本紙調査

IT システム導入状況

ガスエネルギー新聞は、全国198の都市ガス事業者を対象にIT・システム導入アンケートを実施した。従来の顧客情報管理システム（CIS）、マッピングシステムに関する設問に加え、今回、ホームページなどデジタル関連の設問を追加した。9面にアンケートの回答の全体概要、10～11面にシステム全体の課題、デジタル化投資の内訳、業務のデジタル化に関する最優先課題についての記述回答を掲載する。（1面に関連記事）

デジタル化投資

「増やす」が14者増

RPA導入・検討は4割強

全国の都市ガス事業者は、IT、デジタル化投資への意欲は強く、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）、IoT（モノのインターネット）の導入を進める動きが目立っている。

本紙では、昨年に続いて、「デジタル化関連投資の投資額の次年度（21年度）の方針」を聞いたところ、「増やす」が53者、「現状維持」が97者、「減らす」が4者となった。「増やす」の回答は昨年に比べ14者増え、回答者全体の3割を占めた。業界全体でデジタル化関連投資への意欲が根強いことを示している。

デジタル化投資の内訳を聞く設問では、既存システムの定期更新、基幹システムのサーバー入れ替え、マッピングシステムの維持管理、テレワークに対応するための機器購入などの回答が目立った（10～11面に詳細を掲載）。

RPA

RPA導入に関する設問では、「導入している」が23者で、昨年に比べ4者増加した。そのほかの回答では、「テスト導入中」が6者、「導入を検討中」が41者、「導入を予定」が4者となった。一方で、「導入予定なし」は93者だった。「導入している」「テスト導入中」「導入を検討中」「導入を予定」を合わせた回答が全体の44％を占めた。

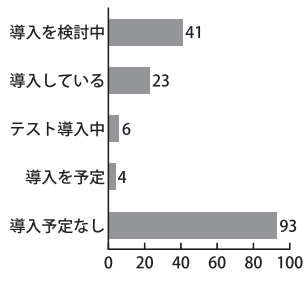
AI

「人工知能（AI）を業務に活用しているか」の設問では、「活用している」が9者、「近く導入予定」が4者となった。「検討中、もしくは将来導入したい」の回答は44者だった。

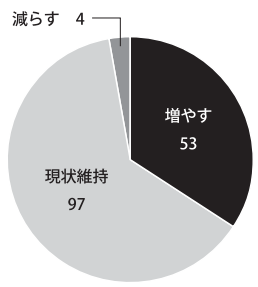
IoT

IoT活用に関する設問では、「活用している」が60者、「活用を予定」が6者、「活用を検討中」が41者。「活用予定なし」は54者となった。

RPAの導入について



21年度のデジタル化投資



働き方改革

テレワークなど導入進展

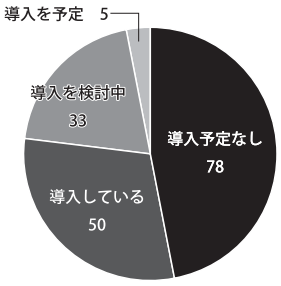
業務用SNSの活用目立つ

業務効率改善の取り組みの一環としてデジタル技術を活用したビジネスの変革、働き方改革を実施しているかの設問に対し、「実施している」の回答が38者、「実施を検討している」が30者、「実施を予定している」が6者となった。

テレワーク

「テレワーク導入を進めているか」の設問に対しては、「導入している」が50者、「導入を検討中」が33者、「導入を予定している」が5者となった。

テレワークの導入について



新型コロナウイルス感染拡大を受けて、今回、新たな設問を2つ設けた。「テレワーク導入は、新型コロナウイルス感染対策か、もしくはそれ以前からの導入か」を聞く設問では、「新型コロナウイルス対策として導入」が34者、「それ以前から導入している」が18者となった。

テレワーク導入中の事業者に対し「新型コロナ収束後もテレワークを継続するか」を問う設問では、「収束後は、一部の部署や希望者向けに継続」の回答が19者と最も多かった。続いて「検討中のため未定」が17者、「収束後も全社的に継続する」が9者、「収束後は、出社が基本の体制に戻す予定」は8者に止まった。

業務用SNSと他システムとの連携

業務用SNS（LINE WORKSなど）、経営総合支援ソリューション（両毛システムズのGIOSなど）、勤怠管理システムなどのシステムが連携できるようになってきている。こうしたシステムのどのような連携に関心があるかを問う設問では、「勤怠管理システムやワークフローを業務用SNSと連携させ社内申請や労務管理などの改善を図りたい」（米子ガス）、「顧客管理システムと販売システム、発注システムを連携させ、訪問先で受発注するシステムを利用済み」（北日本ガス）、「LINE WORKSと社内の電子決裁システムとを連携することを検討している」（大阪ガス）などの回答があった。

スマホ決済導入の意向強く

ホームページで業務受け付け

ウェブサイト

ポータルサイト

「顧客向けに、ガス使用量、使用傾向などをお知らせするポータルサイトについて、運営、または開設を検討しているか」を問う設問では、「運営している」の回答が34者で最も多く、「開設を検討している」が30者、「近々開設を予定している」が5者となった。

ホームページ

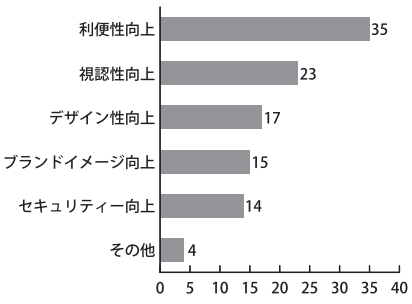
「2020年に自社ホームページのリニューアルを行ったか」を聞く設問では、「大幅にリニューアルした」が39者となった。

ホームページをリニューアルした事業者に目的を聞いたところ、「利便性向上」が35者、「視認性向上」が23者、「デザイン性向上」が17者、「ブランドイメージ向上」が15者、「セキュリティー向上」が14者、「その他」が4者となった。

「その他」の回答では、「新ブランド戦略の一環でホームページを一新」、「ウェブショップの開設」「顧客へ開示する内容の変更」「製品紹介のページ追加」などがあった。

自社ホームページで受け付けている業務を問う設問（複数回答可）では、「開閉栓」が58者と最も多く、「電気の小売りの申し込み」が33者、「その他」が31者、「定期保安巡回」が22者、「修理」が17者、「他工事の照会（上下水道や通信の工事など）」が7者だった。

ホームページリニューアルの目的



メンテナンスに課題

ハザードマップの活用増加

マッピング

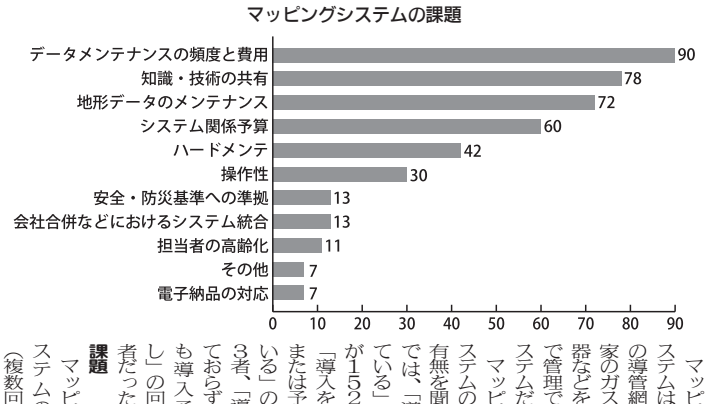
マッピングシステムは、ガスの導管網や需要家のガス保有機器などを地図上で管理できるシステムだ。

マッピングシステムの導入の有無を聞く設問では、「導入している」の回答が152者で、「導入を検討、または予定している」の回答が3者、「導入していておらず、今後も導入予定なし」の回答は7者だった。

課題

マッピングシステムの課題（複数回答可）については、「データメンテナンスの頻度と費用」の回答が最も多く90者だった。続いて「知識・技術の共有」（78者）、「地形データのメンテナンス」（72者）、「システム関係予算」（60者）、「ハードメンテナンスの頻度と費用」（42者）、「操作性」（30者）、「安全・防災基準への準拠」（13者）などとなった。

マッピングシステムの課題



ハザードマップ利用

最近、台風や豪雨による浸水被害が多発しており、全国の自治体では、ハザードマップを設けて、住民や企業などに利用を促している。

「自治体のハザードマップを参照・活用しているか」の設問に対し、「ハザードマップ単体で活用」の回答が134者と最も多く、昨年の調査から4者増えた。

そのほかでは、「マッピングシステムデータを紐づけして活用」が15者、「CISに紐づけて活用」が2者となった。

導入目的

顧客情報システム（CIS）の導入目的を聞く設問（複数回答可）では、「顧客情報の一元管理」が最も多く101者となった。続いて「顧客対応」（92者）、「社内の情報伝達効率化」（80者）、「業務進捗管理の強化」（61者）、「営業戦略立案のための分析」（53者）、「その他」（9者）となった。

導入で重視した点

CIS導入でどのような点を重視したかの設問（複数回答可）に対しては、「顧客と

顧客情報の一元管理に関心

活用は、顧客巡回履歴管理が最多

CIS導入

活用方法

CISの現状の活用方法を聞く設問（複数回答可）では、「顧客巡回履歴管理」が最も多く80者だった。続いて、「入力のしやすさ」（50者）、「他システムとの連携」（48者）、「イニシャルコスト」（40者）、「画面の見やすさ」（37者）などとなった。

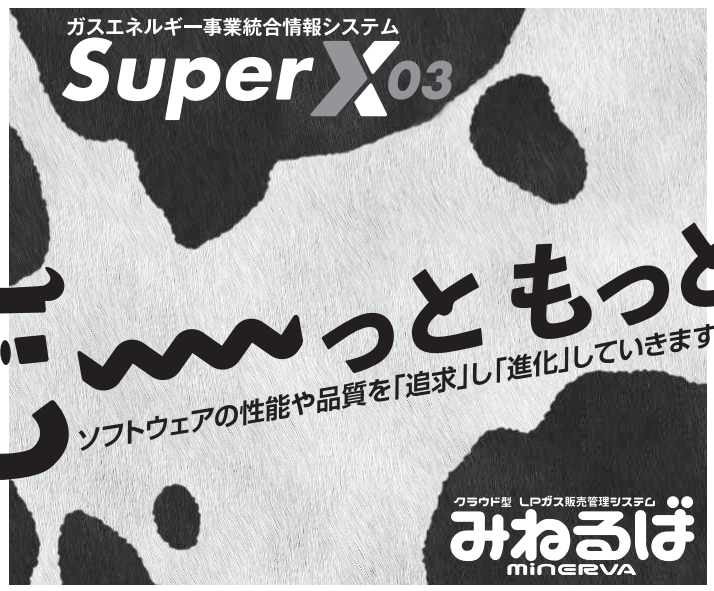
CIS導入の目的

接点管理機能」の回答が最も多く66者となった。続いて「サポート体制」（60者）、「入力のしやすさ」（50者）、「他システムとの連携」（48者）、「イニシャルコスト」（40者）、「画面の見やすさ」（37者）などとなった。

活用方法

CISの現状の活用方法を聞く設問（複数回答可）では、「顧客巡回履歴管理」が最も多く80者だった。続いて、「入力のしやすさ」（50者）、「ガス販売量、電力販売量のデータ分析」（64者）、「電化情報の把握」（49者）、「警報器の折衝履歴管理」（48者）、「非安全型機器の取り換え折衝管理」（41者）、「経年管入れ替え折衝履歴管理」（37者）、「フェアなど来訪履歴管理」（25者）などとなった。

KANADEN



誰も想像もしていなかった大きな変化が、世界に訪れました。新たな生活様式はやがてエネルギー事業の世界にも、大きな変化をもたらすでしょう。
「より快適、より便利に」「もっと近づく、いろいろつながる」「さらに安心、ずっと安全に」
使いやすさと柔軟さはそのままにさまざまな改善を図り、新機能を搭載して
新たにご提案させていただくガスエネルギー事業統合情報システム「SuperX03」や、クラウド型 LP ガス販売管理システム「みねるば」は
ガス事業者様のあらゆる要望に柔軟に対応するために、これからもソフトウェアを進化させていきます。

株式会社 カナデンブレイン

本 社 〒104-6215 東京都中央区晴海 1-8-12 トリトンスクエア Z 棟 TEL 03-3532-6001
関 西 〒542-0067 大阪市中央区松屋町 7-7 TEL 06-6763-6841
中 部 〒450-0003 名古屋市中村区名駅南 1-19-1 TEL 052-588-2310
九 州 〒810-0001 福岡市中央区天神 3-7-31 N 天神ビル TEL 092-733-1331
http://www.kanadenbrain.co.jp/

chuden CTI　中部電力グループ

ガス小売事業者様の電力小売事業参入を強力支援
電力会社から提供される
電気使用量データをカンタン連携

小売電気事業者向けデータ連携ソフトウェア
パワーウォッチ・リンク
PowerWatch LINK®
デモ動画を「YouTube」で公開中！

●お問い合わせは
株式会社中電シーティーアイ
〒461-0005 名古屋市東区東桜1-3-10 東桜第一ビル
TEL 052-720-3850
www.cti.co.jp 中電CTI 検索