

カナデンブレイン 吉田 仁 社長に聞く

カナデンブレイン(東京・港区、吉田仁社長)では、LPG統合情報ネットワークシステム「SuperX」によるソリューション提案に力を入れている。今後のLPGガス業界向けシステムについて、吉田社長は「CRM(顧客管理)とBCP(事業継続計画)の支援が大きなテーマになる」との見方を示し、「なぜ、何のためにシステムを入れるのか。LPGガス事業者さまと一体になって、真のソリューションを追求していきたい」と意欲を語る。



吉田仁氏(よしだ・ひとし) 法政大学卒。昭和56年4月神奈川電気(現カナデン)入社、平成11年4月機電事業部機電第一部長、15年10月営業推進本部事業戦略室長代理、17年10月経営戦略室事業戦略部長、20年4月半導体・デバイス第二事業部企画部長など歴任。21年4月執行役員産業ソリューション事業部長、平成24年4月からカナデンブレイン代表取締役社長。昭和33年東京都生まれ、54歳。

真のソリューション提案

CRMとBCP支援を拡充

——LPGガス業界を取り巻く環境と印象について。

半世紀以上続いてきたLPGガス事業も転換期にあると感じる。LPGガス販売店の統廃合が進むとともに、顧客数、ガス消費量も縮小傾向にあり、先行き不透明だと考える経営者さまも少なからずいらつしやるだろう。

LPGガス事業は地域に根差さなければ成り立たない。また消費者がある限りの供給を続ける義務がある社会的責任のある仕事だ。

東日本大震災ではLPGガスの利便性が際立った。災害に強いという特色を地震大国・日本においてどう生かすか、今後

LPGガスの真価が発揮できるような市場形成に期待している。

——今後の課題と展望について。

当社の基幹システムであるLPG統合情報ネットワーク「SuperX」は機能の見直しと使い勝手の向上を図り、システムを堅牢にするべくバージョンアップを重ねている。

今後の課題は、CRM(顧客管理)と、BCP

(事業継続計画)支援の拡充。法令改正などLPGガス事業者さまの運用管理にかかわるもの対応はもとより、これらが今後10年間の大きなテーマだと考えている。

その中で、また検討段階ではあるが、事業支援ツールとして「業務レシピア」という機能を研究中だ。

どの業界でも見られる傾向ではあるが、LPGガス業務においてもベテラ

ン社員の経験におもねっている部分があるのではないだろうか。配送・検針・保安など「こんな時どうする」の勘所が属人化するリスクになってしまふ。

そのため、業務マニュアルや現場のさまざまなノウハウをデータベース化してQ&A検索可能とした仕組みをモバイル端末でいつでもどこでも閲覧可能な運用ができないかと考えている。

——システムを導入す

る上でのポイントは。

「なぜ、何のためにシステムを導入するのか」という目的・理由を明確にしていることが極めて大事だ。システムは、課題や問題を解決するための道具。例えば、「もつと利益を上げるため、営業情報を分析したい」「業務の効率化をもろ一步深めたい」などといった目的に対し、サポートするものだ。その目的をしっかりと捉えておかないと、システムと現場の運用が離れ、何のために高い対価を払って導入したのか分からなくなってしまう。

当社では、30年以上にわたり、多くのLPGガス事業者さまの情報システム化をお手伝いしてきた。極端に言えば、100社のお客さまがいらつしやれば、100通りの理想とされるシステムがある。

LPGガス事業者さまが真に必要なとされている機能を土台としてしっかりとつくり込み、個別のご要望については必要最低限の投資でかなえられるように費用対効果にご納得いただける提案をしていきたい。

——最後に一言。当社社員によく話すのは、システム事業者として、われわれも最低限の利益を上げなければならぬということ。また、場所の問題など当社が満足いくサービスをご提供できないと判断した場合、お断りする勇気を持って話している。

売って終わりではなく、その後のサポートも含めてのシステムであるからだ。

システムを導入したら最低5、10年は使っていないでくわけだから、われわれが事業継続できないければ、誰もそれをサポートする人がいなくなってしまう。システムを売るということの社会的責任は大きい。

「日々前進」の気持ちで常に臨みたい。反省は必要だが、道を外れても目線を上げて遠くを見て、前に進んでいきたい。これまでどうまくいかなかったことはもちろんあるが、それは失敗ではない。失敗も含めた提案もソリューションの一部だと思ふ。うまくいかなかったことを提案するの目であり、LPGガス事業者さまの課題を解決していくことが、当社のシステムをさらに成長させることにつながると考えている。