

事業者名	山形ガス燃料(株)	所在地	山形県山形市白山2丁目7-1			
代表者名	代表取締役社長 中村 喜兵衛	連絡先	担当者名	常務取締役 柴田 浩幸	電話	023(631)9525
本社・事務所			地図			
						

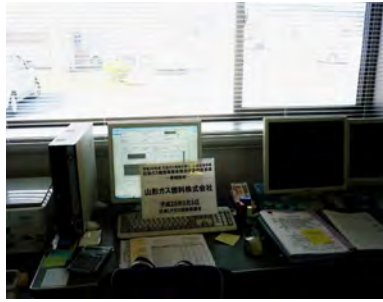
事業名	震災復興を目指した保安高度化と集中監視並びに新料金システム導入による需要拡大事業					
事業内容	遠隔地顧客への集中監視、新料金システム導入を行い料金透明化を図り需要を換気する					
事業の狙い	<p>①供給地域のうち遠隔地となるエリアの顧客への集中監視システム設置により、保安体制の高度化を図るとともに、検針業務効率化による営業部門の強化を推進する。</p> <p>②新料金システム導入による、LPガス需要の拡大と他エネルギーへの転換防止。</p>					
求める効果	<p>①遠隔地顧客への確実な保安業務による安全・安心の提供。</p> <p>②顧客に合せた新料金システム採用により、透明性を高め他エネルギーへの転換防止。</p> <p>③効率化推進による、顧客への営業訪問強化と信頼度向上。</p>					
費用等	費用総額	10,021千円	自己資金	5,010千円	補助金	5,011千円
事業実施前の状況	<p>①寒冷地域であることから、世帯あたりの消費量は台所が中心の月間 7~8m³ が平均であり、暖房・給湯需要は灯油に依存しているケースが圧倒的に多くなっている。</p> <p>②また、新築物件も工務店を経由したオール電化住宅の普及が進み、既築住宅にも影響が出始めている状況であり、LPガス世帯数の大幅な増加は到底望めない状況にある。</p> <p>③こういった現状を打開し消費量をアップさせるためには、給湯需要の灯油需要をLPガスに転換することが第一であり、新たな料金体系の導入による灯油ボイラーからLPガス給湯器への転換を戦略とし、積極的に導入に向けた取組みを行なった。</p>					

事業展開	事業開始日	7月1日	事業完了日	2月9日	期間	7ヶ月間	
	人員体制	10名	社内	7名	社外	3名	
	具体的展開	7月～8月	10日間	打合せ 会議等	<ul style="list-style-type: none"> 補助事業推進についての担当者打合せ 社外担当者からの意見徴収等 		
		9月～10月	35日間	端末機器 設置	<ul style="list-style-type: none"> 導入予定先への無線端末器、新料金メニュー対応ガスメーター設置作業 予定に沿い、設置を完了する 		
		9月～10月	7日間	顧客データ 登録	<ul style="list-style-type: none"> 集中監視センターとの整合性確認、調整 無線端末機器の通信状況確認 		
		11月～12月	10日間	試験運用 実施	<ul style="list-style-type: none"> 既存システムとの整合性確認、調整 試験運用開始（配送連携等確認） 		
12月～1月		7日間	実績報告 作成	<ul style="list-style-type: none"> 補助事業間連の調達先への支払い完了 補助事業実績報告書作成 			

補助事業推進担当者



センター設備



検針用ハンディ



発生した課題点	①設置予定先の電波調査に於いて、同じ建物でも一部電波が届かない部屋があった。 ②集合物件先への設置の際、大家様及び管理会社様には了承を得ていたが、お客様への周知が不十分だった。 ③分計メータの設置先の選定を当初の方針から変更した。					
行った改善点	①無線中継器（副親機）を設置し対応。 ②新たにご案内のための文書を作り、お客様に周知した。 ③当初、給湯・暖房共にお使いのお客様への設置を予定したが、分計メータを活用し灯油給湯器をご使用しているお客様への燃転アイテムにと考え、設置先を選定した。					
得られた効果	①検針業務の効率が図られ、時間的な余裕が出来、お客様への営業訪問回数が増えた。 ②保安情報により、適切に対応出来る為、大家様からの信頼度が増した。					
効果の額	①検針業務の効率化	人件費	人件費	▲150 千円/月→▲1,800 千円/年		
	②配送指示の適切化	業務経費	経費	▲30 千円/月→▲360 千円/年		
自己評価	企画内容	80点	推進手順	70点	総合評価	70点

<新料金システム推進手段>



主たるターゲットを灯油ボイラー設置先と定め、新料金システムとの併用により LP ガスの割安感を訴求し、該当先への個別訪問とホームページ上でのアピールを行い、勧誘に務めた。

また、同様に LP ガスファンヒーターのレンタルプランも企画し灯油ボイラー同様、新料金システムを併用したものとした。

昨シーズンの灯油価格は約 50 円/ℓ 届込であったため、新料金システムでの単価設定面では工夫を要した。



顧客視点で企画を立案しているが、思わぬところでの問い合わせ等が多く、ホームページ上に Q&A を掲載し周知することとした。

- ・使用量に対する問い合わせ…どうやって区分しているのか？
- ・料金に関する問い合わせ…今までと比べてどの位下がるのか？
- ・LP ガス給湯器について…機器代、工事費はどの程度なのか？

といった内容が数多く寄せられた。

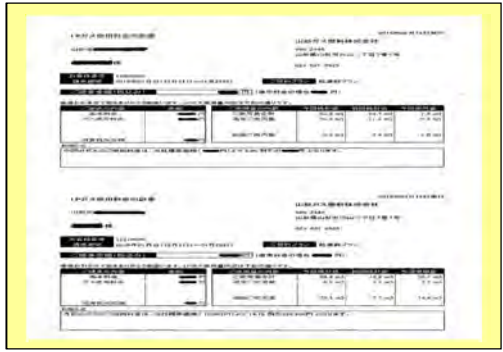
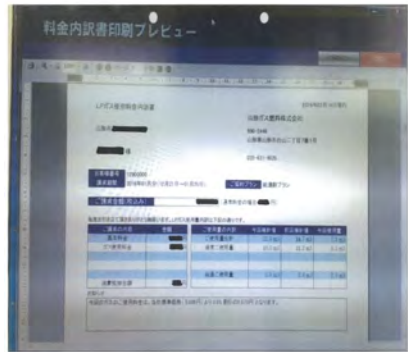
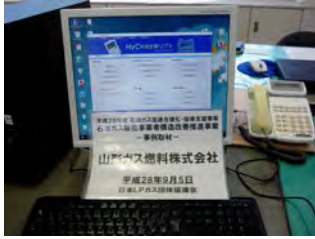
*当社の LP ガス料金体系は、二部制を採用しているが基本となる 4 パターンを含め約 20 通りあったが、今後は新料金システムの採用により徐々に統合していく方針としている。

反省点

- ①集中監視システムを導入するにあたり、集合物件を中心とし選定していたが、戸建住宅への選定ももっと積極的にするべきだった。
- ②機器設置業者との情報共有が不十分だった為、当初予定通りの設置が進まなかった。
- ③分計メータを設置し、料金メニューを提示して、灯油給湯器からの燃転を図る目的だったが、灯油の価格が思った以上に低価格だった為、思うように燃転が進んでいない。

新料金システム操作画面 料金内訳書

事業所内専用PCにて、登録顧客別に予め設定された料金体系に沿い分計データを作成し、販売管理システムにより請求書が発行される。顧客には通常検針との料金比較も明示されているため割安感が訴求できる。



顧客配布用パンフレット

集中監視システムの普及が少ないため、新たに設置する際に事前説明が必要であり解りやすく描かれたパンフレットを元に、担当者が訪問し説明を繰り返した。



反響・意見等	社内	<p>①営業担当→検針業務が無くなり、戸建や集合のお客様への訪問に従来よりも多く時間が取れる様になり積極的な営業展開が可能となった。</p> <p>②システム担当→データ受信業務が複雑化したが、全体としての業務はより正確となり、処理時間も短縮されていると思う。</p> <p>③保安担当→保安情報がすぐ把握出来る為、業務に無駄が無くなった。</p>
	社外 (対象先等)	<p>①顧客 a→トラブルが発生した時の対応が早くなった。</p> <p>②顧客 b→24時間見守ってくれる為、安心しています。</p> <p>③顧客 c→ガスの給湯器にして面倒な給油の手間が省けるようになった。</p>
	業界等	<p>①同業者→業務の効率化が図られているが、機器等の今後の維持管理についてどのようにしていくのか見極めていきたい。</p> <p>②県協会→保安業務の充実を図り、事故防止に努めて頂きたい。</p>
総合見解	<p>①検針業務に時間を取られ、お客様への訪問が思うように進まなかったが、集中監視システムによる自動検針が導入されたため問題点が改善された。</p> <p>②集中監視システムを導入したことにより、集合住宅の大家様から所有物件に対する保安業務に更なる信頼を得られた。</p>	
今後の方針	<p>①集中監視システムによる検針業務を自動検針とし、更なる効率化を図り、お客様訪問を徹底していきたい(集中監視システム目標普及率を50%までとしたい)。</p> <p>②集中監視システムでの保安体制をお客様にアピールすることにより、安全・安心を提供する販売事業者を目指していきたい。</p> <p>③給湯・暖房だけの料金メニューでなく、時間帯、曜日別など多種多様に対応できるメニューを提示し、ガス料金の透明化を図っていきたい。</p>	
経営者の声	代表取締役	<p>今回行った構造改善事業内容を今後は自社で拡大推進し、お客様から信頼され何でも相談して頂ける販売事業者を目指したい。</p>
	取締役	<p>集中監視システムを積極的に導入し、保安の高度化を図り、様々なサービスをお客様に提供していきたい。</p>
補助事業に対する要望等	<p>①補助事業の活用についてもっと広くPRをし、多くのLPガス事業者が利用出来る様な環境を作ってほしい。</p> <p>②他は、特に無い。</p>	
日団協	<p>①構造改善推進事業は、その取組がLPガス販売事業者の皆様方の経営基盤の強化、向上に繋げるために実施される事業であり、系列を超えた波及効果が見込まれる事業を対象としています。</p> <p>②そのため、実施された事業の事例発表会の開催と今回のようなホームページ上での事例紹介を毎年交互に実施しており、取組みを計画されている事業者の方々やご自身の事業展開での参考としていただくよう今後も努めて行く予定であります。</p>	
その他	<p>保安の高度化に積極的に取り組み、認定LPガス販売事業者を目指し、今後も補助事業を活用させて頂きたいと思っております。</p> <p>本事業に対するお問い合わせは、 常務取締役 柴田 浩幸、または営業部課長 山口 邦夫宛にお願いいたします。 メールアドレスは共用で yamagata_gasu_nenryo@river.ocn.ne.jp です。</p>	