

事業者名	国益燃料㈱	所在地	静岡県三島市谷田1734			
代表者名	取締役社長 川村 富宏	連絡先	担当者名	取締役社長 川村 富宏	電話	055(975)4934
事業所			地図			
						

事業名	ガス集中監視システムを活用した検針業務効率化、ガス料金電子請求・決済普及促進事業					
事業内容	無線式集中監視システムの導入と、インターネットによる電子請求・決済システムの運用。					

事業の狙い	①無線式集中監視システム導入により、顧客先に依存せずにシステムを活用する。 ②電子請求・決済システムを採用し、料金収納業務の効率化を図る。 ③顧客サービスの向上による信頼性を高め、経営基盤強化を図る。					
-------	--	--	--	--	--	--

求める効果	①自動検針により業務効率を改善し、余剰時間の有効活用による競合エネルギー対策。 ②電子請求・決済システムによる利便性の向上を図り、顧客満足度の向上を図る。 ③ガス料金未納者対策としての督促メール活用により、未納者数の減少を図る。					
-------	--	--	--	--	--	--

費用等	費用総額	9,945 千円	自己資金	4,986 千円	補助金	4,959 千円
-----	------	----------	------	----------	-----	----------

事業実施前の状況	①当域内でも供給先顧客のオール電化や都市ガスへの転換が急速に進み、新築物件も数少ない中、現在の顧客に対して必要なサービスを模索し今回の事業推進に至った。 ②顧客が満足するサービスは多様であるが、すべてを充足させる事は難しく当社としては携帯電話の急速な普及によるデータ通信の進歩と、当社の業務効率化も踏まえたうえで電子請求・決済システムをアピールする事とし展開した。 ③従前より、集合物件の顧客からはガス料金の決済方法についてクレジット利用の要望も出されており、時期としては好都合であると判断した。					
----------	--	--	--	--	--	--

事業展開	事業開始日	7月1日	事業完了日	2月10日	期間	8ヶ月間
	人員体制	12名	社内	10名	社外	2名
	具体的展開	7月～8月	10日間	打合せ 会議等	・補助事業推進社内説明、打ち合わせ ・集中監視端末設置先選定	
		9月～9月	10日間	セーター機器設置	・集中監視用サーバー更新作業 ・中継無線通信用 I SDN回線引き込み	
		9月～1月	50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	・基幹システム更新作業 ・システム連携試験運用開始	

事業担当の川村社長



センター設備稼働中



執務中



発生した課題点

- ①当初計画していたハンディ無線検針のエリアが中継無線エリア内であった。
- ②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）
- ③当初予定した子機設置場所が中継無線の電波が飛ばず設置を見送った。

行った改善点

- ①ハンディ無線採用を見送り、中継無線子機へ振り替えた（計画変更届提出）
- ②遠距離通信を行う為に中継専用子機を設置してエリア拡大を図った。
- ③中継無線子機設置場所の再選定を実施。

得られた効果

- ①中継無線子機設置先での各種業務効率化（検針・配送・保安）
- ②ガス消費にムラのある顧客に対する配送情報の安定取得が行える。
- 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配送情報の活用 人件費・燃料費 人件費▲120 千円／月、燃料費▲10 千円／月
- ②検針業務の効率化 事務費

自己評価	企画内容	95点	推進手順	80点	総合評価	90点
------	------	-----	------	-----	------	-----

＜集中監視センター 各種設備＞

集中監視は自社センターを運用し情報の取得から処理までを行っているが、e ガスチケットはメーカーのセンターで処理したデータを利用している。



顧客より入る情報を表示する画面。検針情報・保安情報・残量情報等の各種情報が入り担当者が対応する。検針情報でe ガスチケット採用先はメーカーセンターへ転送される。



顧客情報を受信する装置。この装置からサーバへ情報が送られる。川村社長の携帯電話へも各種情報がメールで配信されており、即座の対応が可能となっている。



センター設備のサーバ部。独自のシステム構築も行っているため数多くなっている。今後も新たなシステム構築を検討している。

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当初計画していたハンディ無線システム導入を行う事が逆に非効率となってしまう、計画変更届を申請した。
- ③電子請求eガasketに対応するためにシステム改修を実施したが、仕様伝達に時間がかかってしまい、当初予定していた納期、稼働より遅れてしまった。

受信画面

受信データ								
管理No.	受信日時	発生/検針時刻	検針値	種別	顧客コード	得意先	T E L	販売店
200600	10/15 10:36	10/15 10:35	8.581	復帰安全確認中	0110971600000000			国益燃料有限
200601	10/15 10:40	10/15 10:36	8.581	復帰安全確認終	0110971600000000			国益燃料有限
200602	10/15 10:44		1509.144	ボンベ交換	0161599000214117			国益燃料有限
200603	10/15 11:33		117.693	ボンベ交換	0133340000000000			国益燃料有限
200604	10/15 12:15	10/15 12:15	988.129	未接続検知	0124034600000000			国益燃料有限
200605	10/15 12:15	10/15 12:15	988.129	残量警告 1	0124034600000000			国益燃料有限
200606	10/15 12:18		3250.384	残量警告 2	0160200000311028			国益燃料有限

センタ対応 受信データ								
管理No.	受信日時	発生/検針時刻	検針値	種別	顧客コード	得意先	T E L	販売店
199908	10/10 13:26	10/10 13:26	197.219	復帰安全確認中	0130541000000000			国益燃料有限
199910	10/10 13:37	10/10 13:36	197.226	圧力低下遮断	0130541000000000			国益燃料有限
199912	10/10 13:39	10/10 13:38	197.226	復帰安全確認中	0130541000000000			国益燃料有限
199913	10/10 13:41	10/10 13:39	197.226	復帰安全確認中	0130541000000000			国益燃料有限
199940	10/11 15:41	10/11 15:41	1015.964	復帰安全確認中	0110955100000000			国益燃料有限
199951	10/13 10:24	10/13 10:23	0	復帰安全確認中	0132113000000000			国益燃料有限
199952	10/13 14:04	10/13 14:03	39.611	復帰安全確認中	0130302200000000	(空)		国益燃料有限
200598	10/15 09:19	10/15 09:19	25.169	復帰安全確認中	0110925000000000			国益燃料有限
200600	10/15 10:36	10/15 10:35	8.581	復帰安全確認中	0110971600000000			国益燃料有限

転送エラー 受信データ								
管理No.	受信日時	発生/検針時刻	検針値	種別	顧客コード	得意先	T E L	販売店

通報件数

検針	633	配送	284	保安	20	保守	55	その他	8	全件	1000
計数開始日時		2014/10/15 14:34				件数クリア					

プリク設定 終了

e ガスチケット
利用状況

e ガスチケット決済状況（平成25年12月～平成26年8月）

決済方法	H25年12月		H26年1月		H26年2月		H26年3月		H26年4月		H26年5月		H26年6月		H26年7月		H26年8月	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
クレジット	47	365,271	50	420,370	49	413,839	51	434,558	47	371,169	49	386,897	44	314,358	44	292,110	45	257,785
コンビニ	5	24,891	7	59,653	5	33,652	4	18,538	5	25,013	4	14,955	6	34,987	6	31,889	4	21,027
ATM・ネットバンク	0	0	0	0	0	0	1	6,612	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Edy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
回収件数 計	52	410,162	57	480,023	54	447,491	56	459,708	52	396,182	53	401,842	50	349,345	50	323,999	49	278,812
未回収件数	4	42,314	1	8,551	3	67,430	0	0	4	43,838	3	21,270	2	23,794	2	17,577	0	0
合計	56	452,476	58	488,574	57	514,921	56	459,708	56	440,020	56	423,112	52	373,139	52	341,576	49	278,812

コンビニ用
払込用紙

料金未決済先へ
送付し支払を督促する為に活用

払込取扱票

02 名古屋 008205 7325 金額 22582 通称払込料金加入者負担

国益燃料有限公司

お客様番号 0010058600 支払期限: 2014年11月15日

住所 〇〇〇〇〇〇〇〇

支払期限: 2014年11月15日

収納代行 〇〇〇〇〇〇〇〇

受付局 〇〇〇〇〇〇

日附印

特別取扱

払込金受領証

008205 7325 国益燃料有限公司

金額 22582

受付局日附印

受領印

収入印紙

受領日附印

(ご依頼人様)

払込金受領書

お客様番号 0010058600

国益燃料有限公司

金額 22,582 円

備考

受領印

収入印紙

受領日附印

(ご依頼人様)

反響・意見等	社内	①検針・配送担当→自動検針、残量の把握が行えるため合理化に結びついた。 ②システム担当→集中監視の件数が増え、マスター管理等複雑になった。 ③経理→労務費、燃料費の削減があり業績向上に貢献している。
	社外 (対象先等)	①顧客a→ガス切れを心配することなく今後は安心して使える（飲食店） ②顧客b→ガス代支払が携帯電話で行えるため、サービス向上を体感した。 ③顧客c→集中監視システムで今までより安心してガスが利用できる。
	業界等	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。 ②県協会→業務内容を会員に周知し、普及促進を図るつもりである。 ③地域部会→センター、設置現場の見学を行ってみたい。
総合見解	①顧客依存の集中監視システムから無線システムを採用したことによる安定した通信を確保する事ができた為、検針業務、配送業務の合理化が行えた。 ②今までの集中監視では、顧客の通信環境が変わるたびに変更工事を行っており、その工事費自体が必要なくなった。副次的な効果も見られた。 ③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が増した。	
今後の方針	①今回設置した機器を活用した新たな顧客サービスの提供を実施して経営基盤の強化に繋げたい。（新料金メニューの推進） ②顧客の電話回線を使ったシステムから、順次中継無線システムへ移行し、更なる業務効率化を目指してゆきたい。 ③集中監視システムで提供できる保安向上をガス消費者へアピールし、安心してガスを利用できる環境を整え、一層のガスファン作りを行ってゆきたい。	
経営者の声	代表取締役	自動検針による事業の効率化、また料金メニューの提案と、保安の高度化により、同業者との差別化ができて、大変に良い補助事業だと思う。
補助事業に対する要望等	集中監視システム設置に伴う顧客への説明、工事事業者との同行は必要不可欠な作業であり、今後は同行作業についての人件費申請は必要最低限を認めるべきではないかと思われる。	
日団協担当	①人件費については補助金を数多くの事業者の皆様方にご活用いただく事を念頭に、極力重複を避けるべきとして捉えております。従って端末機器の設置についても外注とした場合、顧客への説明は施工前に済ませておいていただく事が必要となります。 ②webを利用した商品の購入は既に日常化しており、決済もクレジットカード等の活用により行われます。当然ガス料金も同様に出来ないかとの要望も出て来る事となりますので、今後自社のメニューとして必要なものとなると思われます。 ③こういった様々なメニューを揃え、顧客先訪問の際にサービスメニューとして提案する事が顧客の満足度アップに繋がり、将来に向けてのファンづくりに直結するのではないのでしょうか。今後の成果に期待したいと思います。	
その他	今回当社が実施した補助事業に関しての詳細については、 国益燃料 社長 川村宛にご連絡ください。 また、 kokueki@hyper.ocn.ne.jp 宛にメールを頂いても結構です。	