



とのセット販売強化を宣言しています。全国の中小都市ガス会社もLPGガス事業の顧客獲得をめざしています。都市ガス会社としての信用力や地域の有力企業、工務店・ハウスメーカーとの結びつきなどを武器に、LPGガス獲得へ従来にも増して熱心に取り組み始めています。

## ②料金自由化で都市ガスも消費配管・設備貸与を三部制で始める?

現在の都市ガス基本料金は800～900円代です。設備貸与として三部制料金とすると、800円程度の貸し付けをして、基本料金はLPGガス並みです。従量料金が割安な分、価格競争力は集合住宅では増えます。工務店・ハウスメーカーなどが、LPGガスは無償だからとLPGガスにガス供給権を付与したもののが、料金が高いからと、都市ガスの有償貸与に移行する可能性は高いと考えています。

## ③取引透明化の競争激化で、料金低減化が急速に進む

都市ガスは、料金が透明化され一

本化されています。今後、複数のメニューやが発表されるとしても、一般

## ⑤グループ化・合從連衡、M&Aが大手中心に促進される

約款の料金はある程度維持されて、透明性が高いことは確かです。この消費者の信頼性が薄いLPGガスへの批判や監視の目が強まります。

旧態依然とした都議会自民党対改革派小池知事の構図で、マスコミは報道しています。これが、都市ガスVS LPGガスでも同様の構図として、旧態依然とした保守的な対応では、LPGガスからの離反や制度の見直しという指摘が続くことになります。

## ④スイッチングの切り替えから1週間ルールが見直し?

現在の都市ガス基本料金は800

都市ガス料金も自由化されます。自由化されると、都市ガス会社は、集合住宅を従来LPGガスが無償配管し、給湯機器などを無償貸与してきたものへの対抗を始めると予想しています。

電力の切り替え同様に、都市ガスはスイッチングシステムとして、既存の事業者は切り替えを阻止する活動はできないよう、「電力・ガス取引監視等委員会」が見張ることになります。LPGガスは切り替えのトラブルが多く、1週間ルールが顧客を守るというよりも、既存事業者の防衛機会を守ることになっています。このルールも、あまりトラブルが多いと見直しとなる可能性も出ています。電力・都市ガス同様に攻めの側に有利な状況が、LPGガスでもさらに加速する可能性が高まることになります。

## ⑥ポイントや駆けつけ・延長保証などのサービス付与が進む

都市ガス自由化が要因とは言い難いですが、電力会社を含めて守るた

めにも、攻めるためにもポイント制の導入や駆けつけサービスの導入、ガス機器の延長保証などのサービスメニューが増加しています。ニチガ

東京ガスのM&Aは、中規模以上のLPGガス卸大手をイメージしているでしょうし、今後は電力会社、都市ガス、商社などを巻き込んでの提携・連携・M&Aが進むものと思われます。現状は利益があるものの、料金が公開され、料金の値下げ競争が始まれば、顧客集約度の悪いLPG大手、兼業でLPGガスを扱う会社、後継問題を抱える会社など、多様な場面での合從連衡と買収が進むと想定されます。大規模な事業者に集約化が急速に進む引き金が、「今回の自由化が契機だった」ということに、10年後はなっているかと思

ります。もちろん、規模にかかわらず顧客の支持と信頼が得られる会社は、残ります。高くとも買ってくれる会社を創るのは、極めて難しいことです。サービスが期待以上であれば、お客様の支持を得られます。

都市ガス自由化は、LPGガス業界にこれまでにない「大変革」を迫る可能性が高いでしょう。

都市ガス自由化は、LPGガス業界で安さを提供する大手事業者がサービス付与をしているのですから…。

12年前の輸入価格や卸価格と比較すると、約90%に値下がりしています。しかし、LPGガスのモニター価格は30%以上値上がりしています（次ページのモニター価格の推移図参照）。

LPGガス業界は、過去30年以上にわたり、料金値上げと、仕入れ価格の下落による差益の拡大により利益を確保でききました。

スのプロテクトサービスを筆頭に、東京ガス、中部電力、関西電力、アストモスリティリングなど、続々と登場しています。

ポイント制度は「あつて当然」となっています。これがますます進み、「グループ化」や「集約化」の要因となります。エネルギーを供給するだけの時代が終わりを告げようとしています。

また、サービスを付与せずに割安な「セルフスタイルのガソリンスタンド」的なLPGガス事業は、存在し得ないのが実情です。規模の利益で安さを提供する大手事業者がサービス付与をしているのですから…。

都市ガス自由化は、LPGガス業界にこれまでにない「大変革」を迫る可能性が高いでしょう。

## 高止まりの料金、差額のみの経営から低減化・透明化へ大至急転換を図れ

都市ガス自由化が要因とは言い難いですが、電力会社を含めて守るためにも、攻めるためにもポイント制の導入や駆けつけサービスの導入、ガス機器の延長保証などのサービスメニューが増加しています。ニチガ

顧客数の減少、平均使用量の減少による販売数量の減少を、多くの事業者は消費者の負担増で乗り切つてきました。一方で、直売の大手は差益拡大の利益をガス事業の拡大や他の事業の投資に回す、または赤字部門を埋めてきたのも事実でしょう。

この状況に終止符を打つ時が来ています。今までは、取れる顧客には高値で販売し、新規獲得や投資に多大な費用を払つてきました。従来の成功モデルが、これから通用しない

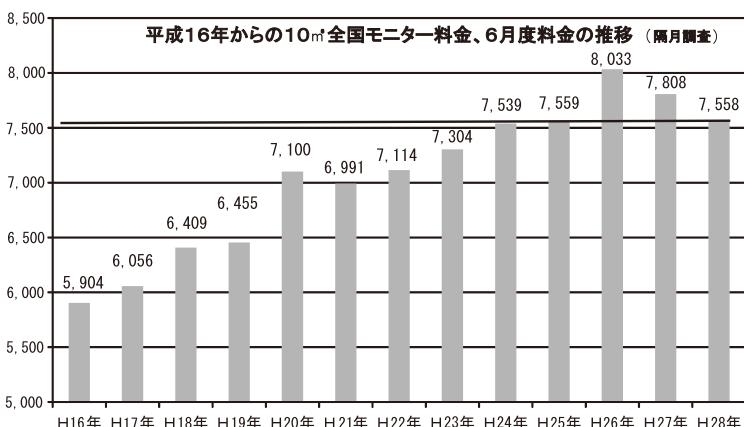
時代が始まります。まずは、料金透明化と低減化へと取り組んでください。

## 料金低減化へ事業基盤を再点検し、透明化による競争時代を勝ち抜こう

自由化時代を勝ち抜くために、透明化と低減化の両方を実現し、かつサービスの充実を図る必要があります。今回の3回シリーズでは、そのためのより実践的な方法をご提案します。

環境変化の話をお知らせしたく、

ついつい自由化などの情報やデータの話が長くなっていますが、次の項目が、勝ち抜くために早急に見直すべき点と考えています。

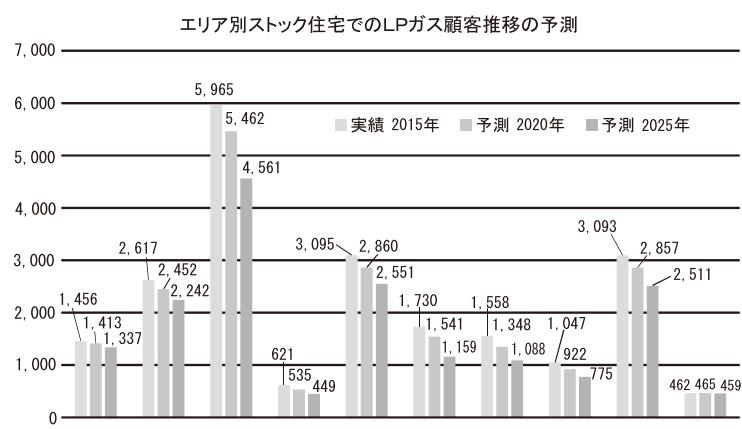


**(1)事業の経営実態を的確に把握する**  
ガス事業の実態推移を正しく把握し、課題・対策を明確にしましょう。よく見かけるのが、LPガス部門だけの収支をよく見ずに、他部門との合計で部門収支が不明瞭な会社や、布などの予測を持たない会社です。下の図は、富士経済の「2016年後10年後のエリア別のLPガスと灯油の顧客数の予測です。全LPガス・灯油の顧客は、20・3%の減少が予

測され、特に関西では33%が減少、中四国も30%以上が減少する予測です。これは、オール電化が復活する

との予測が最も影響していますが、過疎化、都市ガス化も同時に進行し、顧客の減少は全国で起こります。各市町村の人口予測や、エネルギー転換の状況を厳しく見つめると、未来の数値が見えてきます。厳しい目で自社のLPガス事業の情勢を見つめてください。

なお、北海道・東北での減少がないのは「LPガス・灯油」で、台湾



## ③数量・客数減少に歯止めをかける

オール電化攻勢や同業者間の安売り競争の激化を意識して、顧客の減少を止める方法を検討してください。顧客の減少は、未来の縮小となります。M&Aや家電、リフォーム、介護など事業の多角化と、取扱商品の拡大も含めて検討してください。

市場性、自社の特性により異なりますが、「強み」「周囲の企業の弱み」

所がIHコンロ、灯油給湯器はLPガス・灯油に分類されているからです。LPガス顧客ではない方もこの数値に含まれているために、減らないように見えるので注意してください。

## ②将来を見据え中期ビジョンを持つ

自社の事業範囲、得意分野、社員の能力、地域の市場性などから、中期的にどのような事業に取り組むか、同業者や都市ガスなど大手のHP等に掲載された計画を参考に中期のあるべき姿やビジョンを検討しましよう。ぜひ、ビジョン検討委員会など若手や部門責任者を中心メンバーとして検討会を創りましょう。

私は、お手伝いした会社で、後継者への事業継承を円滑に進め、部門責任者に経営参画意識を持つてもらうために、アドバイザーとなり実施しています。効果的な方法です。

を顧客拡大のチャンスとして取り組む方策を考えましょう。LPGガス事業に固執せず、エネルギー全部、住宅関連サービス、高齢化対策関連サービスなど、幅広い視野で見通して検討してください。時代は大きな転換期を迎えていました。

#### ④信頼獲得へ特徴を明確化、周知

あなたの会社と取引するメリットは何ですか。お客さまはなぜあなたの会社からLPGガスを買っているのか、悩む時代です。競合の割安な会社が登場すると、当然です。世代交代も取引を見直す大きなきっかけです。

お客さまに、どのような特徴・サービスのある会社か、メリットを訴求できるように、自社の「会社案内」を時代に適応した形で作り直す時です。ここでも、単に「安心・安全にLPGガスを提供」などという差別化できていない提案では、顧客は守れません。電力会社など積極的に顧客問い合わせをする会社を参考に、自社のサービス強化、特徴強化に取り組みましょう。

#### ⑤維持拡大へ攻めの体制を創る

新規開拓・ガス増販、ガス外粗利確保、顧客の信頼・サービスの充実を提案して、成果にできる担当を創ることが急務です。全員で守り、全

員守備は聞こえが良いですが、集金や検針、保安工事をしながら攻めはできません。規模を拡大して、攻めの体制ができる規模にしなければ、勝ち残りが難しい時代です。500件未満の場合はまた別ですが、規模のある会社は体制づくりが極めて重要です。

#### ⑥ムダを排除する業務見直しを実行

LPGガス業界は、高粗利体质でムダの削減活動ができていません。まだムダの直しで効率化は十分であります。まずは、業務内容を集計・分析し減らすべき業務を決め実行します。生産性の見直しをすると、大幅な効率化、カイゼンの余地があります。

#### ⑦社員教育で意識の高い人材育成

これは、今まで述べた中で最も重要な未来への投資です。社員教育を強化してください。毎回同じような結論と感じる方もいるかと思いますが、真剣に取り組んでいる会社は極めて限定的です。まだまだ甘いのがLPGガス会社です。

「伸びしろがまだまだある」「カイゼンできる余地だらけ」と考えて取り組みを始めましょう。

困ったときは、「ご相談ください。時間は限られました。早急に取り組みを始めましょう。

## 電力・都市ガス自由化と料金透明化と激動の中で、いまガス事業者が勝ち抜くためには、何をすべきかを提示! 名古屋・福岡・東京で開催 激化する競争環境を勝ち抜く企業を創る! 自由化・透明化時代の緊急対策セミナー

### 「自由化・透明化時代の緊急対策セミナー」日時と会場のご案内

| 日程・曜日     | 会場名 | 時間  | 会場名                 | 交通  |
|-----------|-----|---|---------------------|---|
| 11月8日(火)  | 名古屋 | 開場: 12:40<br>開始: 13:00<br>終了: 17:20<br>予定 | 桑山ビル会議室 3F          | 愛知県名古屋市中村区名駅2丁目45-19<br>桑山ビル<br>JR名古屋駅櫻通り口徒歩3分        |
| 11月9日(水)  | 福岡  |   | 福岡商工会議所<br>地下B-1会議室 | 福岡市博多区博多駅前2-9-28<br>JR博多駅博多口より北へ徒歩10分<br>地下鉄祇園駅下車徒歩3分 |
| 11月11日(金) | 東京  |   | 田中田村町ビル 5階          | 東京都港区新橋2-12-15<br>田中田村町ビル<br>JR新橋駅日比谷口または烏森口徒歩4分      |

問合せ: [seminar@mdsys.co.jp](mailto:seminar@mdsys.co.jp) メールまたはFAXでお問合せ下さい。資料をお送り致します。

電話 03-3865-1338 深見まで FAX 03-6850-7117