

携帯電話でガスの配送業務プロセスを管理

総合ガス事業を展開する日本瓦斯は顧客満足 (CS) と従業員満足 (ES) の追求により、業界5位の地位を確立している。

要因の1つが、「LPガス配送点検システム」である。ユーザ家庭に安定的にLPガスを提供するには、ガスを使い切る前に新しいボンベに交換しなければならない。しかし、必要以上に早い交換はガス

の残量が多く残るため、配送ロスとなり、コストを押し上げる原因となる。そこで細やかな需要予測に基づいてボンベ交換のタイミングを決めてきたが、従来は、配送エリアごとに配送員が固定されていたため業務量に偏りがあり、かつ、タイムリーな交換は難しいという状況にあった。

本事業では原価の約6割が配送業務

業種	ガス小売業
活用分野	顧客サービス向上 業務効率化
テクノロジー	防水 / 耐衝撃性携帯電話、業務アプリ (BREW)

で発生するだけに、効率化は急務だった。

新システムでは、防水性と堅牢性を兼ね備えるカシオ製のau携帯電話「E03CA」を配送員が所持。従来の紙伝票の内容をすべて電子データ化し、配送担当者は毎日サーバから翌日の配送データをダウンロード。配送後、必要な情報をアップする仕組みだ。配送員個人が現場で得た知識や情報も共有し、配送先の柔軟な割り当てに対応できるようにした。

導入後は正確な需要予測に基づく配送日指示によりガスの残量率が大幅に改善。年間で約3万tの節約につながった。また、伝票の印刷や配送コストはペーパレス化により完全削減され、事務処理工数や経費も約8割のカットに成功。配送先は一日単位で担当者に割り当て、配送数を平準化してきた。

LPガス配送点検システム

