

## 会社訪問

Companies for interviews

## LPガス販売に付帯する サービスの充実で 顧客満足度を高める

### 株式会社みとま商会

(法人番号: 7290001045133)

#### ● 会社概要 ●

商号: 株式会社みとま商会  
 TDB企業コード: 800113113  
 本社所在地: 福岡県嘉麻市鳴生724  
 福岡支店: 福岡市博多区空港前2-3-18 サンメール空港2階  
 代表: 五味田 照夫氏  
 資本金: 1000万円  
 電話: 0948-42-0421(本店) 092-627-5077(福岡支店)  
 設立: 1974年4月  
 事業内容: LPガス、住宅設備機器販売ほか  
 URL: <https://mitomashoukai.com/>

(株)みとま商会(福岡県嘉麻市)は、LPガスや付帯するガス器具販売を主体に、浴室やトイレといった水回りの住宅機器販売などを手がけている。顧客獲得競争が激しいLPガス販売だが、同社は4年間で顧客数を3000件以上伸ばしている。「LPガスはお客様が選ぶ時代。毎日使うガスを通じてより多くのお客様の生活に安心をお届けしたい。そういう思いから、2016年4月に福岡空港前に福岡支店を設立しました」と話す同社代表取締役社長の五味田照夫氏に話を伺った。

—アフターサービスの充実で供給件数を伸ばしているそうですね

弊社は供給エリアの拡大を進めていくにあたり、自社供給方式と提携業者による委託供給方式を取り入れています。これにより自社だけではまかなえない九州全域を網羅することができています。提携先は不動産業者様や不動産オーナー様が多く、供給件数の約70%が集合住宅で占めていることもあり、賃貸住宅向けのサービス向上に注力しています。賃貸住宅の場合は、トラブルがあった際に不動産業者様やオーナー様に連絡をする方もいらっしゃいますので、提携先との連携を迅速にすべく、24時間対応のコールセンターを設けています。LPガス給湯器の不具合により「お湯が出ない」などの突発的なトラブルにも対応できる



みとま商会福岡支店

よう当日対応はもちろんのこと、常時、給湯器を在庫しておくことで迅速に対応しています。グループ会社の(株)メタックス(神奈川県厚木市)が手がける「Call! 給湯センター福岡支店」との提携により、都市ガス用給湯器や住宅設備全般の取り扱いも可能です。

不動産会社様との提携により賃貸住宅の浴室バリエーションアップ工事やキッチンなどの水回りリフォーム、リノベーション事業にも力を入れており、低価格でご提案させて頂いております。その一環でプロバングス会社変更におけるオーナー様の負担を軽減するために給湯器全室無料交換サービスを導入し、物件そのものの付加価値を高める提案も行っています。

—顧客満足度向上に向けて実施していることはありますか

2017年4月より都市ガスが自由化されましたが、LPガスの料金はもともと自由料金制ですので、料金形態は各社様々です。弊社は「価格の明確化は信頼関係の第一歩」と考え、ガス料金の適正化をお客さまに説明しております。近年、利用者がLPガス業者に対して「安心できる価格」「安全な供給」に加え、「サービスの充実」を求める傾向にあります。インターネットの普及によって料金価格の比較が容易になっただけでなく、口コミなどにより顧客満足度も見える化される時代になっています。こうしたなか、サービスの充実はもちろんのこと、社員の教育時には「常にお客様の立場になり接すること」を徹底することで顧客満足度の向上に取り組んでおります。今後もLPガス供給を通じて、お客様の声に寄り添った提案ができるよう努めていく所存です。

—ありがとうございました。

代表取締役社長の  
五味田照夫氏