

平成18年度石油ガス販売事業者構造改善支援事業  
 テレメとITを活用した効率的回収システム  
 についての調査・検討

1. 実施者 静岡ガスエネルギー株式会社

2. 調査概要 (1) 目的

本事業ではLPガス販売事業における回収業務の実態を調査すると共に、集中監視システム(テレメ)とITを活用した効率的な回収システムとして携帯電話とインターネットを利用したスピーディでペーパーレスなプリペイドシステムを構築し、回収業務の効率化とお客さまサービスの向上の方途について調査・検討を行う。



調査概要 (2) 実施方法

家庭部門におけるガス料金の回収と督促に係る業務時間や内容を調査し、問題点や効率的な業務改善の方途を検討する。

テレメとITを活用した効率的な回収システムの構築

- 一般住宅と集合住宅に設置された集中監視システム(テレメ)とコンビニ決済やクレジット決済が可能な電子決済ソリューションを結合し、プリペイド方式によるガス代金の回収システムを構築する。
- あわせて決済に応じたポイント制を導入し、決済におけるお客さまサービスの方途について調査を行う。
- 構築した回収システムをモニター100世帯で利用して頂き、本システムの有効性について、分析・検討を行う。
- 収集データ

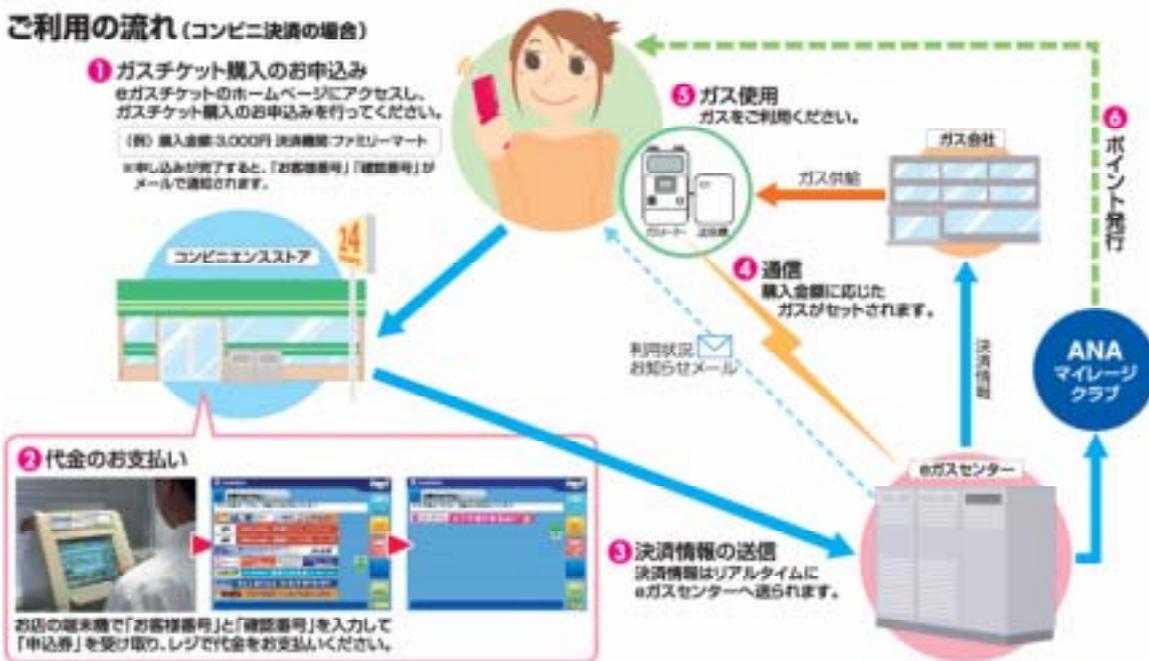
ガス集中監視システムのデータ集計

決済データの集計

アンケート(3回実施)

本調査システムの構築は東洋計器株式会社の協力を得て行った。

効率的回収システム概要



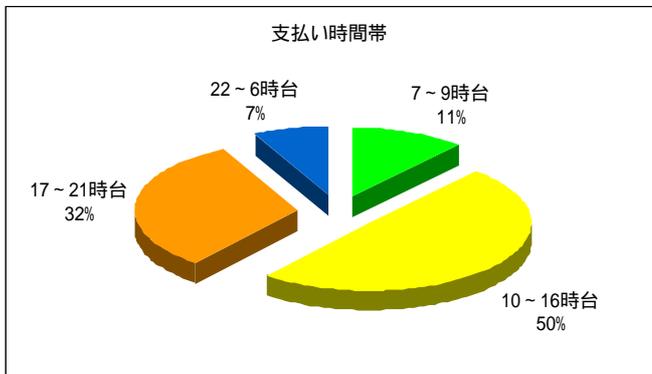
### 3. 調査結果概要

#### 3.1 現在の回収実態

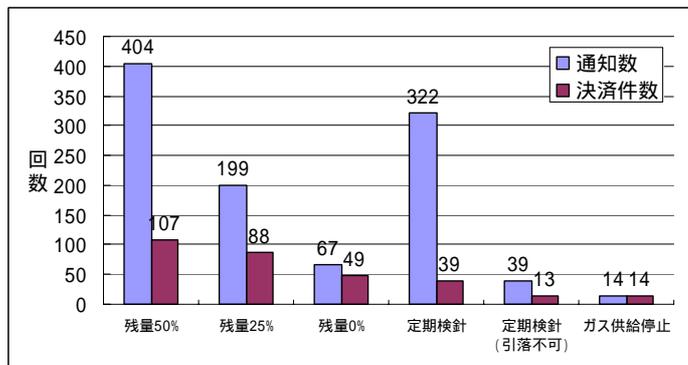
地区		3地区計		調査期間 平成18年10月検針分～12月15日時点回収分							
集金区分	構成比	調定件数	通常請求で回収できた件数			督促等により回収できた件数		不払い停止件数(停止後入金)		最終不払い件数(未回収)	
			件数	割合	条件	件数	割合	件数	割合	件数	割合
コンビニ持参	16%	3,329	2,238	67.23%	翌月10日までの入金分	983	29.53%	52	1.56%	56	1.68%
口座振替	78%	15,954	15,563	97.55%	月末1回目に引落しされた分	283	1.77%	31	0.19%	77	0.48%
普通集金	1%	195	185	94.87%	集金担当者が1回目の訪問で集金できた分	8	4.10%	0	0.00%	2	1.03%
銀行振込	5%	1,057	1,039	98.30%	催促することなく入金された分	10	0.95%	0	0.00%	8	0.76%
合計件数		20,535		19,025		1,284		83		143	
回収率		100%		92.6%		6.3%		0.4%		0.7%	

### 4. 調査結果概要

#### 4.1 時間帯別決済状況

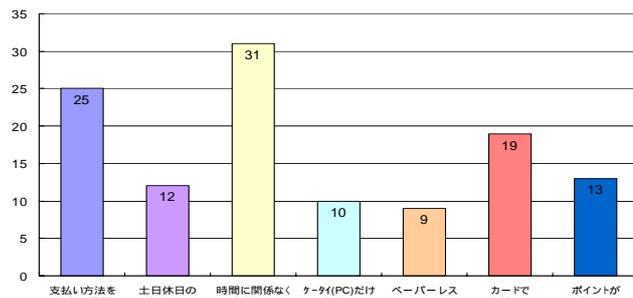


#### 4.2 メール通知数と通知後72時間以内の決済状況



実際の運用ではガス供給停止後、最短27分でコンビニ決済が完了し、ガスが使用可能となった。

#### 4.3 アンケート(本システムで良いと思われること)



### 5. 調査結果から得られた効果

請求、決済、督促、閉栓、開栓、通知が自動化されたため、従来の督促業務と比較し、回収期間と費用の効率化がはかれる。ペーパーレスであり、且いつでも好きな時間に支払いが出来る本システムは、お客さまにとっても利便性が向上するとともに、支払い機会の損失を防止することができる。今までの督促業務は、各支店(担当者)が独自に行っていたため、手法や開始する時期に差があったが、本システムを導入した場合、督促業務の手法やスケジュールが統一化される。プリペイド方式の採用により確実にガス代金が回収できる。本システムは支払い方法が自由に選べるサービスであり、お客様サービスのひとつとして顧客へのアピールとなる。決済により経済面でメリットが得るような本システムは、通信・光熱費のクレジット決済化が進む中、他エネルギーとの競争に対しても顧客価値提案として有効である。

### 6. 調査結果の今後の活用、今後の取り組み

回収業務の効率化により、今まで督促業務に係っていた人的資源や費用を軽減し、保安の確保徹底や営業活動の拡大に注力することが可能となる。既に広く普及している携帯電話はインターネット端末としても利用されており、携帯インフラを活用したペーパーレス電子請求・電子決済システムは環境に優しい決済システムとして有効である。保安、検針、配送業務に使用してきたLPガス集中監視システムが本システムにより回収業務用途においても活用可能である。本システムでは、プリペイド方式のみの運用であったが、口座自動振替と同様に、利用者が都度決済行動を行う必要がない後払い方式による電子請求・電子決済方式を構築し、利用者の更なる利便性の向上をはかる。利用者がメリットとして感じられるポイント制や割引制度について、更に検討を進める。通知の方法や簡単な操作について、あまり携帯電話を使わない方や高齢者にも配慮したシステム構築の検討をはかる。

### 7. 補助金確定額

補助金確定額 ￥18,932,240円