

「L P ガス事業における器具情報を活用した消費実態調査及びそれを基にした効率的な配送・保安・販売システム開発可能性調査」 調査結果概要

1 . 実施者 西薩ガス事業協同組合

2 . 調査概要

(1) 目的

L P ガス業界においては、流通合理化の手段の一つとして集中監視システムの普及を図ってきたが、集中監視を利用した残ガスシステムは、技術面、コスト面からも限界があり、効率的な供給システムに必ずしも繋がっていない。特に少量消費の需要家に対する残量管理は費用対効果から集中監視の設置には自ずと設置基準が求められる。

翻って、効率的な供給システムを構築するためには、器具情報を基にしたタイムリーで、詳細な消費実態、検針情報が求められている。一方、保安高度化の面からも器具の期限管理の重要性が高まり、器具情報のデータ管理の必要性が増している。

本調査では、器具情報を活用し、季節・温度変動を含めた詳細な消費実態を調査する事により、集中監視の設置基準を策定し、低廉且つ効率的な配送・保安・販売システム構築の可能性を追求し、以って、L P ガス流通の合理化・効率化を図るとともに保安の高度化に寄与する事業とする。

(2) 実施方法

消費器具実態調査

配送・保安・販売システム可能性調査

3 . 調査結果概要

消費器具実態調査

当組合会員でL P ガス販売事業者の顧客を対象に、消費器具の実態を6 0 0 0 世帯調査した。調査の内容は、L P ガス消費器具及び競合他燃料（電気・石油・太陽熱温水器等々）を含め購入先まで多岐に調査した。

配送・保安・販売システムの可能性調査

器具実態調査を踏まえ消費器具構成別の季節変動及び温度変動を過去5年間の使用量から実態を把握した。さらには需要変動が激しい顧客をイレギュラー消費顧客として選別し集中監視の設置基準を追求し、そのうち2 0 0 地点については集中監視を設置した。保安・販売については設置時期調査を行なって、適正交換期限の設定と提案ができるようなツール（販促用チラシ等）を製作して交換促進を行なった。

4 . 調査結果から得られた効果

(1) 器具調査結果の活用（販売）

古くなったガス器具の買い替え促進についてはかなりの事故対策が施された新しい機種が販売されています。このような機種を紹介できるチラシの作成・配布を買い替え時期に合わせて紹介できるよう ~ 年以上使用一覧などの資料を作成した。また組合員によっては器

具レンタル制度の導入に踏み切ったところもあった。競合他燃料の機器も調査の対象としたため灯油・電気温水器等の買い替え時期に合わせた営業活動が出来るようになった。

また、オール電化した顧客もこの器具調査対象にしておき今後の営業に役立てる事にした。

(2) 器具調査結果の活用(保安)

古くなったガス器具は交換促進する事が保安の高度化になる、ガス器具も期限管理を行う必要性を感じています。屋内燃焼器具は排気塔設置などCO対策まで必要になり、当組合では屋内型の燃焼機器は屋外タイプへの変更を推進していく事など機器期限や消費形態に対する認識が深まった。保安調査を保安センター調査とは別に実施することにより、保安密度が向上して「ガスを安心してお使い下さい…」というキャッチフレーズを使えるようになった。集中監視設置時の問題点と技術も向上した。

(4) 器具調査結果の活用(配送)

器具タイプ別の季節変動を把握する事でより精度の高い配送予測が構築できるようになった。また、温度変化が急速に起こる場合には最高気温の変化が使用量に影響する事も認識でき、今後の配送予測に使える目途がついた。イレギュラー消費顧客の把握により予測と集中監視の使い分けでより合理的な投資が出来るようになった。

5. 調査結果の今後の活用、調査結果を踏まえた今後の取り組み

消費器具調査における問題点

顧客がどのような事に不満を抱き、またどのような事に期待するのか顧客側の視点から考える事が必要です。配送、検針時の声かけ、ネームの着用、事前の連絡手法の確立、挨拶の有無など基本的な訪問手法を再教育し再徹底しなければならない。当組合としてはサンプルマニュアルなどを作成して今後周知徹底を図りたい。調査内容では湯沸器の不燃棒の問題など顧客に周知する事を優先的に取り上げる等、きめ細かな訪問時の面接手法を確立しなければならない。

競合燃料対策

期限管理による販売の手法はある程度実行できるようになったが、追い炊き式給湯器の販売を主流にする努力が必要です。暖房機などはガス価格を含めた提案型の営業能力の強化が今後の課題として残った。また、顧客の省エネ・環境意識に対応した提案も今後実行しなければならないと感じている。

ガス切れの対策

ガス切れ時の対策は事前にイレギュラー消費顧客の把握を継続的に行なうシステムを構築する。ガス切れ顧客に対する緊急避難対応と再発防止の施策を徹底しなければならない。

総括

組合員の経営者、運営責任者に対するガス事業に対する認識は向上した。しかしながらその携わるすべての従業員に対する教育は緒についたばかりです。目的を明確にしたこの教育と実践がもっとも重要であることを明記して今後の課題としたい。

6. 補助金確定額 24,248,182円