

事業者名	田島興産(株)	所在地	佐賀県佐賀市水ヶ江六丁目4番11号			
代表者名	代表取締役 田島 広一	連絡先	担当者名	ガス事業課課長 高須賀 公美	電話	0952(23)3281
本社			地図			
 			 			

事業名	無線式集中監視システム構築と見守りサービス、電子請求・決済システム導入事業					
事業内容	集中監視設置先へのガスメータ情報（検針値、連続不使用警報）を活用したサービス提供					
事業の狙い	①顧客満足度を高める各サービスの普及による、他エネルギーとの競争力強化。 ②保安業務、検針業務の合理化・効率化を目的とした、集中監視システムの設置推進。 ③高齢者に対する見守りサービス提供により、生活支援や地域貢献を図る。					
求める効果	①集中監視システムの新設効果を日常業務で発揮し、一層の普及拡大を図る。 ②生活に密着した使い勝手の良いサービス提供を行い、継続したファンづくりを行う。 ③単身者、高齢者の見守りサービス実施による安全・安心の提供と近親者の不安解消。					
費用等	費用総額	13,946千円	自己資金	6,973千円	補助金	6,973千円
事業実施前の状況	①九州電力によるオール電化が積極的に行われており、新築住宅の約90%が採用されている。東日本大震災の影響は無いが、停止していた原発の再稼働により拍車がかかり脅威となっている。台所へのIHヒーターや給湯のみの部分電化も進めている。 ②都市ガスは、従前公営ガスであったものが民間に変わり継続した事業展開をしているが、LPガスからの転換に関しては大きく影響はしていない。 ③九州でも灯油の需要は根強く、給湯用を中心とし一部暖房用にも使われている。生活パターンによりエネルギーの選択は多様であり、顧客の固定化、安定化が第一となる。					

事業展開	事業開始日	7月7日	事業完了日	1月25日	期間	7ヶ月間	
	人員体制	11名	社内	3名	社外	8名	
	具体的展開	7月～8月	10日間	打合せ 会議等	・補助事業推進についての社内説明 ・担当者、外注業者工事等打合せ		
		8月～9月	20日間	顧客データ登録	・基幹システムソフト改修・更新 ・顧客データ登録作業		
		9月～12月	90日間	機器設置等	・中継無線端末電波調査、設置作業 ・eガスチケット、見守り顧客説明、加入		
		11月～1月	30日間	試験運用実施	・基幹システムとの整合確認、調整 ・システム連携試験運用開始		
1月～2月		15日間	実績報告作成	・補助事業関連の調達先への支払い完了 ・補助事業実績報告書作成			

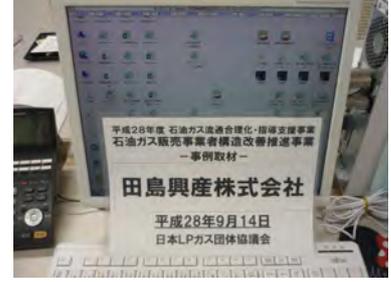
補助事業推進担当者



執務室内



システム操作用PC



発生した課題点 ①中継無線親機の設置場所を当初予定していた場所から変更した。(電源借用関係で)
 ②設置予定先顧客への説明不十分から、同意が得られずやむなく断念した。
 ③当初予定した子機設置場所が中継無線の電波が飛ばなかった。

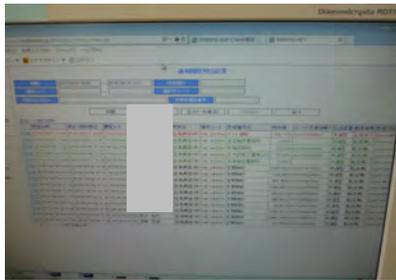
行った改善点 ①電源借用可能な集合住宅を近辺で選定し直した。
 ②効率的な運用を目指すべきであり、計画的エリア内顧客へは十分な説明を行う。
 ③中継無線子機設置場所の再選定を実施。障害のない見通しの良い場所にした。

得られた効果 ①中継無線子機設定先での各種業務効率化(検針・保安)
 ②センターからの開閉栓が行える。特に集合住宅(オートロックなど)。
 ③eガスチケット採用顧客へのサービス向上。回収率の増加。

効果の額 ①検針、保安活用 人件費 人件費 ▲23千円/月 → ▲276千円/年
 ②新顧客サービス 燃料費 燃料費 ▲5千円/月 → ▲60千円/年

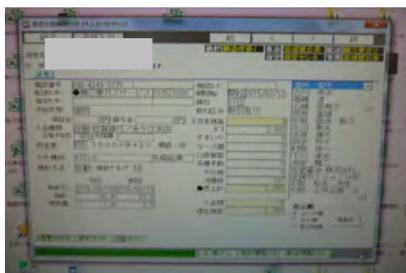
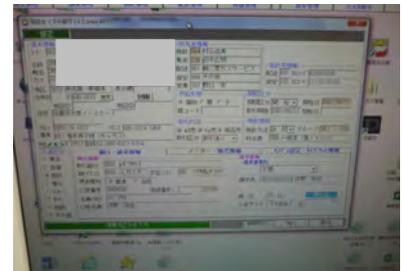
自己評価	企画内容	90点	推進手順	50点	総合評価	80点
------	------	-----	------	-----	------	-----

<見守りサービス・電子請求・決済システム>



見守りサービス→該当先顧客のLPガス使用状況により、連続した不使用が一定時間継続するとガスメータ情報として集中監視センターを経由し、当社端末機に緊急情報として配信される。画面上の赤く表示された部分が緊急情報となる。

電子請求・決済システム→登録された顧客情報が表示され入金状況を把握する。請求書を発行しないため、当該項目にはチェックがされていない。

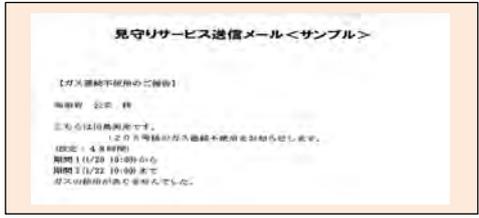


集中監視システム設置顧客であり、見守りサービス対象先でもあるが、顧客別のマスターに見守りサービス対象先であるか否かを判別する項目を作成していないため、集中監視センターからの緊急情報のみが判断材料となってしまう見直しのうえ改修予定。

反省点

- ①事業開始当初の計画エリアの設置前電波試験を実施する重要性を感じた。
- ②当初計画していた見守りサービス対応が遅れた。
- ③電子請求eガスチケット対応するためのシステム改修に予定より納期を要した。

見守りサービス



当社ではLPガスの販売を中心として、地域に密着した様々なサービスを展開しており、とりわけ見守りサービスに関しては顧客との太い繋がりを目指し積極的に拡大していく方針としている。既に高齢化社会化となっており、必要とされる最も優先するサービスとして充実した内容を構築し推進していく予定。

電子請求・決済システム



当社の顧客が利用される支払い手段としては、口座振替が全体の約90%であり、クレジットカードとコンビニ支払いが残る約10%となっている。

補助事業完了後も「e-ガスチケット登録キャンペーン」を展開しており、登録希望者の増加が続いている。

電子請求・決済システムの導入により、従来から発生していた「未落ち」が相当数解消され、不良売掛が大幅に減少している。引続き登録数を拡大していく予定。

当社ホームページからも登録可能



反響・意見等	社内	<p>①電算担当→電波の状況で自動検針が出来ない客先があるため、細心の注意をはらい対応している。</p> <p>②検針ミスが無いため、異常値の確認作業が減り業務効率が上がった。</p> <p>③集中監視を導入したことで検針日数が短縮され、請求業務に余裕が出来た</p>
	社外 (対象先等)	<p>①メータ遮断に気付いていない時に連絡があったので助かった。</p> <p>②コンビニ振込用紙を持たずに支払いが出来るので便利になった。</p> <p>③マンション内の立ち入りが無いため、セキュリティーが向上した。</p>
	業界等	<p>①同業者→今回設置した中継無線システムを導入してみたい。</p> <p>②県協会→事業内容を傘下会員に周知し、普及促進を図るつもりでいる。</p> <p>③地域部会→設置現場の見学を行ってみたい。</p>
総合見解	<p>①無線システムを採用したことにより顧客の固定電話の有無に左右されない通信を確保することができ、業務の合理化が行えた。</p> <p>②検針、保安の確保。集合住宅では移動時期の閉開栓がセンター経由で可能になった。</p> <p>③見守りと電子請求システムの導入により顧客に対してサービス向上を提供でき、顧客からの信頼性向上と新たな顧客の開拓が期待できる。</p>	
今後の方針	<p>①新規設置エリアを拡大し経営基盤強化につなげたい。</p> <p>②集中監視システムによる多様なサービスを積極的にアピールし、LPガスのイメージ向上を図り、選ばれるエネルギー、選ばれる事業者を目指したい。</p> <p>③孤独死が社会問題として掲げられているが、見守りサービスを提供することにより、解決の一助にしていきたい。</p>	
経営者の声	代表取締役	LPガスを提供する上で、顧客に多様なサービスを提供できる事業者になれるキッカケを作って頂き感謝しております。
	取締役	今回のサービスを提供するにあたり、投資費用の助成をして頂き非常に助かりました。今回の事業をベースにサービス提供範囲を拡充して参りたいと思います。
補助事業に対する要望等	<p>①集中監視システム設置に伴う顧客への説明、設置工事業者との同行は補助事業遂行に必要不可欠な作業であるため、今後は同行作業についての人件費申請も認めて頂けると良いのではないかと思います。</p> <p>②補助事業の実施期間が単年度であるため、設置を伴う事業の場合は短く感じてしまう。</p>	
日団協	<p>①日団協で執行している補助事業のうち、人件費を補助対象としている事業は構造改善事業のみであり、補助事業推進においてその主体となる場合を想定しています。つまり、ご指摘のような設置作業では、ご自身が施工を行う場合は対象としておりますが、設置顧客先への説明等は主体とは考えにくく、補助対象外としております。</p> <p>②複数の補助事業者の方々から同様なご要望をいただいておりますが、機器等の設置を伴う事業を計画されている場合は、設置予定先の確実な選定をされることが不可欠であると考えております。何卒、ご理解をお願いいたします。</p>	
その他	<p>今回当社が実施した補助事業に関する詳細については、顧客サービス部ガス事業課課長 高須賀 公美(タカスガ ヨシミ)宛にご連絡ください。また、takasuga@tajimakosan.com 宛にメールをいただいても結構です。</p>	