

News Release

岩谷産業株式会社 広報部

2019年9月12日

LPガスの電話対応窓口をイワタニコールセンター㈱に一本化

～ 保安業務と顧客サービスの高度化を目指す ～

岩谷産業株式会社（本社：大阪・東京、社長：谷本光博、資本金：200億円）は、2019年10月1日より完全子会社で運営していたテレセーフセンター（LPガスの集中監視センター）の機能を、イワタニコールセンター株式会社（本社：大阪、社長：尾平野哲也、資本金：10百万円）へ移管し、顧客対応窓口を一本化します。

人口減少が進み過疎地域のインフラ維持が大きな社会的課題となる中、LPガスを中心に地域のエネルギーインフラを担う当社グループにとって業務効率化と顧客サービスの高度化が重要課題です。

当社グループでは、課題の実現に向けてイワタニゲートウェイ構想（IoTによる保安業務や顧客サービスの高度化）を掲げ取り組んでいます。イワタニコールセンター㈱へのテレセーフ業務の移管もそのための施策の一つであり、今後、同社が顧客対応の窓口としての役割を果たします。

イワタニコールセンター㈱は、カセットこんろ・ボンベや「富士の湧水」、都市ガス機器等、当社グループで扱う多くのBtoC商品に関する顧客対応窓口です。この度、LPガスのテレセーフ業務を同社へ移管することで、お客様にとっては窓口が一本化され利便性が向上します。また、イワタニコールセンター㈱で活用が進むAIを用いた顧客対応システムの利用により、LPガスのお客様にも幅広い商品・サービスの適時・適切なお提案や、LPガス等の配送効率化、保安業務の効率化を目指します。

これらの取り組みを通して、当社グループは皆さまの生活を支える企業として、社会の持続的成長に貢献してまいります。

■ LPガスの電話対応窓口のイワタニコールセンター㈱への移管

イワタニコールセンター㈱

カートリッジ商品
都市ガス機器
「富士の湧水」
生活雑貨
等

テレセーフセンター

LPガス（テレセーフ業務）

移管

■ 移管による効果

問合せ先の本体化

販売の効率化

配送の効率化

保安業務の効率化

■テレセーフとは

テレセーフは、お客さまの LP ガスメーターと、24 時間集中監視センターを電話回線で結び、ガスの安全を 24 時間 365 日見守る双方向通信のシステムです。

LP ガスメーターがガス漏れなどの異常を感知すると、自動的にガスを遮断すると共に集中監視センターへ通報します。集中監視センターでは、お客様宅へガスの異常が検知されたことを電話連絡し、緊急の場合にはスタッフが現場に急行します。

以上