



コインランドリーを併設している社屋外観

創業から約100年を迎える有限会社ナカムラは、法人化してから現在46期目を迎え、三重県内でガス事業を中心にリフォームやコインランドリー、飲食店など幅広い事業を展開している。創業時は薪や練炭を扱う「中村商店」としてスタートし、その後「中村コークス」を経て現在の社名となった。

中村 加奈子氏(代表取締役)は、幼少期に会社の土場に山のように積まれたコークスを目にした光景を鮮明に覚えていると語る。当時は、事務所や作業服を着た男性のイメージ等から、子どもながらに「ガス屋は怖い」という印象を抱いていたそうだ。そうした経験から、事業を引き継ぐ際には「暮らしに寄り添う明るいイメージを持つガス会社にしたい」という強い思いを抱いた。「父の家業を引き継いだ時、私に何ができるのかを考えた。女性目線で、台所やお風呂に直結する暮らしのお手伝いができる会社にしたいと考えた」と中村氏は振り返る。こうした想いを形にするため、事務所やコインランドリー、飲食店事業においても、おしゃれで明るい雰囲気を取り入れるなど、従来のガス会社のイメージを一新した。

### 導入前の課題と目的

LPWA導入前、同社は広範囲に点在する顧客への対応に大きな課題を抱えていた。検針業務の属人化や体調不良による代替りの人材の手配、移動にかかる経費は負担となり、さらにコロナ禍による対面業務への懸念も重なった。事務員の育児休暇による人手不足もあり、業務効率化は急務であった。

またもう一つの目的として「顧客のガス切れを防ぎたい、高齢者見守りサービスを提供したい」という思いもあった。補助金が活用できるタイミングだったことも導入を後押しした」と中村氏は語る。LPWAの導入により、一括検針や遠隔管理が可能となり、顧客が点在する同社でも効率的で顧客の安全性を高める運用が実現できると判断した。



左奥の中村氏(代表取締役)。鮮やかなタイルが散りばめられた受付と事務所の様子

## 導入後の効果と工夫

LPWA導入後、検針業務の効率化に加え、顧客との接点にも変化があった。同社は導入半年前からWeb請求書への切り替え案内の周知を開始し、LINEで問い合わせや明細確認ができる仕組みを整えた。顧客の不安を少しでも解消するため、問い合わせが来る前に周知することを意識し、LPWAの設置から完了、WEB請求書への切替のご案内、LINEの登録方法や詳細な手順まで、丁寧な周知を行った。

「システム化すればすべてが楽になるわけではないが、人手不足や属人化の懸念を踏まえると、導入は必須だと判断した。季刊誌として顧客に配布していたニュースレターも毎月LINEで送付し、Web請求書へ切り替えていない顧客に対しては、はがきサイズで請求書とニュースレターをまとめて送付することで、以前より顧客に見てもらえる機会が増えたと感じている」と中村氏は話す。印刷や封入作業の削減だけでなく、顧客との接点強化にもつながり、顧客からも前向きな声をいただけている。



LINEを活用しWeb明細やニュースレター(右)、お問い合わせへ案内



LPWA導入にあたり丁寧な顧客への周知を実施した

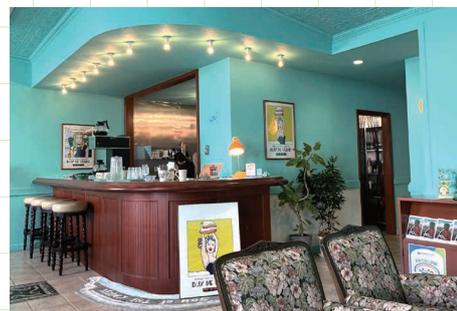
## 将来の展望と導入を検討する事業者へのアドバイス

現在同社は、実息の専務取締役を中心とした若いスタッフも加わり、LPWA導入以外にも、高齢化社会に対応した福祉関連事業を展開する計画やIoTを活用した新しい価値提供にも意欲的だ。新規顧客の獲得も続いており、地域に根ざした企業として進化を続けている。LPWA導入について、「事業者によって置かれている状況や用途は全く異なる。世の中の動向に目を向けて様々なことにチャレンジすることを恐れず、取捨選択することが重要だ」と中村氏は想いを語った。



運営しているグリルドチーズサンド専門店「BUY ME STAND」

おしゃれな雰囲気の店内



# LPWA通信システムの実態調査票(事前調査)

フリガナ	ユウゲンガイシャ ナカムラ		会社所在地	松阪市中央町577番地3号		
会社名	有限会社ナカムラ		事業責任者名	中村 加奈子	役職名	代表取締役
連絡先	部署名		電話番号	0598 - 51 - 1263	従業員数	4名
	担当者名	中村 加奈子	ホームページ	<a href="https://gasdes.com/">https://gasdes.com/</a>		
会社設立	西暦	1980年 9月 2日	顧客件数	892件 内家庭用	854件 業務用	38件
事業内容	1. LPガス販売 2. 住宅設備機器販売、施工 3. コインランドリー 4. 飲食店					
会社の強み	1. エリアの広さとお客さま目線の提案、対応 2. 従来のガス会社と異なるおしゃれな雰囲気 3. 先代から培った、時代の最先端を取り入れる風土 4. 安全で快適な暮らしの提供					

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 checked="" type="checkbox"/> 料金請求 <input 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> 一括検針、安全監視					
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> 顧客が点在していたので効率が悪かった 検針員が病気で休むと代わりの者を手配するのが大変だった					
	<導入によって期待する効果> ガス切れを無くす = お客様の利便性 スムーズなデータ収集					
設置状況	今回設置件数	535件	累計設置件数	839件	全顧客に占める設置率	約94%
導入費用	総金額	6,152,500円	内補助金対象金額	6,152,500円	補助金額	3,076,250円
導入期間(今回分)	補助金申請日	西暦	2024年 8月 30日	所要期間	実行体制	
	機器設置完了日	西暦	2025年 1月 31日	5ヶ月	合計	名 内社内 名 内社外 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	配送業者の（コールセンター）兼ね合い
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> LPWA導入 + Web請求にしないと意味がないと思ったので大変でした
	<上記問題点を改善した方法> 公式LINEを活用してWeb登録を促した
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	紙請求の有料化に反発するお客様が思ったよりも少なかった
導入によって削減できた費用	検針員の給料、ガソリン代
反省点	

他用途への 拡充意向	<input checked="" type="checkbox"/> Web請求	<input checked="" type="checkbox"/> SNS運用	<input checked="" 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
		満足度	コスト	
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	3	普通	リース会社が対応したため
	●仕様確定	2	あまり大変ではなかった	通信の互換性から選定
	●メーカー選定	2	あまり大変ではなかった	通信の互換性から選定
	●事前周知	4	やや大変だった	何度も周知する必要があったため
	●設置工事	3	普通	
	●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	ガス漏れに迅速に気づけるのでお客様の安心につながった		
	業界・取引先などの社外から	取り組みが早いと反応があった		
	お客さまから	Web請求に対応できたことを報告してくれたお客さまもいた		
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)	その会社に応じて、何が必要か異なるため、世の中の状況に応じて、新しい取り組みへ苦手意識を持ちすぎず、会社に応じて必要な取り組みを取捨選択していくべきだと考える。			