

事例No.51 GPS無線機器導入による顧客サポートの質向上

事業所名 企業名	三重品川産業株式会社 公式ホームページ：www.mie-shinagawa.co.jp/profile.html				
所在地	四日市市	従業員数	50名 (他事業含め)	産業分類	ガス業（LPガス卸）

【事例の詳細】

機能	緊急時駆け付け	使用 機器等	GPS無線配備車
取組 内容	<p>企業や店舗、個人宅向けのLPガスの販売を主業務としていますが、販売代理店にも卸しています。</p> <p>5年ほど前から全車両にGPS無線を配備し、車両の位置を事務所のパソコンにリアルタイムに表示するシステムを運用しています。これにより、緊急時や顧客から機器の不具合などの連絡が入った際に、現場付近にいるサービスマンが迅速に駆け付けるサービスを行っています。</p>		
導入 プロセス	<p>LPガスも他のガスと同様、冬場の使用量が増加するため、繁忙期の業務の効率的な対応に苦労していました。</p>		
成果 効果	<p>緊急時駆け付けシステムの導入により、営業車両の稼働効率が向上しました。これによって顧客へのサービス対応が充実するとともに、従業員の労働のムダやロスも軽減しました。</p> <p>現在、ガス使用量の検針は、ハンディタイプのスキャナーなどを用いてバーコード読み取りなどを行い、事務所に帰ってからデータ処理をしています。今後は、東京にある親会社（シナネン）、グループ企業のミノスが開発を進めている「次世代クラウド型LPガス基幹業務システム」を導入し、保安端末システム、受発注管理、作業標準化や生産性向上など、全ての情報・データの一元化を進めていく予定です。</p>		

【取組みの狙い】

企業ブランドの強化	品質向上	従業員の成長サポート
独自性・独創性の創造・強化	付加価値の創造・強化	労働環境の改善
商圏・販売チャネル・新規顧客の拡大・開拓	生産・業務効率の向上	勤怠管理の効率化
顧客満足度の向上	生産・業務プロセスの改善	その他
価値・品質の見える化	情報管理の効率化	