

## 古賀商店

〒830-0102 福岡県久留米市三瀬町田川1315-5  
TEL 0942-64-4266業 種 燃料小売業  
従業員数 2名

## 事業内容

## 「信用第一」でLPガスと酒類の販売、設備工事等を展開

1968年に創業したLPガス販売店で、1974年には酒類の販売を開始。現在はLPガス及びガス器具の販売が売上の約40%、酒類の販売・配送が約30%を占め、その他に設備工事の事業も行っている。先代(現代の母親)が地元の三瀬町で始めた店で、「信用第一」をモットーとして、長年付き合いのあるお客様が多い。



## 改善成果のポイント

訪問支援回数 | 4回 (支援期間:6カ月)

- LPガスメーターをスマート化、リモート検針で訪問回数ゼロ
- リモート開栓／閉栓機能を活用、困りごとに迅速対応



## Q どんな困りごと(課題)がありましたか？

LPガスの販売、サービス業務では、毎月、契約しているお客様宅を1戸ずつ訪問して、検針・請求・集金業務を行っていました。現金で集金するお客様は、在宅の場合は検針後すぐに集金するのですが、不在のことも多く、何度も訪問しなければならないことが多々ありました。口座振替のお客様には、検針後に請求書を投函しておき、後日、各金融機関に請求書を送ったうえで指定日に振替し、振替結果を受け取って入金確認を行っていました。

また、お客様のLPガスマイコンメーターには、安全のため長時間の使用や急な大量消費の際は遮断弁を自動的に閉栓する機能が装備されています。閉栓すると、早朝や深夜でもお客様から「ガスが出ない」と連絡があり、開栓方法を伝えても理解してもらえないことがあるため、最終的に現地に出動して開栓しなければならないことが年に10回ほどありました。そして、お客様から頭を下げられ、こちらとしては恐縮してしまうばかりでした。

課題 ③④



お客様宅のメーターを確認し検針・集金



これまでは閉栓の連絡があれば、即出動

## Q 改善の取組み内容を教えてください

LPガス事業の効率化を図るため、業務内容と月間スケジュールを書き出して現状を把握しました。すると、各戸を訪問しての検針・集金に月10日間程度を費やし、車での移動距離は900kmにのぼっていることが分かりました。さらに、トラブル発生時には現地を訪問して対応する回数が思った以上に多いことが分かりました。

そこで、検針・集金訪問業務の効率化とトラブル対応の改善、充実を目指して、スマートシステム「LPガス IoT-R」を導入しました。お客様宅のLPガスマイコンメーターにスマートシステムを設置すると、LTE回線を利用してマイコンメーターの検針値・保安情報・ガス残量情報などがリアルタイムでネットワーク上のマルチセンターに送信されます。事業者はセンターの情報をパソコンや携帯電話でこれらの情報を閲覧、集計でき、プログラム設定しておけば、異常時にはアラームメッセージを受け取ることができます。また、必要に応じ、お客様のマイコンメーターをこちらから遠隔で開栓／閉栓することも可能です。



お客様宅のメーターにスマートIoT機器設置



店に居ながらリモートでガス利用状況を確認

## Q 取組んで良くなった点を教えてください

すべてのお客様宅のLPガスマイコンメーターにスマートシステムを導入したことで、事業者の自宅のパソコンや携帯電話を使っていつでもお客様のガスの利用状況を確認できるようになり、検針のために訪問する必要がなくなりました。

また、すでに一部のお客様が利用していた口座振替での入金をお客様にもお願いしたところ、折しも新型コロナウイルスの感染予防にもつながることから口座振替への切り替えが進み、集金に行かなければならないお客様の戸数も減りました。そのため、検針と集金にかかる時間が月56時間から24時間と大幅に減少。さらに、トラブルによって意図せず閉栓した場合、事業者がリモートで開栓できるので、早朝深夜を問わずお客様宅へ出動することもなくなり、負担が減りました。

お客様のメーターがいつもと違う使い方を検知した場合は、センターから事業者へ事前に通知が来ます。通知を受け取った際にお客様に電話して「お湯を出しっぱなしでは？」と確認したらその通りだったこともあり、大変感謝されました。

効率化により得た余力を地域のお客様のライフラインの更なる充実に注力します。例えば、水回りのリフォーム事業や排水インフラ事業に力を入れていきたいです。



店のパソコンで検針・集金作業が完結



店で検針、口座振替のお客様には請求書送付

メインの  
効果  
(改善点)

## 副次効果

## 今後の目標

## 企業様の声

母親から受け継いだ商店で昔ながらのやり方を続けていたのですが、自分の業務の進め方を改めて見直す大変いい機会になりました。長くお付き合いのあるお客様の中には「あなたの顔が見たいから、これからも集金に来て」と言われる方もいて、ありがたく対面での集金も続けています。商店を長く続けていくためにも、別事業のリフォームなどで売上を伸ばしていきたいと考えています。

古賀商店  
代表  
古賀 正男 様

## 生産性アドバイザーから一言

古賀様は長年、地域に密着したビジネスをされており、お客様に寄り添う姿勢で信頼を寄せられていました。今回は業務の中でも特に大きな時間をさいていたLPガス事業について、初めて業務の棚卸をするなど前向きに取組まれ、業務の効率化を実現することができました。

生産性アドバイザー  
大山 昇