

平成 18 年度石油ガス販売事業者構造改善支援事業
「消費者保安業務と高効率・高機能機器提案を効率的に実施する為の
モバイルパソコンシステムの構築及び活用実態調査」結果概要

1. 実施者

アストモスエネルギー株式会社

2. 調査概要

(1) 目的

保安管理業務を従来の手作業(点検表の手書き、コンピューター入力)から、モバイルパソコンを活用することにより、実施軒数の増加・入力業務の削減等保安管理業務の効率化を図る。

更に、顧客情報との連動により、サーバーの最新情報を活用し、ガス機器の長期間使用ならびに大量消費先への高機能ガス機器提案をモバイルPCで実施する等、保安点検から機器販売に渡るモバイルシステムの効果を調査する。

調査結果をもとにシステムの改善項目及び追加機能を精査し、今後のシステム開発に折り込むとともに、業界全体へのシステム化提唱を図る。

(2) 実施方法

消費者保安点検の効率的な実施を実現するモバイルパソコンを活用したシステムを構築した。

保安管理情報と機器利用情報を連動させた消費者提案システムを構築した。

本システムを販売事業者にて運用することにより、保安業務並びに販売促進の効率化の調査を実施した。

本システムに追加すべき機能について、担当者からヒアリングを実施した。

本システムを使った点検に対する印象について、消費者からアンケート調査を実施した。

3. 調査結果概要

(1) システム利用結果

本調査システムを実地検証した結果、従来方式の点検表への手書記入に較べモバイル端末利用が効率的になることが判明した。効率化のポイントは、従来事務所にてシステムに入力していた作業が点検先にてデータ化される為、帰店後の事務処理が軽減される点である。

又、従来は様々な理由でデータ入力翌日以降になることもあったが、本調査システムは本体側へ容易に点検結果データの送信が可能なことから、遅滞なく点検当

日にデータ更新が行われたことに対して保安全管理責任者より高い評価を得た。

提案機能については、本調査中に即見積書作成及び成約となる結果は得られなかったが、想定外の展開における資料不足を補完出来ることや、見積の見直しなどといった状況下において再訪問することなく即時対応が可能であることから本実地調査に関した全担当者からシステム継続利用の要望が得られた。

(2) システムの発展性について

緊急時や営業時間外における出先での消費者情報問合せシステムとして活用したいとの意見が多く出た為、今後のシステム機能開発要件の参考としたい。

(3) 消費者の印象

モバイルパソコンを利用した保安点検に対する消費者の抵抗感は殆ど無く、不信感以上にIT化されていることによる安心感及び好感を得ることが大多数であった。又、パソコンが切り口となって消費者との会話が始まるケースもあり、営業の補助的な役割を果たす効果があることも判った。

4. 調査結果から得られた効果

担当者単位で換算すると、94.3時間/年の時間短縮効果が得られ、金額に時給1,500円で換算すると、141千円の改善効果となる。

ガステーシステムが保有する220万件の処理軒数で換算すると、41,756時間/年、金額換算で62.6百万円/年の削減効果になる。

又、今後の保安・提案システムの機能改善要件も明らかになった。

5. 調査結果の今後の活用と調査結果を踏まえた今後の取組み

本モバイルシステムの活用にて、保安業務の効率化を図ると共に高効率・高機能機器を普及させる時間を創造することが可能となり、消費者保安の向上に効果があることが判明したことから、今後は本システムの活用効果を周知し、普及促進を図っていきたい。又、現状のシステムに満足することなく現場のニーズを取り入れることでシステム機能をより一層発展させることで、上記効果を更に高めていきたい。

6. 補助金確定額

14,594,652円

以上