

「IP ネットワークの普及拡大に伴う IP 化をキーとした  
LP ガス販売事業者の構造改善へ向けた可能性と合理化効果の検討」  
に関する調査結果概要

1. 実施者 株式会社ザ・トーカイ

2. 調査概要

(1) 目的

IP ネットワークの拡大とユビキタス化の進展の中に、今後のマーケットの鉱脈やビジネスの可能性があるのではないかと。

この推測のもとに、新しいサービス態様としての IP 対応コールセンターと IP 対応熱電併給システムの構築、さらにホームセキュリティサービスの事業化への取り組みが、我われ LP ガス販売事業者に対して「いかなる経済効果や波及効果をもたらすか、実現のためのハードルは何か」を検証し、LP ガス業界の構造改善指針とすることを調査目的とした。

(2) 実施方法

調査員 12 名のプロジェクトチームを軸に、社内の関連部署やメーカー・システムインテグレイター等と共に具体的な調査や実証実験・分析を重ね、さらに IP 対応ビジネスを実践・実験中の現場を視察することでメリットや問題点を洗い出し、構造改善に期待できる定量効果や定性効果および課題を検証した。

また、コールセンターについては事業所等における業務改善の効果や内在する問題を探るために、ホームセキュリティサービスについては消費者の意識や関心を探るためにアンケート調査を実施し、検討を行う際の基礎データとした。

3. 調査結果概要

IP ネットワークの普及拡大と高度化をベースに、ユビキタスネット社会へ向けたサービスやビジネスの取り組みがさまざまな分野で急速に広がっている。

IP 対応コールセンターの構築は主として「既存業務の効率化やコスト削減」に、IP 対応熱電併給システムの構築は主として「LP ガスの取引継続化と新規事業創出の可能性」に、IP 対応を含むホームセキュリティサービスの事業化は主として「顧客増や収益拡充」に有効であり、我われ LP ガス販売事業者の構造改善に資することができる。

4. 調査結果から得られた具体的な効果

(1) IP 関連サービスの市場動向

我が国のブロードバンドサービスや携帯電話のインターネット加入件数は増加の一途をたどり、今後のユビキタスネット社会を支える上で重要かつ不可欠なインフラ基盤となりつつある。端末機器や通信方式の標準化への取り組みも全世界レベルで推進されており、「いかにしてこれらのインフラを利活用するか」という研究や実証実験が各分野で盛んに実施されている。

IP 化の流れがビジネスや生活のあり方を変貌させ、経済的メリットや利便性向上をもたらすのは間違いなく、我われ LP ガス販売事業者は IP 化をキーとしたビジネスやサービスの創出・利用に対して先行的かつ積極的に取り組むべきである。

(2) IP コールセンター構築による合理化と付加価値創造

コールセンター構築による電話対応業務の集約は、人員削減と生産性向上という合理化効果をもたらし、充実した顧客サービスとすることで顧客との長期的な取引関係確立を促進する。また、クレーム対応窓口を一元化し、より適切な対処を行うことができるようになるため、リスクマネジメントの観点からも、コールセンター構築の意義は非常に大きい。IP 化を図れば、これらの効果と可能性は飛躍的に高

まり、通信費の削減や、設置場所の自由化およびフレキシブルな運用によるコスト削減や業務効率向上などのさらなる合理化効果がもたらされる。

近年、コールセンターは企業内の中核的存在としてますます重要視されており、これからは特に、顧客情報を経営層にフィードバックし、営業・サービス・開発部門等との有機的な連携により顧客との接点強化や収益の拡充を図ることが期待される。

### (3) IP 熱電併給システム構築によるサービス向上の可能性

熱電併給システムは顧客・地球環境・LP ガス販売事業者にとって大変メリットのあるシステムである。IP 化を図れば、故障予見や故障時の迅速対応が可能となり、稼働状況の DB 化により顧客の利用状況に応じた暖房設備導入や省エネルギーを提案でき、顧客との信頼関係は向上する。

さらに、他の消費機器等を取り込んだ総合監視が可能となれば、より高度な安全と利便性への提案ができ、電化製品を含めたあらゆる機器を常時監視できるようになれば、単なるガス供給者にとどまらず、総合エネルギー事業者となることが期待される。

また、バルク供給システムに接続すれば配送業務の効率化や配送コストの低減が実現でき、系列を超えた出荷基地やバルクローリーの共同利用が進めばなおいっそうの合理化が期待できる。

### (4) LP ガス販売事業者におけるホームセキュリティの事業化

安心・安全へのニーズは一段と高まっているが、ホームセキュリティサービス普及の鍵となるのは低廉な料金設定と対面での提案営業である。これを実現できるのがまさに我われ LP ガス販売事業者である。従来より推進している集中監視システムの延長線上にあるサービスとして、顧客との至近の距離感やパイプを持つ優位性と大きな顧客基盤が活用できる恰好のビジネスである。

LP ガス販売事業者のホームセキュリティは、現在の集中監視システムに防災・防犯センサーを付加した形態で、警報受信センターで管理し顧客および指定先に通報するサービスを 1,000 円台で提供すれば、ガス顧客の半数以上の契約が見込まれる。新規サービス創出による収益拡充と警報受信センターの効率向上により著しく合理化効果が期待できる。

現在のホームセキュリティ商品（警備業法の機械警備に該当）を IP 対応とすれば、顧客負担（月額警備料と通信費）を現状の半分程度に抑えた商品を開発することができる。また、保安機関は液石法の緊急出動と警備出動を兼務できるが、対応内容から警備出動は防災出動を担当すべきと考える。なお、兼務には採算性や品質確保の観点から十分な精査が必要である。

## 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

IP 対応コールセンターについては、業務効率の向上とコスト削減を第 1 段階とすれば、第 2 段階は利益を拡充し創出する段階である。営業やサービスの現場と一体となって顧客との接点機会を充実させ、ニーズを蓄積し分析する仕組み作りと営業部門等との有機的な連携を図る仕組み作りをさらに検討していきたい。このようなコールセンターを基点とした仕組み作りは、営業活動そのものの充実化や効率化も期待できると思われる。

IP 対応熱電併給システムについては、夏場の排熱利用、電力会社への売電化が課題であり、また、2005 年に登場する家庭用燃料電池の技術開発動向や普及状況に注目し、普及が進んだ折には、他事業者ではなく我われ LP ガス販売事業者自身に取り組めるように準備を進めていく必要がある。

ホームセキュリティサービスについては、引続き消費者に受容されやすい商品開発に努め、警備出動を委託せず保安機関が自ら警備出動を行う自社警備では、保安要員・警備員の兼務は法律上可能だが、万全な即応体制をとる必要性から品質面・採算面等をさらに検証する。

## 6. 補助金確定額

3,000 万円

以上