遠隔監視、顧客情報把握の利点を実感

設置推進へ事前の準備と計画が重要

株式会社城南プロパンガス商会は、お客様とのコミュニケーションを大切に、こだわりを持って地域密着型の事業を展開している。敷地内に充填設備を併設し、自社販売、自社配送、自社保安、自社機器施工を強みとして信頼獲得に努めている。

LPガス事業を軸に、水回りのリフォームやエ アコン工事など、さまざまな生活の困り事に対応 している。お客様との接点を通じてニーズを捉え、 必要とされる事業者を目指している。

業務効率化へ集合住宅中心に導入ベテラン社員の体力的負担を軽減

今回、業務の効率化を図るため、集合住宅を中心にLPWA通信システムを導入した。

少子高齢化により、L Pガス業界でも人材不足 が叫ばれるなか、自社で保安点検や法令点検、検 針業務を行う同社では、人的、時間的コストの負 担増が課題となっていたことから、業務の合理化 と効率化を目的に導入を決定した。

通信状態が悪い場所での設置に時間がかかるなどの苦労もあったが、メーカーの協力もあり、申請から設置まで円滑に作業を進めることができたという。

LPWAの導入は時間的コストの削減に加えて、ベテラン社員の体力面での負担の軽減にもつながっている。エレベーターのない集合住宅やオートロックで検針が難しい住宅に対しては、遠隔



地域密着の事業を展開する㈱城南プロパンガス商会

検針が有効であるほか、監視センターによる夜間 の問い合わせ対応により負担を大きく軽減でき た。効率化できる部分は効率化し、丁寧な顧客対 応を継続できるよう、体制整備に努めている。

困惑するお客様に丁寧に説明し対応 システムメーカーとの連携も重要

今回のLPWA導入によって、約600件の検針 業務を準備含めて1~2人体制、2日ほどで対応 することが可能となった。検針日から検針票や請 求書が届くまで4日前後かかることから、導入当 初は困惑するお客様もいたが、丁寧な説明を行う ことで対応している。

自動検針の顧客管理のための人員を確保する必要があったものの、導入を機に社内体制の整備を図り、保安業務や機器提案の時間を確保することでさらなるサービス向上を図っている。



伊藤俊昭社長(左)とガス主任技術者の高口達哉氏

検針業務は対象地域の状況や住宅、お客様の世代によって、さまざまな対応が求められる。検針票のポスティングから郵送に変更したことで不安を感じるお客様もいたことから、ウェブ請求書などデジタル化には慎重に対応する方針だ。一方で、ITの活用による効率化は㈱城南プロパンガス商会の重要課題であり、現場の反応を踏まえながら、バランスを考えた普及方法を模索している。

ガス主任技術者の高口達哉氏は「今回LPWAの設置を推進するなかで、事前準備の重要性を実感した。お客様宅の環境を把握する必要があるほか、複数件設置する際には、顧客登録や端末機器の準備、設置工事など時間が必要なため、計画を立てたうえで早期の対応が求められる。補助金の有効活用に加えて、システムメーカーとの連携も重要だ。事業の省力化、高度化に向けて今後も計画的な導入を進めていきたい」と話した。

被災状況把握、二次災害防止に活用保安点検や顧客宅訪問で接点を確保

近年全国で自然災害が発生しているなか、LP WAの導入は緊急時の迅速対応にも寄与する。

熊本県では2016年の熊本地震、2020年に人吉



遠隔検針と顧客情報把握のメリットを実感する

市を襲った豪雨など相次ぐ災害に見舞われた。熊本地震時は同社がある八代市で大きな被害はなかったが、人吉市豪雨の際には山間部で被災した供給先があったこともあり、今後、LPWA集中監視システムの活用により、被災地の状況把握と二次災害防止に役立てる方針だ。

遠隔検針は業務の効率化に寄与する一方、顧客接点機会が減少するという課題もある。検針業務が削減されている分、保安点検や顧客宅訪問を強化することで接点を確保している。地場事業者としての強みを生かし、対面のコミュニケーションを通じて自社の取り組み周知と需要開拓を図る。エネルギーの使用状況など個別の情報を把握し、顧客に合わせた適切な提案を推進する。

伊藤俊昭社長は「お客様の反響を踏まえ、将来的には戸建て住宅への設置も進める予定だ。当社ではこれまで長年、自社での充填と保安に努めてきたこともあり、LPWAの導入による遠隔検針と顧客情報把握のメリットを強く実感することができた。業務のIT化はこれからの時代に必須と考えており、時代の流れを読みながら設備導入を推進し、お客様にLPガスの強みを訴えていきたい」と展望した。

L PWA通信システムの実態調査票

事業者名	株式会社城市	有プロパンガス	商会	フリガナ		カブシキカ	i゛イシャシ	゛ョウナン	ヷ゚゚゚゚゚ロパ゚ン	<i>小</i> ゛スショウカイ
所在地	熊本県八代市	市旭中央通17-9		ホームペ-	ージ					
代表者	伊藤俊昭			従業員数			9名			
事業責任者名	伊藤俊昭			役職		代表取	締役			
担当者名	高口達哉			部署・役職	職	IT化推進リーダー				
電話番号	0965-32-453	3		メールア	ドレス	itohto	si@bı	ronze	.ocn.r	ne.jp
お客様件数		2,000 件/う	うち家庭月	月 1,930	件、業務	9月 7	0 件			
主な事業内容	・LPガスイ	機器販売、取付 3安業務								
会社の強み		自社配送、自:			工取付					
LPWA通信シ ステム設置件数 と設置率	設置件数(導設置件数(導導) 導入前比增加	入前)	572 件 0 件 572 件	/設置率(/設置率(/導入前)	(導入前)		29 0 29	% %		
	今人削し 頃/		<u>372 什</u> 販売管理		心垣加 <u>率</u> 斗金請求		<u></u>		☑货	
	<具体的な注 共同住宅をロ	5用方法> 中心に検針、料:								
導入目的	<申請前における問題点> 検針業務による、人的、時間的負担が大きかった。 補助金を機に導入を検討した。									
	<期待した導入効果> 検針担当者の時間や物理的負担が軽くなり、保安業務や販売促進に時間を取れるように なった。									
導入費用	総額	3, 714, 700	円 /	内補助金対	まくり 3	, 714, 7	'00 円	3		
	補助金額	1,857,350	円							
導入期間	補助金申請日	西西	暦 2023	年 6	月 13	日				
	機器設置完了日		暦 2024	日						
	所要期間		-	7 カ月						
実行体制	合計	7 名/うちネ	<u></u> t内	7 名、社	<u></u> 外	名				

/	<u>ジュール</u>										
・仕様検討		3	月~	月	(1 :	カ月)				
・メーカー選定 3			月~	月	(1 ;	カ月)				
・設置先選定		4	月~ 5	·····	(カ月)				
・補助金申請書作成		5			``		カ月)				
・事前調査					`		/3/3/ カ月)				
・事前周知			月~ 5		<u> </u>						
		2	月~ 3		(カ月) ·				
・設置工事 		10	月~ 1	月	(カ月)				
・試験運用 2		2	月~ 3	月	(1 :	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メ		х— <i>9</i> —х-	<u>/」</u> −カーの推奨								
選定理由			73 071年入	• !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!							
導入・設置を進	74 辛 经	短期間での端末機器設置に顧客登録や取付工事で通常業務に負担がかかった。									
生じた問題点と	以音中	通信状態が悪い場所があり、設置に時間がかかった。									
	niii										
導入後の効果(コスト面、「5	72件の検針	が準備を含む	カて、1	5人で2	日で	加理で	きるよ	うにな	いった。	
効率化、お客様	クロウ体)										
	Lance Control of the	検針日から検針票・請求書が届くのに、4日前後かかるので、混乱する									
		6客様もあった。 设置先の、使用状況、メーター表示、遮断の有無が確認出来るようになった。									
士坐に払ける苦										よつになった	-0
事業における導 や変化(お客様		LPWA自動	動検針の顧客	管理の)	人員が、	. 1人,	必要に	なった	0		
体制等)											
(C) Cdi±3											
	11111										
今後の拡張											
/ IX V / JIA JIX	口 システム選	車携 [〕販売管理	V	料金記	青求	<u> </u>	7 配送			
方針	□ システム選 □ その他	連携 [<i>(</i>	〕販売管理	V	料金詞	青求	5	2 配送		□保安	
	□ その他	(」販売管理	V	料金詞	青求	5	Z 配送)		□ 保安	
	□ その他 < 具体的な活	()			
	□ その他	()			
	□ その他 < 具体的な活	()			
方針	□ その他 <具体的な活 今回を手始め	(用方法> として、現	場の状況を見		がら順	次自動	動検金) -の普及	に努 <i>め</i>)ていく。	
方針	□ その他 <具体的な活 今回を手始め 作業項	(用方法> として、現	場の状況を見		がら順	次自動	動検金)	に努 <i>め</i>)ていく。	
方針 自己評価 (5点満点)	□ その他 <具体的な活 今回を手始め	(用方法> として、現	場の状況を見		がら順	次自動	動検金) -の普及	に努 <i>め</i>)ていく。	
方針	□ その他 <具体的な活 今回を手始め 作業項	() 用方法> として、現	場の状況を見		がら順	次自動	動検金) -の普及	に努 <i>め</i>)ていく。	
方針 自己評価 (5点満点)	□ その他 <具体的な活 今回を手始め 作業項 申請作業	() 用方法> として、現	場の状況を! 評価 2点		がら順	次自動	動検金) -の普及	に努 <i>め</i>)ていく。	
方針 自己評価 (5点満点) ^{5点} = 大変だった	□ その他 <具体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メーカー選定 事前周知	() 用方法> として、現	場の状況を 評価 2点 1点 2点	見極めな	がら順評値	面5点	または) -の普及 - - - - - - - - - - - - - - - - - - -	に努め	oていく。 な内容	
方針 自己評価 (5点満点) ^{5点} = 大変だった	□ その他 <具体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メーカー選定 事前周知 設置工事	() 用方法> として、現	場の状況を 評価 2点 1点 2点 4点	見極めな	がら順評値	武次自動 西5点。 当初若	動検針) の普及 4点の身 不具合 <i>t</i>	に努め 具体的 があっ	つていく。 な内容 た。	·
方針 自己評価 (5点満点) ^{5点} = 大変だった	□ その他 <具体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メーカー選定 事前周知 設置工事 試運転	() 用方法> として、現	場の状況を 評価 2点 1点 2点 4点 4点	見極めな	がら順評値	武次自動 西5点。 当初若	動検針) の普及 4点の身 不具合 <i>t</i>	に努め 具体的 があっ	oていく。 な内容	た。
方針 自己評価 (5点満点) 5点=大変だった ↓ 1点=大変でなかった	□ その他 <見体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メーカー選定 事前周知 設置工事 試運転 その他	(用方法>	場の状況を 評価 2点 1点 2点 4点 4点 4点	配線、開通手順	がら順評値が調の不性	次自動 西5点。 当初若 貫れ、	動検針 または 手干の: 場所!) の普及 4点の身 不具合だ こより電	に努め 具体的 があった ご波の ご波の	っていく。 な内容 た。 不具合があっ	
方針 自己評価 (5点満点) 5点 1点=大変でなかった 申請からこれま	□ その他 <見体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メーカー選定 事前周知 設置工事 試運転 その他 でにあった反響	(用方法> として、現 目 響・意見・	場の状況を 評価 2点 1点 4点 4点 4点 検針票の直	配線、開通手順	がら順評値が調の不性	次自動 西5点。 当初若 貫れ、	動検針 または 手干の: 場所!) の普及 4点の身 不具合だ こより電	に努め 具体的 があった ご波の ご波の	っていく。 な内容 た。 不具合があっ	
方針 自己評価 (5点満点) 5点=大変だった ↓ 1点=大変でなかった	□ その他 <見体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メーカー選定 事前周知 設置工事 試運転 その他 でにあった反響	(用方法> として、現 質目 響・意見・ 議等)	場の状況を 評価 2点 1点 4点 4点 検針票の直 もあった。	見極めな 配線、「開通手川 まポステ	がら順 評価 評通が 頁の不 ¹	ご次自動 西5点記 当初若 貫れ、	または) -の普及 - 4点の具 不具合か こより電 郵送に	に努め 具体的 があっ 記波の 不安を	かていく。 な内容 た。 不具合があっ ・感じるお客	様
方針 自己評価 (5点満点) 5点 1点=大変でなかった 申請からこれま 要望等(社内、	□ その他 <具体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メーカー選定 事前周知 設置工事 試運転 その他 でにあった反 取引先、お客材	(開方法> として、現 目 手意見・ 議等)	場の状況を見 評価 2点 1点 4点 4点 4点 もあった。 Web請求書な	記極めな 配線、原 開通手順 まポステ	がら順 評価 可の不性 イング	次自動 西5点。 当初若 貫れ、 では ^か	動検針 または まで、 まだ、) の普及 4点の厚 こより電 郵送に ハードノ	に努め (本的) であっ (素) (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本	かていく。 な内容 た。 不具合があっ 感じるお客	様 う。
方針 自己評価 (5点満点) 5点 大変だった 1点 = 大変でなかった 申請からこれま 要望等(社内、 補助事業申請予	□ その他 <見体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メーカー選 事前周知 設置 転 その他 でにあった反 取引 た、お客材	(用方法> として、現 頁目 響・意見・ 様等)	場の状況を 評価 2点 1点 4点 4点 検針票の直 もあった。	記極めな 配線、原 開通手順 まポステ	がら順 評価 可の不性 イング	次自動 西5点。 当初若 貫れ、 では ^か	動検針 または まで、 まだ、) の普及 4点の厚 こより電 郵送に ハードノ	に努め (本的) であっ (素) (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本	かていく。 な内容 た。 不具合があっ 感じるお客	様 う。
方針 自己評価 (5点満点) 5点 ★ 大変でなかった 申請からこれま 要望等(社内、 補助事業申請予) (こうしておける)	□ その他 <見体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メーカー選 事前周知 設置 転 その他 でにあった反 取引 た、お客材	(用方法> として、現 頁目 響・意見・ 様等)	場の状況を見 評価 2点 1点 4点 4点 4点 もあった。 Web請求書な	記極めな 配線、「 開通手川 きポステ とどデジッ 牛数を申	がら順 評価 用通が イング マル化I 請する	i次自動 面5点。 当初若 貫れ、 では ^か こは、	動検針 または 干の 場所に まだ。 こまだ。) -の普及 - 4点の見 不具合が こより電 郵送に ハードル ご登録か	に努めで であった であった であった であった であった であった であった であっ	かていく。 な内容 た。 不具合があっ 感じるお客	様 う。 、
方針 自己評価 (5点満点) 5点 大変だった 1点 = 大変でなかった 申請からこれま 要望等(社内、 補助事業申請予	□ その他 <見体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メーカー選 事前周知 設置 転 その他 でにあった反 取引 た、お客材	(用方法> として、現 頁目 響・意見・ 様等)	場の状況を見 評価 2点 1点 4点 4点 4点 もあった。 Web請求書な	記極めな 配線、「 開通手川 きポステ とどデジッ 牛数を申	がら順 評価 用通が イング マル化I 請する	i次自動 面5点。 当初若 貫れ、 では ^か こは、	動検針 または 干の 場所に まだ。 こまだ。) -の普及 - 4点の見 不具合が こより電 郵送に ハードル ご登録か	に努めで であった であった であった であった であった であった であった であっ	かていく。 な内容 た。 不具合があっ で感じるお客 いように思う で機器の準備	様 う。 、
方針 自己評価 (5点満点) 5点=大変でなかった 申請からこれま 要望等(社内、 補助事業申請予(こち)	□ その他 <具体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メーカ周軍 設運転 その他 でにあった反 取引先、お客村 定事業者への ままれる。注	(用方法> 思して、現 目 ・意見・ 素等) アドバイき	場の状況を見 評価 2点 1点 4点 4点 4点 を対票の直 もあった。 Web請求書な まとまった 設置工事にほ	見極めな 配線、原 開通手順 まポステ 学数を申 時間が必	がら順 評価 郭通が すっこう マル化る 要なの	i次自I	またはまでは、または、または、または、または、または、または、または、または、または、また) の普及 4点の見 不具合だ こより電 郵送に バードノ で登録か の計画、	に努め (本的) であった。 でなる。 に努め、 であった。 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	た。 不具合があっ 感じるお客 いように思う 機器の準備 で理想かと思	様 う。 、
方針 自己評価 (5点満点) 5点 ★ 大変でなかった 申請からこれま 要望等(社内、 補助事業申請予) (こうしておける)	□ その他 <具体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メー前周工事 設選転 その他 でにあった反 取引先、お客材 定良かった 変技 おいて今後支持	(用方法> 思して、現 目 ・意見・ 素等) アドバイき	場の状況を見 評価 2点 1点 2点 4点 4点 もあった。 Web請求書な まとまった(設置工事にほ	見極めな 配線、原 開通手順 まポステ 生数を申 き間が必	がら順評値が調の不性を対しています。	次自動	動検針 または 干の 場所 く、 まで 早目の 多額の) の普及 4点の見 不具合だ こより電 郵送に バードノ で登録か の計画、	に努め (本的) であった。 でなる。 に努め、 であった。 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	た。 不具合があっ 感じるお客 いように思う 機器の準備 で理想かと思	様 う。 、
方針 自己評価 (5点満点) 病=大変でなかった 申請等 (in) 前事までなかった 本語学 (in) 前事がらこれ内、 高等) 「「「「「「「「「」」」」 「「「」」 「「」」 「「」」 「「」 「「」	□ その他 <具体的な活 今回を手始め 作業項申請作業 メー前周工事 設選転 その他 でにあった反 取引先、お客材 定良かった 変技 おいて今後支持	(用方法> 思して、現 目 ・意見・ 素等) アドバイき	場の状況を見 評価 2点 1点 4点 4点 4点 を対票の直 もあった。 Web請求書な まとまった 設置工事にほ	見極めな 配線、原 開通手順 まポステ 生数を申 き間が必	がら順評値が調の不性を対しています。	次自動	動検針 または 干の 場所 く、 まで 早目の 多額の) の普及 4点の見 不具合だ こより電 郵送に バードノ で登録か の計画、	に努め (本的) であった。 でなる。 に努め、 であった。 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	た。 不具合があっ 感じるお客 いように思う 機器の準備 で理想かと思	様 う。 、