地域密着型サービス

地域課題を事業に生かす
顧客と新しい関係づくり

高齢世帯等を対象に、買い物や軽作業を有料の「地域密着型サービス」として提供するガス事業者が増えている。「車がなく買い物が不便」「電球交換など高所作業が怖い」など、高齢者の悩みは今や地域の課題。顧客の「困りごと」をヒントに地域課題に応え、顧客との距離を縮め、新しい関係をつくる機会を得ている。買物代行サービスを実施中の栃木ガス、軽作業を提供する犬山ガスを取材した。

栃木ガス
買物代行で暮らし支援
顔が見える関係性を構築

栃木ガスは2021年4月から、新たなサービスとして「買物代行」を開始した。社員が顧客に代わって買い物をして自宅まで届けるもので、外出が難しい高齢者や子育て世帯を支援しようと、コロナ禍をきっかけに事業化した。開始から1年余りが経過し、顧客の暮らしを支えるサービスとして浸透し始めた。顔が見える関係構築にも寄与している。

柳川延夫社長

日常の困りごとに着目

栃木県栃木市は県南部の人口15万6千人の市。市街地には、江戸時代に「日光例幣使街道」の宿場町として栄えた名残で蔵造りの建物が保存されていることから「蔵の街」とも呼ばれ、週末には多くの観光客が散策に訪れる。栃木ガスは市街地を中心に、都市ガスは約3500件、LPガスは約190件に供給している。

買物代行は、同社の都市ガス顧客を対象に提供する。サービスの流れは、①顧客が電話で買物代行を依頼②社員が顧客宅を訪ねて希望の商品を聞き、購入費用を預かる③指定の店舗で商品を購入④自宅まで届ける――。受け付けは平日9時～16時までで、11時までに申し込めば当日中に商品を届ける。利用料は1回1店舗税込み1100円。追加料金550円でもう1店舗の買物が依頼できる。利用料はガス料金と合わせて受領する仕組みだ。

栃木ガス全社員10人のうち小売り営業を担う5人が担当する。軽貨物運送に必要な黒ナンバーを取得し、営業車両のワンボックスカーを使用できるようにした。また全ての車両に貼り付ける「栃木ガスの買物代行」のマグネットやチラシを準備し、チラシはこれまでに2回配布した。

事業開始から1年余りが経過し、月平均5件程度の依頼を受注した。リピーターも複数あり、多い人では10回以上利用しているという。

～「買物代行」の流れ～

- ●電話で代行依頼
  顧客が名前、住所、希望商品を伝える。
  ↓
- ●買物代金を預かる
  担当者が訪問し、商品の内容を確認。購入代金を預かる（預かり票を発行）。
  ↓
- ●店舗で商品購入
  担当者が預かった現金で商品を購入。
  ↓
- ●商品のお届け
  商品とおつり、レシートを顧客と担当者の双方で確認する。
  ※利用料はガス料金と合算。

買物代行のチラシ

小売り営業を担当する社員らが買物代行を行う

コロナ禍に事業化

事業化の検討を始めたのは、20年の春ごろ。栃木ガスの柳川延夫社長は日ごろから地域住民との交流の輪を広げようと、巡回している際に会話をする中で、「自動車の運転免許を返納してしまい、買い物が不便」「一人暮らしなので、買い物にタクシーを利用している」という日常の困りごとを以前から聞いていた。タクシーを利用すると、買い物代に加えて3千～4千円がかかるケースもある。コロナ禍で買い物に不安を感じる高齢者も多い中で、会社として何かできるのではないかと考え始めた。

社員と話し合いを重ねたところ、社員の中には、なじみの高齢の顧客に頼まれて、電球を買ってきて交換したり、一人で運べない重い物を買って届けていたりしていたことが分かった。こうしたこともあって、買物代行の事業化は社員にスムーズに受け入れられ、検討に入ることができた。

20年8月から11月にかけて、20件程度の顧客の協力を得て、買物代行のトライアルを実施した。その結果、市内の顧客宅と買い物先の店舗が、同社の半径3㌔圏内に集中していることから、買い物や商品お届けまでの一連の流れがおよそ約40分で完了することが確認できた。

依頼される買い物は、食料品が多く、水や飲料、園芸用の土などの重い物もあった。肉や魚などの生鮮食品に関しては、買い物に慣れていない社員が担当した場合、要望に沿わないなどのクレームになる可能性を心配していたが、一切なかったという。柳川社長は「市街地から離れたLPの顧客にサービスを提供するのは難しいが、都市ガスの顧客に対しては当社の商圏半径3㌔内で完結することから、本業のガス事業への負荷がかからないことを確信し、事業化を判断した」と振り返る。

トライアルの結果を踏まえ、サービスの詳細は全社員が参加して決めた。

まず手数料については、高齢の顧客などにヒアリングし「千円であれば頼みやすい」という意見を参考にした。買い物の平均金額が2400円程度だったこともあり、その半額の1100円で決まり、ガス料金の受領の際、一緒に利用料も引き落とせるようにした。

特にサービス利用上の注意事項は慎重に話し合った。例えば、1回当たりの重さや大きさに制限を設けること、「おすすめを買ってきてほしい」など、あいまいな買物代行は受けられないこと、災害時は利用できないことなど、意見を集約してチラシに盛り込んだ。

「助かった」の声届く

サービスを利用した顧客からは、「一人暮らしなので助かった」「重い荷物のため助かった」という声が届いている。ガス機器の修理の際に電池切れが分かり、買物代行を依頼されたケースもあったという。高齢の顧客で、欲しい漬物の商品名が分からなかった時に、社員が機転を利かせて過去のレシートを預かってスーパーへ行き、スーパーの店員に聞きながら希望する商品を探し、届けることができとても喜ばれたという。

買物代行のトライアル時には商品を届けた際、その顧客からエアコン取り換えの相談を受けていたところ、偶然その場に居合わせた顧客の知人が、栃木ガス社員と顧客とのやりとりを見て、「うちのガス屋さんはそうしたことは一切ない。わが家もお願いしたい」という声をかけられ、他燃料ユーザーへのガス営業につながる機会もあったという。柳川社長は「買物代行を通じて、お客さまとのコミュニケーションスキルが向上してきた」と話す。

距離の縮まりを実感

17年4月の都市ガス自由化以降、顧客との関係強化は同社にとって切実な課題となった。同業他社による都市ガス切り替え営業が活発化し、柳川社長は同年5月の着任以来、徹底的な顧客との関係強化に取り組んできた。

市内の飲食店全店舗に足を運び、社員にも定期的に業務用顧客の飲食店を利用するよう呼び掛けた。また栃木ガスのことをもっと知ってもらおうと、「電気・ガス・リフォーム　栃木ガスにお任せください！」というチラシを作り、24時間365日受け付け、即日対応、暮らしの何でも相談など、業務内容を分かりやすく記載。全社員の顔写真も大きく掲載した。

関係強化に取り組む中で、ある社員は栃木ガスの公式ツイッターを開設し、業務用顧客のサービスの紹介や、飲食店の料理紹介など、顧客の商売を応援する取り組みを自発的に開始した。また20年以降は、コロナ禍でガス展が開催できない代わりに業務用顧客の飲食店で使用できる500円クーポンを発行した。初めての試みだったが飲食店一軒一軒に足を運んで相談し、実施した。好評だったことから翌年もクーポンを発行した。こうした取り組みから、「これまで栃木ガスには何も用がなかったけど、印象が変わった」という声もかけられるようになった。

一般家庭の顧客宅を訪ねる機会は、これまで定期点検、ガス器具修理や部品交換などに限られていたが、買物代行を始めたことで距離が縮まり始めた。

柳川社長は「今までは、営業スタッフがお客さまを訪問して提案するなど一方通行の関係性だった。さらにコロナ禍で訪問を控えざるを得なくなり、訪問へのハードルは上がった。買物代行はお客さまに呼んでいただける。そしてありがたいことにとても感謝されることが多く、社員のモチベーションアップにもつながっている。買物代行を通じて、お客さまに呼んでもらえる双方向の関係をつくっていきたい」と話す。

身近で必要な存在に

同社は17年から、ガスワングループとなった。同グループはガスワン憲章の中で「最も身近で必要な存在になる」というメッセージを打ち出している。栃木ガスの買物代行もこの方針に基づいており、買物代行をきっかけに、ガス機器の相談やリフォームなど、「栃木ガスに頼めばなんでもやってくれる」という顔の見える密な関係性を築いていく方針だ。

柳川社長は「栃木市の人口は2045年には現状から25%減少するという推計もある。そうした中で、買物代行はこの先5年、10年とさらに浸透していくはず」と話す。

人口減少で、ガスの顧客件数も必然的に減っていく中で生き残るためには、1件当たりの販売量増加が鍵となる。同地で利用が多い灯油からガス給湯器への燃転の提案はもとより、電気の契約やリフォーム受注にもつなげていく。このほか、カーボンニュートラル天然ガスや、カーボンオフセットLPガスの供給推進、栃木市が進める企業誘致においても、大口需要家獲得につなげる取り組みを進めている。

買物代行をはじめとする「関係強化」と「最も身近で必要な存在になる」ことは、人口減少と高齢化社会で生き残るための同社のキーワードになりそうだ。

栃木ガスのプロフィール

▼本社＝栃木県栃木市▼設立＝1964年▼社長＝柳川延夫▼供給区域＝栃木市の一部▼需要家件数＝3451件（2022年3月）

犬山ガス
簡単作業をワンコインで
高齢化に対応、接点強化に

犬山ガスは、顧客接点強化の取り組みの一環として、30分以内にできる簡単な作業を500円で請け負う「ワンコインお助けサービス」を行っている。同社がガスを供給している愛知県犬山市では高齢者世帯が増えている。長年にわたり地域に根差して事業展開してきた同社は、高齢化という地域の課題に対応。地域住民の「ちょっとした困りごと」の解決に貢献しながら、「頼れる存在」として信頼を獲得していく。このサービスをきっかけに顧客との関係性を強化し、将来、リフォームなどの受注や、新規顧客の開拓につなげていきたいとしている。

高齢世帯の課題を解決

同社のガス供給エリアには高齢者の一人住まい世帯が3000件ほどある。同社は、こうした高齢者世帯を毎年訪問し、ガス機器の無償診断やガス漏れ警報器の無償設置・交換などを行う「ふれあい巡回」を続けてきた。その中で、暮らしに関するさまざまな「ちょっとした困りごと」があることも見えてきた。同社は、こうした顧客の困りごとの解決に貢献するため、新たなサービス「ワンコインお助けサービス」を2020年6月から開始した。

共働き世帯が増える中、同社は、網戸や障子、襖の張り替え、畳の表替えなどを有料で行う「暮らしのサポート」を18年から行っているが、ワンコインお助けサービスでは、それよりもさらに簡単な作業を手掛ける。具体的には、電球の交換や家具の組み立て・移動、扇風機やストーブの清掃・片付けなど、同社の社員1人が30分以内にできる作業をワンコイン（500円）で請け負う。

作業を行うのは平日だけ。依頼者は作業希望日の3日前までに電話で申し込む。当日、作業終了後に現金で支払う仕組み。重量物の移動などで作業者が2人必要な場合は2作業で千円となる。扇風機やストーブの分解清掃を行う場合は別途2千円かかる。

30分以内にできる簡単な作業であれば引き受けている。同社は作業者だけを提供し、作業に必要な道具などは依頼者が用意する。ただ、介護など、体に触れる作業や車両での送迎、ペットの世話、金銭・通帳・カードを扱う作業などは、万が一のトラブル発生によるリスクを回避するため引き受けていない。また、電気工事や水道工事など、専門資格を必要とする作業も対象外としている。

ワンコインお助けサービス
1回30分以内で1人でできる簡単な作業
引き受けている作業例
○扇風機、ストーブの掃除／片付け
○簡単な家具の組み立て
○蛍光灯・電球の交換
○家具の移動（10㌔程度）　など
引き受けていない作業例
○顧客の身体に直接触れる作業
○金銭、通帳、カードなどを扱う作業
○ペットの散歩、世話など
○車両などでの送迎　など

市内全域を対象に

依頼内容は多岐にわたる。換気扇の掃除や電球の交換など、高い位置にある機器に関する作業依頼が多いという。また、コンロの掃除やストーブなどの清掃・片付け、草抜き・枝切り、照明器具の掃除などの依頼も多い。最近では、蜂の巣の駆除、布団シーツ掛け、資源ごみの排出といった依頼もあった。

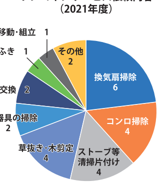
依頼主は70歳以上の女性が多いという。21年度は年間で26件の依頼があった。今年度は5月末までの2カ月で既に7件の依頼を受けた。

堀場浩司営業部長は、「ワンコインで気軽に声を掛けてほしいという思いからこの料金設定で始めた。どこに依頼して良いか分からない簡単な作業であっても、『犬山ガスなら安心して依頼できる』といった声をいただいており、好評を得ている」と話す。

ワンコインでどのくらいの依頼件数があるのか読めなかったので、当初は同社のガスを使用する需要家だけを対象としたサービスとしていた。高齢者世帯が増える中、犬山市から、市内全域でのサービス提供の要望を受け、20年7月からは需要家だけでなく、同市民を対象としたサービスとしている。

高齢者から生活での困りごとに関して同市に相談が寄せられた場合は、地域事業者の取り組みとして市が同社のワンコインサービスを紹介する。地域の民生委員にもワンコインサービスのチラシを渡してある。

ワンコインサービス依頼内容（2021年度）



堀場浩司営業部長

犬山ガスのプロフィール

▼本社＝愛知県犬山市▼創立＝1931年▼社長＝加藤光弘▼供給区域＝愛知県犬山市▼需要家件数＝9721件（2022年3月）▼関連会社＝マドラス、岩田工機、下呂温泉湯之島館ほか

リフォームや新規開拓に

本業の業務の合間に作業を行っているとしても、このサービスで直接的利益が得られるわけでもない。だが、同社はこのサービスを重視しており、幹部会議で依頼の件数や内容を共有するなど、会社全体としてサービスの訴求に力を入れている。それは、地域に寄り添いながら、このサービスを顧客接点機会として生かしていくためだ。

同社は、サービスの提供を通じて地域に貢献しながら、顧客との接点の機会を増やしていく考え。10分・20分単位でなく、30分を1作業としたのも、作業終了後に依頼者と雑談をするなどして、ほかに困っていることなどを聞く時間も持てるようにするため。地域住民のニーズを把握し、新たなサービスや商材の提供につなげていく。

営業部営業1課の高木達也課長代理は、「（ワンコインサービスは）既存のお客さまとの関係性を維持していくための意義もある。『こんなサービスがあるのか、使ってみよう』『知り合いに紹介しよう』といった形で活用してもらい、お客さまとの関係性強化につなげていきたい」と語る。

これから高齢化と脱炭素化が進み、住宅の電化が進むことも予想する。ワンコインサービスの対象を需要家だけでなく、市内全域としたことで、ガスを利用していない地域住民との接点の機会や、信頼獲得、新規顧客開拓のきっかけにしていきたい考え。ガスと電気のハイブリッド給湯器を武器に、ガスの有効性を訴求していく方針だ。

磯部知宏統括主査

依頼者からは好評

犬山で創業90年の歴史を持つ企業としての強みを生かしながらサービスを訴求し、気軽に活用してもらうことで、依頼者だけでなく、その家族からの信頼も得て、ガス機器の更新需要の獲得や将来のリフォームの受注などにつなげていきたいとしている。

ワンコインサービスの依頼件数は年間30件ほどで、まだ少ない。需要家以外の市民にどう訴求し、依頼件数を拡大していくかが今後の課題となる。

サービスの利用者の満足度は高い。営業部営業1課お客さまサービスチームの磯部知宏統括主査は、「500円で作業を行うので、お客さまからは喜ばれており、依頼件数は年々増えてきている。『高い所に上がるのが怖いが、近くに住む家族は忙しそうで頼みづらい。便利屋のチラシがポストに入っているが、知らない事業者には頼みづらいので、とても助かる』と言われた。利用したお客さまがリピーターとして呼んでくれるのがうれしい」と語る。

こうしてできた顧客との顔の見える付き合いから、その顧客のことを考えた最適な提案へとつなげていく。「こうした取り組みは、地域に根差した、われわれにこそできることの一つ。今後も『犬山ガスファン』を増やしていきたい」（堀場部長）。

高木達也課長代理

購入した布団へのシーツ掛けの依頼もあった

日本ガス協会のページに関するお問い合わせは広報グループ、香川（☎03・3502・0112）まで。

中国銀行本店（岡山県岡山市）

ガス燈のある街

岡山市内には、岡山駅を起点とする東山線と清輝橋線の2系統の路面電車が走っています。中国銀行本店は東山線・県庁通り駅の目の前にあり、ひときわ大きな建物と立ち並ぶガス燈が目印です。1992年に竣工したこの建物の県庁通りに面した入り口には、旧本店ビル（旧第一合同銀行本店）の正面玄関が移築されています。

撮影：川村典幸