



山口燃料社屋外観

1975年(昭和50年)設立の有限会社山口燃料(代表取締役会長:山口 淳洋氏)は、浜名湖の西岸に位置する湖西市新居町を中心に東は浜松市、西を愛知県豊橋市までを供給エリアとしてLPガス事業を展開し、住宅設備販売・工事、上下水道工事・リフォーム工事まで手掛けている。従業員が液化石油ガス設備士をはじめとして電気工事士等の複数の資格を有し、自社で大部分の工事・保守を行っている。長年にわたり地域の人々の暮らしに貢献し続けてきた企業である。

検針業務の問題対策としてLPWAを導入

検針業務が、近年の猛暑や検針員の高齢化により次第に支障が生じる問題に直面。山口氏も自ら検針を行っており、社内で今後の検針業務効率化や検針員の業務負担軽減を検討した上でLPWA導入を決定。設置工事はすべて自社で対応した。湖西市内の山間部や高圧線付近など電波環境の悪い箇所への設置やホームセキュリティ機器の通信回線占有で設置自体困難な箇所がある中、メーカーのサポートや熟練した工事技術を持つ従業員たちの尽力により取り付けは順調に完了。「遠隔での開閉栓作業は行いません。必ず人を派遣するようにしています」と話す山口氏。機器設置後、通常の検針業務は通信で行うようになったが、保安のためには必ず人の目で確認することが以前から変わらないポリシーだと語る。



取材に応じてくださった
山口氏(代表取締役会長)

導入後の課題と顧客への対応

LPWA導入後、検針業務の効率化や猛暑対策は進んだ一方、請求が郵送へ切り替わったことにより事務コストが増加。また、検針員の訪問減少によりチラシやお歳暮(粗品)を別途配布するために顧客回りを実施せざるを得なくなってしまう。配布をすべて郵送対応することを検討するもコスト面からまだまだ実現は厳しいという。今後、LPWA設置数の増加に伴い、基本料金の値上げも念頭に置いている。

顧客との対面機会減少の影響は、少なからず増えてきている。対策としては展示会でのコミュニケーション機会の確保、機器販売チラシの発行を秋の年1回から春先にも発行し年2回に増やして店舗への来訪を促す予定だ。同社の従業員のみならず、LPガス配送業務を行っている配送員も同社の看板を背負い、定期的な顧客との面会によって繋がりを保ってくれている。



営業所の様子

地域への貢献を続けていくために

「設置率100%を目指して今後もLPWAの導入を行っていく予定ですが、お客さまへお知らせはしたものの設置できていないところもあります。未設置箇所には電波環境の悪いエリアも多く残っており、電波不良への対策もまだまだ必要」と山口氏は語る。メーカーとも協力し、対策案を練っていく方針だ。2024年12月時点では機器の設置完了は全顧客の49%と半分まで到達するも、未導入の箇所については大部分の顧客への周知まで進めていないことが現状だ。

地域住民も年々高齢化が進んでおり、より保安の強化、検針業務の効率化の必要性を感じつつも、コスト削減や顧客とのコミュニケーション機会の確保と課題は多く残されている。それでもなお同社は機器設置を拡大させ、顧客が安心して利用できるサービスの提供を続けていく。

LPWA通信システムの実態調査票（事前調査）

| | | | | | |
|-------------|--|--------|---|------|---------|
| フリガナ 会社名 | エフケイエフイヤマケイ燃料 有限会社山口燃料 | 会社所在地 | 静岡県湖西市新居町新居1144 | | |
| 連絡先 | 部署名 | 事業責任者名 | 山口 淳洋 | 役職名 | 代表取締役会長 |
| | 担当者名 | 電話番号 | 053 - 594 - 0208 | 従業員数 | 18 名 |
| 会社設立 | 西暦 1975 年 9 月 22 日 | ホームページ | https://yamaguchi-n.jp/ | | |
| 事業内容 | 顧客件数 1,622 件 内家庭用 1,487 件 業務用 135 件 | | | | |
| | 1. LPガス・ガス器具の販売 | | | | |
| | 2. 住宅設備工事 上下水道工事 | | | | |
| | 3. リフォーム工事 二級建築士事務所 | | | | |
| 会社の強み | 4. 介護用品の販売レンタル | | | | |
| | 1. 地域密着型で長期にわたり仕事をしているためお客様の信頼が厚い | | | | |
| | 2. 上下水道工事も行っており、リフォーム工事を行う際スムーズな工程が組める | | | | |
| | 3. いろいろな工事の出来る社員がたくさんいる | | | | |
| 4. | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------|--|-------------|--------|----------|-------------|--------|--------------------------|
| 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 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> 販売システムとの連携による検針業務 料金請求業務 配送業務での最新指針の利用 | | | | | | |
| 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> 検針業務を行うものの高齢化 人手不足 | | | | | | |
| | 自動検針の導入 料金請求書の郵送化による業務の簡略化 検針業務時の猛暑対策 保安の向上 | | | | | | |
| 設置状況 | 今回設置件数 | 800 件 | 累計設置件数 | 800 件 | 全顧客に占める設置率 | 49.3 % | |
| 導入費用 | 総金額 | 6,448,000 円 | | 内補助金対象金額 | 6,448,000 円 | 補助金額 | 3,224,000 円 |
| 導入期間 (今回分) | 補助金申請日 | 西暦 | 2024 年 | 8 月 | 28 日 | 所要期間 | 4 ヶ月 |
| | 機器設置完了日 | 西暦 | 2024 年 | 12 月 | 18 日 | 実行体制 | 合計 12 名 内社内 12 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 | メーカーのメーカーのシステムを使用 |
| 導入・設置を進める中で生じた問題点とその改善策 | <発生した問題点> 高圧電線による電波障害があったり、地域的に通信状況の悪い場所があった |
| | <上記問題点を改善した方法> 敷地内で受信できる場所を探した |
| 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 | 猛暑対策に大いに寄与 |
| 導入によって削減できた費用 | |
| 反省点 | 既に電話回線によるセキュリティが導入されているお客様には導入困難なシステムであることを知らなかった。 |

| | | | | | |
|-----------|---|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| 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 | 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 |
|---|-------------------------------|--|-----------------------------|----------------|
| | | 評価 | 理由 | |
| 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 | ●申請作業 | 2 | あまり大変ではなかった | |
| | ●仕様確定 | 2 | あまり大変ではなかった | |
| | ●メーカー選定 | 1 | 大変ではなかった | |
| | ●事前周知 | 2 | あまり大変ではなかった | |
| | ●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 | 検針 請求費用の増大 お知らせ・チラシを撒く機会の喪失 | |
| 業界・取引先などの社外から | | 最新の配送データ利用により配送業務の効率化ができた | | |
| お客さまから | | 請求書のはがきへの変更が連絡不足で問合せがあった。検針がなくなり顔を合わせる機会が減った | | |
| 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) | | | | |