



滝本商店 社屋外観

1952年(昭和27年)創業の有限会社滝本商店(代表取締役:滝本 勝明氏)は、春日部市近郊30km圏内を商圈とし、8つの小売ガス事業拠点を中心に2,700件超の顧客を抱える。水回りの修理や家電販売、リフォーム、電力販売等多角的な事業を展開。顧客のお困りごとに自社施工での迅速な対応を強みとした「暮らしを支える何でも屋」として、頼りにされる典型的な地域密着企業である。

差し迫る検針員不足と導入即決の背景

検針は高齢女性3人が担っていたが、退社が相次ぎ残り1人となってしまった。募集しても集まらず、滝本氏自らも検針を行いその過酷な作業を目の当たりにした。残りの1人も家庭の事情や昨今の猛暑、敷地内立ち入りへの顧客の抵抗感の高まりなどで退社の危機が迫り、LPWA機器の即時導入を決意。大きな支出を伴うが、喫緊の課題ゆえ他の補助金も活用し、ここ1年程度で一気に取り付けを終え運用を開始した。

通信機メーカーは、卸や配送と親和性があったことや、電池交換が可能で10年後の更新時のコスト削減が期待できることから選定。煩雑な補助金申請はメーカーの手厚い協力により進められ、取り付けも移動時間が少ない地域特性と、協力会社が日々慣れていくことで効率よく行われた。



取材に答える滝本氏(代表取締役)

導入後の光と影

導入後は定期検針日に必ず顧客先に行く必要もなく、通信機であらかじめ検針済の検針票をポスティングする作業だけとなったことで、体力的精神的理由で一度退社した検針員も復帰してくれた。作業時間も従来に比べ1/2~1/3程度に短縮されたことで検針作業単価も1割ほど低減できた。

ただし検針票は全顧客にポスティングではなく、遠距離の顧客には封入による郵送となり、事務員の作業負荷や郵送コストの増加が生じた。また、Webでの使用量のお知らせや会員サイトによる囲い込みなどは、コスト面で現段階では整備できていない。整備していくべき課題と捉えてはいるものの「整備していくにもコストを要するため、長きにわたり値上げをしてこなかったガス料金(基本料金)の改定をしていかないと対応は不可能。近いうちに苦渋の決断せざるを得ない」と滝本氏は苦しい胸の内を語る。

保安上では顧客から感謝の声をいただくことも増えたが、システム導入により、従来は顧客からの電話連絡で把握していた遮断や異常が、リアルタイムで漏れなく通報されるようになった。その結果、「見える化」によって状況を即座に把握できる反面、通報件数の増加に伴い、対応の優先順位付けや人員配置の判断を迅速に行う必要が生じている。さらに、通報が即時に届くことで、顧客対応のスピードや質に対する期待も高まり、現場との連携強化や運用ルールの再構築といった新たな課題が浮上しており、日々の意思決定の負担を増やす要因となっているという。

新たな課題と今後の展望

「LPWA機器を取り付けて検針することだけが目的ではない。今後どう回収していくのか？今はアナログとデジタルの狭間の時期。更にデジタル化が進む中でハードとソフト両面の効率化と活用を図ることが重要」と語る。

顧客との接点は給排水工事や修繕などでのつながりもあり、特にイベントなどは行っていないが、今後も既存顧客とのコミュニケーション維持のため、チラシや案内文書のポスティングを継続しつつ、デジタルとアナログの融合を模索していく。

「地域特性や顧客層に合わせた柔軟な対応が求められる時代。今後も地域に根ざしたサービスを追求していきたい」。LPWA導入を契機に同社の新たな挑戦が始まった。

LPWA通信システムの実態調査票(事前調査)

フリガナ 会社名	リウカインヤマトヨウゲン		会社所在地	埼玉県春日部市米島1185-55						
	有限会社滝本商店		事業責任者名	滝本 勝明	役職名	代表取締役				
連絡先	部署名	なし	電話番号	048 - 746 - 1025		従業員数	11名			
	担当者名		ホームページ							
会社設立	西暦	1971年	8月	20日	顧客件数	2,702件	内家庭用	件	業務用	件
事業内容	1. LPG販売、器具販売									
	2. 一般ガス(旧簡易ガス事業)									
	3. 設備工事業									
	4.									
会社の強み	1. 地域密着									
	2. ガス、給排水と住宅の水回りに対応									
	3. 自社施工による迅速な対応									
	4.									

LPWA通信 システムの 活用方法	<input type="checkbox"/> システム連携 <input checked="" 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 (該当項目☑をクリック)											
	<具体的活用方法> 広範囲な検針を効率的に検針する。											
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> 検針員の高齢化により、退社予定が相次いだ為に、導入を決定した。最近の異常な夏期の気温にて、検針員には指針を読むという検針が非常に負担となっていた。また、昨今の諸事情で敷地内入るという行為を不快に感じる顧客が増えていた。											
	<導入によって期待する効果> 指針を読むという作業が無くなったので、検針作業の負担が軽減、検針時間の時間短縮。											
設置状況	今回設置件数	553件	累計設置件数	670件	全顧客に占める設置率	99.0%						
導入費用	総金額	6,083,000円		内補助金対象金額	2,765,000円		補助金額	2,765,000円				
	導入期間(今回分)	補助金申請日	西暦	2024年	6月	26日	所要期間	実行体制				
	機器設置完了日	西暦	2024年	12月	10日	ヶ月	合計	5名	内社内	2名	内社外	3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	主な配送センターとの連携を図るために、主配送センターのシステムに適用しやすいメーカーを選定した。
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> データを取得した後の請求業務作業増加、及びコスト増</p> <p><上記問題点を改善した方法> 会社遠方の顧客は、郵送。近隣の顧客は、検針システムを調整し、検針取得データを反映したハンディシステムを構築。検針員に検針票をポストイングしてもらう。</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	ガス料金不払い時の閉栓作業で現地対応でなくなった。通信機をつけた顧客が火事になった、その時、現地での対応の前に遮断できた。
導入によって削減できた費用	検針員の単価のみ
反省点	

他用途への拡充意向	<input checked="" type="checkbox"/> Web請求 <input type="checkbox"/> SNS運用 <input type="checkbox"/> 遠隔地開閉栓 <input 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	2	あまり大変ではなかった	
		●仕様確定	1	大変ではなかった	
		●メーカー選定	1	大変ではなかった	
		●事前周知	3	普通	
		●設置工事	2	あまり大変ではなかった	
		●試運転	1	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	事務作業が非常に増えた			
	業界・取引先などの社外から	配送センターとのデータ共有ができたので、配送センターも適切な配送計画ができるようになった			
	お客さまから	深夜の保安作業時に感謝された			
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)	適切なガス料金設定の変更が必要 (費用増)				