

LPWA初導入、全顧客の10%に設置 今後は現場状況と人材確保の点から見極めて

将来に備え自動検針をスタート まずは訪問に苦勞する場所から

地域密着でLPガス、リフォーム工事、水道工事、ガソリンスタンドの4事業を展開する有限会社大塚商事は検針員の高齢化に伴い、将来の業務継続に備えて自動検針システムの運用を始めた。今働いてくれている検針員の雇用を守りながら、まずは全顧客の10%にLPWA端末を設置した。従業員の役割を考慮しつつ、人材不足をカバーし得るIT化の素地を作った。

家族的な雰囲気職場環境で、従業員の多くは勤続20年以上のベテラン揃い。4事業の垣根を低くし、人材の融通をつけるのが有大塚商事の経営方針。お客様から連絡があれば、ほぼ即日中に訪問し、地元の信頼を勝ち得ている。

一方、検針や集金を担当する3人は高齢者で、新型コロナの流行やインフルエンザの罹患もある。大塚ガス部長は「この先も、いつ検針業務がストップする事態になるかわからない。安定した業務遂行のため、自動検針に慣れておきたいと考えた」とLPWA端末導入の経緯を話した。

設置先は遠方や渋滞で訪問に苦勞する場所から選んだ。山中で電波が届かないケースもあり、通信機器メーカーに来てもらいながら、通信キャリアの変更や設置位置の調整など行った。自動検針後の通知はがきの印刷も通信機器メーカーを介して委託する業者を選定した。



祖業がガソリンスタンドの有大塚商事社屋



ガス部の大塚部長（左）と前田主任

初めての導入で3カ月は不安も 保安の高度化と併せて販促を強化

「導入して3カ月が大変だった」と大塚部長は振り返る。初めての導入で、リモートで異常が表示されても本当に間違いないか不安だったため、従業員が実際に軒先まで見に行き確認していたという。今では、LPガス遮断の理由をお客様

に電話で伝えられるようになり恩恵を感じている。現地訪問も原因を把握したうえで準備して向かえるため効率が上がり、お客様もより迅速な対応を受けられるようになった。

自動検針により定期訪問が無くなったことでお客様との接点が弱くなることを懸念し、合理化で捻出した時間を使って販促活動の強化を図っている。目下の課題は営業力の強化だ。

熊本に進出した世界最大の半導体受託生産メーカー、TSMC（台湾積体電路製造／台湾・セミコンダクター・マニュファクチャリング）の影響で、御代志駅前の(有)大塚商事が面する国道387号沿いは再開発が進んでいる。渋滞も頻発するため、社屋はドライバーの目にとまる。これに伴い、(有)大塚商事は6月に社屋隣の倉庫を改装して、全国でも珍しい「乾太くん」専用のショールームをオープンした。リフォーム、各種キャンペーンのチラシを展示して、お客様のニーズ喚起に活用している。



6月に新設したショールーム

人材の活躍とIT化のバランスを重視 将来の安定稼働と成長につなげたい

今後のLPWA端末の設置拡大は「現場の状況や人材確保の観点から見極めたい」と大塚部長は語る。さらに、お客様との接点を重視するのが会社の経営方針であり、IT化との最適なバランスを探りたい、としている。

3人の検針員は以前から、お客様訪問時に給湯器の修理などの提案をしたり、ガソリンスタンドで人手が足りない時、助っ人として入ったりと、全方位の業務をこなしてくれている。

大塚部長は「従業員の豊富な知識と自社工事の対応の早さで選ばれる事業者を目指している」と強みを話す。自動検針で将来の安定稼働と成長につなげたい考えには、地域密着で関わってきたお

客様と長年働いてきた従業員との間の信頼関係が礎としてある。

L PWA通信システムの実態調査票

事業者名	有限会社 大塚商事	フリガナ	オウケカ イシャ オツカシヨウジ
所在地	熊本県合志市御代志1740-1	ホームページ	https://ootukasyouji.co.jp
代表者	大塚 一俊	従業員数	25 名
事業責任者名	大塚 祐太		
担当者名	前田 洋孝	部署・役職	営業主任
電話番号	096-242-0031	メールアドレス	maeda@ootukasyouji.co.jp
お客様件数	2,045 件／うち家庭用 1,899 件、業務用 146 件		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ L Pガス及びガス器具販売 ・ リフォーム工事 ・ 水道工事 ・ ガソリンスタンド 		
会社の強み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族的職場環境を背景に長期勤続の従業員が多い ・ 4事業の垣根がなく、人材の融通が常態になっている。 		

L PWA通信システム設置件数と設置率	設置件数(導入後)	223 件	／設置率(導入後)	10 %		
	設置件数(導入前)	0 件	／設置率(導入前)	0 %		
	導入前比増加件数	223 件	／導入前比増加率	10 %		
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 type="checkbox"/> 保安					
	<具体的な活用方法> 自動検針とその後のハガキによる料金通知、自動閉栓開栓					
導入目的	<申請前における問題点> 3名体制で検針業務を行っていたが、3人とも高齢世代に属しており検針業務の継続性確保の観点から、自動検針システムに慣れておきたいと考えた。					
	<期待した導入効果> 将来、検針員の補充が出来ない場合、自動検針に切り替えていく素地が出来た。					
導入費用	総額	229万 円		／内補助金対象額	184万 円	
	補助金額	83万 円				
導入期間	補助金申請日	西暦	2023 年	6 月	16 日	
	機器設置完了日	西暦	2024 年	2 月	2 日	
	所要期間	7 カ月				
実行体制	合計	3 名	／うち社内	3 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	5月～	6月	(1ヵ月)
・設置先選定	5月～	6月	(1ヵ月)
・補助金申請書作成	5月～	6月	(1ヵ月)
・事前調査	9月～	11月	(3ヵ月)
・事前周知	8月～	9月	(1ヵ月)
・設置工事	9月～	12月	(4ヵ月)
・試験運用	1月～	3月	(3ヵ月)
・本格運用	5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	見積もり価格とLPガス会社からのアドバイスにより決めた。		
導入・設置を進める中で生じた問題点と改善策	通信障害により検針出来ないケースが散見され、改めて設置位置及び高さを調整した。		
導入後の効果(コスト面、効率化、お客様の反応等)	お客様からのクレームは皆無だった。しかし定期訪問が無くなったことによる顧客グリップ力の低下で、他社に切り替えられるリスクが増えたと考えている。		
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)	自動検針により浮いた人的資源の有効活用が出来ていない。当初はその資源を営業力強化に充てる計画だったが、今後の課題として残っている。		
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 type="checkbox"/> 配送 <input type="checkbox"/> 保安 <input type="checkbox"/> その他 ()		
	<具体的な活用方法> 当面拡張の計画はないが、検針人材の確保が出来ないときは拡張する。 しかし、基本はFACE TO FACEが一番と考えており人的検針を続ける。		
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	1点	
	事前周知	2点	
	設置工事	1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)	自動検針に伴うクレームは無かった。また自動での閉栓開栓も今のところ無い。		
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)	お客様との人的繋がりが希薄になることにより、他社からの切替営業に対する抵抗力は弱まることが懸念される。また、ガス器具販売の提案機会喪失にもつながる。		
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)	防災の観点から、オール電化宅にもLPガス設置提案につながる支援策(たとえば、給湯機の切替補助、ガスコンロ設置補助等)があったらと考えます。		