

人手不足解消し効率的な業務推進

豪雪地でのLPWAの効果に期待

株式会社和田商会の歴史は古く、創業は新潟県内各地で油田開発が盛んに行われていた1900年代にさかのぼる。1900年（明治33年）3月に創業し、精製と販売を手がけた。

日本石油株式会社と特約契約を結び、県内だけでなく北陸にも進出したが、戦時統制により製油業を中止し販売業に一本化。統制が強化され全国石油統制（1944年）が設立されると、石油販売業者から3名選ばれた理事の中に当時の和田閑吉社長が選ばれている。

戦後は石油に加え、LPガスやタイヤを販売する一方、ガソリンスタンドも開業。さらに企業経営だけでなく、財団法人和田徳伝会を設立し、保育園の経営のほか、社会福祉活動への寄付活動を行っている。グループは「株式会社WADAグループホールディングス」を中核に、株式会社和田商会、貝印石油株式会社、株式会社ワダトレーディング、かもめ自動車工業株式会社、株式会社和田エネルギー、小笠原石油株式会社、一般財団法人和田徳伝会からなっている。

コロナ禍が導入の大きなきっかけに ガス使用状況をリアルタイムで把握

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通信システムを導入した経緯について、ガス営業部部長の和田洋一取締役は「2020年（令和2年）の新型コロナが大きなきっかけとなった」と振り返る。対面営業が難しくな



和田洋一取締役（右）と加藤貴生次長

ってきたことに加え、人手不足も大きな要因だったという。今回の設置件数は、4事業所で700件である。

LPガス業界だけでなく、少子高齢化に直面しているわが国にあって、人手不足を避けて通れない大きな課題となっている。ガス営業部の加藤貴生次長は「マンパワーを他の業務に振り分けて、効率的な業務推進を目指そうとした」と語る。

LPWA導入後のプラス面について、和田取締役は「保安面で大幅に向上したこと」を第一に挙げる。「お客様のガス使用状況がリアルタイムにわかることは非常に大きい」と指摘する。パソコンだけでなく、手元にあるスマートフォンでも確認が可能で、配送作業の途中でも確認することもできる。

上記に加えて、配送業務の効率化も視野に入れている。さらに「請求面でもさらなる効率化を目



パソコンだけでなくスマートフォンでも顧客情報がわかる



顧客宅に設置したLPWA端末

指したい」と近い将来展望を口にする。

積雪多い土地柄、検針業務に苦労 認定販売事業者の認定取得目指す

申請前には検針員の人員不足で、業務の負荷が大きかった。また、新潟県という雪国の特性として、冬場の積雪による雪害対策も課題となっている。豪雪時期の検針業務は困難を極める。「こうした問題は、暖かい地域の方にはわからないのではないかと加藤次長は苦労を明かす。LPWAを導入したことにより、こうした負担の軽減に大きな光が射している。LPWA設置後の初めての冬場を迎える。どのような効果があるか「期待感が増すばかりだ」（和田取締役）と声を高めた。

現在は、認定販売事業者のシルバー認定、ゴールド認定の取得には至っていないが、将来はこれらの認定取得も大きな目標になっている。現在のLPWA設置率は30%だが、これを高めていくことが重要としている。

その際、一番気掛かりなのはLPWA導入に対するお客様の反応だが、これまでのところマイナスの意見は皆無であり、非常にスムーズに導入が進んだ。これはこれまでに築いたお客様との「信頼関係」が大きく寄与している。

電子請求・決済などへの活用検討 検針が困難な地域にLPWA普及

和田取締役は「当社は独自に開発したシステムを利用しているので、データ運用が最大限活用されていないのが課題」と自己分析している。今回のLPWA導入を契機に、電子請求、電子決済など、さまざまなシステムにも活用することを検討している。

「当社のお客様は、山間部や佐渡島のような島部にも多く、検針業務が困難なエリアもあるが、このような地域こそLPWA導入していきたいと考えている」と吐露した。

通信機器の選択理由として「営業担当者のフォローが大きかった」と和田取締役は当時を振り返る。メーカーの勉強会に参加して「非常に魅力的なシステム」と感じたという。即、担当者にプレゼンしてもらい「とても納得できるものだった」という。

和田取締役は「今回のLPWA導入を契機に、さらに地域に密着し、お客様に選ばれるエネルギー業者を目指す」と強調した。

L PWA通信システムの実態調査票

| | | | |
|--------|---|---------|---|
| 事業者名 | 株式会社和田商会 | フリガナ | カブシキガイシャワダシヨウカイ |
| 所在地 | 新潟市中央区礎町通三ノ町2128番地 | ホームページ | https://www.wada-gr.co.jp/ |
| 代表者 | 和田晋弥 | 従業員数 | 110名 |
| 事業責任者名 | 和田洋一 | 役職 | 取締役 ガス営業部 部長 |
| 担当者名 | 加藤貴生 | 部署・役職 | ガス営業部 次長 |
| 電話番号 | 025-223-6681 | メールアドレス | |
| お客様件数 | 2,299件／うち家庭用 2,048件、業務用 251件 | | |
| 主な事業内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・L Pガスの供給・卸売 及び ガス機器の販売・施工 ・オートガススタンド ・ガソリンスタンド ・石油製品の販売 ・住宅設備機器、家電商品の販売 ・O A機器の販売 | | |
| 会社の強み | <ul style="list-style-type: none"> ・1900年創業、「日々是感謝」の精神のもと、地域に密着した暮らしに欠かせないエネルギーの供給を行う。 ・グループ会社や他部門との連携により、お客様の多様なニーズに応えるサービスを提供 ・取扱商品の豊富さ。 ・自社対応により保安業務、修繕等の迅速な対応が可能。 | | |

| | | | | | |
|---------------------|---|------------|------------|----------|------------|
| L PWA通信システム設置件数と設置率 | 設置件数(導入後) | 700件 | ／設置率(導入後) | 30% | |
| | 設置件数(導入前) | 0件 | ／設置率(導入前) | 0% | |
| | 導入前比増加件数 | 700件 | ／導入前比増加率 | 30% | |
| 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 checked="" type="checkbox"/> 保安 | | | | |
| | <具体的な活用方法> <ul style="list-style-type: none"> ・遠方地の検針業務効率化 ・配送予測の精度向上 ・料金滞納顧客に対し、閉開栓の省力化 ・微少漏れ等に対する早期対応 | | | | |
| 導入目的 | <申請前における問題点> <ul style="list-style-type: none"> ・人員不足による業務負担軽減 ・冬期の積雪などによる業務効率悪化、負担増 ・予期せぬ使用量増加対策 | | | | |
| | <期待した導入効果> <ul style="list-style-type: none"> ・検針業務にかかる時間を営業活動に活かす ・検針業務の負担軽減 ・保安業務の高度化、配送予測の精度向上 | | | | |
| 導入費用 | 総額 | 5,390,000円 | | ／内補助金対象額 | 5,390,000円 |
| | 補助金額 | 2,695,000円 | | | |
| 導入期間 | 補助金申請日 | 西暦 | 2023年6月14日 | | |
| | 機器設置完了日 | 西暦 | 2024年1月31日 | | |
| | 所要期間 | 4カ月 | | | |
| 実行体制 | 合計 | 6名 | ／うち社内 | 6名、社外 | 0名 |

| 導入までのスケジュール | | | |
|---|--|-----|------------------|
| ・仕様検討 | 4月～ | 5月 | (2カ月) |
| ・メーカー選定 | 5月～ | 5月 | (1カ月) |
| ・設置先選定 | 5月～ | 6月 | (2カ月) |
| ・補助金申請書作成 | 6月～ | 6月 | (0.5カ月) |
| ・事前調査 | 8月～ | 10月 | (3カ月) |
| ・事前周知 | 9月～ | 12月 | (4カ月) |
| ・設置工事 | 10月～ | 1月 | (4カ月) |
| ・試験運用 | 12月～ | 2月 | (3カ月) |
| ・本格運用 | 3月～ | | |
| ・メーカー講習会 | 9月 | | |
| ・その他() | 月 | | |
| 通信機器メーカーの選定理由 | <ul style="list-style-type: none"> ・コンテンツが豊富 ・圧着はがき、電子請求、電子決済、高齢者見守り等の展開 ・メーカー担当者のサポート体制が充実 | | |
| 導入・設置を進める中で生じた問題点と改善策 | <ul style="list-style-type: none"> ・山間地や海岸沿いなど電波状況が悪く、端末を設置できない場所が数件あった。改善には至っておらず、今後マルチキャリア対応のものを検討。 ・基幹システムやガス関連システムが自社開発であり、その連携に苦勞。情報システム部門と協議し対応。今後はアウトソーシングも含めて検討。 | | |
| 導入後の効果(コスト面、効率化、お客様の反応等) | <ul style="list-style-type: none"> ・増加流量遮断時に当社から即時連絡をし、対応に評価をいただいた。 ・4事業所のうち1事業所で圧着はがきによる検針票送付を開始。検針業務、移動時間の削減となりその費用。 ・休日・夜間の出勤が減少した事による人件費。 | | |
| 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) | <ul style="list-style-type: none"> ・メーター遮断の理由が明確になり、緊急出動の回数が減少した。 ・遠隔での閉開栓が可能になり、料金滞納顧客への対応が省力化となった。 ・メーターの異常表示が早期に把握でき、保安業務の向上に繋がった。 | | |
| 今後の拡張方針 | <input checked="" type="checkbox"/> システム連携 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> その他 (簡易的な見守りサービスを検討したい) | | |
| | <具体的な活用方法> <ul style="list-style-type: none"> ・全ての事業所で圧着はがき・電子請求、決済を検討。(情報システム部門と協議継続) ・過疎地域等の顧客の高齢化、毎日検針等で見守りサービスを展開検討したい。 | | |
| 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 | 2点 | |
| | 設置工事 | 3点 | |
| | 試運転 | 2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) | 当社は直売と卸売の部門があり、今回の直売部門の申請を参考にし、卸売部門のご販売店様へLPWAの利便性を説明、人員不足の支援となるよう展開したい。 | | |
| 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) | 遠方、日中不在で面談困難先、賃貸アパートを優先して端末を設置したが、電波状況等の理由で飛び地となった場所ができてしまったので、エリアを中心に検討したほうが良かった。 | | |
| 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) | 今回初めて申請させていただきましたが、問題なく申請できました。今後も事業を継続いただき、様々な理由で業務改善を希望されている事業者様に広く支援いただきたいと思います。 | | |