

## 「モバイルを活用した LP ガス事業の将来性に関する調査」調査結果概要

### 1. 実施者

株式会社ザ・トーカイ

### 2. 調査概要

#### (1) 目的

携帯電話をはじめとしたモバイルは市場の活性化が著しく、その動きは今後一層大きくなっていくことが見込まれる。こうした情勢を背景に、LP ガス販売事業者においてもモバイルを事業に活用してサービスの向上と合理化を図るとともに、MVNO としてお客様に新しいサービスの提供を行うことにより、新たな収益事業の創出が期待される。この仕組みが実現し、経済面での優位性が実証されれば LP ガス販売事業者の構造改善に資することができるため本調査を実施することとした。

#### (2) 実施方法

調査員 9 名を中心にプロジェクトチームを結成し（調査の一部を株式会社ビック東海へ委託）、モバイルサービスの市場動向調査を行った。次に保安業務へのモバイル活用の効果を測るため実証試験を実施し、その効果を検証した。さらにモバイルブロードバンドを活用した営業活動の評価を行い、最後に LP ガス事業者が MVNO として取り組むサービス提供の可能性の調査・検討を行った。

### 3. 調査結果概要

モバイル事業はナンバーポータビリティ制度と MVNO の参入への障壁が低くなり、様々な業種からのモバイル事業参入が予想される。また、モバイルを業務へ活用することも数多く実施されている。

保安活動へのモバイル活用は主として緊急対応時のいち早い現場到着に、モバイルブロードバンドを活用した営業活動は提案力と顧客満足度の向上に、MVNO としてのサービス提供は新規収益事業の創出に繋がる。

### 4. 調査結果から得られた効果

#### (1) モバイルサービスの市場動向調査

携帯電話は 2005 年度末の加入者数が 9,179 万件と普及率が高く、市場規模も 8.7 兆円と非常に大きい。また、その機能の向上もめざましく、これまで複数の機器が担ってきたサービスが携帯電話 1 台で実現できるようになった。そして、MNP、MVNO、FMC といった様々な制度やサービスが実施・実現され、携帯電話市場は更なる成長を見せている。

モバイル活用による利便性向上、経済的メリットは非常に大きい。我々 LP ガス販売事業者も携帯電話を駆使した先行的な取り組みを積極的に実施していくべきである。

#### (2) 保安業務へのモバイルの積極的活用

ガス漏れ等の事故が起こった際 LP ガス販売事業者にも最も要求されることは、現場にいち早く到着することである。携帯電話の GPS 機能を利用して保安担当者の現在位置を把握しておけば、最も近い担当者呼び出し現場に向かわせるこ

とが可能である。実証試験を実施した結果、GPS 機能を使用した場合、使用しない場合と比較して所要時間は 7.7 分短縮され、約 20%の改善が見られた。

上記の機能は専用システムを構築する以外に ASP サービスを利用することでも実現できる。また、コストについても需要家 1 件あたり月額 23 円と安価であり、小規模事業者でも導入することが可能である。

#### (3) モバイルブロードバンドを活用した営業活動の評価

端末の小型化、高機能化により、携帯電話を活用したモバイルビジネスの成功例が増えている。LP ガス販売事業者は需要家宅に伺い営業活動を行うため、営業時に最新情報を入手するには携帯電話が必須と言える。

携帯電話を利用することで、需要家宅において在庫状況やガスの使用量の把握、見積りまで行うことが可能となり、提案力の向上、ひいては顧客満足度の向上が期待できる。

#### (4) LP ガス販売事業者が MVNO として取り組むサービス提供の可能性

モバイル市場への参入は、MVNO という形態をとることで容易になった。LP ガス販売事業者も MVNO としてモバイル事業を展開し、自らの強みと組み合わせたサービスを提供することで、新規収益事業の創出が可能である。

LP ガス販売事業者が取り組みやすいホームセキュリティサービスが本格的な普及段階を迎えており、付加価値として携帯電話を組み合わせたモバイルセキュリティサービスを提供することで収益の拡大が見込める。

また、地域密着という LP ガス販売事業者の強みを活かした地域情報サービスとして、無料通話付きの広告配信サービスが考えられる。ユーザーの現在位置に応じたリアルタイムな地域情報を提供することは、地域をよく知る LP ガス販売業者にしかできないサービスである。

### 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

保安活動におけるモバイルの活用は、上述したように ASP サービスの利用が専用システムの開発が必要である。当社ではシステムの改修時に保安活動のモバイル化を進め、また本調査では課題として残されたコールセンターからの指示や端末のセキュリティ面についても解決方法を今後検討していく。モバイルを利用した営業活動については、システムの改修に併せて必要とされる機能の導入・追加を図っていきたい。

また、MVNO、モバイルセキュリティサービスの事業化並びに既存ホームセキュリティサービスとの融合を検討していく。地域情報サービスについては、LP ガス業界全体での協業も考えられるため、今後もその可能性について検討・検証を行う必要がある。

### 6. 補助金確定額

20,000,000 円