

## スマホで残量チェック、人材不足解消 配送予測の精度向上、働き方改革にも期待

株式会社白髭商店は、長崎県の雲仙地方で兼業農家を営んでいた現社長の祖父が、三重県に移住し、1963年に柑橘類の仲買として創業した。移住の背景に、両県で盛んだった真珠養殖の買い付けを通じて身内に縁ができたことがきっかけになった。1960年代には新規事業として、隆盛期を迎えたLPガスの販売に着手。地元では後発参入組だったが、2代目となる先代社長とともに事業を拡大し軌道に乗せた。現在、伊勢志摩エリアを中心に合計約2,200件の顧客を有している。三重県で生まれ育った白髭辰己社長は3代目だ。

㈱白髭商店の売上構成は、LPガス販売が約6割、給排水衛生設備工事や本管工事ほか太陽光発電事業などが約4割を占める。自社配送100%、集中監視システムを利用している。

### 集中監視の老朽化をきっかけに導入 検針日を固定できるメリット大きい

今回、LPWA導入を決断した理由は、約15年前に設置した集中監視システムの老朽化が進んだことが大きい。また、当時、営業所のあった鳥羽方面エリアの約500件にシステムを導入したが、供給先である一部の旅館からFAXなど通信機器に障害が出るなど、誤作動による苦情が報告されたこともあり、システム刷新に踏み切った。

白髭社長は、LPWA導入によって残量チェックがスマートフォンで可能になり、配送予測の精度向上、人材不足解消や社員の働き方改革にもつ



顧客接点を重視する㈱白髭商店

ながることに期待を寄せる。「検針日が固定できるメリットは大きい。緊急工事と検針日が重なった場合、仮に工事を優先しても支障が無く効率化が図れる。当社のような小規模事業者は検針以外の業務も社員各自が全てこなさなければならない。作業ロスを解消し、従業員には休日をしっかりと与えたいという思いも強かった」と語る。



白髭辰己社長

地元の高齢化と人口減少は進み、市場は縮小傾向にある。「地元の若者は結婚後に実家を出て、多くは伊勢や玉城など便利なエリアに家を建てる」（白髭社長）という。一方で顧客の生活にインターネットやスマートフォンなどがかなり浸透してきたことが導入の決断を後押しした。「こうし



設置後のメーターとL PWA通信端末

た変化を意識し始めた頃に補助金の存在を知った。正直なところ、最初はコスト面はあまり深く考えていなかった」と白髭社長は振り返る。

### 構造改善推進事業の利用は3回目 完了までの短いスケジュールに苦労

補助金活用は、構造改善推進事業の令和3年度から今回の令和5年度で3回目となる。申請作業は、計器メーカーと直接はやり取りせず、間にガス仕入れ先の担当者が入り窓口としてサポートを受けた。

ただ、申請が受理されてから設置完了までの期間が3カ月しか猶予が無く、タイトなスケジュールには苦しんだという。「都会とは違い、地方の郊外エリアのため3カ月に850件設置するのはかなりハードルが高かった」と白髭社長。11月の需要期にも重なったうえに、設置作業では電波の脆弱な場所での試運転で不具合が出るなど、決してスムーズには進まなかった。過密日程のなかで提出書類の要求などもあり、その対応で事務スタッフに負担がかかった面もある。

L PWA導入に際して、顧客には郵便料金の値上げ告知も含め、今後の伝票送付方法を自由に選

択してもらおう方針にしている。ただ、現時点で検針伝票は接点強化を目的に配達員が直接顧客宅に持っていくスタイルを継続している。

「伝票を直接届けに行くと、長年地道にやってきたことで顔を知ってもらえているありがたさを強く実感する」と白髭社長。高齢者でもスマートフォンを使える割合は増えてきており、今年度中までは多少の負担になっても伝票の直接手渡しを継続し、次年度以降に再検討する方針だ。

### 地域の“よろず屋”、顧客接点を重視 生活の困り事にワンストップで対応

白髭社長は自社を「使い勝手の良い“よろず屋”」だと表現する。先代社長の時代から「何でも自分でやろう」をモットーに掲げてきた。低料金を前面に、攻勢を仕掛けてくる大手との価格競争からは一歩引くスタンスだ。例えば、顧客からの「自宅の瓦が壊れたから見てほしい」などLPガス以外のさまざまな相談にも快く対応するほか、日頃から安否や健康状態を気にかけるなど顧客との距離が近い。他の新規顧客を紹介してもらおうケースも少なくないという。

スタッフは営業と配送を兼任し、高い機動力で顧客の生活回りのさまざまな困り事にワンストップで対応する。午前中にかかってきた顧客からの問い合わせ電話には、昼までに対応するなど即時対応を心掛けている。

顧客と強い信頼関係が築かれており、他社による勧誘の防衛策にもなっている。「ガスの集金に来てほしいと自ら申し出る高齢者もいる。お年寄りの方々は普段あまり人と話す機会も少なく、顔を見たくて話したいという気持ちだと思う」と白髭社長。顧客との接点重視は、創業者から受け継いできた同社の方針であり、L PWA導入完了後もさまざまな形で強みにしていく。

## L PWA通信システムの実態調査票

事業者名	株式会社 白髭商店	フリガナ	カブシキガイシャシラヒゲショウテン
所在地	三重県度会郡南伊勢町五ヶ所浦3914	ホームページ	
代表者	白髭 辰己	従業員数	13名
事業責任者名	白髭 辰己	役職	代表取締役
担当者名	白髭 辰己	部署・役職	代表取締役
電話番号	0599-66-0161	メールアドレス	<a href="mailto:gggw22b9@tiara.ocn.ne.jp">gggw22b9@tiara.ocn.ne.jp</a>
お客様件数	2,200 件／うち家庭用 2,100 件、業務用 100 件		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ L Pガス小売業</li> <li>・ 給排水衛生設備工事</li> <li>・ 太陽光発電</li> </ul>		
会社の強み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域密着</li> <li>・ 即時対応の徹底</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)	2,200 件	／設置率(導入後)	100 %
	設置件数(導入前)	1,350 件	／設置率(導入前)	61.5%
	導入前比増加件数	850 件	／導入前比増加率	38.5%
活用方法	<input type="checkbox"/> システム連携 <input checked="" 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> ・ 検針・残量管理			
導入目的	<申請前における問題点> ・ 休日増加 ・ 担当業務の削減			
	<期待した導入効果> ・ 検針業務の効率化 ・ 顧客への保安管理のアピール			
導入費用	総額	7,914,650 円／内補助金対象額 3,957,325 円		
	補助金額	3,957,325 円		
導入期間	補助金申請日	西暦 2024 年 9 月 6 日		
	機器設置完了日	西暦 2024 年 12 月 1 日		
	所要期間	3 カ月		
実行体制	合計	5 名／うち社内 5 名、社外 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	4月～	5月	(1ヵ月)
・設置先選定	5月～	6月	(1ヵ月)
・補助金申請書作成	7月～	8月	(1ヵ月)
・事前調査	5月～	6月	(1ヵ月)
・事前周知	8月～	9月	(1ヵ月)
・設置工事	9月～	11月	(3ヵ月)
・試験運用	11月～	12月	(2ヵ月)
・本格運用	12月～		
・メーカー講習会	10月		
・その他( )	月		
通信機器メーカーの選定理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・卸担当者・メーカー担当者の手厚いフォロー</li> <li>・補助金の提案をしてもらったメーカー</li> </ul>		
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>・申請から導入までの期間が短すぎた(人員を確保し、対応した)</li> <li>・通信状態の状態が悪い場所が発生(設置場所の改善・卸業者との試行)</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>・検針日の固定</li> <li>・残量のリアルタイムでの確認・ガス切れ防止</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>・保安体制のアピール</li> <li>・他業務への対応時間の確保</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 type="checkbox"/> 料金請求 <input type="checkbox"/> 配送 <input checked="" type="checkbox"/> 保安 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
	<具体的な活用方法>		
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	4点	作業時間が短かった
	試運転	3点	不具合が多少あった
	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)	特になし		
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)	補助金の活用が導入へのきっかけとなった。		
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)	申請から設置までの全体スケジュールに余裕がほしい。		