

中堅都市ガス会社様向け特別号

～ガス業界の皆様への不定期な無料情報提供誌です～

MDS遊便

勝ち抜くため社員の活動・情報活用の転換を!
ガス自由化を勝ち抜くために
攻めの都市ガス会社へ転換しようマーケティングデザインシステム株式会社
代表取締役 浅見 博電力自由化で消費者の意識以上に、電力会社の
顧客に対する姿勢が大きく変わった

4月から電力受付がスタート、既に東京ガス・大阪ガスを中心として、既存電力から123万件の転換が進んでいます。一部日経新聞などで、転換が鈍化しているという指摘がありますが、東京電力の転換こそ6月が、多少5月より少なくなっていますが、全体では5月が21.6万件から22.9万件と、多少ではありますが伸びています。これから、まだまだLPガス会社などを中心として、本格的な電力小売参入や代理店としての取り扱いが増加すると予想されます。

確かに、一時のようなブームは去ったものの、確実に訪問しながらの提案で、移動は徐々に増加すると予想しています。そして、今年度末には300万件を超える移動が実現する可能性を持っています。

また、この電力自由化で何が変わったのでしょうか。1つは、電力という固定化された供給先を、自由化により、価格比較やサービスで自由に変更できるということで、消費者の意識が大きく変わったといえます。

2つ目としては、供給側のサービスです。中部電力に代表される「カテエネなど電力会社による会員化」での顧客の囲い込みです。従来の電力会社の姿勢を大きく転換して、顧客に対してTポイントなどの提携を含む、各種ポイント付与をはじめとして、水漏れ・カギ・ガラス破損などへの緊急駆けつけサービスを、契約によっては無料で提供しています。これは、自由化を契機として、エネルギーに付加価値での囲い込みが必要となったことを示しています。

電力・ガスにサービスがセットされて販売される時代が始まりましたが、準備はできていますか

東京ガスは、この「駆けつけサービス」(ガラス破損・水漏れ・カギの紛失などの緊急一次対応サービス)を400円/月の料金設定として、セットで申し込むと、2年間は無料で加入できます。このように、都市ガスと電気のセットに付加価値を付けて提供しています。

本誌のご意見・お問合せは、メールで下記まで
info@mdsys.co.jp



発行元

マーケティングデザインシステム株式会社

〒101-0025 東京都港区新橋 1-17-1 新幸ビル4階

TEL: 03-3865-1338 FAX: 03-6850-7117

HP リニューアルしました。ご覧ください。www.mdsys.co.jp/

同様のサービスは、中部電力は300円/月、関西電力は100円/月で提供しており、電気にもサービスが付加される時代が到来しました。さらに、中部電力は、「カテエネポイント」として、独自のポイント制度をスタートさせて、ポイント交換を地元の名鉄、市営地下鉄、静鉄などのできる制度として、顧客の囲い込みで防衛と顧客に対するサービスとして取り組んでいます。

また、LPガス業界でもニチガスが、「プロテクトメンバーズサービス」として取り組み、またアストモスリテイリング(元の出光興産LPガス部門と三菱液化ガスの合併会社の直売子会社)でも、同様に380円、ガス機器野延長保証が280円/月で全国で開始されています。

サテライト供給だから競争とは無縁ではない時代
電力・LPガスとサービス比較で消費者が選択する

一方で、電力会社によるオール電化(表現は、スマート電化やよりそう電化などに変わった所もあり)は、また伸ばすための販促を始めた電力会社が増加しています。東北電力では、よりそう電気として、エコキュートの宣伝を再開しています。

原子力発電が現在の状況でも、夏場の電力は確保されており、夜間の電力を如何に販売するかが、これからの収益源の確保として、必要とされています。今年5月に発行された富士経済のデータでは、**オール電化は、これから2025年までに現在の1.5倍以上に伸び、現在の600万件から1000万件近くまで伸びると**予測されています。

導管が繋がっていないサテライト供給の都市ガス会社の方々にも、電化の復権やLPガスとの競合、人口減少、高齢化、省エネなどによる消費量の減少など自由化とは異なる経営課題があることも確かです。

激化するサービス・コスト・顧客争奪の競争と、料金の透明化に対応し、勝ち抜く体制を創ろう

電力・都市ガスの自由化を契機としたサービス競争も、価格競争も激化していきます。更に、LPガス業界も、ニチガス同様に都市ガス顧客獲得へ低料金での攻勢が鈍じまっています。

多くの企業が顧客減少に強い危機感を抱き、顧客の争奪や販売店のM&Aによる獲得へ動いています。限られた新築需要の中で投資もエスカレートしており、顧客の獲得競争が、更に厳しくなることは確かです。

これからのガス事業は、「攻めなくして未来はない」という時代となります。まずは、いまの自由化を契機

に大金変わる競争環境をよく理解して、「攻めの体制」を築くことが何よりも必要となっています。保安や検針・集金、工事や業務対応の体制を、合理化・効率化し、社内で顧客獲得、ガス増販、ガス外粗利の増加を徹底して図る体制の構築が必要です。

自由化時代を勝ち抜く「攻めの人材育成」に利益を投資が、確かな未来を築くことになる

現在の都市ガス事業は、供給エリア内での競争のない環境での料金体系で、安定した収益が確保されています。また、LP ガス事業に取り組む会社は、全国平均で1300円以上もモニター価格が上昇して、未曾有の利益が確保できています。(原料費調整をしていない企業の場合)現在の安定した利益を、どのように投資・活用するかが問われています。これからの厳しい未来を勝ち抜くために、**何よりも未来を確かにする投資は、「人材育成」**だと考えています。

攻めの営業を展開するたためにも、有意な人材を採用し育成すれば、ガスというエネルギーを核として、ビジネスチャンスを活かすことが出来ます。

「訪問・提案ができ、成果を上げられる組織」を作るには、人材育成が何よりも優先させましょう。

勝ち抜く人材育成のために、社員一人当たり最低 30 万円/年以上の教育投資をしよう

以前から私は、講演や「月刊 LP ガス」の連載などを通じて、「**社員 1 人 30 万円/年以上の投資**」を呼びかけています。教育は、有意な人材を育て組織を活性化します。現在の予想外の利益を社員へ投資することが、明日を創ります。知識を与え、情報を活用して顧客視点で提案できる人材が、明日のガス事業や関連サービスや事業による拡大が可能です。ぜひとも、人材育成に取り組んでください。その際にお役にたちたいと考えています。気軽にご相談ください。

ご案内の編集後記

「都市ガス自由化直前緊急対策セミナー」を開催し、勝ち抜くための提言と意見交換をします

本誌に同封しました「都市ガス自由化直前緊急対策セミナー」を**8月26日**に**東京・新橋**で開催致します。

昨年の夏には、「電力自由化直前緊急対策セミナー」を開催し、多くの方々にご参加頂きました。今回は、中堅の都市ガス会社様に限定させて頂き、**最大定員 30 名限定**で、同規模の同じ問題・課題を抱える皆様を対象として、開催させて頂く企画を致しました。

夏休み後のご多忙な時期ですが、ガス業界に精通した講師3名で、具体的なデータを基にした情報提供から、戦略や活動の具体的な提案、そしてツールの提供まで、幅広くかつ具体的なご提案をさせていただきます。また、同様の課題を抱える都市ガス会社の皆さんで、意見交換の時間を設けています。他社の自由化対策などを伺いながらご参加頂ければと考えています。

サテライト供給も、顧客減少・売上減少から未来を築くため顧客情報を活用した営業戦略を!

現在は、他の小売業界でも同様ですが、首都圏や人口増の都市部を除き、世帯減少の傾向と電化により、顧客の減少が大幅に予想されています。

サテライト供給の会社も自由化に限らず、厳しい経営環境が到来することは、確実です。自由化を契機として、社内の意識改革を図り、攻めの会社への転換を図るためのご提案を実施させていただきます。

そのためには、顧客情報を活用して「可視化」できるしくみの構築や、提案活動の活性化が必要です。第2部では、顧客情報を活用するためのシステム提案をさせていただきます。使用量の多い優良顧客を電化やLPガス・新規参入の都市ガスなどから守るための実践策をご提案します。ぜひとも、参加をご検討ください。

セミナーは、意識共有化へ複数名で是非とも参加して社内改革にお役立てください

今回のセミナーは、経営幹部1名の方に参加いただくことも必要ですが、2~4名の複数名で立場の違う方々にご参加頂くと、効果がさらに高まると考えています。中堅都市ガス会社の中で、立場や視点の異なる方がご参加頂くことで、帰社後の改革の検討や成果につながりやすいと考えています。また、討議にも複数のグループにご参加頂き、他社の声をより多くお聞きください。意見交換・交流の場としてご活用ください。

エネルギー・ソリューションズの「お客様の見える化」を図る情報活用システム、導入企業増加中

本誌に同封しています(株)エネルギー・ソリューションズ(横浜市北村豪社長)の「ESリポリューション」は、弊社も開発の初期段階からご協力した「顧客情報の見える化」を図り、社員・管理職が情報を顧客層や使用量、機器の経年などで分析し、集計リスト化できるシステムです。更に、簡単に地図上に落とし込み活用でき、タブレット端末によりお客さまの客先で、提案に活用できる画期的なシステムです。採用企業も急増中です。一度ご相談ください。

「自由化による業界への影響と取るべき戦略」、「顧客サービス・料金多様化」など依頼が増加中

電力自由化がスタートし「環境の激変に対して、ガス事業の影響」に関する社内勉強会、同時に「サービスや料金多様化策」についても、講演や研修などへのご依頼が最近増えています。また、幹部や社員に向けての研修としても、ご依頼を多数頂いています。同封いたしましたご講演・研修のご案内を参考として、開催をご検討いただければ幸いです。

自由化を乗り切るために、何なりと気軽にご相談ください。ご連絡をお待ちしています。

問合せは hiroshi@mtdsys.co.jp までメールでご連絡ください。