

短期集中連載3回シリーズ「給湯器の販売成果を伸ばすために」

# 第1回 ガス給湯器の買替獲得を見直そう

～L Pガス需要の生命線、ガス給湯器買替の徹底した獲得で  
販売成果倍増を目指して取り組もう～

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

## 第5次エネルギー基本計画が発表され、やはり原発再稼働路線は続く

年5月16日に発表され意見募集が始まりました（意見募集は6月16日で終了）。今回のエネルギー基本計画の審議は、あまりマスコミでも大きく扱われていません。それは、前回の第4次基本計画と内容に大きな変化がなかつたからであります。

また、エネルギー基本計画の見直しと並行して、2050年のエネルギーのあり方を考える「エネルギー情勢懇談会」が、経済産業大臣の諮問で昨年組織され、今年4月に答申を出しています。今回の第5次エネルギー基本計画にも、この考え方が盛り込まれています。

この2050年という30年後のエネルギーを考えることは、世界情勢が混こんどしており、同時に技術開発や再生可能エネルギーの利用技術の未来などを見通すことが困難な状況の中で、エネルギーの未来とるべき姿を検討し、今回の2030年を目標とした第5次の基本計画に反映することを目指して懇談会を開催しています。

エネルギーの長期的な見通しは、現在の社会的な要請として、省エネと再生可能エネルギーの利用促進でCO<sub>2</sub>の排出量削減の使命がありま

す。そして電源もCO<sub>2</sub>排出量の少ない再生可能エネルギーへのシフトを図ること、また同時にエネルギーコストの上昇を抑え、日本のエネルギー自給率を向上させることも、国としての必須の課題であります。

この答申を確認すると、2030年のエネルギーミックスの状況は、以下の通り、まだ道半ばであると現状をまとめています。

エネルギーの利用促進や水素エネルギーの利用など多くの選択肢があり、「脱炭素」を実現することが期待されています。「脱炭素」となれば、再生可能エネルギーの利用へ石油や石炭はもちろん、LNGとLPGガスなど化石燃料の使用はなくなる可能性が高くなります。

これから32年後のエネルギー利用は、省エネルギー化と電化により促進することになります。



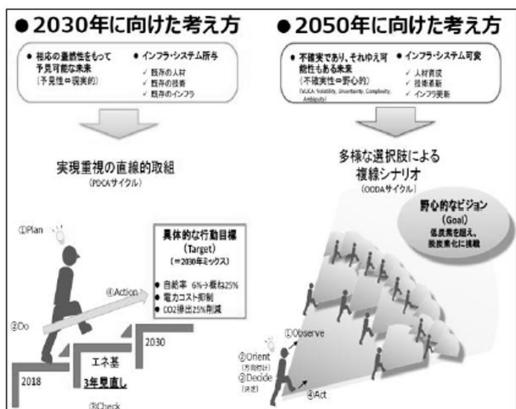
浅見 博  
あさみ ひろし

本名 才津 博  
北海道出身 血液型B型  
(株)日本流通技術研究所にて、昭和61年より、L Pガス業界専門に経営戦略の企画、販売促進企画、ツール開発、経営計画ソフト等のソフト開発の責任者として勤務。その経験とノウハウを活かし、平成9年11月に有志と現在の会社を創業。コンサルタントとしても、経営戦略企画、活性化指導、社員教育から講演活動まで幅広く活躍中。また同社では「繁盛指南」シリーズを発売し、大好評を得ている。  
ご質問・ご相談は下記のメールアドレスまで  
hiroshi@mdsys.co.jp

## 2050年へ向けて多様な選択肢と複数のシナリオが必要とされている

2050年には、再生可能エネル

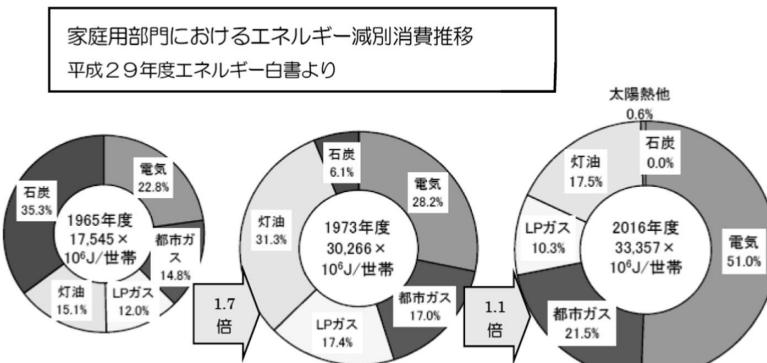
●2030年ミックス実現は道半ば	
①省エネルギー	2030年度に0.5億kWh程度削減を見込み、2016年度時点の削減量は880万kWh程度
②ゼロエミッション電源比率	2030年度に44%程度を見込み、2016年度は16%(再エネ15%, 原子力2%)
③エネルギー起源CO2排出量	2030年度に9.3億トン程度を見込み、2016年度時点で11.3億トン程度
④電力コスト	2030年度に9.2~9.5兆円を見込み、2016年度時点で6.2兆円程度
⑤エネルギー自給率	2030年度に24%を見込み、2016年度時点で8%程度



進されるものと思われますが、エネルギーの中心は確実に「電力」となると予測されます。

また、今年6月に閣議決定し発表されたエネルギー白書の過去のエネルギー需要の変遷は、次のグラフの通りですが、1965年（昭和40年）と、その8年後の1973年のわずか8年間で、エネルギーの35%を占めた石炭が、6%へと急激に減少しています。

若い方は、姿すら見たことのな



同様に今年のエネルギー白書では、世帯当たりのエネルギーの利用用途別の構成比は、世帯当たりのエネルギー利用量が増える中で、厨房・給湯・暖房の需要が減少傾向となつており、動力・照明その他の利用が増加しています。携帯・PCなどの量も含めて、家庭でエネルギーの利用が増えるのは、電気を利用したものといえます。

また、厨房需要は、1965年の16%から9%へ大幅に減少していま

すが、この中には中食化（飲食店で

食べる外食と家庭で料理をする内食

の中間で、出来上がりの惣菜・弁当

などを購入して家庭で食べることを

中食という）により減少しています

が、この中には「電子レンジ」によ

る調理やIH機器による利用も含ま

れています。さらに、給湯や暖房は

従つてガス需要の減少は顕著となつ

い石炭ですが、石油へシフトを図るというエネルギー政策により、大きく減少しました。

また2016年では、電力がエネルギー消費の50%を超えて、LPガスと灯油の使用構成比の減少が激しいことがよくわかります。

### 給湯と暖房がLPガスの命運を握り力 ス需要増加へさらなる取り組みが必要

同様に今年のエネルギー白書で

は、世帯当たりのエネルギーの利用

用途別の構成比は、世帯当たりの工

業界では給湯普及率73%を20

30年の目標としているが…

しかし、ガス業界にとって、家庭

で、2016年で28・3%を占める

給湯需要と24%の暖房需要がカギを

握ることが一目でわかります。給湯

需要をいかに維持し拡大するかが、

これからLPガス業界の命運を握

るといつても過言ではありません。

確かに、各社で灯油給湯からLP

ガス給湯への転換を図り進んでいる

ことは思われますが、15年間で20%の

ガス給湯化を図る目標ですので、総

顧客数の年間1・2%の燃転が必要

となります。

すでに集合住宅は、北海道の一部

を除きほとんどがガス給湯です。伸

ばすためには、戸建て住宅のガス給

湯化が必要なことは言うまでもあり

ません。しかし、どうも私の感覚と

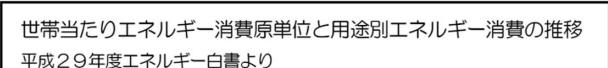
しては、まだまだ灯油からの燃転が、

2030年に73%を達成させる勢い

で進んでいるかというと、決してそ

のようには感じられません。

しかし、多くの会社の社員研修や企画検討を通じて感じることは、実



現場では10超のガス給湯器が増加  
し「まだ使える」を越えられない

しかし、多くの会社の社員研修や企画検討を通じて感じることは、実

際の現場では「まだ使えるから」という言葉を越えられず、「ガス給湯器や石油給湯機器の買い替えが進まず、10年超の給湯器が増加している」と感じています。

実際に、多くのLPガス会社の社員や販売店の経営者は、「給湯器は『壊れたら買い替える』という意識が強いのが現実です。お客様から修理の依頼が来て初めて提案するのがほとんどです。ガス会社側から積極的に10年超の給湯器に対して「買い替えを提案」する会社は限られています。

社員1人当たりのガス外粗利目標を設定し、目標が月30万円を超える会社では、積極的にガス給湯器の買い替え提案をしていると想像されますが、社員の売上高が月50万円前後で、月の粗利は20万円以下という会社が、一部の大手の直売を除き大半と思われます（実際に訪問して、指導した経験的な感触です）。

多くの社員や販売店店主は、お客さまから「まだ使っているから…」と言われると、機器の故障の不安や事故の危険性、10年が給湯器の買い替えの目安であると伝えるべきところを、応酬することなく「何かあつたら連絡下さい」と帰っているのが大半ではないでしょうか。この状況では、LPガス需要の開拓や燃転などを図ることは極めて困難です。当然、石油給湯機が「まだ使っている

から」と言われても、同様に何も伝えずに帰っていると予測できます。

この状況では、とても2030年73%のガス給湯化の実現は困難で、73%のガス給湯化の実現は困難であることから始めましょう。

## ガス石油機器は、長く使用していること自慢されるのを見逃してはダメだ

実際に、ガス給湯器拡販の勉強会を開催すると、給湯器の平均買い替え年数が15年前後という回答が増えています。また、お客様も高齢化し年金生活の方が増加、給湯器の買い替えをせずに長期で使用したいという意識が以前よりも強いように感じます。

しかし、日本ガス石油機器工業会のホームページに、消費者に配布するチラシとしてあるように、ガス石油機器には寿命があり、長期で使用することは「事故につながる危険がある」ことを強く認識すべきです。リンナイなどメーカーのカタログには、長期製品使用点検制度について述べた中に「ガス給湯器などは、この期間を超えて使用すると経年劣化による発火・けが等の事故に至る恐れがあります」と明記しています。



ぜひとも「事故や故障を未然に防止する」ために、また環境にやさしく省エネのエコジョーズを提案してしましょう。同時に、ガス給湯器の買い替えを提案するだけではなく、湯まわりの水栓金具、シャワー設備、洗面化粧台、バスルームとキッチンなどの困り事を聽かせていただき、改善するのも、LPガス会社の役割です。水栓金具は、必ず各家庭に3ヵ所以上あり、壊れやすく改善が必要となる設備です。水道事業を

兼務していくとともに、金具の交換はガス会社の責任として対応することが必要です。（左および下のツールは日本ガス石油機器工業会HPより）

ガス給湯器は、左の日本ガス石油機器工業会のチラシにある通り、サビや水漏れが基盤の故障となり、突然の故障となります。また、劣化した機器は負荷が大きくかかる冬場に故障して、需要期の多忙な中で、緊急交換や仮設設置などとなり、業務をさらに忙しくしています。これを減らすためにも、故障する前の買い替え提案が必要です。

経年劣化した給湯器は故障の原因になる。出湯試験や点検を実施しよう

「まだ使える」うちに買い替えていたことが極めて重要です。

冬場の忙しい時に故障すると、交換まで4～5日はかかり、お風呂に入れないことになります、また、仮設設置する会社は無料で行っていますので、その分の作業費用が会社の負担となっています。壊れる前に、この夏場の間にいかに多くの買い替えを促進するかが、実は冬場の業務を減らすカギでもあります。

仮設することの作業量や経費増を考えれば、使える夏場に「下取り」として2～3万円と設定しても、十分その価値はあります。

ぜひとも、今年の夏場は「出湯試験を実施」する点検活動を行つて、買い替えを促進しましょう。すでにオール電化の販売活動は活性化しており、このままでは工場にて買い替えされてしまう可能性もあります。その阻止や、同業他社への切り替えを阻止するためにも、10年超のガス給湯器の点検を目的とした給湯器の出湯点検訪問を実施しましょう。

## ガス会社となることが最低条件

現在は、ホームセンターやりフォーム会社、家電量販店もガス給湯器の販売に熱心です。さらにテレビショッピングもあり、インター

ネットでは安売りのHPが多数あります。このような中で、指をくわえ

てガス給湯器の経年顧客を放置しては、ガス事業の未来はありません。

まずはガス給湯器の経年顧客の管理と出湯点検を実施して、買い替えを確実に実行しましょう。

同時に「まだ使っている」というお客様の声を乗り越えて、より省エネのエコジョーズや浴室暖房などの2缶3水熱源型給湯器を提案できる社員をつくることが急務と考え取り組みましょう。

また現在使える給湯器を下取りするなど、買い替えを促進する給湯器の買い替え企画をしましよう。安売りに対抗して、利益を度外視した給湯器の販売の必要はありません。修理やメンテナンスを実施して、確実にお客さまの給湯設備を守るガス会社としての姿勢を示し、自社の「附加值」をお客さまに認めていただけるように、購入メリットを明確に説明できるようにしましょう。

給湯器の販売やガスコンロの買い替え獲得は、ガス事業の原点です。社員教育の基本でもあります。昨今気軽にご相談ください。次回は点検方法などを詳しくご提

# 2030年を見通す講演・研修のご案内

LPGガス協会会合や販売店対象の会合・社内研修に、「未来予測をデータで解説し危機感を共有」と「競争に勝つための活動のあり方」を具体的にご提案します。是非開催をご検討ください。詳しくは、下記メールにお問い合わせ下さい。

[hiroshi@mdsys.co.jp](mailto:hiroshi@mdsys.co.jp)

※電話は不在でお答えできない場合があります。

## 2030年を見通す講演のご案内

### ●ねらい

- △2030年を見通す資料を豊富に提供
- △2030年を勝ち抜く戦略と活動を提案します

### ●実施概要

- △対象 各県協会・支部の会合、販売店会、社内勉強会
- △時間 90分～180分 ※ご要望時間に対応します

### ●カリキュラム

1. 2030年の未来と自由化によるLPGガスの未来とは
  - (1)2030年と自由化・透明化の動向と未来予測は
  - (2)2030年へ変わるエネルギー間競争とは
  - (3)2030年に向けてLPGガス事業に何が起こるか
2. 2030年を勝ち抜くための戦略と活動とは
  - (1)料金透明化と低廉化を図るために戦略と実行策とは
  - (2)顧客サービスを磨き商品化してセットで提案しよう
  - (3)ガス増販・ガス外粗利を2倍にする提案の進め方

## 2030年を見通す研修のご案内

### ●ねらい

- △2030年への変化の内容を知り対策を指導
- △ガス増販・ガス外粗利2倍増を実現する手法を指導

### ●実施概要

- △対象 幹部および全社員対象
- △時間 4時間～終日 ※ご要望時間に対応します

### ●カリキュラム

1. LPGガスから脱皮する活動を進めるために
  - (1)電化とライバルに勝つ知識を確認しよう
  - (2)ネット比較で変化する顧客に選ばれる社員となろう
  - (3)未来を知り防衛できる知識と情報武装をしよう
2. 選ばれる提案の「質・量・熱意」としくみで勝つ
  - (1)今年は、ガス増販・ガス外粗利を2倍増しよう
  - (2)一人がガス10㌧ガス外粗利500万を実現する
  - (3)成果を上げる訪問と活動の進め方