

自動検針で作業負担、入力ミス等が減少 余力は営業活動や現場巡回に充てる

検針は4人体制、人手不足等に課題 業務効率化に向けLPWAを初導入

丸善産業株式会社は1955年、淡路ツバメプロパン販売所として創業し、1959年に現在の社名で法人化したLPガス事業者だ。69年の歴史を誇り、地域密着の事業展開を強みに、専門知識と経験が豊富な社員が顧客への対応を行っている。

丸善産業(株)の従業員は8人で、そのうち4人が検針業務を担当している。以前から、将来的な社員の不足や高齢化といった課題を抱えていた。集中監視システムについては、有線タイプのNCUを設置したことはなかった。

近年、無線方式のLPWA集中監視システムが普及するなか、今回、業務の効率化に向けて、初めてLPWA集中監視システムを導入した。

導入にあたっては、国の構造改善推進事業補助金と配送合理化補助金を活用して、顧客宅へのLPWA端末設置を進めた。

事前周知は訪問とポスティングで 業務用顧客のほぼ全件に端末設置

丸善産業(株)の3代目である高尾昌司専務は、LPWA端末の設置先について「当初は、遠隔地のお客様への設置を考えていた」と語る。

遠隔地の顧客は同社から30キロメートル圏内で、そのなかから端末を特に設置したい20~30件を絞り込んだ。申請のために遠隔地付近の世帯を含めて件数をまとめていった。



69年の歴史を誇る丸善産業(株)

LPWA端末設置に向けた事前の周知方法は、在宅者への訪問と説明で、不在者については文書をポスティングしていった。顧客から電話による問い合わせもあったが、「安全装置の設置を切り口にして事前周知を行い、設置を進めた」という。現在は一般家庭のほか、業務用需要家のほぼ全件にLPWA端末を設置している。

丸善産業(株)はこれまで、4人体制で1週間掛けて検針業務を行っていた。LPWA端末の設置により検針機会が減少し、作業負担が減った。

高尾専務は「一人当たりの労務負担が半減したイメージ」と語る。「検針の自動化により、指針の読み違いや入力ミスがなくなった点は大きなメリット」という。

残量監視で別荘顧客のガス切れ防止 警報メールでトラブルを早期発見

丸善産業㈱がある淡路島には、地域の特徴としてリゾート用途の民泊が多く、コロナ以降、マイクツーリズムの傾向も続いている。

民泊のほか一棟貸しの別荘も建っており、同社の業務用LPガス販売が増えた。今後、新規需要を取り込み、ガスの安定供給に努める丸善産業㈱では、こうした別荘施設にもLPWA端末の設置を進めている。

「不特定多数が利用する別荘では、LPWAは特に残量監視によるガス切れ防止の点で役立っている」と高尾専務。LPガスの長時間使用によるメーターのAC遮断時には警報メールが入り、トラブルの早期発見と解決につなげている。

「LPWA設置以前は、物件オーナーから連絡が入った後に対応していたが、端末の設置後は先に内容を把握したうえで連絡と対応が行えるようになった」と保安面での優位性を感じている。

また、予測しやすくなった配送面でもメリットを感じており、丸善産業㈱に対するお客様の安心感につながっている。

より丁寧な顧客対応の余裕も 月に一度の営業訪問を心掛け

検針業務の減少により生まれた余力は、営業活動に充てている。「別荘などではガス工事の受注もあり、オーナーとの打ち合わせ、やり取りを丁寧に行える余裕ができた」という。空いた時間で現場の巡回もできるようになった。

丸善産業㈱ではLPガス販売のほか、「家の中の小さな不満、小さなお悩み解決します」を合言葉にした「マルゼン便利隊」を実践している。

蛇口の水漏れ補修やシャワーヘッドの交換、家具の配置換え、不用品の処理、草刈りなどのサー



LPWAのメリットについて語る高尾昌司専務

ビスを展開している。

LPWA端末の設置により、検針業務での顧客接点は減るが、一方で月に1度の営業訪問を心掛ける方針だ。

マルゼン便利隊のPRのため、事務所前にも看板を掲げており、地域密着のサービスを深掘りしていく。家電販売を含めたガス外での接点づくりに注力し、これからも地域密着の事業展開を強みにしていく。

L PWA通信システムの実態調査票

事業者名	丸善産業株式会社	フリガナ	マルゼンサンギョウカブシキガイシャ
所在地	兵庫県淡路市佐野1876	ホームページ	https://maruzen-mint.com/hp/
代表者	高尾 昌義	従業員数	8名
事業責任者名	高尾 昌司	役職	専務取締役
担当者名	高尾 昌司	部署・役職	専務取締役
電話番号	0799-65-0224	メールアドレス	kanri@maruzen-mint.com
お客様件数	1,200 件/うち家庭用 1,138 件、業務用 62 件		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・LPガス卸・小売 ・ガス設備工事 ・器具販売・リフォーム事業（給湯・トイレ他水回りリフォーム） ・マルゼン便利隊 ・生活雑貨販売 		
会社の強み	<ul style="list-style-type: none"> ・創業65年以上 ・地域密着型の事業を行う ・専門知識と経験ある社員が対応 		

L PWA通信システム設置件数と設置率	設置件数(導入後)	323 件	／設置率(導入後)	26 %	
	設置件数(導入前)	183 件	／設置率(導入前)	15 %	
	導入前比増加件数	140 件	／導入前比増加率	11 %	
活用方法	<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 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"> ・検針値を確認 ・配送の予測 ・トラブルを知らせてくれる 				
導入目的	<申請前における問題点> <ul style="list-style-type: none"> ・社員不足 ・高齢化 				
	<期待した導入効果> <ul style="list-style-type: none"> ・検針日数の減少 ・トラブルの早期発見・解決 				
導入費用	総額	1,029,000 円		／内補助金対象額	1,029,000 円
	補助金額	514,500 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	2 月	15 日
	所要期間	6 カ月			
実行体制	合計	6 名/うち社内	6 名、	社外	6 名

導入までのスケジュール			
・仕様検討	5月～	6月	(1カ月)
・メーカー選定	6月～	6月	(0カ月)
・設置先選定	6月～	6月	(0カ月)
・補助金申請書作成	6月～	6月	(0カ月)
・事前調査	5月～	6月	(1カ月)
・事前周知	8月～	12月	(4カ月)
・設置工事	9月～	1月	(5カ月)
・試験運用	1月～	1月	(0カ月)
・本格運用	3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	<ul style="list-style-type: none"> ・長期取引における信用 ・担当社員の熱意と相談に応じてくれる誠実さ 		
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"> ・システムの活用方法をまだ模索中 ・通信不可の箇所を今後どうするか 		
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"> ・メーターのAC遮断等、お客様からの問い合わせよりも早く気付くことができ、早めの対応が出来るようになった。 		
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・自動検針により、指針の読み間違いが減った。 ・家の敷地内にメーターが設置しているところも自動で検針できるため、家主に事前のアポイントを取る必要がなくなった。 		
今後の拡張方針	<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 <input type="checkbox"/> その他 ()		
	<具体的な活用方法> 遠距離のところや使用量の多いところ、民泊や別荘に設置することにより、効率の良い検針が出来る。		
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	2点	
	事前周知	4点	不在のお宅に十分な説明ができないため
	設置工事	4点	時間に余裕がなく、天候にも左右されたため
	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)	<ul style="list-style-type: none"> ・検針入力ミスの減少 ・設置環境により、通信不可のところにこそ設置したい ・警報メールとFAXにより、お客様からの問い合わせより早く分かるため、早急に対応出来た。 		
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・申請前にスケジュールを立てておく。(1日の設置数等) ・通信不可の所など出てくるので、早めに設置を完了させる。 ・設置予定顧客の住所を確認しておく。 		
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)	システムとの連携は必須で、ソフトのバージョンアップや今後、システムの変更の可能性があるので、システム更新等の支援をしてほしい。		