

## 補助金活用し集中監視普及率 50%に 時代の変化に合わせて進化を取り込む

米穀業を祖業とする株式会社ムラオカは、1900年代創業の老舗。現社長の村岡英生氏は4代目で、現業で主力のLPガス事業(株ムラオカ)、不動産事業(村岡プロパン不動産)を立ち上げたのは、3代目で会長の村岡徳一氏である。安倍川に近い静岡市葵区安西に本社を構え、焼津・菊川・富士に支店を持ち、約5,300件の顧客を擁する。

LPガス事業への参入については、静岡市内では後発組と村岡会長は謙遜するが、それでも60年を超える。不動産事業も40年とどちらも老舗と呼べる歴史を持つ。

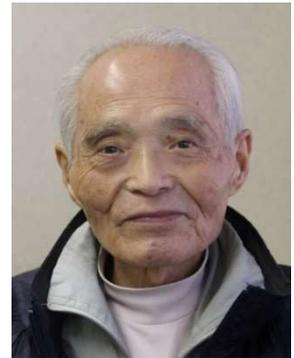
### 構造改善・配送合理化補助を利用 設置後も顧客宅を訪問しお声掛け

今回のLPWA集中監視システムの導入と補助金の活用は、御年85歳の村岡会長が陣頭指揮を執った。端末導入にあたっては、構造改善事業と配送合理化の両補助金を活用するとともに、約900件分の端末を自己負担で設置し、集中監視システムの普及率は一気に50%弱となった。

村岡会長は「検針員1人当たり1,000件が担当件数の目安で、オートバイで顧客先を巡回して検針、声かけも含めてお客様をケアするのが仕事。仕事を教えるのも大変だが、育て上げるのに心血を注いできた。それなりの報酬も与えていたが、雨風が辛い、と担い手を見つけるのも一苦労する時代になった。育てるのに心血を注いできたのも、検針の仕事が重要な役割だと考えていたか

らだ。今もお客様宅に足を運び、在宅の場合は声かけもする手検針が最良だという考えは変わらない。だが、時代の流れとともに、商売の仕方も変えざるを得ないことも理解している。コミュニケーションを喜ぶ

お客様もいれば、必要以上は望まないお客様もいることもわかっている。長く業界を見てきたが、抗い続けるのが最良ではないことも理解してい



村岡徳一会長



1900年代創業の老舗・(株)ムラオカの本社



自動検針による時間短縮で多くのメリット

る」と語る。

時代の流れを取り込む姿勢こそが、60年を超え紡がれる同社の歴史そのものでもある。地場密着の老舗として信頼される商売を心掛けつつも、気持ちを切り替え、行動に移すまで、その判断や行動の速さこそが、(株)ムラオカの強みかもしれない。

### ウェブ請求を導入し検針業務が楽に 時間短縮による余力で販売に注力

L PWA端末による検針データの取り込み、さらにウェブ請求の導入で、検針期間の短縮はもとより、遠隔地を含めて検針自体が楽になった。電波事情など小さな課題はあるものの、集中監視システムの存在は遠隔監視による保安業務における質的向上、お客様対応の品質向上に止まらず、検針時間の圧縮に伴う時間的な余裕が生まれたことによるガス機器販売への注力が可能になったことなど、そのメリットは決して小さくない。

お客様への事前説明から取付工事に至るまで、全て自社対応でお客様とも向き合った。現状は高齢のお客様もいるため、全てをウェブ請求に切り替えとまではいかず、ウェブ請求への移行や登録方法でお客様と向き合ったこと、その全てが糧にもなった。今後は、高齢のお客様を含め、丁寧に



検針員確保の課題解決へウェブ請求の普及を推進

説明を続けながら普及率をさらに高めていき、毎日検針でより詳細な軒先在庫の管理が可能になることから、配送管理システムと連動して配送合理化・最適化にも活用していきたい考えだ。

### システム改修等補助対象の拡大希望 新しいコミュニケーション機会創出

補助金に対しては、ウェブ請求でのシステム連動に伴う改修が必要なことから、補助金対象の拡大も望んでいる。特に集合住宅の場合、構造改善補助金では空き部屋が対象外。それでも使用状況を確認する必要もあり、都度足を運び指針値をチェックするのでは合理化効果は小さくなる。集合住宅の空き部屋への端末設置も補助金対象に含めることを強く切望している。

L PWA集中監視システムの導入、補助金活用と一連の流れで、説明や対応などお客様と対話する機会も多くあった。手検針が最良ではあるが、時代に合わせて新しいコミュニケーション手段を講じる、例えば、検針業務を短縮した時間を活用するために、新たなコミュニケーション機会を創出することも新しい時代に合わせた新しい商売の在り方だ。積極的に新たな仕組みをも取り込む、進取の精神が同社には息づいている。

## L PWA通信システムの実態調査票

事業者名	株式会社ムラオカ	フリガナ	カブシキガイシャムラオカ
所在地	静岡県葵区安西5丁目103	ホームページ	なし
代表者	村岡 英生	従業員数	26 名
事業責任者名	村岡 英生	役職	代表取締役
担当者名	村岡 徳一	部署・役職	会長
電話番号	054-271-5036	メールアドレス	
お客様件数	5,299 件／うち家庭用 5,271 件、業務用 28 件		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LPガス販売</li> <li>・ガス機器、関連設備販売</li> <li>・リフォーム事業</li> </ul>		
会社の強み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地場密着の老舗、地元での知名度</li> <li>・グループで老舗不動産事業を展開</li> <li>・マジメにコツコツ、地元から高い信頼を得ている</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)	2,565 件	／設置率(導入後)	48.4 %
	設置件数(導入前)	2,365 件	／設置率(導入前)	44.6 %
	導入前比増加件数	200 件	／導入前比増加率	3.8 %
活用方法	<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 checked="" type="checkbox"/> 保安			
	<具体的な活用方法>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検針データの取得</li> <li>・検針データの取得、お客様への通知</li> </ul>			
導入目的	<申請前における問題点>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検針日数がかかり、検針期間中に他の作業ができない。</li> <li>・集合住宅の入転居に関する諸手続き、作業が手間だった。</li> <li>・ガス代関係の支払方法の処理が手間だった。</li> </ul>			
	<期待した導入効果>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検針期間の短縮</li> <li>・遠隔監視により保安業務関係の質的向上、工数の省力化</li> <li>・時間に余裕が生まれ、ガス機器関係の販売に注力できるようになった。</li> </ul>			
導入費用	総額	1,700,000 円	／内補助金対象額	1,700,000 円
	補助金額	850,000 円		
導入期間	補助金申請日	西暦	2023年 8月 24日	
	機器設置完了日	西暦	2023年 12月 20日ごろ	
	所要期間		約2 カ月	
実行体制	合計	10 名	／うち社内	10 名、社外 名

導入までのスケジュール			
・仕様検討	月～	月	( 月)
・メーカー選定	月～	月	( 月)
・設置先選定	10月～	11月	( 1月)
・補助金申請書作成	8月～	月	( 月)
・事前調査	月～	月	( 月)
・事前周知	9月～	11月	( 3月)
・設置工事	11月～	12月	( 2月)
・試験運用	12月～	1月	( 2月)
・本格運用	1月～		
・メーカー講習会	月		
・その他 ( )	月		
通信機器メーカーの選定理由	・ガスメーターで取引があり自動検針の導入についても数年前から提案を受け、説明を載っていた。また、導入費用も一番安価で提案を受けていたため。		
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"> <li>・開栓していてガスの使用量が一定日数ないと取付個数としてカウントされないことになっている(調定個数)が、集合住宅は閉栓している部屋にも取り付けないと、結果的に手検針に行かねばならないため、補助金外で取り付けねばならないのに納得がいかない。</li> <li>・ガスの繁忙期ではない夏場に取付工事が出来れば良かった。</li> </ul>		
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"> <li>・検針期間が短くなった。</li> <li>・需要先での遮断をこちら側で知ることができるため、遮断前にお客様に連絡して遮断を防げたり、お客様に連絡ができるようになった。</li> <li>・お客様の敷地に入らず検針できるようになった。</li> </ul>		
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"> <li>・高齢者のお客様には、ウェブでの請求登録が難しく、抵抗もあるため、請求手段がプロセス上複数になりコスト高になりかねない。</li> <li>・紙の検針票の発行を有料化したため、お客様の負担になることに抵抗がある。</li> </ul>		
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 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> 毎日検針で軒先在庫の在庫管理がより詳細にできるため、配送管理と配送最適化に活用していきたい。		
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	評価の具体的な内容
	申請作業	1点	メーカーさんに申請でアドバイスが戴けた
	メーカー選定	1点	何年も前から提案を戴けた
	事前周知	2点	一件一件個別訪問で説明、お客様と対話できたのが良かった
	設置工事	2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)	・ウェブ請求の登録の仕方が分らず、会社を訪れるお客様もいた。		
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)	・申請してから取付完了までの期間が短いため、お客様への事前周知などは申請と同時に始めた方が良いと思う。		
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)	・空き部屋への取り付けも補助金の対象にしてほしい。空き部屋だけ検針に行かねばならないのでは合理化にならない。		