

自由化・透明化へ料金戦略特別号  
～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

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/

## 自由化・透明化を勝ち抜く料金戦略と人材育成 自由化で大転換が迫られる環境を 攻めの料金と人材育成で勝ち抜く

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

### 自由化・透明化は、想定以上に LP ガス業界に大 変革を迫り本格的な大競争の時代へ突入する

4月から電力自由化の受付がスタート、既存電力から8月末現在で167万件の転換が進んでいます。一部新聞などで、転換の進捗が鈍いという指摘がありますが、毎月20万件レベルでの転換が進んでおり、年度末までには300万件以上が切替わり、低圧電力契約の5%近くの転換が進む計算です。オール電化の攻勢を受けて、年間2%近い攻勢を受けたLPガス業界の経験からすると、倍以上の年5%の転換は、恐ろしい数字です。

また、都市ガス自由化が来年4月から始まりますが、既に関西・東京・中部電力が参入登録をしました。東京ガスが53万件、大阪ガス20万件、東邦ガス2万件以上(今年度予測)を電力からの切替えが確実視されており、この「リベンジ」に電力会社の都市ガス参入が始まります。

関西電力は岩谷産業と提携し、初年度20万件の切替を計画、中部電力は提携先を模索しながら5年間で20万件の獲得を計画するなど、激しい「電力 vs 都市ガス獲得合戦」が始まります。LPガス業界もこの大きな余波を受け、大変革を迫られつつあります。

### 迫られる大変革①

消費者の意識と世代交代で、割安・サービス・地域密着などで「選択して頂ける会社」への変革が迫られる

電力自由化で、従来の選択できなかった電力が自由化され、価格比較が常識となりました。また、月額500～2,000円程度の差で、300万件近い顧客が転換します。消費者が、エネルギーを比較して選ぶ時代へと変化しています。特にネット利用の高い消費者は、電気に限らずあらゆる商品を、日々比較して、購入しています。さらに、世代交代がこれに拍車をかけています。団塊の世代前後からその上の「習慣・地縁購入」の世代が、若い「ネット比較」する世代へと転換が進んでいます。また、年金生活者だから「義理より値段」という人も増えています。比較の中で、「選ばれるLPガスとサービスの会社」への大変革が求められています。この変換に鈍感だと、LPガス業界は、競争から淘汰が迫られている状況にあります。

### 迫られる大変革②

ポイント付与・駆けつけサービスなど、エネルギーにサービスが付与される時代に適応する変革が必要となる

電力・都市ガスも、選ばれるために「選べる割安な料金」「ポイント制導入」「駆けつけサービス」などがエネルギーに付加するのが当然の時代です。既に中部電力は、「カテエネ会員」登録を100万件以上受付、ポイント付与で割引をすると同時に、囲い込みで電力転換を抑止しています。

また、東京ガスは「水回りのトラブル、カギの紛失、ガラスの破損」など緊急時の「駆けつけサービス」を月額400円で提供していますが、電力とガスの2年契約をした顧客には、2年間無料としています。

LPガス業界でも、ニチガスの毎月500円でガス機器10年保証、駆けつけサービスなどの「プロテクトサービス」や、アストモスリテイリングが始めたガス機器10年保証280円、駆けつけサービス380円などサービスで差別化する時代です。ポイント付与や自社のサービスで差別化を図り、顧客の囲い込みや獲得に活用できるシステムの構築が求められます。

### 迫られる大変革③

LPガス顧客への優攻が本格化し顧客減少、料金低減化と使用量減のトリプルパンチが本格到来する

原発再稼働と平行して、既に多くの電力会社がオール電化やエコキュートの宣伝活動を開始して、顧客の獲得活動を本格化させています。また、都市ガスもLPガスからの転換に積極的に取り組み始めています。一方では、高齢化・過疎化と空室の増加により、LPガス顧客の減少は顕著です。都市部でも、集合住宅の空き室が30%大きく超えたとの報道もあります。これらにより、LPガスの顧客は、2025年には2015年比で450万件20.3%が減少すると富士経済が予測を発表しています。

さらに、省エネと世帯人員の減少、ガス離れが進むことで、世帯使用量減少が更に拍車を掛け、使用量は確実に10年間で20%程度が減ると予想されます。

一方、HPへの料金公開等による競争の激化と料金の低減化が、LPガス差益を確実に縮小させて10年後には、現在の粗利益が三分の一以下に減少すると予想され、急速な収益低減により経営構造の転換、コストダウンやガス外粗利の獲得が必要となります。

透明化・競争激化の中で、料金公開で選ばれる「攻めの料金戦略」と「選ばれるサービス戦略」が求められている

LPガス料金の公開は、喫緊の大きな課題ですが、前述の通り需要・顧客・差益の減少の中で、どのよう

に公開すべきかは、難しい問題です。また、規模や経営姿勢、市場の競争環境、現行の料金体系とモニター価格との比較、料金表の数や分布、戸建・集合の比率や状況など、各社の状況により取るべき戦略や活動は異なります。

個々の会社に応じた取るべき戦略は異なりますが、共通した取るべき戦略は次の点です。

- ① 料金は「最大の顧客へのメッセージ」として、どの顧客に対して割安に提供するかを明確に示す
- ② 需要促進を採用して顧客の信頼を得る
- ③ 使用量の多い顧客に対して優遇料金を設定する
- ④ 10m<sup>3</sup>が6,000円以下で収益の出る経営体質・体制を、5年以内に目指す
- ⑤ 集合を中心に3部制の「設備利用料」を徴収する
- ⑥ 消費設備の有償配管を前提とした料金とする

特に、平成16年頃の仕入れが現在と同程度の頃と比較して、現在は10m<sup>3</sup>が全国平均で1,650円ほど高くなっています。これは、販売量の減少を、ガスの差益を広げて経営を維持しました。それは、経営の効率化・合理化が進んでいないことを示しています。これを6,000円税抜きで利益の出る体質とすることが何よりも急務でしょう。これから全国的に料金公開による価格競争とサービスによる差別化競争が始まります。

### 料金とサービスは、「後出し」では勝てない「先出し」で「攻めの料金とサービス」で勝ち抜く！

これからの競争を勝ち抜くためには、「後出し」はあり得ません。「先出し」で一步先に「攻めの料金戦略」を取ることが必要です。自社のお客さまに、一足早く満足度が高まる料金やサービスを提供して、転換を防止すると同時に、需要の増加と満足の増加による機器や関連商品の購入促進を図ることです。

厳しい経営環境で、業界と同一歩調では勝ち抜けません。全ての事業者が勝ち抜く時代ではなく、顧客の支持を得られる事業者だけが、勝ち抜けます。一步抜け出すには、他社と差別化を図る「攻めの料金とサービス戦略」を構築しましょう。

攻めなくして、守りでは明日は開けません。新たな顧客の創造なくして、明日は到来しないことを再度強く意識して、新たな攻めをしましょう。

### 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」を提唱しています。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。お気軽に、料金・サービス戦略も含めて、何なりとお気軽にご相談ください。

## ご案内の編集後記

### 「自由化・透明化を勝ち抜く料金戦略と人材育成セミナー」を名古屋・福岡・東京で開催します

本誌に同封しました「自由化・透明化を勝ち抜く、料金戦略と人材育成セミナー」を11月8日名古屋、9日福岡、11日東京・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、料金戦略と人材育成、顧客情報活用の3点を、3人の講師でご提案します。

需要期前のご多忙な時期でしょうが、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。

同封のご案内をご確認頂き、今回のセミナーは、時代を勝ち抜く強い意志を持つ経営者・幹部の方々のご参加をお待ちしています。

### 激変する業界データと料金・サービス戦略を本にまとめ、使える読本・ツール集としてご提供します

今回のセミナーで、激変する経営環境のデータや、電力・都市ガス会社のサービス戦略などを、詳しく説明する時間が不足します。また、データ・資料としてご提供するためと、取るべきLPガス料金戦略・サービスをまとめた「自由化・透明化時代を勝ち抜く料金とサービス戦略」を本とデータCD-ROMに収録してご提供します。

セミナーにご参加頂けない方々にも、ご一読いただければ、ご提案の内容をご理解いただけるものとして、作成しています。宜しければ、ご購入ください。

### 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。

### エナジー・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、導入企業増加中です

本誌に同封しています(株)エナジー・ソリューションズ(横浜市北村豪社長)の「ESリボリューション」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。また、ホームページに料金照会や修理依頼、設備確認が出来るシステムも開発。導入も急増中です。一度ご相談ください。