

## 検針の負担減らし営業や保安に専念

### 異常に迅速対応できお客様に安心感

府内プロパン株式会社は1967年2月9日の創業以来、LPガスと灯油販売に軸足を置き、関連するガス機器販売、LPガス設備工事、リフォーム、住設機器販売にも注力する。「地域密着」をモットーに地道な営業を展開する同社の強みは、長い付き合いの顧客が多数いること。中には古くから扱っている米穀の固定客もあるという。

石川誠也専務は「社員一人ひとりが自分で考えて行動し、それぞれの知識、経験、人脈、販路を生かして日頃の営業活動と保安業務の中で着実に実績を伸ばし続けるよう、向上心を持って業務に取り組んでくれることが当社の強み」と力を込める。

#### 遠隔地の集合住宅多く検針に時間 メーター交換、自主点検等で接点

顧客件数は家庭用7,891件と業務用490件を合わせ8,381件(2024年10月時点)。LPWA通信システムはこれまで遠隔地の顧客を中心に489件(設置率5.8%)に導入しその有用性を熟知していた。2023年、初めて補助金の交付を受け627件(同7.4%)に拡充した。システムと連携し、自動検針、メーター異常など客先の保安情報の迅速な把握に活用している。

LPWA通信システム導入に当たり費用総額1,538,700円のうち補助金対象1,104,000円の半分、552,000円の交付を受けた。

石川専務は導入のきっかけを「供給先に中津、



1967年創業の府内プロパン(株)



石川誠也専務(右手前)と宇都宮優紀係長

佐伯など遠隔地に集合住宅があり、検針業務に伴う移動時間が非常に長く、担当社員の負担になっていた」と説明する。その点で「LPWA通信システムで検針の負担を減らすことにより社員が営業と保安に専念でき、業務の効率化を図れるようになった。現状の人手不足に対しても検針件数を減らして社員の業務負担を軽減できる」と高く

評価する。

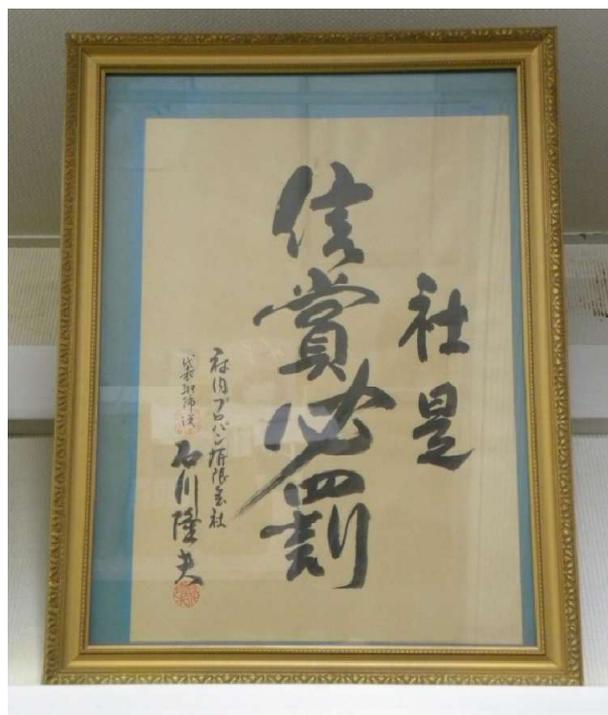
効率化で浮いた時間は主に保安と業務改善に充てているという。毎月の検針で客先を訪問することがなくなり、顧客との接点機会が減少したことから、検針業務以外にも新商品の提案や保安面での定期的な巡回を行うなどで接点を維持強化する必要性が生じた。そのため同社ではメーター交換や自主点検などで顧客一人ひとりに費やす時間を増やし、キャンペーンやメーカーのチラシを持参して積極的に提案を行っている。保安と一体化した王道の営業スタイルの中に、これまで社員全員が培った知識と経験、人脈や販路がしっかり生きている。

### 休日、夜間の当直業務負担が軽減 将来に備えLPWAを順次拡充へ

今回導入した通信機器メーカーの選定理由について、宇都宮優紀保安係長は①信頼と実績のあるメーカーであること、②機能面では通信エリアの広さ、双方向通信、機器自体が10年間使用できること、取り付けが容易であること、さまざまなサービスに対応していること、③メーカー担当者の献身的な対応とマルチセンターの体制に安心感があること——を挙げる。

「メーカーの手助けを得てスムーズに申請できた。設置工事や試運転も担当者と何度も打ち合わせを重ね、安心して任せた。導入効果としては何より保安情報が都度送信されてくるので客先で起きた異常を共有し素早く対応でき、お客様の安心感に直結している。休日、夜間はメーター遮断の復帰情報などで当直の業務負担が軽減されている」と太鼓判を押す。

「猛犬を飼っている客先があり、毎月恐る恐る検針している。こういうところこそLPWAで自動検針化したい」と冗談混じりに話す宇都宮係長。



石川隆夫初代社長の手による社是「信賞必罰」を応接室に掲げる

しかしこれはどの販売店にも共通する普遍的な話でもあり、無用の危険から社員の身の安全を守るというメリットも浮かび上がった。

今後補助事業を申請したい事業者に対して石川専務は「不慣れな申請作業や取り付け作業はそれだけでかなりの時間と手間を費やす。通信機器メーカーに依頼するとスムーズに運ぶ」と助言する。

あらゆる業界で人手不足が深刻化する中、同社も例外ではない。「今はまだ囑託として残ってくれた社員に助けられているが、いつまでも頼り続けることはできない。それ以降を担う人材の確保が難しいのが現状だ。囑託社員に担当してもらっているエリアから優先的にLPWA化し、ゆくゆく少人数で回せるようにしていくしかない。来年以降もLPWAを順次拡充し、将来に備えていきたい」と石川専務は展望する。

## L PWA通信システムの実態調査票

事業者名	府内プロパン株式会社	フリガナ	フナipropanカブシキガイシャ
所在地	大分県大分市向原東2丁目9番20号	ホームページ	
代表者	石川 博文	従業員数	20 名
事業責任者名	石川 誠也	役職	専務取締役
担当者名	宇都宮 優紀	部署・役職	営業課 保安係長
電話番号	097-558-4454	メールアドレス	<a href="mailto:funai@viola.ocn.ne.jp">funai@viola.ocn.ne.jp</a>
お客様件数	8,381 件／うち家庭用	7,891 件、業務用	490 件
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ L Pガス、灯油販売</li> <li>・ ガス機器販売</li> <li>・ L Pガス設備工事</li> <li>・ リフォーム事業</li> <li>・ 住設機器販売</li> </ul>		
会社の強み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 創業57年を迎え、地域密着型をモットーに活動してきた甲斐もあり、ありがたいことに長年にわたり弊社を信頼してお付き合い頂いているお客様が多数いること</li> <li>・ 社員一人一人が自分で考え、行動し、それぞれの知識・経験・人脈・販路を生かして、日頃の営業活動及び保安業務の中で着実に実績を伸ばし続けるよう、向上心を持って業務に取り組んでくれること</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)	627 件	／設置率(導入後)	7.4 %
	設置件数(導入前)	489 件	／設置率(導入前)	5.8 %
	導入前比増加件数	138 件	／導入前比増加率	1.6 %
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 type="checkbox"/> 配送 <input type="checkbox"/> 保安			
	<具体的な活用方法> 自動検針・メーター異常等の客先保安情報の迅速な把握			
導入目的	<申請前における問題点> 遠方物件の検針業務が移動等に時間を取られていたため、社員の活動時間が検針業務に割かれてしまい、大きな負担になっていたため			
	<期待した導入効果> 検針業務への負担を減らすことにより、営業・保安活動に専念でき、業務の効率化を図れる。また、現状の人手不足に対しても、実働の検針件数を減らすことができるため社員の検針業務への負担を軽減できる。			
導入費用	総額	1,538,700 円	／内補助金対象額	1,104,000 円
	補助金額	552,000 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 2023 年 12 月 26 日		
	所要期間	6 カ月		
実行体制	合計	3 名／うち社内 1 名、社外 2 名		

導入までのスケジュール			
・仕様検討	3月～	4月	(1ヵ月)
・メーカー選定	3月～	4月	(1ヵ月)
・設置先選定	4月～	5月	(1ヵ月)
・補助金申請書作成	6月～	6月	(ヵ月)
・事前調査	月～	月	(ヵ月)
・事前周知	10月～	11月	(1ヵ月)
・設置工事	11月～	12月	(2ヵ月)
・試験運用	1月～	3月	(3ヵ月)
・本格運用	4月～		
・メーカー講習会	2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>・信頼と実績のあるメーカーということ</li> <li>・機能面では通信エリアの広さ、双方向通信、機器自体は10年間使用可能、取付の容易性、様々なサービスに対応しているなど</li> <li>・メーカー担当者の方の献身的な対応とマルチセンターの体制の安心感</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>・問題点：毎月の検針でのお客様宅への訪問がなくなったことにより、担当者とお客様が接する機会が減少した</li> <li>・改善策：検針業務以外でもお客様への新商品のご提案や保安面での定期的な巡回を実施する等の接点強化が必要</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>・月の業務の半分ほどに割り当てられていた検針業務が効率化されたことにより、空いた時間を営業や保安活動に有効活用することができた</li> <li>・お客様宅で起きた異常を都度共有できるため迅速な対応を取ることができお客様も安心されていた</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>・保安情報が都度送信されてくるので、保安面での対応を素早くとることができるようになった。また、休日・夜間においては当直担当者の業務への負担が軽減された（メーター遮断の復帰情報等）</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 type="checkbox"/> 保安 <input type="checkbox"/> その他 ( ) <具体的な活用方法> 今後も想定される人手不足等に対する対応策の一つとして拡張していきたい		
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	1点	
	試運転	1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"> <li>・電波を利用した検針なので通信時の電波状況の影響を受けることがあり、時々指針が取れないことがあった</li> <li>・指針の見間違い等の検針時における人的ミスが減少した</li> </ul>		
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"> <li>・不慣れな申請作業や取付作業はそれだけでかなりの時間と手間を費やすことになるので、費用等は掛かりますが余裕があれば機器メーカー等補助をもらえる業者に依頼すると申請もスムーズにいくと思います</li> </ul>		
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）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状バルク設備において20年問題があり、入替等の費用面ががこの販売店も苦勞されていると思うので、バルク設備に関してもご支援していただけると助かります。LPWAも継続希望</li> </ul>		