



上野油業社屋外観

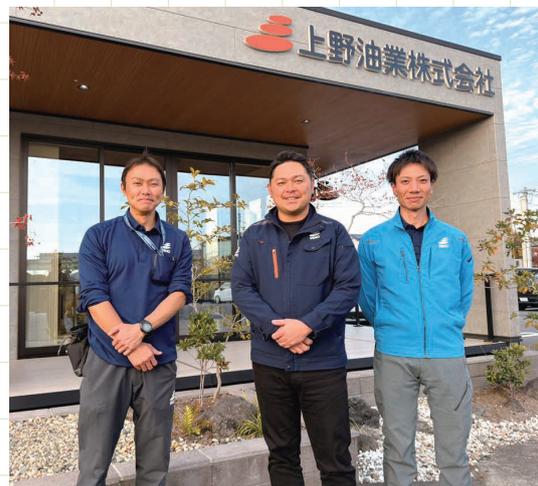
上野油業株式会社は岡山県倉敷市で1961年(昭和36年)の設立以来、約60年にわたり地域の暮らしを支え続ける。エネルギー事業を柱に、ガソリンスタンドやガス機器販売、住宅リフォームに加え、フィットネスを手がけるなど多角的に事業を展開している。「ひとつ上の暮らしに寄り添う」を理念に、エネルギー供給にとどまらない、快適で豊かなライフスタイルをトータルでプロデュースする。

より社員が生産的な仕事に従事できる環境へ

従来、同社において一人が検針に費やす時間は月に約8日間だった。それが5名体制で行われていたため、会社全体では毎月「40人日」もの膨大な時間(人的リソース)が、検針作業によって費やされていた。また、労働力不足も大きな課題。人材の確保が難しくなる中、検針作業は機械に任せ、限られた人的リソースを、いかに付加価値の高い業務へシフトさせるかが経営の急務であった。

単なる作業の効率化ではなく、「社員がより生産的な仕事に従事できる環境を作る」ためにも、LPWAによる自動検針システムの導入を決めた。

取材に答えてくださった、上野氏
(代表取締役)、三上氏、安部氏



「顧客接点」の質の変化

これまで検針に奪われていた膨大な工数が削減されたことで、社内の業務フローは大きく変化を遂げた。検針業務に伴うコストはもちろん、緊急出動の回数減による燃料費・人件費、さらには、集中監視システムの見直しによる通信費・利用料、旧機器のメンテナンス費用など、あらゆる面においてコスト削減が実現された。

機械ができることは機械に任せ、人がやるべきことに注力する。今後はその創出された時間と能力を顧客との関係構築や新たな価値提案などに費やすべく、社員一人一人が考えなければいけないと上野 洋輔氏(代表取締役)は語る。

「Web明細」導入と新たな付加価値の創出

検針票を発行手数料がかかっても「紙がいい」という顧客がいる一方で、利便性を求める層に対しては、スマートな請求システムを提供していく必要がある。同社において「Webの請求化」への対応は、近い将来での実現を目指して社内検討が進んでいる。LPWAによるデータ基盤は、現代的な決済システムと連携するための不可欠なピースとなるようだ。

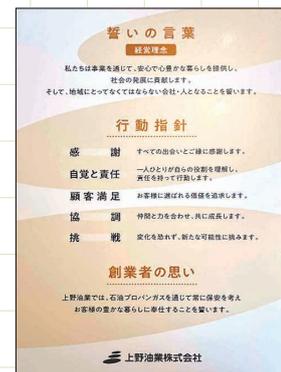
将来的には、更に広いエリアにわたって保安能力を強化していくとともに、LPWAを活用した見守りサービスなど付加価値の高いサービスの提供を行い、ガス供給にとどまらない新たなサービスも視野に入れているとのこと。

生活インフラ事業者としての強みを活かし、地域社会へさらなる貢献を目指していく姿勢がとても印象的であった。

「目的の共有」の重要性

LPWAの導入は、駆け足での事業となり、導入に伴う課題点や懸念点を見過ごしてしまった部分があったため、もっと計画的に慎重に行うべきであったと上野氏。

また、よりスムーズな導入へ向けて、一部の担当者だけでなく社内全体に今回の事業の目的・計画をしっかりと共有しておくことが重要と安部 勇希氏は語る。なぜ導入をするのか、それによって会社と顧客にどのようなメリットがあるのか。顧客に対しては、単なるシステム変更の通知ではなく、「お客さまの保安も向上する」といった顧客視点のメリットを丁寧に伝え、安心感と理解を醸成するコミュニケーションが不可欠であると話してくれた。



このほど刷新された経営理念

LPWA通信システムの実態調査票（事前調査）

| | | | | | |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|---------------------------------------------------------|-------------------|
| フリガナ | カノヰキョウガブシカバインヤ | | 会社所在地 | 岡山県倉敷市玉島八島1302 | |
| 会社名 | 上野油業株式会社 | | 事業責任者名 | 上野 洋輔 | 役職名 代表取締役 |
| 連絡先 | 部署名 | ガス営業部 | 電話番号 | 086 - 522 - 5161 | 従業員数 92 名 |
| | 担当者名 | 三上 孝文 安部 勇希 | ホームページ | https://ueno-oil.com | |
| 会社設立 | 西暦 | 1961 年 9 月 22 日 | 顧客件数 | 4,400 件 内家庭用 | 4,200 件 業務用 200 件 |
| 事業内容 | 1. LPGの供給 2. ガソリンスタンド事業 3. フィットネス事業（グループ会社） 4. 不動産事業（グループ会社） | | | | |
| 会社の強み | 1. 多角経営による地域密着の安定感 2. 事業間で相乗効果を生み出せる総合力 3. 4. | | | | |

| | | | | | |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|-------------|-------------------|
| 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 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> 一部を除く全顧客への自動検針(特に遠方や僻地の検針) ガス残量警告を設定し、配送管理システムの配送予測との二重のチェックにより、配送ミスを防ぐ | | | | |
| 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> 訪問検針に多大な労力と時間、人員の確保が必要である 旧型の通信機器の不具合による通信エラーや、顧客側の固定電話へのトラブルが発生していた | | | | |
| | <導入によって期待する効果> 検針にかかるコストを機器販売等営業活動に活かす 集中監視システムとの連携により保安力の向上が見込める 将来的に顧客への付加サービスを期待する | | | | |
| 設置状況 | 今回設置件数 | 432 件 | 累計設置件数 | 2,262 件 | 全顧客に占める設置率 90.4 % |
| 導入費用 | 総金額 | 3,412,800 円 | 内補助金対象金額 | 3,412,800 円 | 補助金額 1,706,400 円 |
| 導入期間(今回分) | 補助金申請日 | 西暦 2024 年 9 月 30 日 | 所要期間 | 実行体制 | |
| | 機器設置完了日 | 西暦 2024 年 12 月 28 日 | 3 ヶ月 | 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 | 採用ガスメーターとの合性 集中監視システムとの相互連携 メーカー担当者の協力体制 通信エリアの広さ 付加サービス 通信料 |
| 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> お客様に事業目的を伝達する為の周知方法や機器説明については、必ずしも適切に行うことができず、同意を得られない場面があった 設置以降の訪問が途絶えることにより、保安面での不安を感じられるお客様が少なからずおられた</p> <p><上記問題点を改善した方法> 事前周知の文面は、より簡潔な表現に置き換え、機器本体の写真や設置イメージを入れた 施工時には声掛け(ご在宅)と、実施のご案内(ご不在)を投函した 導入によるお客様側のメリット(主に保安面)を丁寧に説明し、ご理解ご協力いただけるよう努めた</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 | 無線機器導入率が上がり、経済産業省の「認定LPガス販売事業者制度」の認定要件を満たしたので、ゴールド保安認定事業者として新たに申請をすることになった |
| 導入によって削減できた費用 | 検針業務に伴うコスト 緊急出動の回数減による燃料費、人件費 集中監視システムの見直しによる通信費、利用料 配送予測の精度向上による配送業務に関わるコスト 旧機器のメンテナンスに必要なコスト 滞り者の開閉栓に付随する業務 |
| 反省点 | 急ぎ足での事業となったので、導入に伴う課題点や懸念点を差し置いてしまった部分があった 例えば、葉書の請求書(郵送)件数が増えた為郵送コストが大幅に増加したが、依然として有効な改善策を講じておくことができず、早期にWeb請求等への移行が求められる |

| | |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 checked="" type="checkbox"/> その他 (高齢者見守り・エネルギー見える化) |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 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 |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|
| | | 5 | 4 | |
| 5 大変だった | ●申請作業 | 3 | 普通 | 前回実施の事業とほぼ同内容の手続きの為 |
| 4 やや大変だった | ●仕様確定 | 1 | 大変ではなかった | 既に同機器を安定的に運用していた為 |
| 3 普通 | ●メーカー選定 | 1 | 大変ではなかった | 集中監視システムを同一メーカーに一元化した為 |
| 2 あまり大変ではなかった | ●事前周知 | 5 | 大変だった | 限られた事業期間内に事前周知を行う必要があった |
| 1 大変ではなかった | ●設置工事 | 4 | やや大変だった | 通常業務との両立 工事前後の写真 |
| | ●試運転 | 4 | やや大変だった | 機器の不具合やエリア外により未通信があった |
| 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 | 検針業務が減り、より優先すべき業務に時間と労力を割くことができるようになった 配送ミスが減った 顧客情報の管理や、機器の状態を把握するのが大変 | | |
| | 業界・取引先などの社外から | 付加サービスの提案 電波強度や通信状態が安定しているか否かの確認 | | |
| | お客さまから | 設置後も担当者の訪問を希望している 機器の信用性が不安 どんなメリットがあるのか知りたい メンテナンスの時期について 通信先は何処なのか | | |
| 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) | 社内全体に事業の目的や計画を共有しておくことが重要 設置工事に直接関わらないとしても、皆で協力体制を整えておく 事業を完遂することばかりに捉われ、自らの事業を明確に定義していなければ、顧客との間にズレが生じる可能性がある | | | |