

2.1. 「地図情報システム(GIS)を活用した業務効率化および保安確保実現の可能性調査」

調査結果概要図

(実施者: 鳴門ガス株式会社)

【調査目的・内容】

当社従業員の日常業務の実態を確認し、地図情報システム(顧客データを詳細な地図上にプロットし管理可能なシステム。以下、GIS)を活用した場合の業務効率化や、業務効率化に伴うLPガス料金低減化の可能性を探ることで、消費者に対するサービスレベルの向上等の経営上の課題を解決し、消費者利益の増進と消費者満足の向上を図ることを目的とする。

従業員の業務実態、効率化測定調査

[GISの活用の有無による従業員の業務件数の比較検討を行い、業務効率化の効果を測定した。]

業務効率化によるLPガス料金低減可能性のシミュレーション

[上記で測定した業務効率化効果に基づき、LPガス料金低減化のシミュレーションを実施した。]

顧客アンケート調査: (有効回収件数: 1,385 件、回収率: 27.7%)

[当社顧客に対して、当社の業務に対する意識等を確認し、業務効率化後に重点を置く業務を検討するとともに、今後の周知・提案活動の参考とした。]

【調査結果】

従業員の業務実態、効率化測定調査

調査対象者 1 人あたりでは、1 ヶ月あたりの業務件数の平均値は平成 18 年度(GIS未使用時)の 277.2 件に対して、平成 19 年度(GIS使用時)では 286.1 件と、8.9 件増加し、伸長率は 103.2%となっている。

対象期間が 2 ヶ月間であったため、本調査事業終了後も測定を継続しなければシステム導入の効果と断定できないが、当初期待していた効果(業務件数の増加)が確認されている。

業務分類別に確認すると「営業」や「保安」業務といった、今後、重点的に取り組むべき業務の件数が増加している傾向にある。

業務効率化によるLPガス料金低減可能性のシミュレーション

上記における業務件数の伸長率から、業務効率化の効果を調査対象の従業員 12 名分の人件費に換算すると、100 万～200 万円/年程度となっている。

上記の人件費換算額と当社のLPガス顧客軒数約 12,000 軒から、LPガス料金の低減可能額を求めたところ、顧客 1 軒あたり 89.8～163.8 円/年、7.5～13.7 円/月に止まり、より一層の業務効率化の必要性が確認されている。

顧客アンケート調査

当社の「電話番号」の認知度は 51.7%と低くなっている。故障時に機器を買い替えるケースが多く、また、保安面での対応にも影響することから、連絡先の認知度を高める必要がある。

「ガス機器の提案」、「リフォームの提案」、「快適な暮らしの提案や情報提供」等の「提案」や「情報提供」に対する満足度が 20%を下回っていることから、顧客への提案や情報提供の強化が必要となる。

【課題・対策】

業務効率化測定の精度向上

夏期を含めた通年での測定や業務所要時間を加味した測定を行う必要がある。

システム導入の二次的効果の確認

業務件数の増加に伴う顧客への提案機会の増加によるガス機器の普及促進等、システム導入の二次的効果を確認した上で、効率化測定を実施する必要がある。

投資採算性の検討

本調査事業においては、GISメーカーの好意により調査事業の期間中は無償でシステムを使用することができたが、有償の場合の投資採算性を検討する必要がある。

情報提供の強化と連絡先の周知徹底

顧客から評価が低かった情報提供の強化と認知度が低かった連絡先の周知徹底を図る必要がある。