

## 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。



地域密着の事業を展開する(株)城南プロパンガス商会

### 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、LP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勞もあったが、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

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。

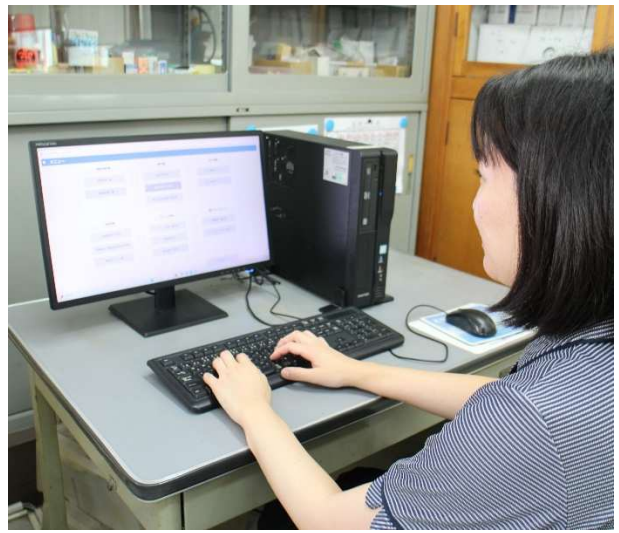
### 困惑するお客様に丁寧に説明し対応 システムメーカーとの連携も重要

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



遠隔検針と顧客情報把握のメリットを実感する

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楸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、LPWA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

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	株式会社城南プロパンガス商会	フリガナ	カブシキガイシャヨウナンプロパンガスイョウカイ
所在地	熊本県八代市旭中央通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	IT化推進リーダー
電話番号	0965-32-4533	メールアドレス	<a href="mailto:itohtosi@bronze.ocn.ne.jp">itohtosi@bronze.ocn.ne.jp</a>
お客様件数	2,000 件/うち家庭用 1,930 件、業務用 70 件		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ L Pガス販売業</li> <li>・ L Pガス機器販売、取付業務</li> <li>・ L Pガス保安業務</li> <li>・ 住宅設備機器販売、取付業務</li> </ul>		
会社の強み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社販売、自社配送、自社保安、自社機器施工取付</li> <li>・ お客様の要望を直接聞き、ニーズに応える。</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)	572 件	／設置率(導入後)	29 %
	設置件数(導入前)	0 件	／設置率(導入前)	0 %
	導入前比増加件数	572 件	／導入前比増加率	29 %
活用方法	<input type="checkbox"/> システム連携 <input type="checkbox"/> 販売管理 <input checked="" 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> 共同住宅を中心に検針、料金請求に活用。			
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		／内補助金対象額 3,714,700 円
	補助金額	1,857,350 円		
導入期間	補助金申請日	西暦 2023 年 6 月 13 日		
	機器設置完了日	西暦 2024 年 1 月 31 日		
	所要期間	7 カ月		
実行体制	合計	7 名	／うち社内	7 名、社外 名

導入までのスケジュール			
・仕様検討	3月～	4月	(1カ月)
・メーカー選定	3月～	4月	(1カ月)
・設置先選定	4月～	5月	(1カ月)
・補助金申請書作成	5月～	6月	(1カ月)
・事前調査	4月～	5月	(1カ月)
・事前周知	2月～	3月	(1カ月)
・設置工事	10月～	1月	(4カ月)
・試験運用	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選定理由	メーターメーカーの推奨		
導入・設置を進める中で生じた問題点と改善策	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。通信状態が悪い場所があり、設置に時間がかかった。		
導入後の効果(コスト面、効率化、お客様の反応等)	572件の検針が準備を含めて、1.5人で2日で処理できるようになった。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、混乱するお客様もあった。設置先の、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。		
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)	LPWA自動検針の顧客管理の人員が、1人必要になった。		
今後の拡張方針	<input type="checkbox"/> システム連携 <input type="checkbox"/> 販売管理 <input checked="" type="checkbox"/> 料金請求 <input checked="" type="checkbox"/> 配送 <input type="checkbox"/> 保安 <input type="checkbox"/> その他 ( ) <具体的な活用方法> 今回を手始めとして、現場の状況を見極めながら順次自動検針の普及に努めていく。		
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	1点	
	事前周知	2点	
	設置工事	4点	配線、開通が当初若干の不具合があった。
	試運転	4点	開通手順の不慣れ、場所により電波の不具合があった。
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)	検針票の直接ポスティングではなく、郵送に不安を感じるお客様もあった。 Web請求書などデジタル化には、まだハードルが高いように思う。		
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)	まとまった件数を申請するには、顧客登録から端末機器の準備、設置工事に時間が必要なので、早目の計画、実施が理想かと思う。		
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)	ガス事業の省力化、高度化には多額の資金が必要。今後とも継続的な資金援助をお願いしたい。		