



倉島商事社屋外観

福島市を拠点に1994年(平成6年)の創業から40年近く、地域に根差した事業を展開してきた倉島商事は、ガス事業を中心に家庭用電化製品の販売やファンヒーターのレンタル、水道などの部品交換等、町の「困りごと相談」を幅広く受けてきた。こうした取り組みは高齢者世帯を中心に喜ばれ、長年の信頼関係を築いている。近年は人材採用活動にも力を入れており、ホームページやパンフレットを整備し、若手の確保に向けた工夫を重ねているという。

導入の背景と課題

同社がLPWA通信機器を導入した背景には、検針員の高齢化と人材不足という課題があった。従来は外部委託で車を使った検針を行っていたが、事故や誤検針などヒューマンエラーのリスクもあり、業務の安全性と継続性には不安を抱えていた。さらに定年退職が増える中での新規採用は難しく、人材不足が深刻化していた。こうした状況を改善するため、2020年(令和2年)から東洋計器のシステムの導入を決断。補助金制度の活用も後押しとなり、段階的に設置を開始した。現在は約3,000件中2,100件以上に導入済みで、残りも2026年度中に完了予定である。

また、自動検針は、緊急時でも遠隔で状況把握が可能となり、顧客対応の迅速化に寄与するという期待も大きかった。

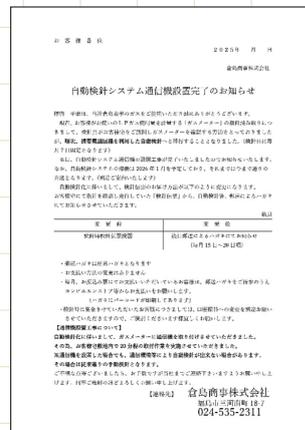
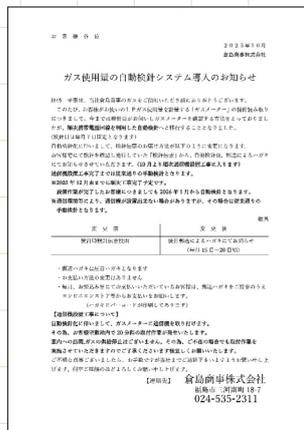


取材を対応してくださったガス事業
業務営業部 紺野部長

導入による効果と運用の工夫

導入によって検針の正確性が大幅に向上し、ヒューマンエラーの防止や作業負担の軽減につながった。さらに今後、ペーパーレス化やWeb請求への移行も視野に入っており、業務効率化の波は広がりつつある。費用面では、検針員の持参するハンディターミナルの更新コスト削減が大きなメリットとなり、年間約60万円の費用圧縮効果が見込まれる。さらに、検針作業の負荷から解放されたことで、従業員の負担軽減にもつながった。

導入初期には電波不達や電池消耗といった課題もあったが、設置場所の工夫やメーカーのサポートにより解決。現在は安定した運用が可能となっている。



事前周知(左)と設置完了のお知らせ(右)チラシ

今後の展望と課題

LPWA導入によって顧客との接点が減ることを懸念する声もあったが、現状では大きな影響はない。むしろ、ガスファンヒーターのレンタルや困りごと相談など、別のサービスで顧客との関係を維持している。今後はWeb請求や遠隔閉開栓など機能拡充を進める一方、10年後の機器更新に備えた計画的対応が求められる。

補助金制度については「費用だけでなくシステムや人材育成も支援してほしい」との要望も挙がっていた。人口減少や脱炭素の流れを見据え、通信技術とガス事業の融合による新たな価値創出が期待される中、同社は地域に寄り添いながら、次の一手を模索している。「確実な検針ができることが最大の効果」と語る紺野 健三氏(ガス事業業務営業部長)の言葉には、業界全体が抱える課題と、その先にある未来へのヒントが込められている。

事務所の様子



LPWA通信システムの実態調査票（事前調査）

フリガナ	クラシマツウガバシキカイシャ		会社所在地	福島市三河南町18番7号	
会社名	倉島商事株式会社		事業責任者名	紺野 健三	役職名 部長
連絡先	部署名	ガス事業 業務営業部	電話番号	024 - 535 - 2311	従業員数 19 名
	担当者名	紺野 健三	ホームページ	https://kurashimasyouji.co.jp/	
会社設立	西暦	1994 年 8 月 23 日	顧客件数	4,987 件 内家庭用	4,581 件 業務用 406 件
事業内容	1. 液化石油ガス販売 2. 住宅用水回り設備機器の販売 3. 管工事業 4. 小売電機器事業取次事業者、家庭用電化機器販売				
会社の強み	1. ガス専業事業者として社員が各業務に集中して作業で 2. 「困りごと相談」と銘打ってご家庭の様々な小さな困りごとに対応している 3. 「ガスファンヒーター」をレンタル商品として冬場にお客様にお届けし、夏場はお預かりして点検、清掃して保管するというサイクルをご提供している 4. 長いお付き合いのお客様が多く、名前でご呼んでいただける担当も多い。				
LPWA通信システムの活用方法	<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 checked="" type="checkbox"/> 保安 (該当項目☑をクリック)				
	<具体的活用方法> 外部委託している検針作業を自動化して活用するとともに、保安情報の即時共有についても利用している。				
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> 外部委託している検針作業について、作業員の高齢化と人材不足により、例えば一人作業ができないという場合に社員にそのしわ寄せが行き、一般業務へ圧迫されるという事態も散見されてきた。また請求までの一括システム化を模索する中で、自動検針は必須と考えていた。				
	<導入によって期待する効果> 検針作業の自動化により、検針～請求までの費用圧縮。社員での検針作業が省力化することで、ほかの業務へ時間を振り分けることができ、お客様へのサービス向上が期待された				
設置状況	今回設置件数	450 件	累計設置件数	3,125 件	全顧客に占める設置率 62.6 %
導入費用	総金額	3,285,000 円	内補助金対象金額	3,285,000 円	補助金額 1,642,500 円
導入期間 (今回分)	補助金申請日	西暦 2024 年 6 月 28 日	所要期間	実行体制	
	機器設置完了日	西暦 2024 年 11 月 29 日	2 ヶ月	合計 4 名	内社内 3 名 内社外 1 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	数年前より各社で様々な仕様の製品が発表されていることは知っていたが、扱いやすさと価格、通信の信頼性などを鑑みて、以前から使用していたメーターメーカーの商品を選定した。
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> 場所によっては市街地でも電波が届かないところも見受けられた。</p> <p><上記問題点を改善した方法> 設置箇所を変更することで通信が可能である場合が多く、お客様と確認させていただきながら設置箇所を変更した</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	指針の読み間違い等のヒューマンエラーがなくなったこと、保安に関して「長時間使用でのメーター遮断」などについての通報が入ることによって、お客様からの緊急電話に対して受ける側も落ち着いて対応できるようになってきた。
導入によって削減できた費用	自動検針に係る費用が概ね60万円/年となったが、検針員を2名減少させ支払っていた賃金約66万円/年が削減されている。ハンディターミナルの維持管理費用も減少し、1件当たりの検針等に係る経費にすると、30円/月・1件程度の減少が効果として出ていると推察される。
反省点	外部委託している人員との兼ね合いで、徐々に件数を多くするという方法をとったが、費用対効果をより高めるためには、できることならば早めに多くの件数を自動化することを計画したうえで進めていければと感じている。ただし、業務をやめていただくという必要があり、その点での心情的な迷いがあったと思う。

他用途への 拡充意向	<input checked="" 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	5 大変だった 4 やや大変だった 3 普通 2 あまり大変ではなかった 1 大変ではなかった	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
		●申請作業	3	普通
		●仕様確定	2	あまり大変ではなかった
		●メーカー選定	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
		●設置工事	4	やや大変だった 申請後の設置となり、冬季にかかるところもあった
		●試運転	2	あまり大変ではなかった
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	難通信地域だと電池の消耗が早いようだ。		
	業界・取引先などの社外から	他社の方と会うたびにどのくらいの設置率をお互いに聞くことが多くなったような気がする		
	お客さまから	運用後の1~2か月は「検針員さん来ないのかい」というお電話をいただくこともあった。いつもその方と話しているので少し寂しいといったご意見もいただいた。		
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)	弊社は設置率100%を目指していたが、ある程度の年数をかけて設置していく予定だったが、設置後の交換までを見据えて計画を立てることまではしておらず、交換時期にはそのエリアがまちまちになってしまうと考えられる。事前にしっかりと計画を立てることで、そのあとの維持管理まで見通せると思う。			