

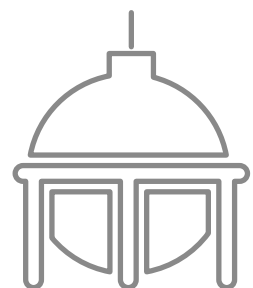
H/L小売事業におけるDX革新

グループ会社社長会映像用資料

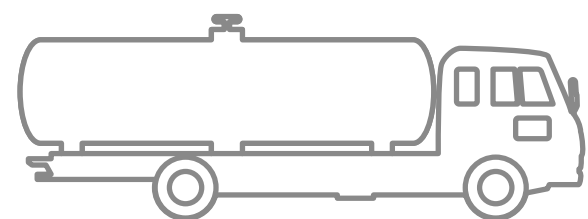
2022.7.8

 伊藤忠エネクス株式会社

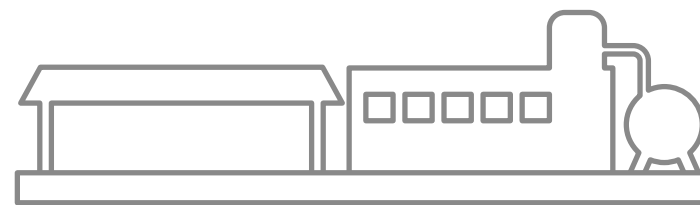
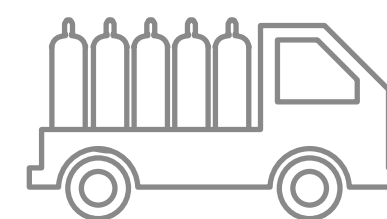
基盤整備部



輸入基地



ローリー

充填配送
センター

配送車



お客様

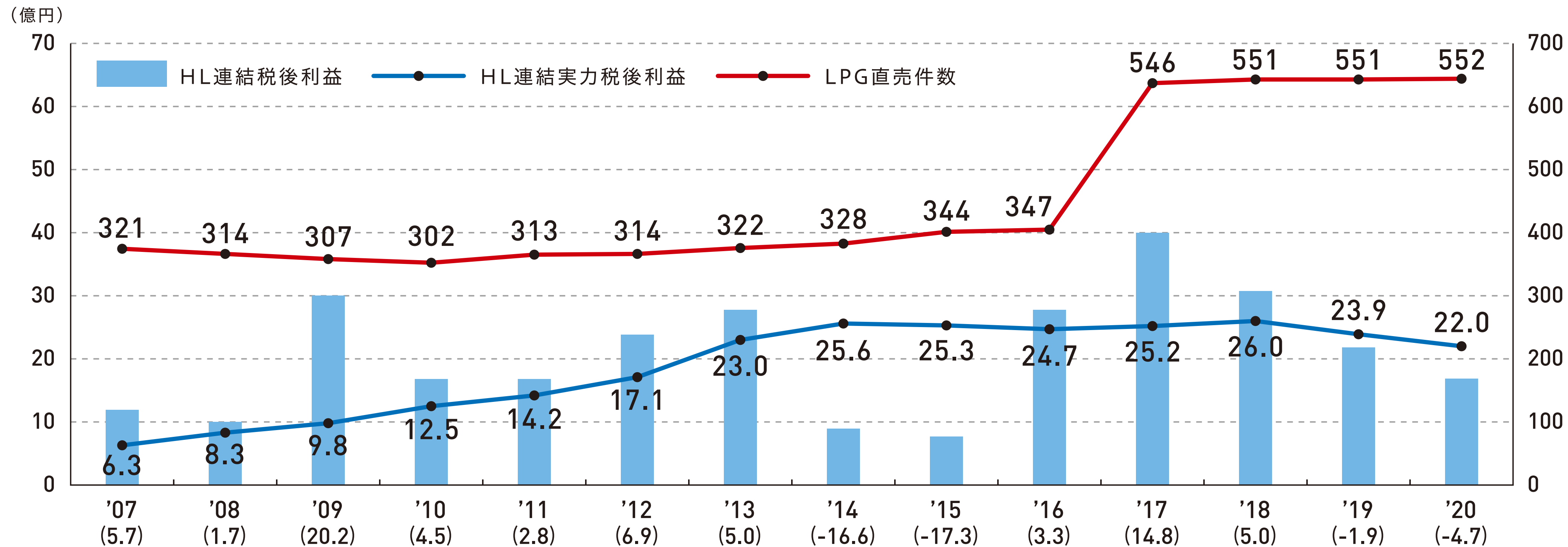
事業特性

- ヒトが訪問する 点検・配送等はすべてヒトが対面で、要資格と専門スキル
- 設備と物流機能を保有 顧客密度を高めること、統廃合・協業により徹底効率化
- 決済機能を保有 ガス・灯油・電気料金等を毎月決済
- 業法による参入障壁 安全確保の為、法令に基づき販売・保安業務を遂行
- 地方エリア密着型 原則30分圏内、地場でのつながりの深さが肝要
- 利幅が大きい 上記要因により高い参入障壁、高い利益率

顧客軒数を増やすも利益は伸びず

電 力	J V	機 器
M & A	L P G	灯 油

- グループ合計55万軒の顧客軒数
- 社員3000人以上の人材基盤
- 多種多様な商材・営業施策



規模の拡大を行ってきたが、それに応じて事業の課題が顕在化



買収しっぱなし

M&Aで規模拡大も買収後のPMIが不十分
各地各様の**業務ルールが乱立**

事務スタッフに丸投げ



処理能力の高い事務スタッフに**業務が集中**
スタッフ間でも業務量・範囲に大きな差



営業スタッフに丸投げ

個人の勘と経験に依存した営業戦略
合理的な事業運営が出来ていない

顧客との接点が希薄



顧客ごと**接点量・質に大きなばらつき**
顧客データも蓄積出来ていない



顧客との接点がアナログ

訪問・郵送・電話などのアナログ手法が主な手段
外部環境の変化により**接触機会が減少**

個の力が弱い



個々の環境により業務**スキルに大きなばらつき**
専門技術の継承が出来ていない

これまで築いた基盤の整備

基盤 = エネクスグループの業務・顧客・人材・拠点・設備・システム・ルール等の
“事業を行う為の有形・無形の資産”の総称

手 段

業 務

顧 客

人 材

見 える 化

営 業 活 動

顧 客 接 点

社 員 スキル

標 準 化

標 準 業 務 フロー

標 準 サービス

人 事 ・ 研 修 制 度

集 約

統 合 センター

DWH

人 材 開 発 プログラム

課題 1

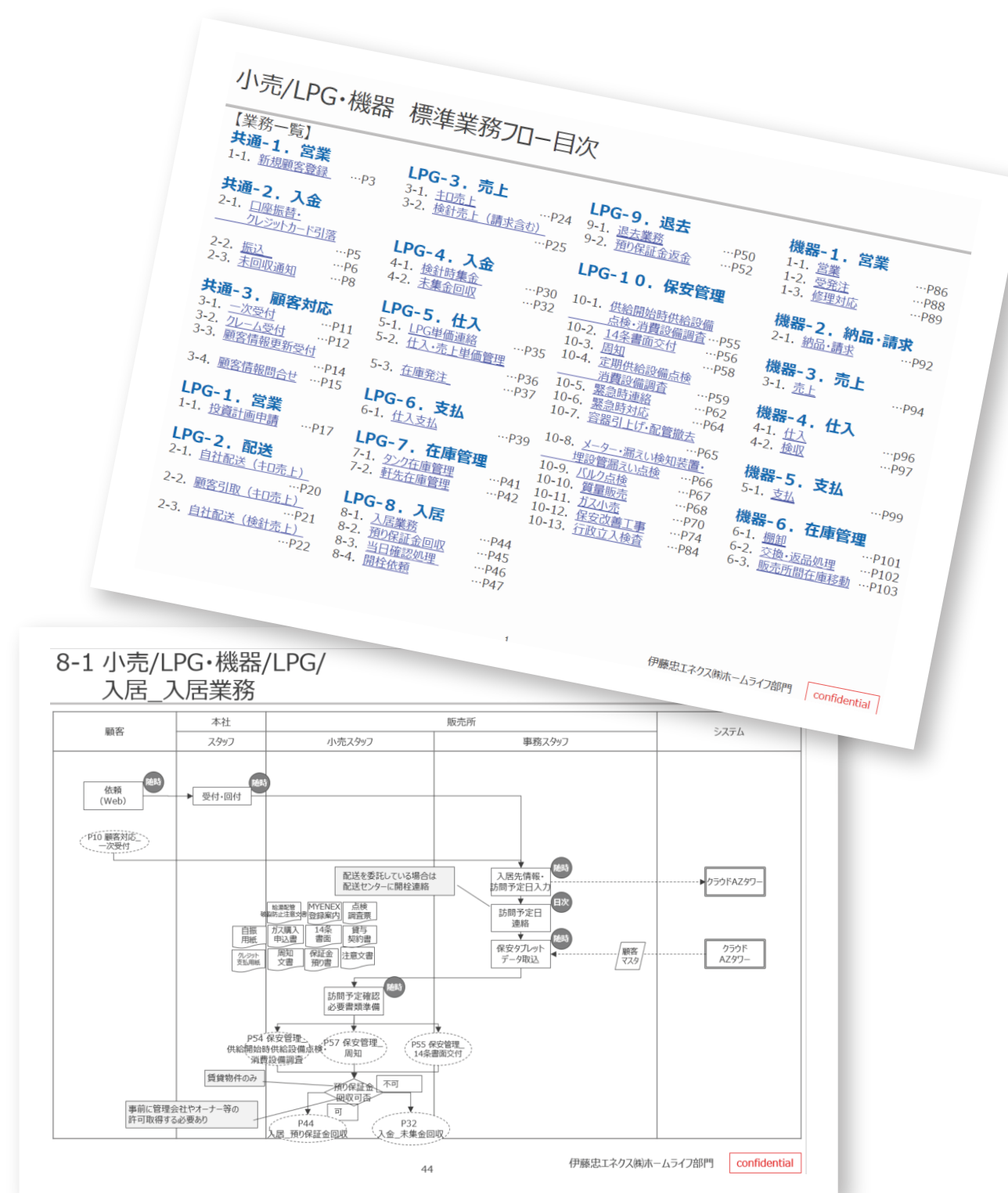
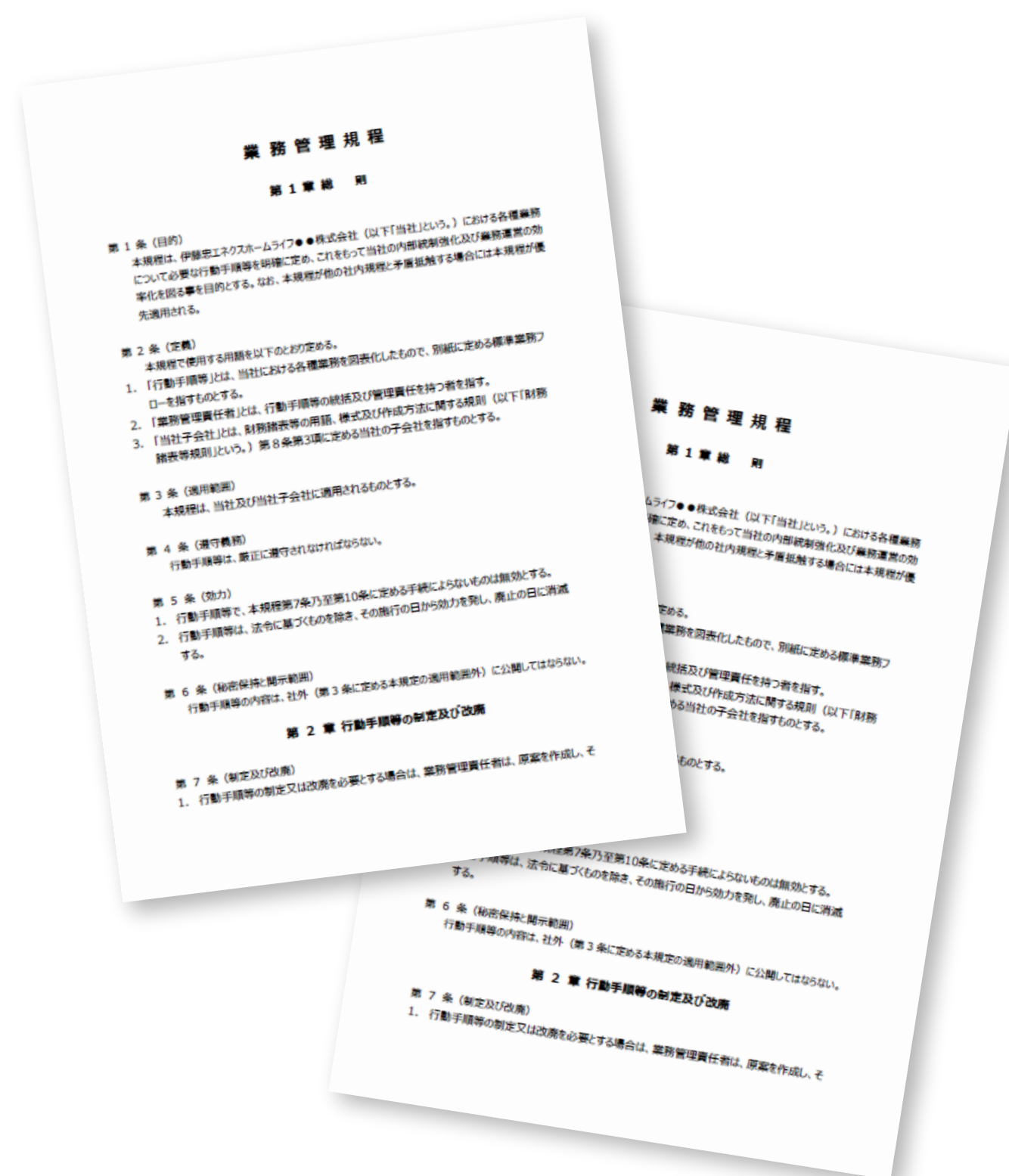
買収しっぱなし ▶▶▶ 実現した解決策〈成果物〉

業務標準化のための標準業務フロー・マニュアルの作成・展開

業務管理規定

標準業務フロー

標準業務マニュアル



課題 2

事務スタッフに丸投げ ▶▶▶ 実現した解決策〈成果物〉

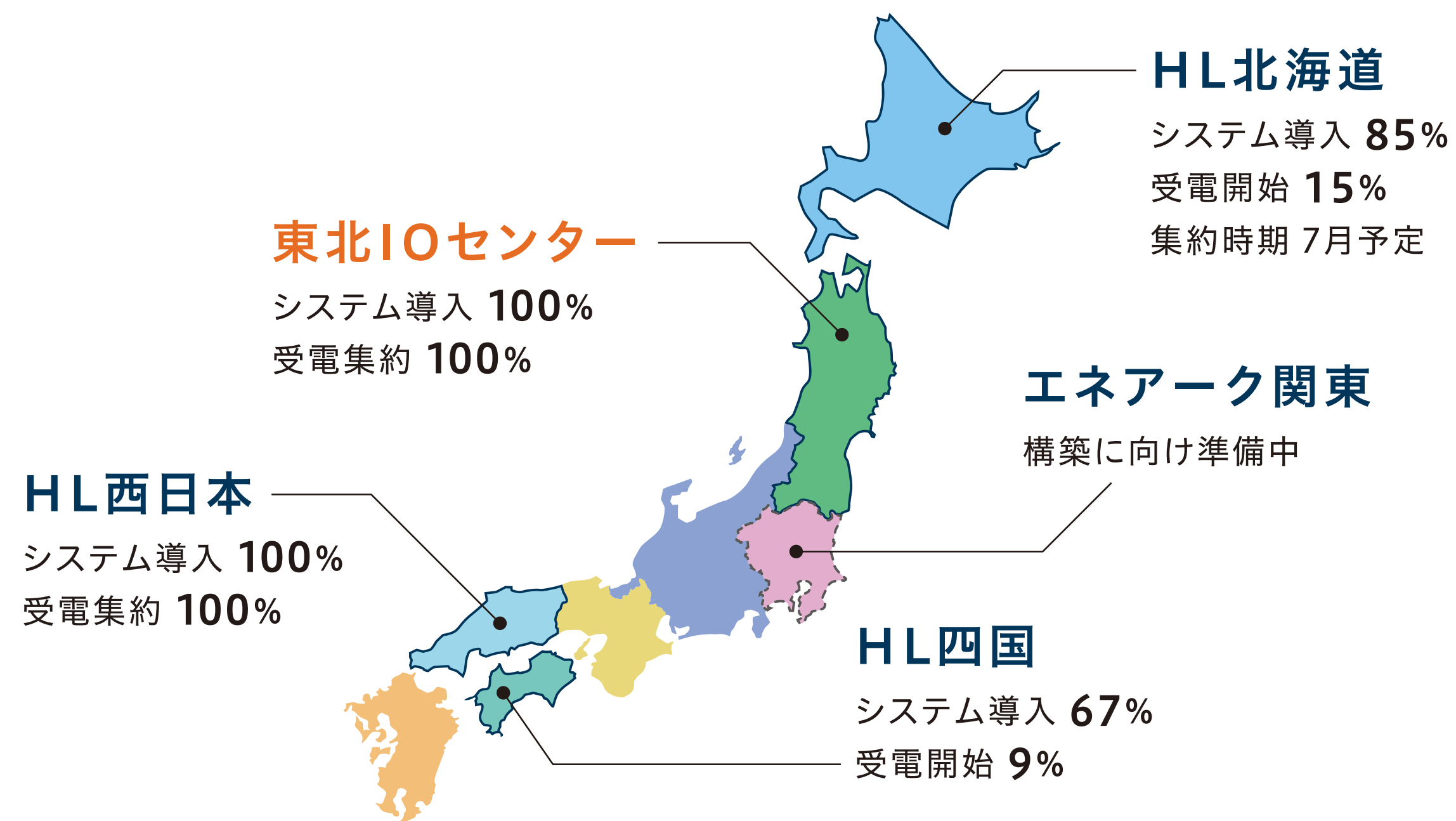
✓ クラウド型PBX導入による業務平準化とCRM導入によるデータの見える化

コンタクトセンター用
IP電話ネットワークの整備



顧客の声の見える化

各事業所にシステム導入事業所内での受電業務を開始しデータ見える化



2022年6月22日(水) コール通話数日報							
①全体状況							
インバウンド				アウトバウンド			
総着信数	応答数	放棄呼数	応答率	総発信数	応答数	放棄呼数	応答率
103	100	3	97.1%	3	2	1	66.7%



課題 3

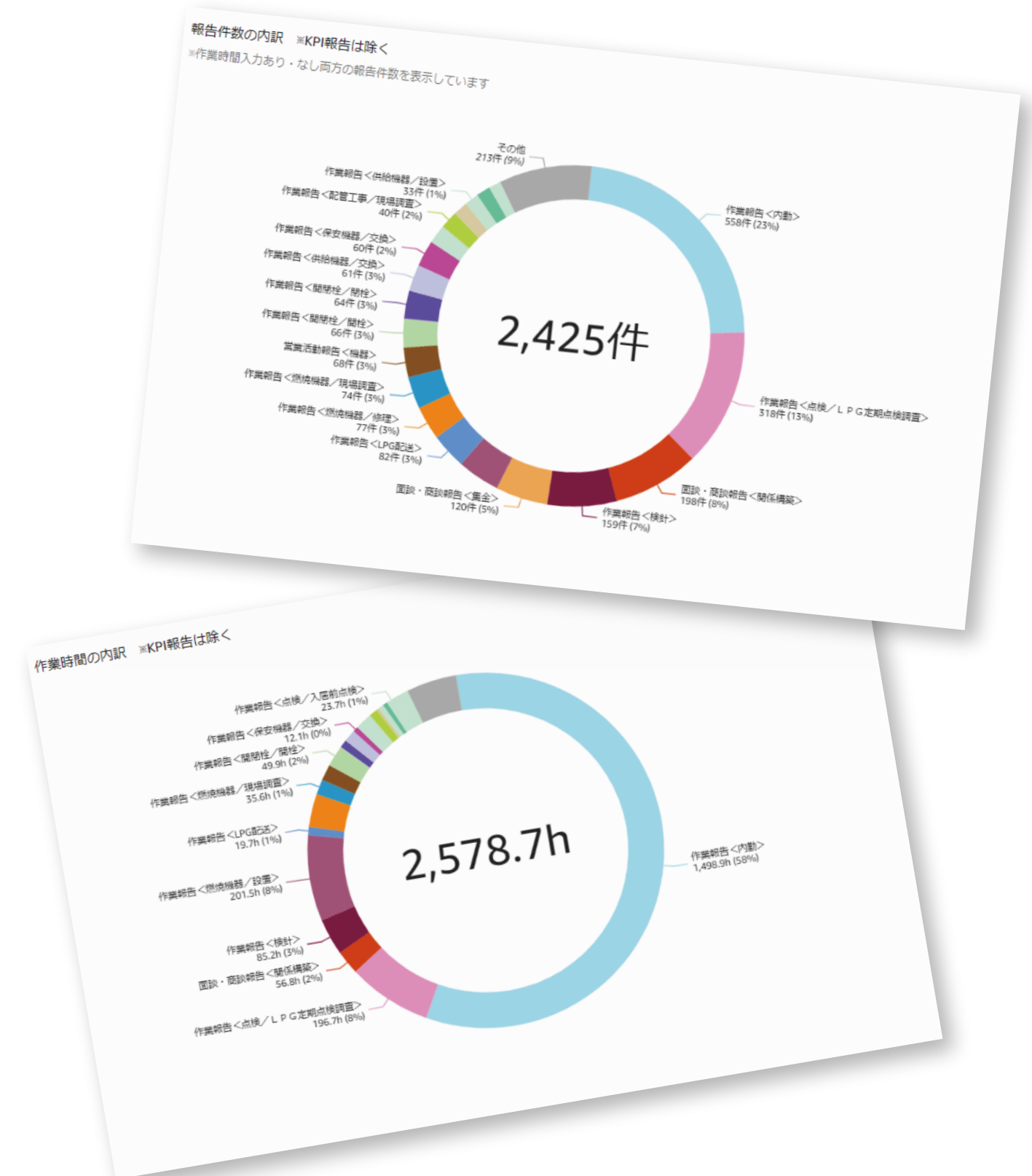
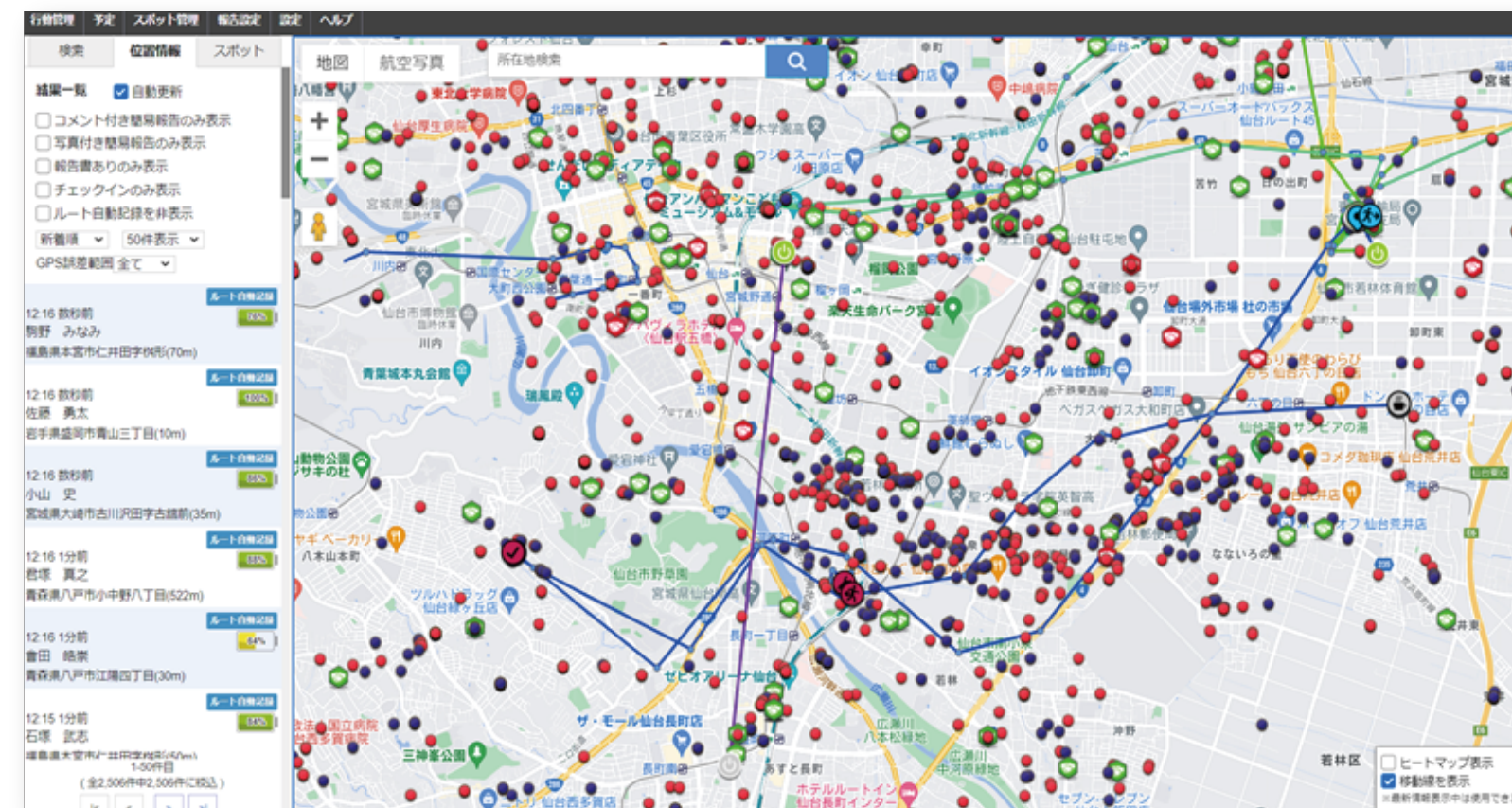
事務スタッフに丸投げ ▶▶▶ 実現した解決策〈成果物〉

✓ SFAの導入により 月次から日次への小売管理へ

販社共通の営業KPI導入

直行直帰型営業とデータの蓄積

業務の可視化とデータ分析

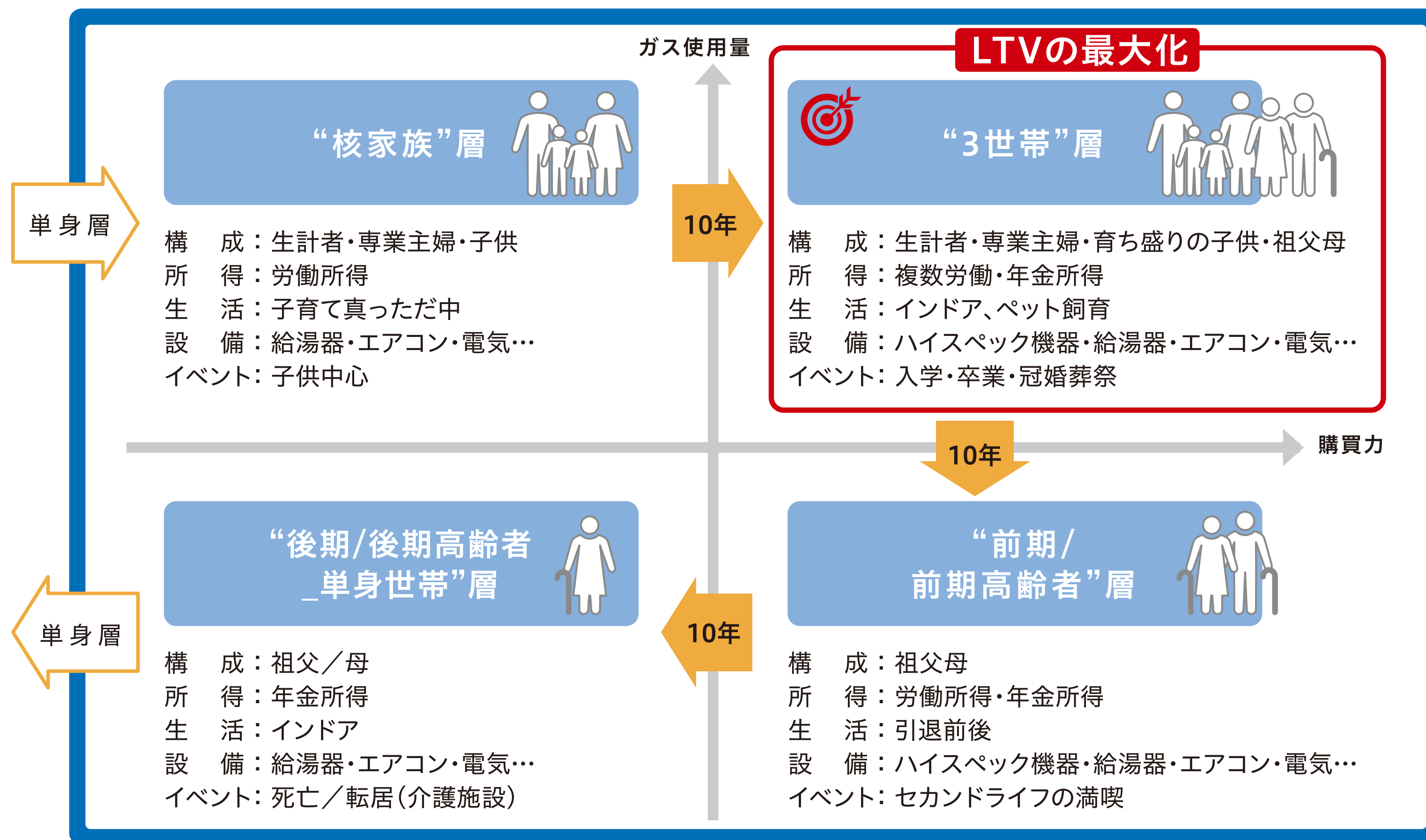


課題 4

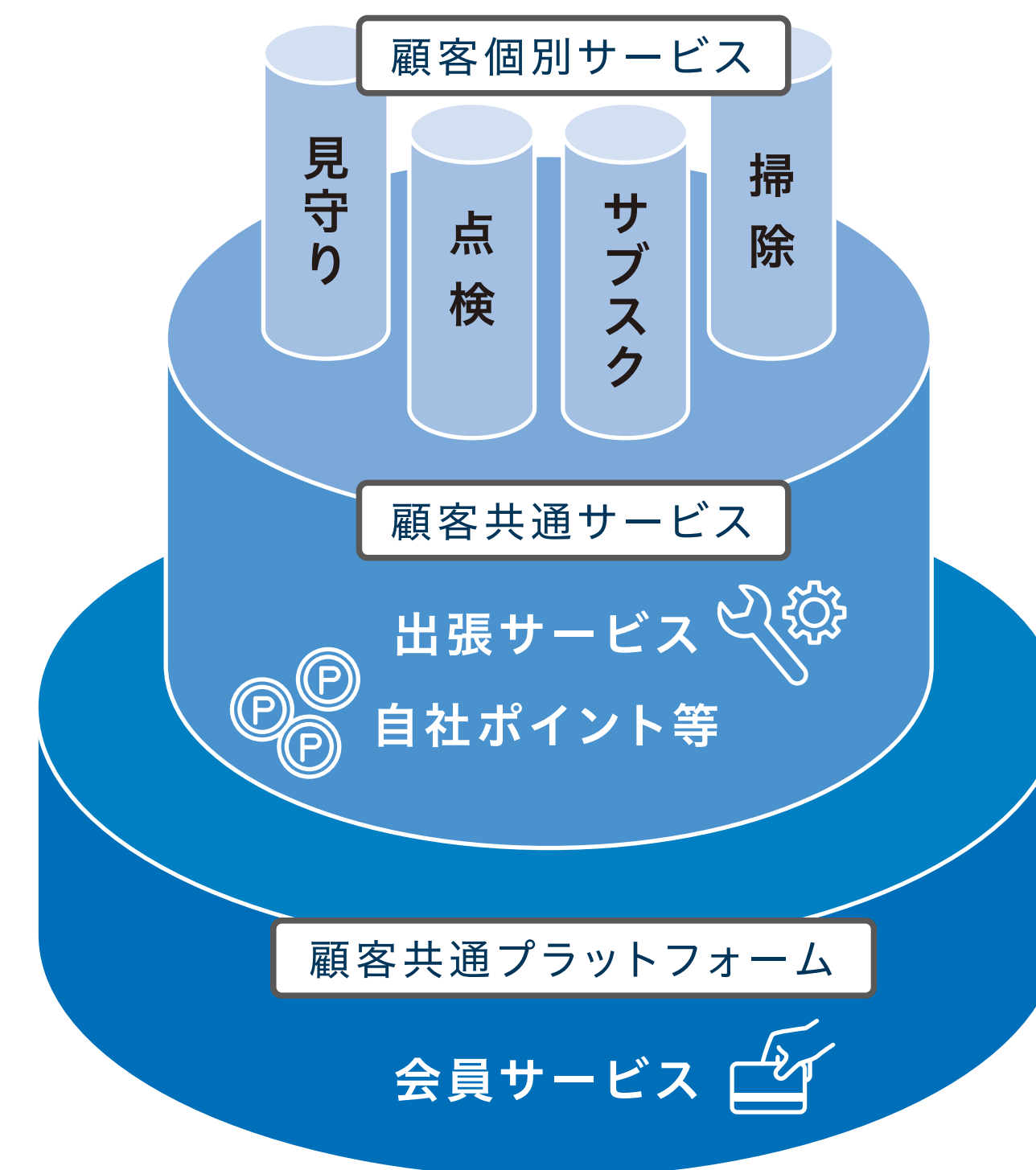
顧客との接点が希薄 ▶▶▶ 実現した解決策〈成果物〉

✓ 全社顧客会員化サービス設計の策定

40年に渡って、繰り返される、顧客との、深い接点



複数ペルソナ想定による顧客ニーズに合致した複合型サービスの展開



課題 5

顧客との接点がアナログ ▶▶▶ 実現した解決策〈成果物〉

✓ デジタルタッチポイントの整備による2種類のLINE稼働開始

D-NEXT



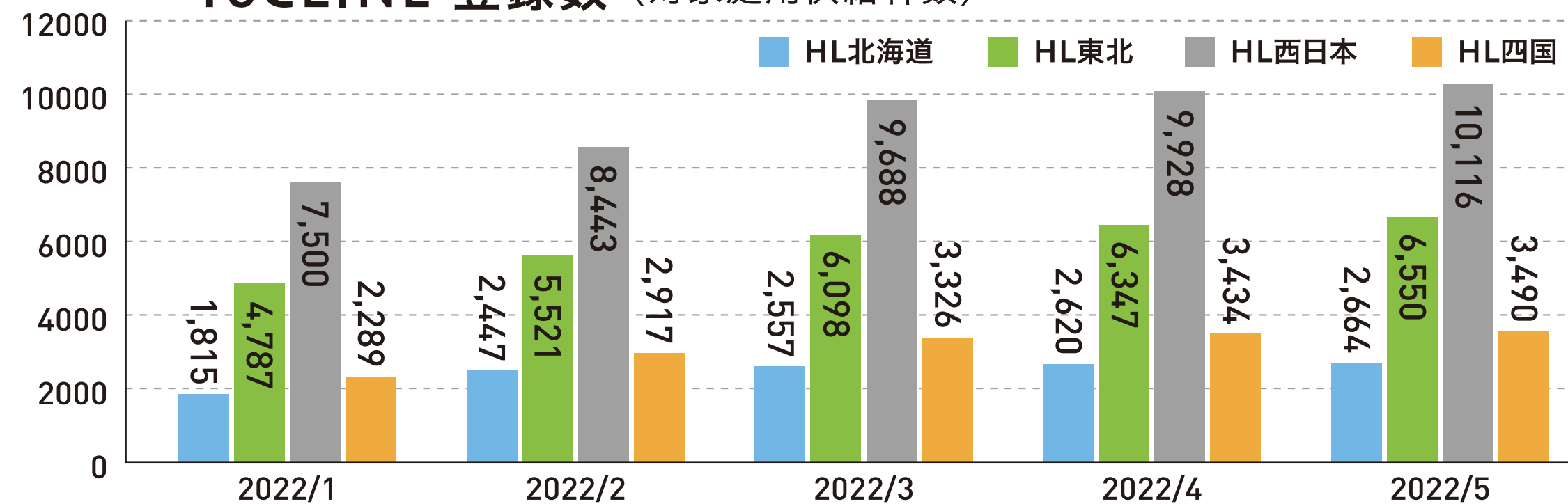
D-NEXT登録率（スマホ所持販売店は約100%完了）

	HL北海道			HL東北			HL西日本			HL四国		
	登録数	件数 販売店	登録率	登録数	件数 販売店	登録率	登録数	件数 販売店	登録率	登録数	件数 販売店	登録率
RED	1	1	100.0%	5	6	83.3%	4	4	100.0%	-	-	-
YELLOW	7	9	77.8%	2	2	100.0%	0	2	0.0%	2	2	100.0%
BLUE	8	8	100.0%	8	8	100.0%	6	12	50.0%	8	11	72.7%
GREEN	16	19	84.2%	8	13	61.5%	3	10	30.0%	11	15	73.3%
ORANGE	70	95	73.7%	8	15	53.3%	12	19	63.2%	18	27	66.7%
NO ENTRY	6	11	54.5%	0	0	0.0%	2	2	100.0%	1	1	100.0%
小計	108	143	75.5%	31	44	70.5%	27	49	55.5%	40	56	71.4%

ToC LINE



ToCLINE 登録数（対家庭用供給軒数）

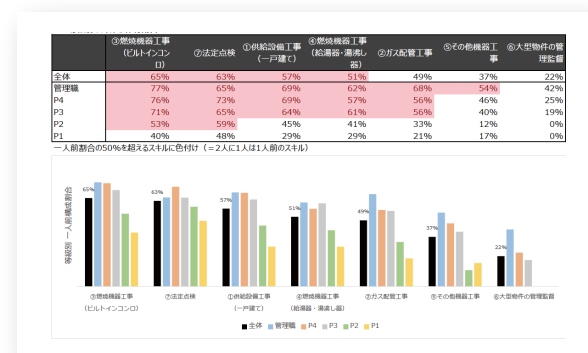


課題 6

個の力が弱い ▶▶▶ 実現した解決策〈成果物〉

✓人材教育プラットフォーム・新人事制度運用開始によるスキル見える化・標準化

人材の見える化



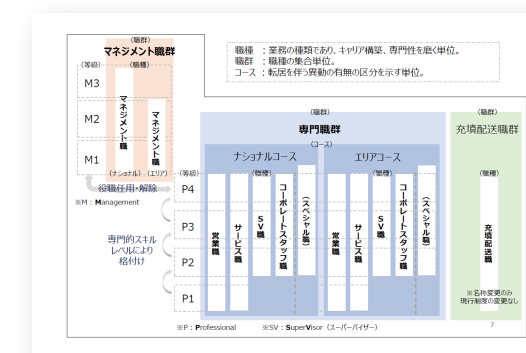
人材棚卸表による
グループ会社人材スキルの見える化

D-NEXT-Challenge



「教え合う」をコンセプトにした
人材教育プラットフォーム

ジョブ型新人事制度



LPG小売り知識と技術を備えた
プロフェッショナル人材の育成に向けた
人材定義

人材開発プログラム

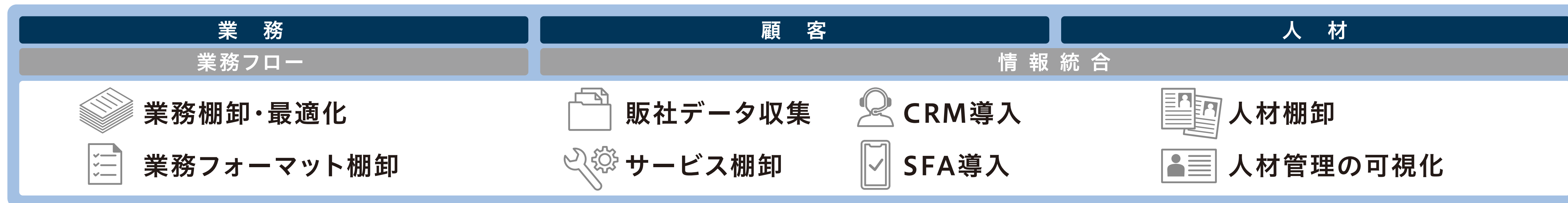
職種別・レベル別の人材開発プログラム策定



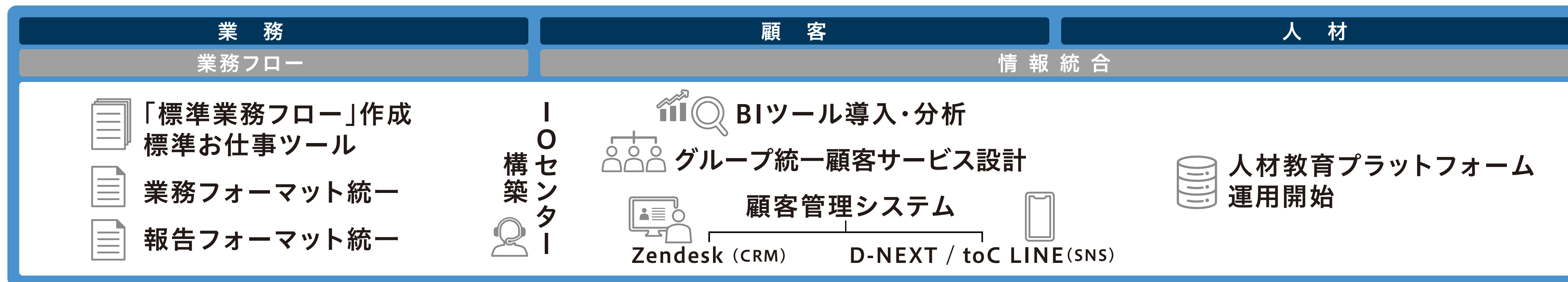
スキル型人材の育成

✓ 2021年度の成果物

見える化したこと



標準化したこと



もたらされた価値

働き方の変化

デジタルプラットフォームの構築

データ・ノウハウの蓄積

✓ 既存の基盤と新しい基盤を繋ぐ“身の丈DX”

アナログ

デジタル

デジタイゼーション

デジタルに置き換える

デジタライゼーション

データを集約する仕組みを設計する

データドリブン経営

データの収集・既存業務の問題点抽出

デジタルトランスフォーメーション

データに基づく新規事業を展開

2020～21年度

2022年度

保安点検用
タブレット導入



LPWA



業務フロー



Zendesk (CRM)



AZナビ(SFA)

D-NEXT
toC LINE
(SNS)D-next Challenge
(人材教育プラットフォーム)

情報統合

ビジネスDX

DX事業

推進・拡大へ

グループ外展開へ

IO(統合)
センター

現在地

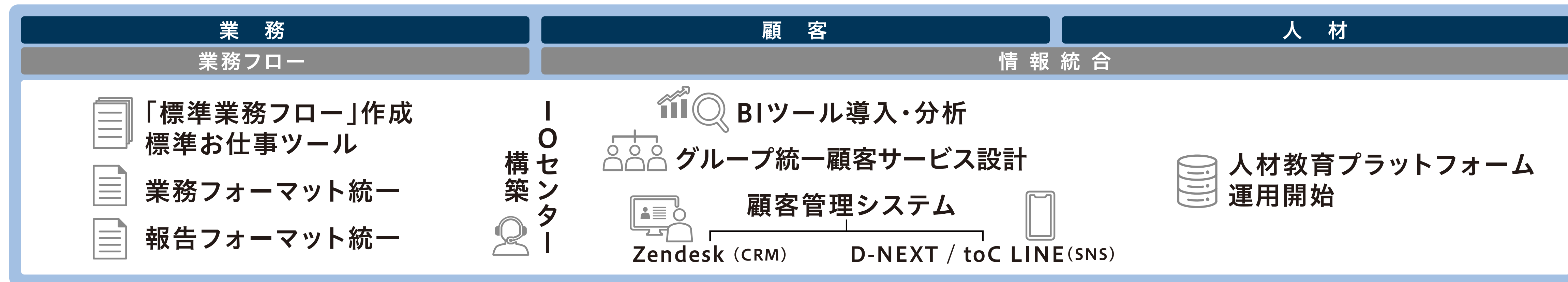


DWH構築

仮想EDI導入検証による
機器受発注高度化人材教育プログラム
(HLグループ人材の育成・高度化)次世代型IOセンター
(マーケティング多機能型)ライフイノベーション
サービス(L.I.S.)小売フランチャイズモデルの
パッケージ販売

✓ 2022年度の取組内容

2021年度の成果物



拡張・発展

G会社で統一した管理・
アップデートの仕組（事故再発防止策等）

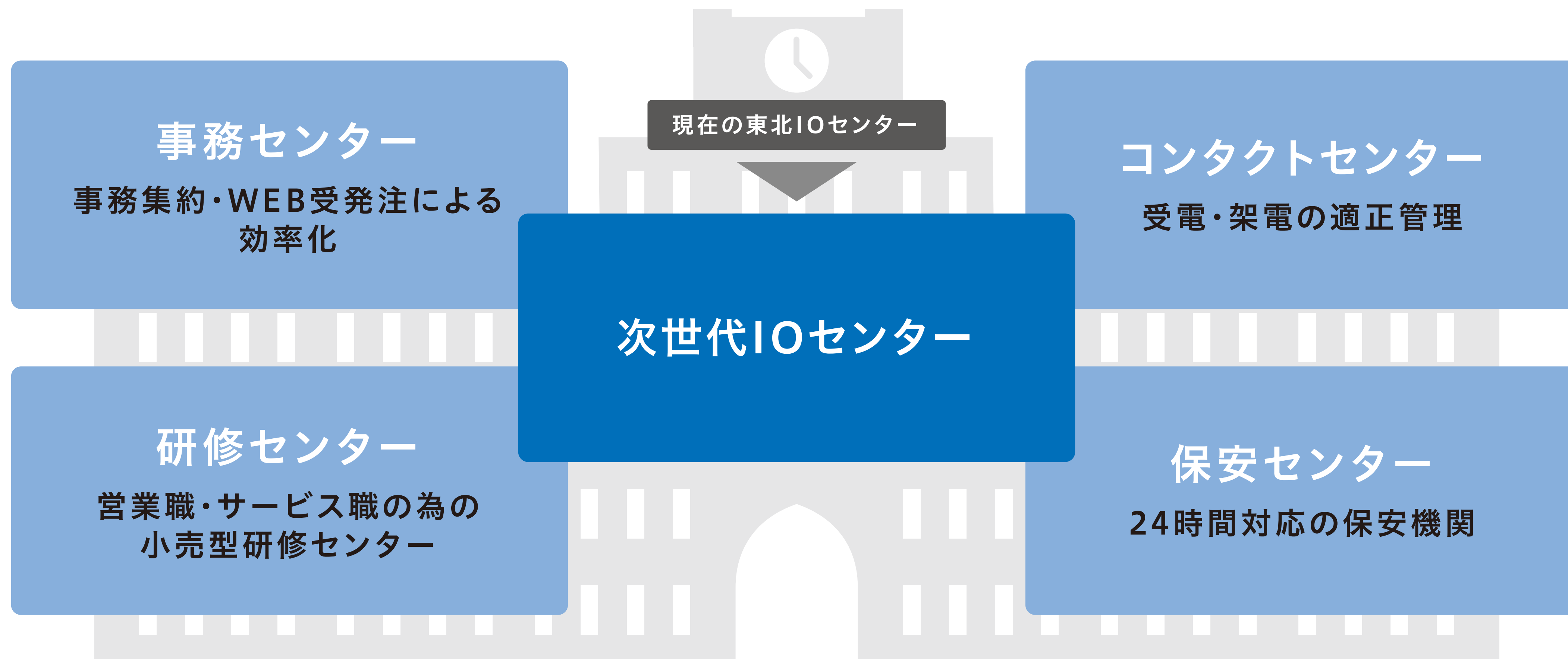
グループ全体での情報の規模・質を高めて、
政策・施策の効率化・高度化へ

標準業務フローの
浸透・運用定着

情報統合・活用
に向けた整備

人材教育・スキル可視化と
教育プログラム実施

✓ 研修機能・保安センター機能を付加した多機能センターの構築



最適化されたコストセンターからプロフィット型へのバージョンアップ

✓ データにおける規模の経済により新たな価値を創造する

フェーズ1



顧客データ



顧客接点履歴データ



行動管理データ

ソーシャルメディアデータ



社員スキルデータ



現有データから実現可能かつ有用性の高い取り組みを実施

フェーズ2

データの収集・集約・統合・活用

IO(統合)センター

- 顧客データの集約
- データに基づいた施策の実行・検証



DWH

- 業務・顧客・人材データを集約・蓄積
- SFA, CRM等のデータを統合

新たな価値の創造

LTVの最大化

新事業・新サービス

