



©E+/Pamela Moore/Gettyimages

かんでんFOCUS

# 自由化を迎え撃つ 営業部門の戦略

2016年4月1日、家庭用も含め電力小売全面自由化スタート。

ガス・石油・通信など異業種各社が参入を表明、既に200社以上が

小売事業者として登録したほか、大手電力会社の域外進出・相互乗り入れも活発化。

各社新料金・サービスメニューを相次いで発表し、ユーザーのスイッチング情報も

毎週公表されている。自由化を迎え撃つ関西電力の営業部門の戦略をレポートする――

2016年1月15日、関西電力は夜間の使用比率が高いなどの家庭向けに新料金メニュー「eスマート10」を発表した。割安になるナイトタイムを22時～翌朝8時と、従来の時間帯別電灯等よりも2時間拡大し10時間としたもので、この時間帯に電気の利用をシフトすればメリット額が大きくなるしくみだ。例えばひと月あたりの電気の使用量が550kWh（従量電灯A）の家庭が「eスマート10」に加入し、昼間の家事などを夜にシフトしてナイトタイムの使用量を増やせば、年間で約3700円～6900円安くなる。さらに、「eスマート10」に加入すると、暮らしに役立つサービス「はぴe暮らしサポート」の月額料金が、17年4月分まで年間で最大1200円無料になる。

新メニューが加わったことで、自身の電気の使用量やライフスタイルに合わせた選択の幅が広がった。

安い夜が長くなる

「やく」 2016 April | Number 26

## C O N T E N T S

02 かんでんFOCUS

### 自由化を迎え撃つ 営業部門の戦略

06 オピニオン

### 自由化への視点

意義と見通し

「電気を選べる時代、自由な選択には責任が伴う」大橋 弘

先例

「諸外国の先例を超えて新しいモデルをつくる」筒井慎介

安定供給

「公益性と競争のバランスを求め続ける」秋池玲子

料金

「下がるとは限らない電気料金、負担増への覚悟を」野村浩二

グローバルリスク

「自由化時代こそ温暖化抑止・安全保障への目配りを」市川眞一

17 【もっと知りたい 電力自由化FAQ】

21 現場力最前線

60Hzを守る――

安定供給を支える中央給電指令所

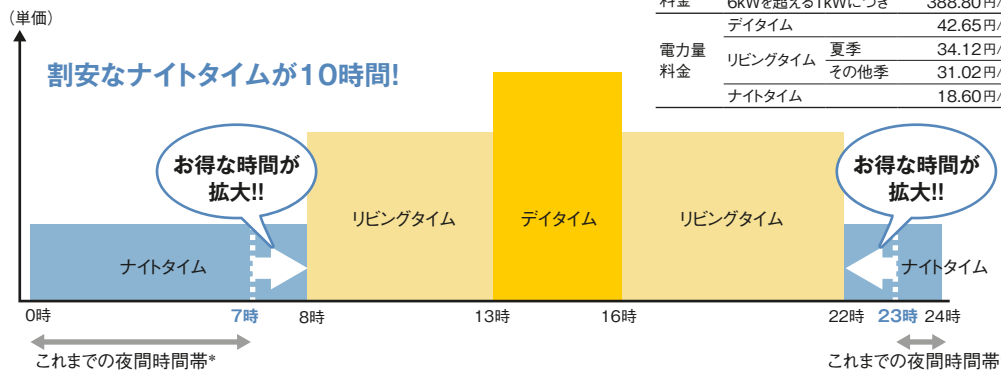
24 旬発NIPPON

はなやか関西――

世界からの千客万来をめざす広域観光戦略

| 料金単価 (税込) |               |                                  |
|-----------|---------------|----------------------------------|
| 基本料金      | 最初の6kWまで      | 1,188.00円/契約                     |
| 料金        | 6kWを超える1kWにつき | 388.80円/kW                       |
| 電力量料金     | デイトタイム        | 42.65円/kWh                       |
|           | リビングタイム       | 夏季 34.12円/kWh<br>その他季 31.02円/kWh |
|           | ナイトタイム        | 18.60円/kWh                       |

## 新料金メニュー「eスマート10」



\*これまでの時間帯別料金で設置していた夜間時間帯

## 暮らしを支える企業姿勢

東日本大震災以降、原子力発電の長期停止により火力燃料費が高んだ関西電力は、2度の料金値上げを行

## ③はぴeポイント

従来は、オール電化の家庭向けのポイントサービスだった「はぴeポイント」が、4月からは「はぴeみる電」の利用者向けのポイントサービスにリニューアル。「はぴeみる電」を利用するだけでポイントが貯まり、貯まったポイントは200種類以上のアイテムや、他社ポイントへの交換などに利用できる。今回新たにauのWALLETポイントやdocomoのdポイントなどにも交換できるようになり、さらに利便性が向上する。

## ④はぴeみる電

電気料金や使用量を「見える化」し、いつでも確認できるWEBサービスとしてスタート。その後、省エネアドバイスやクーポン情報など暮らしに役立つコンテンツを追加。今回新たに地元のスーパーマーケット特売情報の提供に加え、日本郵便のデジタルメッセージサービス「My Post」が利用できるようになるなど、一段とサービス内容が充実した。

## eスマート10

従量電灯Aから、「eスマート10」への契約変更で  
**年間約3,700～6,900円お得に!**

使用量がひと月あたり550kWhのご家庭の場合

## でんきの駆けつけサービス

いざという時は、  
関西電力のサポートで安心。  
電気のトラブル発生時に  
**無料**で対応します。

お困りごとの代表例

- 突然家の電気が消えた
- ブレーカーがよく落ちる
- 漏電が心配 など



詳しくはホームページ(<http://kepco.jp>)でご確認ください。

## はぴe暮らしサポート

暮らしの“もののトラブル”に  
緊急で駆けつけるサービスと、  
毎日の暮らしで利用する施設が優待価格になる  
サービスをセットでご提供します。

2017年4月分までの月額料金が無料

**1年間で最大1,200円!**

+

優待サービスのご利用でさらにお得



## 緊急時の駆けつけ

3つのトラブル発生時にお宅を訪問し、  
応急処置を行います。

水漏れ

窓ガラス  
破損

玄関鍵  
紛失

&

## 優待価格でのサービス提供

サービス対象は国内外20万カ所以上!



## はぴeポイント

「はぴeみる電」をご利用いただくことで  
お得なポイントが貯まります。

**1年間で  
約1,600円相当の  
ポイントが貯まります。**

## ポイントの活用例

- アイテムの交換に!
- 暮らしに役立つサービスのご利用に!
- 他社ポイントへ交換が可能

## はぴeみる電

電気料金や使用量を「見える化」し、  
確認できるWEBサービス

電気料金・使用量が  
メールやWEBで確認できる



さらに、関西エリアのグルメ・イベント情報や  
レシピなど、暮らしに役立つ  
さまざまなコンテンツをご提供します。

## 多様・多彩な サービスメニュー

## ①でんきの駆けつけサービス

とりわけ関西電力がアピールする  
のが、契約者全員が無料で利用できる  
「でんきの駆けつけサービス」だ。  
屋内電気設備のトラブルに対し、原  
則24時間365日駆けつけて、原因  
調査や不良電気設備の取り替えなど  
を行う。電気のトラブル対応は異業  
種の新規事業者や、越境進出してき  
た他電力にはサービス体制がないた

## ②はぴe暮らしサポート

電気のトラブルだけでなく、水ま  
わり・窓ガラス・玄関鍵のトラブル  
時に緊急で駆けつけるサービスと、  
飲食店やホテル・旅館などを優待価  
格で利用できるサービスがセットに  
なった「はぴe暮らしサポート」も  
月額100円（税抜）で用意。「は  
ぴeみる電」会員で関西電力の契約  
者なら誰でも登録でき、「eスマー  
ト10」加入者は17年4月分まで無料、  
「はぴeタイム」加入者なら永久無  
料のサービスだ。

・応急対応が30分を超過した場合や部品交換、そ  
れに伴う作業が発生した場合は、別途費用が必要。

った。

価格競争が激しさを増すなか、関  
西電力は付加価値サービスを充実さ  
せることで、長年にわたり電気事業  
というライフラインを担ってきた信  
頼感や、暮らしを支える企業姿勢を  
強調する。

「やっぱり関西電力がいいね」と  
選んでいただくために、関西に密着  
した地元の事業者ならではのサービ  
スを考案。節電に加えて2度にわた  
る料金値上げでご不便をおかけして  
いる地元のお客さまに少しでも喜ん  
でいただきたい、というのが関西電  
力の姿勢だ。

め難しい。まさに地元の電力会社な  
らではのサービスだ。

- ・不良電気設備の取替は、関西電力で対応可能な  
簡易なものに限る。
- ・出張費、工事費は無料だが、取替した電気設備  
の材料費は有料。
- ・電気工事会社への費用は、お客さまの負担となる。
- ・対象エリアは、滋賀県、京都府、大阪府、奈良県  
和歌山県、兵庫県（一部を除く）、福井県の一部、  
岐阜県の一部、三重県の一部。
- ・（家島諸島、沼島、沖ノ島、沖島はサービス対象  
外）
- ・夜間、休日については、関西電力の関係会社等  
にて初動対応を行い、翌営業日に関西電力にて  
フォローする。
- ・関西電力との契約有無に関わらず、火災等の保  
安上緊急を要する場合および台風等の非常災害  
が発生した場合は、従来どおり送配電部門が対  
応する。

## ガスとセットで

地域に密着し、地元の事業者ならではのサービスを展開する関西電力。しかし地元関西には手強いライバルがいる。大阪ガスだ。電力小売全面自由化により、競争が一層激しくなることが予想される。

電気とガスをセットで利用したいというニーズがあるなかで、大阪ガスは17年4月のガス小売全面自由化を前に、先行して顧客を囲い込もうとセットで2年契約を結べば安くする料金メニューを用意。16年度に20万件の顧客獲得をめざしている。

## かんでんFOCUS

対する関西電力は、既に法人向けガス販売量において、大手一般ガス事業者3社に次ぐ規模を有しており、14年度のLNG調達量では大阪ガスよりも多い。17年度に自由化される家庭向けガス販売への参入についても検討を加速。総合エネルギー事業の展開をめざす。

### 価格とサービスの両面から

毎週金曜日、電力広域的運営推進機関のホームページでスイッチング情報が公表されている。3月11日時点で関西電力からの離脱は約3万件で、東京電力の約5万件に次ぐ件数

となっている。中部など他の電力会社はゼロ〜数千件なのに対し東西2社は桁違いに多い。関西人は価格感度が高いからか、手強いライバルがいるからか、とにかくのんびりしている場合ではない。

関西電力は原子力プラントの再稼動をはじめ引き続き徹底した経営効率化を進めるとともに、ガスを含めた総合エネルギー事業の展開、グループサービスの充実、異業種とのライアンス等を通じた魅力ある料金メニューやサービスの提供で、価格とサービスの両面から顧客に選ばれ続けることをめざしていく。

躍