

L Pガス保安優良事業者を訪ねて

今回は、群馬県の中核市の一つである高崎市に拠点を置く「有限会社山田燃料」を訪ね、山田陽一社長にお話を伺いました。



山田 陽一社長

訪問先

有限会社山田燃料

保安活動はお客さまとの大事な接点

(編)：御社は平成28年度、29年度と2年連続で、経済産業省の保安優良L Pガス販売事業者表彰を受賞されています。L Pガスの保安に対するモットーをお聞かせ下さい。

山田：保安は直接の売り上げにはなりませんが、大きな宣伝材料になると思います。設備の点検や交換は、維持管理の意味はもとより、顧客との接点機会と捉えています。一つ一つの作業報告を「やまちゃんカード」と名付けたカードに記してお客さまに渡していて、在宅のお客さまには現場の様子をスマートフォンなどのカメラで撮影してお見せしています。点検作業は家の裏側で行うことも多いので、足の不自由なお客さまにわざわざ見に来ていただくなくてもよいからです。小さなことでもより良くなったことを伝えれば、好印象を持ってくださるお客さまは少なくありません。その延長で他の商品の販売につながることもあります。保安はお客さまとの大事な接点機会だと考えています。



保安点検を行う山田社長

監視システムの導入による自主保安活動の推進をうたっています。集中監視システムはどう取り組んでいますか。

山田：安心安全を提供するために導入し、普及率は50%以上になっています。最近では、通信回線の環境変化により対応が難しいところもありますが、技術の改良が進められていると聞いています。普及環境が整い次第、残りのお客さまへの導入を一気に進めていきます。

(編)：経済産業省の保安対策指針でも、集中

(編)：保安について、お客さまへの周知活動

はどのように行っていますか。

山田：当社では、1軒あたり1年に10回くらいはお客さま宅を訪問していると思います。自動切替式調整器や容器ベルトなど、交換する作業をできるだけ分けることで、お客さまと時間を共有する機会を増やすようにしています。また、当社はエアコンなどの家電販売からリフォーム事業も手掛けていますが、リフォームなどで設備を改善した後などのお客さまとの会話の中では、無理なくガスの保安に関する様々な提案もできるメリットがあります。保安に対する理解やLPガスへの認識、自店のファンづくり、最新機器の利便性など、いずれもお客さまにしっかり伝えるには、対話するのが一番よいと思っています。

(編)：保安面での課題や今後の対応、方針をお聞かせください。

山田：当社は少人数体制なので、ガス漏れ警報器の設置で業務が集中して社員の負担になっています。今後、警報器の設置業

務は外部への委託を考えています。保安に完全ということはありません。効率の面からも、作業体制や方法も常に改善を図っています。



リフォームなどガス以外の顔もPR

県業界挙げて張力式ホースの取り付け推進

(編)：5月に群馬県LPガス協会の会長に就任されました。業界の保安活動について思うことや課題などをお聞かせください。

山田：まず、家族で会社を切り盛りしているところは、保安に第三者の目を入れることが必要だと思います。身内だけではどうしても経営面の都合に流されてしまいがちで、社員を含めて他人の意見や声に耳を傾ける必要があります。

設備面では、群馬県は張力式ホースの取り付けの遅れが目立ちます。張力式ホ

ースは、高圧ホースに一定以上の張力が働くとガスをストップするもので、地震などで容器が転倒した際のガス放出を防ぎます。県外の広域事業者は皆装備しており、県内事業者としてもしっかり高度化を図る必要があります。6月の大阪府北部地震や7月の西日本豪雨など、容器がバランスを崩す恐れのある災害が頻発しており、取り付けの推進を図っていきます。

ただ、全体的に今は設備の性能が安定して供給の仕組みが整っていることで、

機器トラブルなどでお客さまから呼ばれることはほとんどありません。呼ばれるのは別のことでご指摘をいただくか、業者を切り替えられる時で、実際受け身になっている販売店は少なくありません。保安はきちんと行えばこれ以上のP R材料はないと思います。攻めの一つとしてとらえるべきです。

また、最近の新築住宅ではオール電化を望む人が増えています。L Pガスに転換するケースもありますが、電気給湯器のエコキュートを使っている方は、古くなくても設備を更新して引き続き使用するケースがほとんどです。エコキュートの入れ替えで新しい設備を導入するまでの1カ月間、仮供給の形でL Pガスの供給を依頼されるケースもあります。当社はこれもお客さまとのつながりを維持する機会だと思って依頼を受けています。ガスコンロ1台、エアコン1台だけでも、何らかのつながりがあれば今後の望みはあります。保安活動などで信頼関係をつなげて、お客さまとのパイプを太くしていけば、思わぬところで仕事が広がっていくものです。口コミもその一つで、最近幼稚園の施設がリフォームするとのことで、当社を紹介してもらいました。今日もインタビューを受ける前に、その現場で電子コンベックとエアコンを取り付けてきたところです。

県協会は現在、会員として575の販売事業者が所属しています。資源エネルギー庁の谷浩L Pガス担当企画官は「取引の適正化や料金透明化の問題は、平成で終わりにしましょう」と話していますが、私も同感です。保安に次いで取引の適正化や料金透明化に早急に対処し、L Pガスの良さをアピールすることに注力したいと考えています。ただ、後継者問題を

抱えている会員も多く、認定保安の更新などを機に廃業を選択するところも少なくないと思います。5年後には会員数が400を割ることも想定しています。

一方で明るい話題もあります。県業界全体では卸から小売まで若手の経営幹部がたくさんいます。当社も、仕入れ先ガス会社で働いている長男が将来は会社を継ぎたいと話してくれています。事業者の数は減りますが、次代を担う彼らにしっかりと形を渡せるよう、会長職を全うしたいと考えています。

(編)：御社の沿革と山田社長のこれまでを簡単に振り返っていただけますか。

山田：80年ほど前に祖父が、炭・薪・練炭などを扱い始めたのが創業です。父・耕三が2代目となり、平成元年に法人化しました。L Pガスを扱って約半世紀になります。

私は当初教員を志し、中学理科2級と高校理科1級の資格も取りましたが、大学卒業後すぐに仕入れ先のガス会社に技術研修に行くことになりました。当時のL Pガス業界はまだ競争もほとんどなく、のんびりした雰囲気でしたが、配送しながらお客さまとのコミュニケーションに努めたことが、今に活かされていると思います。父が平成12年に急逝した後、社長を引き継ぎました。現在は2人の外勤社員とともに、外回り中心の業務を続けています。

(編)：今後の展望についてお聞かせください。

山田：来年、同じ高崎市内の「高崎アリーナ」のすぐそばに、新社屋を建設する予定です。現在の社屋が手狭になったことを機に、次代への基盤づくりをしたいと考え

ました。一昨年末に竣工した高崎アリーナは、全国や世界レベルのスポーツ大会の開催を想定した大型体育館で、今後街の発展にも寄与していくと思います。新社屋は、お客さまに気軽に立ち寄ってもらえる「エネルギーコンビニ」をイメージしています。今後、ガス仕入れ先を通じた都市ガス代理店事業も予定していることもあり、新装の良いタイミングだと思っています。

(編)：座右の銘やモットーなど、日頃意識されているキーワードはありますか。

山田：保安、営業のいずれにおいても「凡事徹底」を意識しています。販売事業者間の競争は大切であり、お客さまもそれを待っています。保安という基礎を固めつつ、攻めの展開を図り、よい形で次代にバトンタッチしていきたいです。

山田燃料が市場とする群馬県は、約70%の世帯がLPガスを利用しており、販売事業者間の競争も多い。さらに、同社は新幹線停車駅から車で約5分の好立地で、近隣の顧客も少なくない。その中で保安を維持し、顧客数を保っているのは、接点頻度の高さに理由があるようだ。その舵取り役である山田陽一社長が県協会の先頭に立つことになった。県業界が一層活気づくことを期待したい。

(会社の基本情報)

社 名： 有限会社 山田燃料
 所在地： 群馬県高崎市下横町10-3
 設 立： 平成元年2月(法人化)
 代表者 山田陽一
 従業員数： 2名
 事業内容： LPガス、関連機器販売、水道、電気、住宅リフォームの各工事

