（第３種郵便物認可）

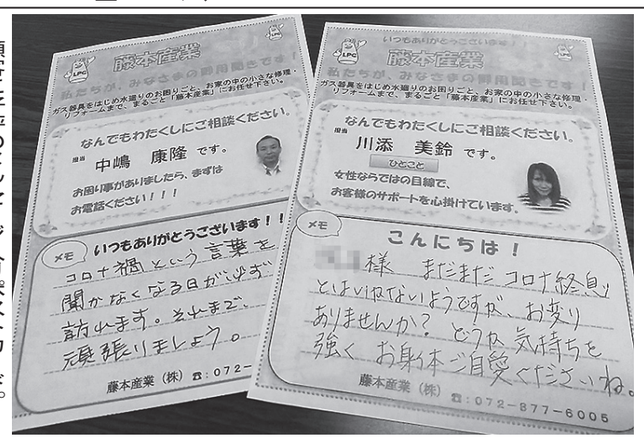
近畿・四国

◇ 大阪支社 ◇
大阪市中央区淡路町３－２－８
トーア紡第２ビル５Ｆ
☎06(6231)8036
FAX06(6231)8039

都市ガス客も対象に

藤本産業 水回り改修充実

藤本産業（本社・大東市、藤本和俊社長）はLPガス顧客と周辺の都市ガス客への接点活動を強化している。LPガス顧客を守り、都市ガス客に攻めの意識で「リフォーム」と「リニューアル（機器取り替え）」、それらにつながる水漏れ修理などの「ハンディ工事」で実績を重ねている。



顧客に好評のメッセージ入りポストカード。コロナ下の接点強化に成果を上げている

ホームエネルギー部ライフサポートチームでは昨年10～12月、独自チラシでの機器販促を展開。システムキッチン・バスの成約を「リフォーム」に区分し、ビルトインこんろ、洗面化粧台をプレゼントするかたちでセット提案した。

こんろ、レンジフード、熱源機付き給湯器、浴暖機などの取り替えは「リニューアル」に分類。全体で受注額は519万5千円を達成した。都市ガス客からのリニューアルが多く、リフォームの反応もLPガス客を大きく上回った。

岡本正次マネジャーは「LPガス顧客は高齢化しているので住宅設備への投資が伸びにくい」として、5年前から都市ガス客の取り込みを実践してきた。最近では、水道蛇口の修繕などに代表される軽微な困り事を解決する「ハンディ工事を周知し毎月、約60件ある問い合わせのうち都市ガスが半数を占めている」。

ハンディ工事をリニューアル、リフォームへの布石とする同社は昨秋のキャンペーン時に、都市ガス客にも価格を明示し成果を上げた。成約には至らなかったが好感触だった先は、見込み客として取り込んでいく。

一方、LPガス顧客にはガス契約を継続してもらうための還元策で〝守り〟を固める。こんろキャンペーンなどで特別価格を提示するほか、明日香村産の棚田米を成約特典に付ける。「手間を惜しまない」LPガスの接点策はコロナ禍でも工夫しており「メッセージ入りポストカード」を配布した。1～2月に1千枚を配り「各戸に出向いてインターホン越しに声を掛けてポストカードを投函した」。一人暮らしの高齢者には、顔の見える社員からのメッセージが励みになっているという。誕生日には消毒液をプレゼントしている。LPガス顧客への守りと都市ガス客への攻めの両輪で、生涯顧客づくりを進めていく。

訪問先ではLPガスだけでなく生活や健康関連の相談にも対応した。地域密着型ビジネスの長所を最大限に生かす

給湯燃転

昨秋から月平均30件

日プロ、部門間連携を強化

日本プロパンガス（本社・丸亀市、竹中努社長）は昨秋から戸建て顧客への燃料転換で実績を上げている。配送部門、工事部門、直売営業の社員間で顧客情報を共有し連携を深めて活動に励んでいる。他燃料からのLPガス給湯燃転は月30件ペースで推移している。

「コロナ禍だが、お客さまには保安点検時にスムーズに対応してもらえる雰囲気になってきた」という。基本姿勢である直接訪問による顧客とのコミュニケーションを欠かさず、各担当と顧客との絆、地元のエネルギー会社としての信頼感をフルに発揮する。厨房・暖房機器でLPガスを使用し、経年した灯油ボイラーや電気温水器を使用する顧客への提案活動を強化した。

日ごろから容器交換作業時には経年機器から漏れ出た灯油のシミや設備のさびなどに細かく目を配り、営業担当と情報共有を密にしている。営業会議では工事部門を含めた各営業担当者の成功・失敗事例も共有し、全体の競争意識を高めて営業活動に励んでいる。例えば、山間部にある池田工場（徳島県三好市池田町）の担当エリアはSSの閉鎖が目立つ地域。灯油の配達業者も少なくなってきた地域でLPガスへの燃料転換を急ぎ、オール電化防止につなげたい考えだ。

寒波が起きた年明けには給湯配管の凍結もあり即応した。しかし課題も浮き彫りになった。「ガス機器のイメージが強いからか、灯油ボイラーや電気温水器を使う当社のお客さま宅から凍結への対応を求める声が思ったよりも少なかった」ことだ。今年の秋口には、他燃料の給湯機器が凍結した際にも対応する「駆け付けサービスのPRを強化する」。

平井百貨店

100年の愛顧に感謝

記念紙作成 店内に写真展示

㊤来店した顧客と昔の写真で盛り上がる
㊦タブロイド版のカラー記念紙

平井百貨店（本社・東近江市、平井通社長）は100周年を機に記念紙を作成した。ショールームを兼ねた店内には、かつての社屋や先代、先々代の写真をパネルにして飾った。平井社長は「100年もの長きにわたり当社が続いたのも、地元の皆さまの愛顧があったから」と感謝している。

創業は1920年ごろ。「はっきりとは分からないが100年以上続いたのは確実」（平井社長）。祖父の興市氏が新聞販売店を皮切りに日用雑貨を販売した。「百貨店」の名は、顧客が欲しがるものを何でも扱った当時の商売に由来する。

2代目の父、昌平氏の時代にLPガスの商売は大きく成長した。現在は店舗にショールームを併設し、給湯器やこんろをはじめ住設機器の販売にも力を注いでいる。

記念紙はタブロイド判のカラー印刷で、店の歴史や概要を紹介した。ガスファンヒーターのレンタルやLPWA集中監視などの取り組みを掲載している。社長や社長夫人、社員をはじめ、卸会社の配送担当の写真も載せて人物を紹介した。

LPWAは昨年から設置を開始し、全顧客の約7割に取り付けた。年内に全顧客に普及させる予定だ。集中監視で保安面の安心感、対応力が向上した。「従来は長時間使用のメーター遮断があっても、お客さまの連絡で初めて知った。今は5分前予告や遮断の通報が入る。情報を知ったうえでお客さまと電話で話せるので対応の一歩目が早くなった」と評価する。

奥まった場所のメーターなど難検針の問題が解消し、時期が決まった検針業務に縛られることがなくなった。「当社は毎月15～20日に検針しており、その間に修理依頼が入ると大変だった。自動検針で気持ちに余裕が生まれた」と話す。コロナ下でもあり、顧客接点のあり方を見直し集金も自動化を推進。自動振替率は80%台半ばから94%に向上した。

ウェブを通じた情報発信や地元ケーブルテレビへの出演など、新たな宣伝で認知度アップにも努めている。灯油給湯器やエコキュートを含む湯回り機器の迅速な故障対応、仮設の給湯器や風呂で工事中も快適に過ごしてもらう工夫など顧客目線で考え、手間をかける姿勢は従来のままだ。

一時多かったエコキュートの取り替え依頼は減少してきた。平井社長は「お客さまの支持が薄らいできたのではないか」とみる。エコキュートにはガス給湯器にない故障リスクがあるといい「エコキュートはドレン水が出るが、繊維くずなどで排水口が防がれパンにたまることがある。ヒートポンプの熱で湯気が上がると早ければ3年程度で基盤が傷んでしまう」。

平井社長が経験した事例ではエコキュートの近くに隣家の物干し場があったため繊維くずが飛びやすく、短期間でドレン排水口が目詰まりしたことがあった。「お客さまが知らない情報をお伝えするのも大切な仕事」と平井社長は語る。

なにわ短信

わが家のグリル革命

▽…昨年6月、12年間愛用した自宅のビルトインこんろを買い替えた。数ある便利な機能の中で一押しはグリルの進化だ。先代こんろも付属のグリル専用調理器があったが、重くて取り回しにくかった。新たな調理器は軽くて洗うのが簡単、こんろで無水調理もできる。水を使わないだけで野菜のうまみがこれほど増すとは驚きだった。

焼き物専用プレートが付いたのもうれしい。先代こんろを買った当初、オートグリルで魚や鶏肉をよく焼いた。だが焼き網掃除が面倒なので、共働きのわが家ではグリル料理は休日のメニューになっていた。今は油はね防止のふた付きプレートのお陰で、平日もグリルで焼き物を作るようになった。少し大げさに言えば生活スタイルが変わる「革命」だ。

妻の仕事の兼ね合いで12～3月は記者が夕食当番である。海のそばで育った妻は魚を食べる回数が増えたと喜んでいる。グリル革命は夫婦円満の秘訣でもある。

シルバーサポート事業

兵庫県協 今期1万1260件に安心提供

兵庫県LPガス協会（金本州司会長）は昨年9～10月に実施したシルバーサポート事業の報告書をまとめた。21回目を迎えた今年度はコロナ下ながら昨年度より多い281事業所が参加し前年度並みの1万1260件を訪問。独居老人や高齢者宅を訪ねLPガス機器の安全点検や健康・生活面の相談に応じた。

事業は毎年、敬老の日を中心に原則9～10月の2カ月間実施している。「地域社会に密着！お客様の心をつかもう」をテーマに65歳以上の独居世帯、70歳以上の世帯、体の不自由な顧客宅を訪問。配布用のタオルと経年劣化機器の周知冊子を持参した。LPガス業界のイメージアップと社会福祉の増進を図り、安全で安心な地域社会の構築に貢献し、生活ニーズに関する情報収集も図っている。

訪問時はマスク着用や手指消毒など新型コロナウイルス感染防止策を徹底。LPガスに関する疑問に応える安心一声運動、CO中毒防止などの注意喚起、ガスこんろの清掃、ガス漏れ検知などの安全点検や生活に関する相談に応じた。

今年度は事業の趣旨を改めて説明し参加を呼び掛けた結果、参加事業所が前年度より20者増えた。コロナ禍のなかで高齢者宅を訪問するため、感染防止の観点から各事業者が対策を工夫した。

相談は、LPガス機器に関するものが433件あった。うちこんろ関係は2284件で、53件（うち2件はIH調理器からLPガスへの転換）で新品に買い替えた。点検サービスの希望は1927件。最多は「火がつかない」の85件だった。「点火不良」「赤火」「調子が悪い」などの相談も多く、バーナー清掃（140件）、こんろ・グリル清掃（48件）、電池交換（96件）などで適切に対応した。消し忘れによる恐怖心に関する相談には最新ガスこんろへの買い替え提案を行ったほか、安全装置や集中監視システムの機能を説明し、LPガスを安心して使い続けられるよう丁寧に説明した。

炊飯器関係は151件。点火不良など機器の不調や使用方法の相談に応じた。買い替え希望の3件はすべて成約。全体では8件で新品に買い替えた。

湯沸器関係は477件の相談があった。調子が悪い（13件）、火がつかない（11件）のほか、温度調整や水漏れ関連の相談があった。買い替え案件9件のうち5件で更新、全体で19件が交換した。

給湯器関係の相談は1096件。調子が悪い（18件）、お湯が出ない（17件）などに対応し修理や買い替え、メーカーに修理依頼した。買い替え案件13件のうち6件が成約、全体では28件の買い替えがあった。灯油ボイラー・給湯器と電気温水器に関する相談からLPガス給湯器に転換した事例が7件あった。

その他のガス機器関係は347件の相談があった。内訳は風呂釜136件、衣類乾燥機9件、ガス漏れ警報器58件、住宅用火災警報器4件、ファンヒーターとストーブ42件、浴室乾燥暖房機17件など。警報器は期限到来品を交換した。

生活・健康関連は水道、浴室、トイレなど水回りに関する相談のほか、換気扇の音が大きい、他業者に手すりを取り付けてもらったが工事代金が適正だったかなどの相談が寄せられた。害虫駆除などにも対応した。

エネファーム販売累計14万台に到達

大阪ガス

大阪ガス（本社・大阪市、藤原正隆社長）が販売したエネファームの台数が4日、累計14万台になった。2009年6月の発売から11年9カ月で達成した。

14万台によるCO$_2$削減効果は年間約25万7千t、スギの木約1849万本の植林に相当する。20年4月に発売した新製品は世界最高の発電効率を持ち、高い発電効率とコンパクト化を評価され、国際会議ICEF2020で世界トップ10イノベーションに選出された。

人事

伊丹産業
副社長（専務）代表取締役藤木二郎▽執行役員、ガス事業部LPガス部長吉田眞人▽同、同滋賀支店伊藤真司▽同、同販売促進部長小原伸司▽同、同人事部長岩本靖司▽同、同金沢支店長藤井孝行＝以上2月1日▽阪奈瓦斯社長、執行役員ガス事業部大阪統括部長兼和泉支店長竹村伸治▽ガス事業部和歌山統括部長、同橋本支店長田中晋▽ガス事業部桜井支店長（同和泉支店副支店長）吉野繁治▽同和歌山支店川永営業所長（同門真支店課長）佐々木祐二＝以上2月16日