

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何かが必要か。何をすべきか。

地方のICT戦略 [50]

イワタニ長野株式会社は、岩谷産業グループの一員として、災害に強く、環境に優しいクリーンなエネルギー・LPガスを長野県内のご家庭に供給。「安全、安心、安定供給」をモットーに、地域密着型のサービスを提供している。昨年、「ひかりクラウドPBX」を導入。その理由や導入後の効果について伺った。



集合住宅などに設置されるバルク貯槽に、バルクローリー車から直接充填できるLPガス供給システムを採用

災害に強くクリーンなエネルギー

LPガスを安全・安心供給

まず、御社の事業内容からお聞かせください。

林 弊社は、全国310万世帯にLPガスを供給している岩谷産業グループの地域事業会社として設立されました。LPガスは、現在では全国のご家庭の半数で使われている環境負荷の小さいクリーンエネルギーです。私たちがお届けしている「Maruigas」は、日本の暮らしを支えるLPガスのトップブランド。その伝統を受け継ぎ、確かな信頼とともに地域密着のサービスで安全・安心・安定的な供給に取り組んでいます。安全・安心の体制では、事故を未然に防ぐ最新のセキュリティシステムと、万一の時にすばやく駆けつける管理体制を敷いています。たとえば、ガスメーターひとつを取っても、単にガス使用量を検査するだけではありません。通信回線で異常がないかを監視し、不測の事態に備えています。24時間・365日、地域の皆さまのお近くで、安全・安心を守り続ける。それが、私たちの使命であると考えています。

——本社の敷地内には大型の設備があり、とても存在感がありますね。

林 大型貯蔵タンク（上部写真の奥2基）は、バルク供給をはじめ、容器への充填に使用されるLPガスを貯蔵しています。バルクローリー車（上部写真手前は、業務用集合住宅、戸建て住宅などに設置されたバルク貯蔵に直接LPガスを充填できるようになっています。容器交換に比べて手間やスピード、コストを大きく削減できます。

また、弊社は「災害時対応中核充填所」としても国の認定を受けています。これは、大規模災害発生等の非常事態でもLPガスが安定的に供給できる様に、国が指定するLPガス設備等一定要件を備えている充填所です。災害に強いエネルギーであるLPガスを供給する会社として、地域や地域の皆さまに貢献できる会社でありたいと思っています。

スマートフォンで

今までの電話を内線化

——地域の暮らしを担う企業として、御社が抱えていた課題はなんですか？

林 お客様にクリーンなエネルギーのLPガスを安全・安心・安定的にお届けするのは基本にありますが、何よりも社員の働く環境を変えたいと考えていました。

弊社では、ご存知のように、各家庭を訪問して保守点検や保安点検を行っています。必要に迫られて、外出先から用件のある事務員に連絡を取りたい場合、事務所に居る他の事務員を通して取り次ぐこともありました。1日に何回もそういう電話があると、事務職の人間にとっては本来の仕事ができない。どうにかしてもらえないかと、以前から相談されていました。

では、1日に何本くらい外回りの社員から電話がかかってくるのだろうか。これは、事務員に「正」の字を書いてもらって、記録していきました。そうすると、1日に100本の電話がかかってくるので、その半分が社員からの電話だったので。これには、みんな驚きました。さっそく、NTTさんに対応策を検討してもらったのです。

——それが、「ひかりクラウドPBX」ですね。

林 そうです。実は、弊社には電話設備に詳しい社員がいて、ICTに関して造詣が深かったんです。いろいろ調べたところ、「ひかりクラウドPBX」がいいのではないかと勧められました。NTTの担当者の方にうかがうと、長野県ではあまり導入例がないということで、事例が多い東京本社に連絡されたり、電話会議を開いたり、いろいろご苦労いただいたようでした。

導入するにあたって、専用アプリをインストールするスマートフォンが必要でした。ちょうど今まで使っていたガラケー携帯からスマホにする転換期だったので、良いタイミングで「ひかりクラウドPBX」を導入できたと思います。

仕事の効率化、残業削減 社内環境も円滑に

——特に実感されている導入の効果はなんですか？

林 外回りの社員が用件のある事務員に直接電話を掛けるようになったため取次ぎの対応が無くなり静かになっています（笑）。事務員が使う端末にブルートゥース・イヤホンをつけてハンズフリーも可能になり、お客様と電話対応しながらパソコンに情報を打ち込むなど、仕事にも集中できて能力が上がったように思います。

外回りの社員にとっては、社員間の連絡もよりスムーズになりました。また、どこにいても代表電話から発信・着信できるので、夜間・休日などに着信履歴を見てお客様から外回りの社員携帯に直接電話連絡があるということもなくなりました。弊社では「テレセーフ」体制で電話回線による24時間集中監視システムを敷いているので、緊急時にはそちらで対応できるのです。

コストでいえば、主装置を置く必要がないというのも大きいですね。今までは主装置の交換にかなりのコストがかかっていたものが、「ひかりクラウドPBX」の導入でコストが抑えられました。1台のルーターで全て管理できるので、社員が増えてチャンネルを増やすにしてもインシャルコスト

トがかからない。それも大きな魅力です。3年前から働き方改革に取り組んできた弊社にとっては、残業削減は最大の課題でした。「ひかりクラウドPBX」の導入によって仕事の効率化が図られ、残業削減ができて、社内環境も風通しが良くなりました。この会社ですっと働きたいと思えるような労働環境を整え、社員の満足度を上げるのも企業の使命だと考えています。

これからますます進化するICT社会の中で、どこよりも先んじて「ひかりクラウドPBX」を導入できたことは、弊社の強みになります。NTTの担当者の方は、10年後にはクラウド社会が実現するとおっしゃっていました。「ひかりクラウドPBX」を導入する企業が増えれば、ランニングコストもさらに削減できると思いますので、NTTさんにはぜひ期待したいところです。



Profile

○イワタニ長野株式会社

事業内容／LPガス・供給体制・供給システム、新エネルギー、24時間見守る、テレセーフシステム、Maruigas 災害救援隊、動くことも110番、快適生活・生活関連商品、富士の湧水、リフォーム事業

設立 平成10年1月28日
所在地 長野県長野市東和田749番地
TEL 026-1244-6415

林 裕幸 さん

代表取締役社長
イワタニ長野株式会社

Interview