

事業者名	カメイ(株)	所在地	宮城県仙台市青葉区国分町三丁目1-18			
代表者名	代表取締役社長 亀井 文行	連絡先	担当者名	ホーム事業部系長 佐藤 尚伸	電話	022(264)6161
本社・コールセンター				地図		
 				 		

事業名	ガス体エネルギー競争力向上のためのエネルギー見える化と新料金システム導入事業					
事業内容	見える化による安全性の再認識と、顧客のライフスタイルに合わせた新料金システム導入					
事業の狙い	①見える化システムにより顧客が使用量や料金の把握が可能となり、経済性を訴求する ②新料金システムを活用した、暖房用、給湯用需要の拡大と料金透明性を図る ③保安情報の見える化により、安全性への認識を一層高め不安解消に繋げる					
求める効果	①顧客の選択した料金体系とする事で、自らの消費量と料金を納得したものとする ②大型機器の適正な使用により、快適なガスライフを提供しファンづくりに繋がる ③見える化推進を行い、一層の保安高度化と業務効率化を図り経営基盤を安定化する					
費用等	費用総額	11,768千円	自己資金	5,884千円	補助金	5,884千円
事業実施前の状況	①当社の営業拠点の中核である仙台市は、495千世帯のうち323千世帯が都市ガスであり、またオール電化の普及による新規顧客の減少が進み、既存顧客の維持と需要拡大が事業展開における最大のテーマとなっていた ②一方で都市部を離れると給湯・暖房需要は灯油に依存している地域が多く、LPガスへの転換による需要開拓と、それに伴う顧客へのメリット提供が求められる状況にもあった ③顧客視点に立ち、LPガスに対する新たな認識を育む手法を模索していたが、当社にも顧客にもメリットのある「LPガス見える化システム」の導入を図ることとし展開した					

事業展開	事業開始日	7月31日	事業完了日	2月15日	期間	6ヶ月間
	人員体制	40名	社内	30名	社外	10名
具体的展開	7月～9月	10日間	打合せ 説明会	・補助事業推進についての打合せ ・担当事業所にて補助事業の説明会実施		
	8月～1月	80日間	設置先 選定	・設置先条件に合うお客様を選定 ・お客様の意向確認		
	8月～11月	20日間	広報資料 作成	・チラシ・パンフレット作製 ・Webサイト作成		
	10月～1月	50日間	機器設置 システム改修	・ガスNaviシステムの設置 ・販売管理システムの改修		
	12月～1月	10日間	実績報告 作成	・補助事業関連の調達先への支払完了 ・補助事業実績報告書作成		

補助事業推進担当者



コール(集中監視)センター



ガス基幹システム



発生した課題点 ①インターネット回線を利用しているお客様が意外に少なく、100台の設置先の選定に苦慮した

②毎月の自動検針にて無線環境等により指針値が取れないお客様が毎回、数件発生

③温水暖房を使用した場合、長時間カウンタの初期設定値を越えてしまい、大流量カウンタで計算されてしまうケースがあった

行った改善点 ①当初予定していた設置見込先を拡大してインターネット環境がある設置先を探した

②再度、随時検針を行い対応(場合によってはエコボックスの位置を変更)

③設定器を使用し長時間カウンタの上限を変更した

得られた効果 ①設置先のお客様からはガス使用状況・ガス料金が手軽に分かるようになったとのことで好評をいただいた

②設置先の自動検針が可能となった。またお客様によっては残量監視機能を利用し、安定配送も可能となった

効果の額 ①顧客満足度向上 業績に寄与大 経営全般への波及効果→将来に向けた効果期待

②検針業務の省略 業務委託費 委託費 ▲10千円/月→▲120千円/年

自己評価	企画内容	60点	推進手順	50点	総合評価	55点
------	------	-----	------	-----	------	-----

<LP ガス見える化システム設置状況>



屋内設備



屋外設備



ガスメータ



保安表示器

- 今回採用した「LP ガス見える化システム」は、顧客先のインターネット回線を使用して LP ガスの使用状況や保安情報を取得するシステムであり、施工にあたっては屋内、屋外ともに機器の設置が必要となる
- ガスメータ情報は PC、タブレット、スマートフォン等で常時アクセスし、確認することができる
- 当然、当月分の使用料金や過去との比較、料金プランに沿った使用状況や、外出時のウっかり機器の消し忘れ等への対応も可能となっている



反省点

①見える化によりお客様が節約するようになり、原単位消費量がダウンした(▲5.1%)

②現状、料金の削減額がお知らせできていない(請求書等でお知らせする工夫が必要)
⇒選択型料金適用によるガス機器使用のメリットを上手く伝えられていない

③ガスNavi アプリ上のガス会社からのお知らせ機能を上手に使えていない

ホームページ



ホームページにはLPガス料金を含め、顧客のための様々な内容を掲載し提供している

LPガス見える化システムに関する紹介も含まれており、顧客に対してのメリットもわかり易く案内している

各種サービスについてもホームページからのアクセスで可能であり、LPガス見える化システム未導入の顧客でも手軽に活用できる

アンケート

【ガスNavi】設置先アンケート 2016年9月3日

1.1 ガス使用状況確認

導入当初	回答	割合	現在	回答	割合
毎日			毎日		
週に4~6回程度	3	12%	週に4~6回程度		
週に2~3回程度	2	8%	週に2~3回程度	1	4%
週に1回程度	7	28%	週に1回程度	2	8%
月に2~3回程度	2	8%	月に2~3回程度	3	12%
月に1回程度	8	32%	月に1回程度	13	52%
見ていない	3	12%	見ていない	6	24%
合計	25	100%	合計	25	100%

1.2 ガス料金確認

導入当初	回答	割合	現在	回答	割合
毎日			毎日		
週に4~6回程度	1	4%	週に4~6回程度		
週に2~3回程度	1	4%	週に2~3回程度		
週に1回程度	7	28%	週に1回程度	3	12%
月に2~3回程度	1	4%	月に2~3回程度	1	4%
月に1回程度	12	48%	月に1回程度	13	52%
見ていない	3	12%	見ていない	8	32%
合計	25	100%	合計	25	100%

事業完了後に実施したアンケートによれば、見える化システムにアクセスし閲覧している割合は、月に1回が最も多く、次いで月に2~3回が多かった。また、アクセスしていないケースが多いこともわかった

- 1.3 ガスNavi良かった点、気づいた点
- ・検針日と連動していないので、正確なガス料金の金額が分からない
 - ・より安全になったような気がします
 - ・検針表でなくタブレットで確認できるので、紙類がなくなって良いです
 - ・ガスを利用する時間が分かってよかったと思います
 - ・ガス料金の内訳がわかってよかった
 - ・ガス使用状況、ガス料金使用状況がわかる様になった
 - ・ガスの使用状況がわかる様になったこと
 - ・ガス料金が安くなった
 - ・使用している器具の使用量がわかること
 - ・気軽にガス代、使用量のチェックができるようになったこと
 - ・ガス料金が安くなった
 - ・長時間使用する器具のガス料金が下がってよい
 - ・使用状況が見えるので節約しやすくなった
 - ・任意に見られるからよい(例えば旅行行く前と帰ってきたからのチェックが容易)
 - ・ガス料金を確認できる点
 - ・使用量がいずれも確認できるのはよい。外のメーターは見ることがなかった
- 1.4 ガスNavi今後導入希望サービス
- ・お知らせにいろいろな情報が来てほしいと思う
 - ・新商品の案内など
 - ・ガスNaviから家電製品を操作できるという
 - ・スマートホンと連動して画面確認できればよい
 - ・タブレット端末で雨天ポイントが何ポイントになっているか等見られるようにしてほしいです
 - ・請求書のとりまとめ、灯油とガスの料金

また、良かった点は「料金に関する内容」が圧倒的に多く、関心の高いことがうかがえる。要望としては、LPガスのみではなく電気製品との連動やポイント付与といった身近な便利さを訴える内容が目立った

反響・意見等	社内	<p>①営業→選択型料金が可能となったことでお客様に対するガス料金・ガス機器の提案の幅が広がった</p> <p>②業務→分計指針値をインターネット回線で検針するため、手検針より効率よく正確に検針することが可能となった</p>
	社外 (対象先等)	<p>①ガスの使用状況・料金がわかるようになってよかった</p> <p>②使用状況が見えるので節約しやすくなった</p> <p>③メーター遮断の理由等がわかるので、より安全になった気がする</p>
	業界等	<p>①新たな顧客サービスとして定着していくものと思われ、導入に関するノウハウの提供を他の販売事業者各位にご教示願いたい</p> <p>②数多くの顧客から要望が出されてくるものと考えてるが、今後は対処法についても必要となるので、ビジネスモデルとして完成するよう望む</p>
総合見解	<p>①業界として料金透明化の流れの中、ガスNavi を利用した選択型料金システムを構築できたことは良かったと思うが、現状、ガス機器拡販・需要拡大に繋がっていない。反省を踏まえて、対策を講じる必要があると考えている</p> <p>②見える化はお客様に好評だったため、安心・安全を含めたサービスツールとして今後も活用が可能であると思われる</p>	
今後の方針	<p>①お客様のライフスタイル・使用機器にあわせて、ガスNavi による選択型料金の提案を行い、ガス機器拡販・原単位消費量アップを図る (特に灯油ボイラーからガス給湯器への燃転)</p> <p>②(ガスNavi 設置済先に対して) これからの繁忙期前に、改めて選択型料金の適用でどのくらいのメリットがあったのかを定量的にお伝えし、展示会等でのガス機器拡販に繋げる(特に暖房機器・温水端末)</p> <p>③ガスNavi アプリのお知らせ機能を充実させ、アプリを見てもらう工夫を行い更なるファンづくりに繋げる</p>	
経営者の声	代表取締役	<p>補助事業を通じて得たノウハウを生かしながら、今後は自社で本取組みを更に改良していきたい。CS向上に寄与させ、お客様との結び付きを更に強固なものにしていきたいと考える</p>
	取締役	<p>取り組み後の実績・お客様の対応を引き続き分析・反省し、対策を講じていきたい。目に見える導入効果が得られるよう努力し、他の事業者の方にも適宜、情報公開を行いたい</p>
補助事業に対する要望等	<p>①補助事業(単年度予算)のため難しいと思うが、取り組みを行う期間をできる限り長くしていただけるとありがたい</p>	
日団協	<p>①日団協で担っている補助事業は単年度事業が多く、構造改善事業も同様となっています。国の予算による事業展開でありご承知くださいますようお願いいたします。</p> <p>②但し、事業期間を考慮し公募から事業着手までの期間を可能な限り短縮し、事業者の皆様方に早期に事業に着手していただける取組をしております。事業者の皆様方も是非ご理解いただき事業遂行にご協力をお願いいたします。</p>	
その他	<p>本事業に対するお問い合わせは、 ホーム事業部ホーム事業課係長 佐藤 尚伸(タカノブ)宛にお願いいたします。 メールアドレス Takanobu.Sato@kamei.co.jp です。</p>	