

# LPG統合情報管理システム『スーパーX』で保安高度化



門脇センター長

## 原子力安全・保安院長表彰に輝く

近年のLPGガスの保安を巡る情勢は事故件数の高止まりに加え、メーカーによる製品事故、法令違反事例などもあり、消費者の信頼回復のためにも、法令順守の徹底と自主的な保安確保に向けた努力が求められている。このような中、くにびき農業協同組合(島根県松江市、井上嘉保留代表理事組合長)は、販売管理システムの更新で著しく保安管理を高度化させ、業務の効率化にもつなげ平成20年度LPGガス消費者保安推進大会で原子力安全・保安院長表彰を受賞した。

### くにびき農業協同組合

(島根県松江市)

保安と販売の顧客データを一体管理  
くにびき農業協同組合経済部LPGガスセンター(門脇功一センター長)は、松江市・東出雲町をエリアに、約6000軒の顧客にLPGガスを供給。所属する職員は10人で、営業・設備改善・メンテナンスなどの担当が6人、保安点検専属が1人。同センターには、農協という大組織ならではの本店とのやり取り、営業・金融・不動産・福祉・シヨップなど他部門との連携、そして頻繁な人事異動など特殊な事情もある。この多様な事情を踏ま

### 期限管理を完璧に効率的作業を支援

導入の最も大きな動機となった保安面では、「導入した7年前に、このセンターの顧客台帳がようやく完成したと感じた。以降、メータ・調整器・ホース類・警報器などの期限管理が完璧にできるようになった。前回の県の立ち入り検査での指摘はゼロ。検査官には、いつでもいらして下さい」と言っています。同センター長は、保安に関して絶対の自信を持つ。全



くにびき農業協同組合経済部LPGガスセンター

件によってデータを抽出する帳票類も、マジカルコンボで自由自在に換えることも決めの一つ。本店とのやり取り、そして支店へのデータ提供などがとてもスムーズに行える。スーパーXでは、ある顧客画面を開くと売掛金明細・ガス使用量の履歴・保安点検の結果・保安機器・供給機器・燃焼機器・ゼンリン電子住宅地図と連携した地図情報など保安情報や販売情報をクリック一つで切り替わり即座に対応できる。ある顧客についての保

安・販売情報を即座に把握するとともに、今期の対象顧客を抽出するもので、特定の顧客層の絞ったタイレクトメールを送るの洗出しなども可能だ。ガス給湯器を使用している顧客に新製品の提案を、またSiセンサーコンロ以外を使用している顧客にDMを、といった複雑な非定型作業も簡単にこなすことができる。くにびき農協では、同センターで売上がるLPGガス料金の回収を農協の各支店で行っており、検針・売上データを各支店へいち早く送らなければならないが、そのデータ抽出にもこのマジカルコンボが活躍している。また、JAくにびきで実施しているJAカード(NICOSカード)の会員特典であるポイント制度においても、LPGガス販売における複雑なポイント管理もこのマジカルコンボで行っている。あるいは複数の顧客の請求書をまとめて発行する、といった複雑な非定型作業も速やかにこなすことができる。

実施する『ザ調査役』も導入し、データ入力省力化などさらなる効率化を図っている。このような姿勢が認められ、平成20年には95ポイントというトップの成績で、原子力安全・保安院長表彰に輝いた。

機器のチラシを、最近では火災警報器のチラシをDMで発送したそうだ。また、機器を買い替えた顧客でも古い機器の履歴を残し、顧客がどのような機器を何年サイクルで買い替えたといった変遷を辿ることができるよう、顧客データの充実と地道な努力が続けている。

「お客様のデータは財産」と語る門脇センター長。電化が変わってしまった顧客のデータも残しておく。年2回はガス

蓄積した貴重なデータを元に、自在にシステムを駆使しているセンター長、その秘訣は「スーパーXとマジカルコンボ」が優れているのは確か。しかし、それを使いこなしてこそ生きてくるもの。カナデンブレインで最も感心させられたのは電話対応。電話をかけるのと、システムを熟知した女性社員が迅速に、FAXなど判りやすい方法で処置を伝えてくれる。この電話対応だけでも大きな価値がある」と話す。

これからのLPGガス事業の方向性は、「1年半前からALSOKと提携し、『セーフティーホー

ム24』というホームセキュリティの販売を始めました。また、4月からは太陽光発電システム販売に本格的に取り組み。当センターの顧客の9割はくにびき農協の組合員であり、地域農業の発展と心豊かな暮らしの実現を目指し、安心して暮らせる地域社会づくりに貢献していきたい。そのためにも、顧客データを駆使しながら、それぞれのお客様に最適なサービスを提案していきたい」としている。