比増加率	2.8 %
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 checked="" type="checkbox"/> 配送 <input checked="" type="checkbox"/> 保安			
	<具体的な活用方法> 検針業務のデジタル化 配送業務における指針データ及び残量設定に伴う効率化 緊急通報及び随時監視における保安の高度化			
導入目的	<申請前における問題点> 前構造改善事業や自社負担によりL PWAを設置してきたが設置場所及び未設置場所における業務に複雑化が発生している。			
	<期待した導入効果> 設置率が上がることにより業務効率化及び保安・配送における高度化が可能になる。			
導入費用	総額	4,810,575 円／内補助金対象額 2,186,625円		
	補助金額	2,186,625 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 17 日		
	所要期間	2.5 カ月		
実行体制	合計	4 名／うち社内		1 名、社外 3 名

導入までのスケジュール			
・仕様検討	5月～	月	(0.5カ月)
・メーカー選定	5月～	月	(0.1カ月)
・設置先選定	6月～	月	(0.1カ月)
・補助金申請書作成	6月～	2月	(0.3カ月)
・事前調査	5月～	月	(0.3カ月)
・事前周知	9月～	月	(0.3カ月)
・設置工事	10月～	12月	(1.5カ月)
・試験運用	12月～	月	(0.3カ月)
・本格運用	随時		
・メーカー講習会	講習は随時行っております。		
・その他()			
通信機器メーカーの選定理由	従来より同じ通信機器メーカーのLPWAを設置してきたため、価格やその他大きなメリットを他社では感じられなかったため、業務効率化を考えて決定しました。		
導入・設置を進める中で生じた問題点と改善策	LPWA導入初期は様々な問題が発生しましたが、今回に関してはなにも問題はありませんでした。		
導入後の効果(コスト面、効率化、お客様の反応等)	導入された現場においては、検針の通信化・配送の合理化等が即時実行されており、効果は実感しております。お客様においては、LPWA設置に伴い従来以上に安全を担保することが出来ることを説明しております。		
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)	同上の内容ですが、お客様には従来以上の安心安全なLPガスライフが可能になることをお伝えさせて頂いております。また社内においては、検針・配送・保安業務に於ける合理化を少しずつ進めております。		
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 checked="" type="checkbox"/> 保安 <input type="checkbox"/> その他 ()		
	<具体的な活用方法> 今回の構造改善事業を活用させて頂き、設置率がほぼ100%となっており、検針・配送・保安等における業務効率化を進めていくことはもちろんのこと、よりLPWAを活用出来るよう模索していきます。		
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	1点	
	設置工事	1点	
	試運転 その他	1点 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)	今回は特別大きな問題はなかったが、LPWAの導入初期には社内周知方法・お客様への説明・雇用(検針員さん)の問題等もあり転換期になった。		
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)	同上の問題は、発生することも多いため導入を予定している事業者様は、各メーカーや実施事業者様に相談することがいいのではないかと考えます。		
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)	継続して行っていたらLPG業界内のLPWA設置率が上がると思いますので継続を要望します。		