



板垣燃料店 社屋外観

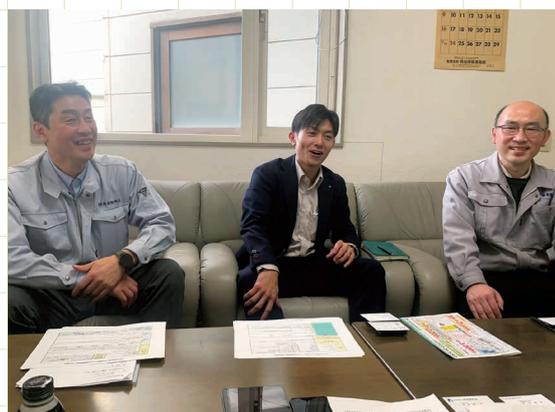
八戸市を中心に北は三沢市、南は岩手県北部の洋野町まで広範囲で燃料供給を行う板垣燃料店(代表取締役:板垣 慎一郎氏)は、創業以来60年以上にわたり地域の暮らしを支えてきた。創業時からの化粧品販売事業も続けており、家電など生活必需品を幅広く扱うことで顧客との接点を大切にしてきた歴史がある。しかし、近年は人口減少やドラッグストア台頭の影響もあり、売上は厳しい状況にあるという。

それでも同社は、地域密着の強みを活かし、集合住宅よりも戸建てを中心にサービスを展開。顧客との信頼関係を築きながら、デジタルツールを駆使し時代の変化に柔軟に対応している。

LPWAがもたらす様々な効率化

導入の背景には、典型的な人口減少地域ゆえ検針員を含めた従業員確保が益々困難になっている現状がある。従来専属アルバイト2名(一部営業社員)による検針は2週間を要していたが、導入により1週間に短縮された。人件費の削減に加え、検針に要していた労力を営業活動の強化に充てることで、その営業成果は確実に出ているという。また、配送は毎月の検針データを基に行っていたが、随時送られてくる3段階の残量警告により、配送の効率化を実現した。

ただし、LPWA未設置(主に集合住宅)では従来通り営業担当が現地対応しており、全件導入を目指すに当たっては補助金の有無やアパートの空室問題への対応など、まだまだ課題も残る。



左から板垣慎一郎代表取締役、東洋計器中村主任、板垣康取締役本部長

顧客接点の変化と地域サービスの工夫

顧客との直接的な接点は減少傾向にあるが、社長自らが毎号制作する生活情報チラシ「ゆたかなくらしニュース」を請求書に同封。さらには年1回、多くの顧客が楽しみにしている広大な自社会場でのイベントを通じて、顧客とのつながりを大切にしている。高齢者やデジタルに不慣れな顧客には従来通り紙の明細を郵送し、要望があれば対面対応を続け、様々な個別ニーズにきめ細かく応えている。

近い将来はゴールド認定を目指しつつ、認定後も定期保安点検については従来通り4年周期で訪問する予定で、効率化よりも顧客との接点を重視して濃密な関係を維持する方針だという。



毎年9月下旬～10月にかけて開催されるイベント。
広い会場に多数のガス機器が展示販売される



暮らしのヒントなど生活情報満載な
「ゆたかなくらしニュース」

スピード感をもったデジタル化への取り組み

「3年前までは全車両に無線機が搭載され、無線による情報伝達が主流だった。今はLINEWORKSなどのデジタルツールを導入。全社員にスマートフォンを配布することで、社内外のコミュニケーションや情報共有も効率化されている。その点は当社の強み」と板垣社長。

また、従来約5,000件の顧客への請求書は、その郵送準備に締め日の土曜日に出勤せざるを得ないなど2日ほど擁していたが、郵送料金の値上げを機に請求書発行のクラウドサービス「楽楽明細」を2025年8月に導入。結果1,500件程度が電子配信となり、1日で準備が完了することでコスト（郵送費、人件費等）の削減につながったという。

機器メーカーや卸会社などからの情報を基に、板垣社長の強力なリーダーシップで急速に進められてきたデジタル化ではあるものの、従業員からの不平不満や戸惑いはなかったという。デジタル化により空いた時間を使い、訪問点検やイベント、網戸の張替えやエアコン清掃、水道工事などといった付帯サービスの拡充を通じて、これからも「地域密着の御用聞き」の役割を果たしていく。

LPWA通信システムの実態調査票（事前調査）

フリガナ 会社名	イイカンガ イヤイガ 燃料ヨウテン 有限会社板垣燃料店	会社所在地	青森県八戸市吹上5丁目4-98		
連絡先	部署名	事業責任者名	板垣 慎一郎	役職名	代表取締役
	担当者名	電話番号	0178 - 24 - 5241	従業員数	17名
会社設立	西暦 1966年 11月 5日	ホームページ	http://itanen.com/		
事業内容	顧客件数 5,000件 内家庭用 4,800件 業務用 200件				
	1. 各種燃料小売業				
	2. ガス、石油機器、住宅設備機器の販売				
	3. 化粧品の販売				
会社の強み	4. 前各号に付帯する事業				
	1. 自社社員での業務が多く融通が利き、迅速な対応が出来る。				
	2. 要望に応じて自社社員の面談にて業務対応していて、相談しやすく親切な対応が出来る。				
	3. LINE WORKSやWEB請求、IoT-Rの積極活用によって情報共有、業務効率向上に務めている。（↓展示会場での知りえなかった他の情報）				
4. 毎年秋に1度、自社内展示会場にてガス、石油機器等の展示即売会を開いており、年間通したお客様とのより良い関係構築に役立っている。					

LPWA通信 システムの 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 checked="" type="checkbox"/> 配送 <input checked="" type="checkbox"/> 保安 （該当項目☑をクリック）				
	<具体的活用方法> 毎月の定期検針の他、LPガスの急な使用量増加も把握できる。 リアルタイムでガス遮断等が把握でき緊急時対応等も迅速に対応できる。				
LPWA通信 システムの 導入目的	<申請前における業務上の問題点> 毎月の検針業務にかかるコストと時間。 ガス遮断等がリアルタイムで把握できず、お客様からの連絡で対応していた。				
	<導入によって期待する効果> 毎月の検針業務にかかるコストと時間の削減。 リアルタイムで通報データが把握でき緊急時対応等も迅速に対応できる。				
設置状況	今回設置件数	800件	累計設置件数	3,188件	全顧客に占める設置率 74.7%
導入費用	総金額	6,800,000円		内補助金対象金額	6,800,000円
				補助金額	3,400,000円
導入期間 (今回分)	補助金申請日	西暦	2024年	6月	26日
	機器設置完了日	西暦	2024年	11月	15日
	所要期間	3ヶ月			
	実行体制	合計	6名	内社内	6名 内社外 0名

LPWA通信システム導入までのスケジュール

	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
導入までのスケジュール	●仕様検討												
	●機器メーカー選定												
	●設置先の選定												
	●補助金申請書作成												
	●事前調査												
	●事前周知												
	●設置工事												
	●試験運用												
	●本格運用												
	●メーカー講習会												
●その他 ()													

通信機器メーカー選定理由	過去の設置の際、施工指導など親切な対応。要望に応じて現場での施工指導等の対応もしてくれた。
導入・設置を進める中で生じた問題点とその改善策	<p><発生した問題点> 補助金交付決定から設置完了予定日（弊社冬期繁忙期）までの期間が短く、人員確保、他業務との調整が難しかった。</p> <p><上記問題点を改善した方法> 北東北は冬期繁忙期までに保安や構造改善業務をおおむね完了したいので、人員確保、他業務との調整工夫。</p>
導入によって得られた効果や想定外の効果・エピソード等	導入によって、他業務へのコスト、時間が確保出来る。
導入によって削減できた費用	毎月の検針業務にかかるコストと時間の削減。
反省点	遮断通報の確認が遅れた事があったので改善したい。

他用途への 拡充意向	<input type="checkbox"/> Web請求 <input type="checkbox"/> SNS運用 <input checked="" type="checkbox"/> 遠隔地開閉栓 <input checked="" type="checkbox"/> 緊急時対応 <input type="checkbox"/> 最適な料金提案 (該当項目をクリック)
	<input type="checkbox"/> 機器拡販 <input type="checkbox"/> 省エネ提案 <input type="checkbox"/> 電気等セット販売 <input type="checkbox"/> イベントへの集客 <input type="checkbox"/> その他 ()

自己評価	作業項目	評価（数字を入力）		評価5または4の具体的な理由
		数値	コメント	
5 大変だった	●申請作業	2	あまり大変ではなかった	東洋計器様ご指導
4 やや大変だった	●仕様確定	2	あまり大変ではなかった	東洋計器様主導
3 普通	●メーカー選定	1	大変ではなかった	
2 あまり大変ではなかった	●事前周知	2	あまり大変ではなかった	
1 大変ではなかった	●設置工事	4	やや大変だった	通常業務をしながら施工期限厳守
	●試運転	3	普通	
申請から導入後（現在）までにあった、 反響・意見・要望等	社内から	運用に関してのマニュアル共有不足 他業務へのコスト、時間が確保出来る		
	業界・取引先などの社外から	東洋計器への相談連携体制の確保が良い		
	お客さまから	一部のお客さまから月一回は現地に検針に来てほしいとの要望があった。 (個別に対応)		
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)	施工に関しての人員確保、他業務との調整工夫。			