

# 「SuperX」は業務改革の基軸

## 亀岡商店の選択



手の平サイズの保安点検用PDA

**前向きに業務に取り組めるシステム**

亀岡商店(愛媛県宇和島市、亀岡明彦社長)は充填所、オートガススタンド、容器検査所を保有する。バルク配送に取り組み、簡易ガス事業もあるから、LPガス事業そのものが多岐にわたる。同社が求めたのは、これら事業とともに集中監視システムや既存のGPS・AVMシステムのCTI(電話連携)を問題なく連携させ、全体を統合するシステムだった。検討の結果、選ばれたのはカナデンブレイン(東京、植田哲雄社長)のSuperX。LPガス統合情報ネットワークシステムという名称の通り、LPガス事業にかかわるすべてに対応するシステムだ。亀岡社長は「的確に私どもの要求に応えてくれた」と評価する。

システムの稼働は4年前からだ。カナデンブレインさんとの付き合いは、とても長い気がする」という亀岡社長は、その理由を「良いシステムに仕上げたいという共通の思い」が積み重なって来たからではないかと考えている。

SuperXは、ガス・器具の販売管理、仕入れ、検針、保安、配送、卸、決済、顧客管理など、

LPガス事業の業務全般にわたるデータ入力・伝達・保全・活用を統合的にサポートするソリューション(問題解決)システム。基本機能に多彩なオプション機能を組み合わせたことで、LPガス事業者毎のニーズに対応し、業務のスピードアップ、顧客接点強化、運営コスト低減、法令順守など、経営体質の強化をバックアップする。

例えば、CTI(電話連携)オプションなら、顧客から電話がかかると即座に顧客情報画面が起動し、その顧客の基本情報や取引履歴などを見ながら迅速・的確に対応できる。「マジカルコンボ」はマウスで項目を選択するだけで、誰でも簡単に顧客情報が分析できるツール。簡単・自由にデータを加工・分析する。

以前より使いやすいSuperXの特徴の

ひとつは、社内業務の標準化により、担当者だけに依存しないシステム構築ができること。

「以前は、担当外のことだと日報を調べたり、担当者の携帯に電話し確認したりと大変なこともあったが、作業結果や手配状況など、ある程度のことば(誰でも)自信をもって対応できるようになった。今では、若い女性事務員からの的確な指示が出せている」(亀岡社長)。また、社員が前向きに業務に取り組めるようになった点を評価する。「人に出されたリストよりも、自分で考えた条件のリストをマジカルコンボで出し、他の作業との兼ね合い、訪問順などを考慮して積極的にやってもらっている」。



業務の標準化を実現するシステム

亀岡社長は、以前(の他社システム)より使用しやすくなった、と話す。現システムに入れ替えたころはちょうど、ベテラン社員が定年を迎え世代交代の時期だったが、ノウハウなどの引き継ぎは比較的簡単、また充分にできたという。

SEが選んだシステム

亀岡社長によると、同社のシステムへの取り組みは、亀岡旭会長の方針

やアイデアによるところが大きい。同会長は省力化・効率化に熱心で、早くから機械化・自動化を進めてきた。オフコン主流の時代にパソコン構成のシステムを採用したり、システムのバージョンアップは業務改革のチャンスと捉えて取り組んできた。会長の熱心さに応えたのが、SuperX採用にあたっての責任者の亀岡社長だった。亀岡社長は実は、大手コンピュータメーカーで10年以上、SE(システムエンジニア)として勤めた経歴を持つ。SEとしての「こだわり」は、インターネット用パソコンをSuperXなどの基幹系とは切り離し、別系統としていることにも現れている。むしろセ

ルがなかったこと。金銭トラブルは信用問題となるが、その点はしっかりと守っていた。保守もしっかりしていて、現場作業を滞らせることがないのを第一に対応してもらっていること」をあげる。また「以前のシステムで問題となっていたデータ蓄積年数制限を気にしなくてよかったのも大きい。各種データの蓄積は顧客密着には欠かせないが、以前のようにバックアップデータを指定しての照会しはしないので、ストレスなく確認できる。顧客接点重視を目標にして今、作業指示の充実と作業履歴の蓄積は大きいに役立っている。前にも顧客メモ的なデータ蓄積は行っていたが、SuperXの豊富なデータにより、担当者以外の者を訪問したことがない顧客宅に向かわせる時も指示しやすくなったという。ずいぶん前の話だが、当時のシステム会社に、都市ガス料金のようなシステムに改造できないかと相談したが、相手にされず実現できなかった。自動振替不能時の課金といったことであるが「カナデンブレインさんの開発担当者は対応していた。遅延料金も付加されなかった」と評価する。同社長は配送伝票、検針伝票、請求書など帳票類のコストダウンにもふれた。年間にすれば大きな金額となる。

「過去の成功体験に足を引っ張られる」といことが、システムにも当てはまるかもしれない。ただカナデンブレインさんは、そのあたりを心得ていらっしやるようで、常に新しいことへの研究・挑戦に取り組んでいるという話を聞き、心配無用なのかと思っている」と話す亀岡社長は、カナデンブレインとは長く付き合い合えると考えている。



球形タンクの偉容・亀岡商店