

針知
検請求

顧客目線でSMS化

和田プロパン登録率7割に



和田直樹社長

和田プロパン（本社・高松市、和田直樹社長）は10月から、ショートメッセージサービス（SMS）を利用した検針・請求通知を開始した。省力

化と郵便料金の値上げを踏まえたもので、和田社長は「コスト上昇を回避しながらペーパーレス化を促進する。お客さま目線に立ち、シンプルでログインパスワード入力の手間がないSMSを採用した」と語る。

同社はマンパワーで効率的に検針できる集合住宅を除き、LPWA集中監視を接続。普及率は全顧客の5割になる。「検針は省力化したが、請求業務を改善できていなかった」と和田社長。検針は「接点と考えていない」という。

これまで官製はがきの表に検針票と請求額を印字して保護シールを貼付。裏には物販のPRなど周知内容を印刷し郵送がき、印刷、シールのコ



消費者は3ステップで検針票と請求額を確認できる

ストを含め1枚当たり150円ほどのかかる紙の費用も課題だった。同社の料金徴収は、口座引き落としやクレジット払いがほとんど。顧客が来社して支払うケースもあるが、手集金はほぼない。集金面で課題がないこと

も踏まえ、到達率、視認性の高さと消費者にとって「使いやすいシステム」を考慮し、SMSの活用に至った。NTTデータの担当者を通じ、NTTタウンページが提供する「SMSソリューション」の紹介を受け、「消費者に与えるNTTの安心感が採用の決め手になった」。顧客はSMS受信後、表示されたURLをタップし本人認証が完了する。SMSによる通知の開始に向け7月から事前周知し、直接訪問を中心に顧客に登録を求めた。「お客さまの郵便料金値上げへの理解もあり登録は順調」で、対象顧客の7割が登録に同意した。従来のがき送付は現時点で有料化しないが、業務用や「デジタルレールギ」の消費者を除いて登録者を増やす方針だ。

認証ボタンを押せば情報が表示される仕組みだ。和田プロパンは督促や展示会案内などでもSMSを活用する。