

●自由化の進展と販売状況

電力の小売全面自由化から2年。以前から自由化されていた法人分野の競争も激化しているが、関西電力の状況は？

東日本大震災以降、2013年と15年、2度の料金値上げをさせていただいたこともあり、お客さまの離脱が進み、業務用・産業用の販売電力量は長く下落傾向にあった。しかし昨年9月を底に回復しつつあり、現在は右肩上がりで推移している。産業用大口電力（500kW以上）は今年5月、51カ月ぶりに対前年同月比プラスに転じ、7月には106%まで戻っている。

これは電気料金を値下げしたことに加え総合営業を展開したことで離脱に歯止めがかかり、お客さまが戻ってくれたこともあるが、加えて景気回復による需要拡大の影響が大きいと考えている。

——関西エリア外での販売にも力を入れているようだが？

電力需要は直近では好調だが、省エネ・節電が進んだことで長期的に見れば減少傾向にある。そこで関西

総合営業で本格攻勢をかける

お客さま本部から営業本部へ、名称も一新し、顧客維持・拡大に強い決意を示した関西電力。とりわけ顧客獲得競争が激しさを増す法人市場へはどのような体制・戦略で臨むのか。

料金値下げをテコに本格攻勢をかける法人営業の現状と課題を訊く――

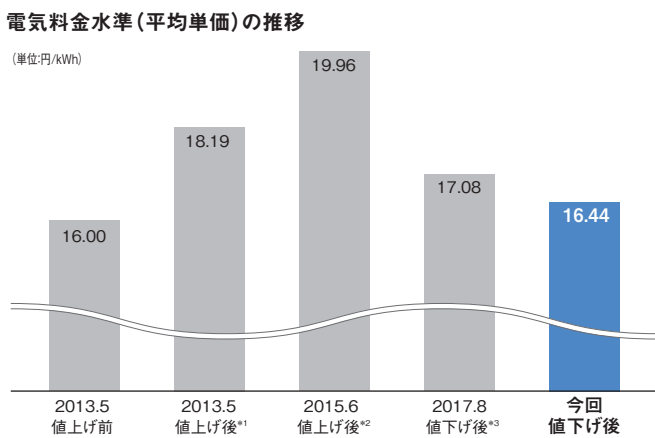
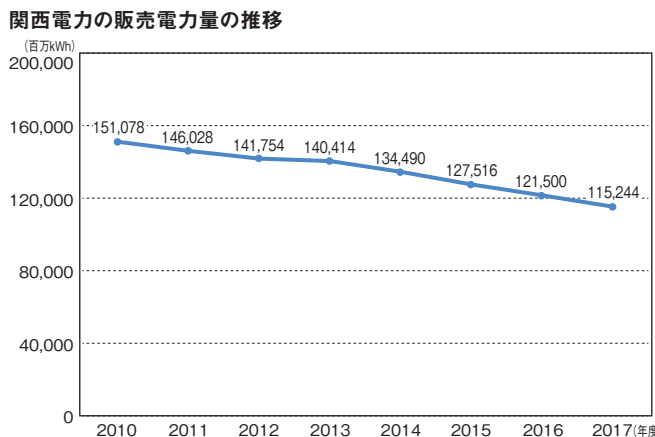
藤野研一 関西電力 営業本部 副本部長（法人営業部門統括）



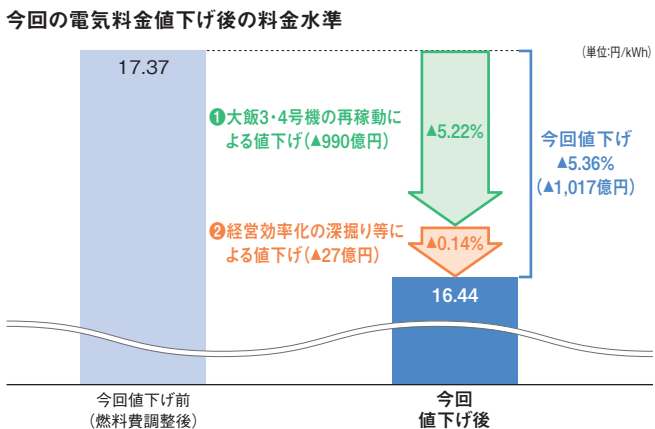
エリア外にも積極的に提案活動を行うべく、まずはグループ企業の関電エネルギーソリューション（Kes）が14年に首都圏に進出し、自社で調達した電気の小売を始めた。関西電力としても他の60Hzエリアへの進出をめざし、17年秋から中部エリアと中国エリアにそれぞれ拠点を設けて営業を開始しており、新たな土地で紹介をもとに訪問するなど、営業スタッフによる地道な活動の結果、ありがたいことに当初計画以上の販売電力量を獲得している。

——昨年8月に続き今年7月2度目の料金値下げを行った。お客さまの反応は？

大飯発電所が再稼動したら値下げするのは当初からのお約束であり、我々も「大飯が動いたらもう一度下げますから留まってください」とお願いしていたので、値下げ自体は当然という受け止めだ。ただ平均値下げ率が5・36%と、昨年8月の値下げより1%以上大きかったことは「想像以上でありがたい」と多くのお客さまに喜びいただいている。我々としても2度の値下げでようやくもとの料金水準に戻り、原点に戻って出直せる環境が整ったと考



*1 2013.5値上げ:値上げ率は、規制分野+9.75%、自由化分野+17.26%。
*2 2015.6値上げ:電源構成変分認可制度による値上げ。値上げ率は、規制分野+8.36%、自由化分野+11.50%。
電源構成変分認可制度(概要):電気料金値上げの認可を経ていることを条件に、当該原価算定期間において、事業者の自助努力の及ばない電源構成の変動があった場合に、経原価を洗い替えることなく、当該部分(対象費用:燃料費、バックエンド関係費用、購入・販売電力料の電源費・電源料、事業税)の将来の原価の変動のみを料金に反映させる料金認可改定。なお記載値は、軽減期間(2015年6月1日～同年9月30日)終了後の電気料金水準。
*3 2017.8値下げ:値下げ率は、規制分野▲3.15%、自由化分野▲4.90%。



お客さまに寄り添ってニーズをお聞きし、魅力あるメニューやサービスでお応えしていくかである。それがお客さまへの提供価値の向上になり、お客さまの業績向上につながる。ひいては地域の活性化、関西全体の発展にもつながると考えている。

——ということは、今後もメインは関西？

もちろんそのように考えている。いくら自由化で地域の縛りがなくなつたとはいえ、関西のお客さまなくして我々の事業は成り立たない。いかにして関西を盛り上げていくかは関西電力の使命であり、そのためにも地域のお客さまと接点を持続することが法人営業の最大の使命だ。

——お客さまと接点を持続するために実践していることは？

我々は「One to One/Company」と呼んでいるが、Oneすなわち1人

の営業担当がお客さまの契約窓口部門だけでなく開発部門や建設部門等々お客さま内での接点を増やしていくことが大事だと考えている。

——組織改正では営業部隊の再編も行ったとか。その狙いは？

今まで法人営業部門にはフロント営業担当のビジネス営業グループと、技術提案や省エネ診断などの後方支援を担うエンジニアリンググループが分かれて存在していたが、フロントもバックも一緒になってどんどんお客さまの懐に入り込み、より価値のある改善提案を行うため、両者を統合した。

エンジニアリンググループは、もとは火力や送配電の技術者たちを中心につくったグループなので、燃料効率がどうか、熱源設備がどうか、極めて専門的で高度なアドバイスができる。関西電力は他電力に先駆けてエンジニアリング営業の体制を築いてきたが、加えて近年、採用段階から「技術コンサルティング職」としての採用を始め、その職に就く若い社員も増えてきた。彼らはまず各地の現場で営業を経験した後、

えており、6月の組織改正に合わせ、部門名称を「お客さま本部」から「営業本部」に改めた。お客さま本部は94年の部門発足以来、20年以上も社内外ともに親しまれてきた名前だったが、敢えて訣別したことで、リスタートに懸ける強い決意を感じていただければありがたい。

●法人営業の使命と戦略

——原点からの再出発。では改めて、営業部門の使命は？

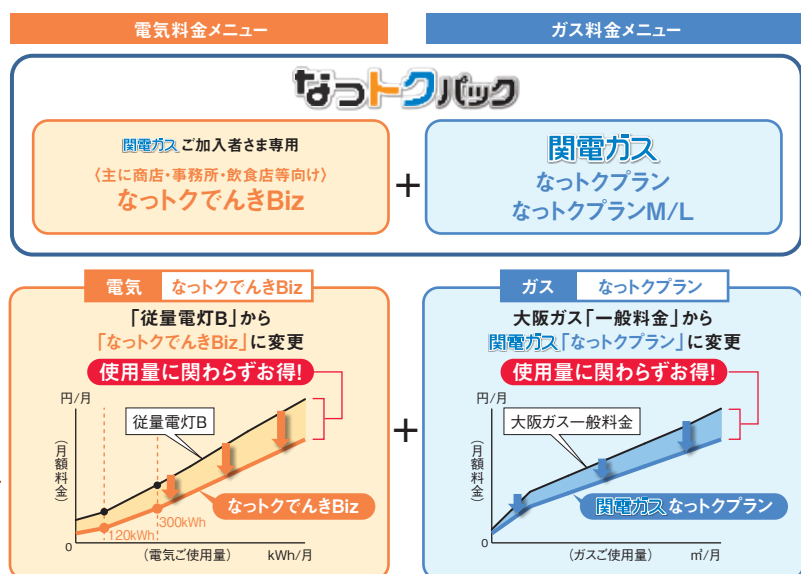
やはり最も大事なものは、いかに

●ガス販売とグループサービス

——営業の「売り物」としてはガスもあるが、最近の状況は？

関西電力は02年から産業用のお客

電気とガスのセット販売「なっトクパック」

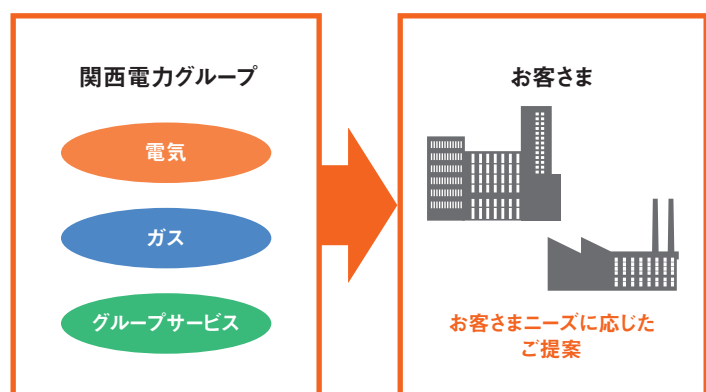


うえて、トータルな提案を行っていききたい。

——トータル提案は戦略としても効果的？

というより、電気だけでは価格勝負にしかないのです、いかにお客さまにとって価値のあるサービスを付加できるかが今後の最大のポイントと考えている。電気もあります、ガスもあります、さらにこんなサービスもご利用いただけますとい

総合営業(トータルエネルギー提案)



かんでんFOCUS

さまを対象に大口ガス販売を行っており、以降、自由化の進展に合わせて対象のお客さまを拡大してきた。17年のガス小売全面自由化後は、割安なガス料金メニュー「なっトクプラン」を設けるなど、使用量を問わず、すべての法人のお客さまに対してお得な「関電ガス」を提案している。

さらに今回の電気料金改定に合わせ、事務所や商店、飲食店など、低圧のお客さま向けの新メニュー「なつくでんきBiz」を新設。これと関電ガスの「なつくプラン」を組み合わせることでお得になる「なつくパック」もつくり、これまで以上に自信を持っておすすめできるようになったので、電気とセットで積極的に販売している。もちろん以前から自由化されている10万㎡以上のお客さまにも、よりコストメリットを感じていただけるガスと電気のごセット販売を展開している。

——セツト提案といえはグループ企業が展開するサービスもある。

代表的なのはグループ企業・関連エネルギーソリューションのユーテ

う「総合営業」を通じて、お客さま満足の向上と当社価値の向上を図っていきたくと考えている。

●関西地域の活性化

— 営業本部では関西地域への企業誘致も行っているとか。その狙いと活動内容は？

関西に根ざした企業として関西経済の発展が自社の業績に直結するため、15年ほど前から地元自治体と連携した企業誘致活動に取り組んでいる。現在、十数人が専任で活動しており、電力会社の中でもこのような実働部隊を持っているのは珍しい。

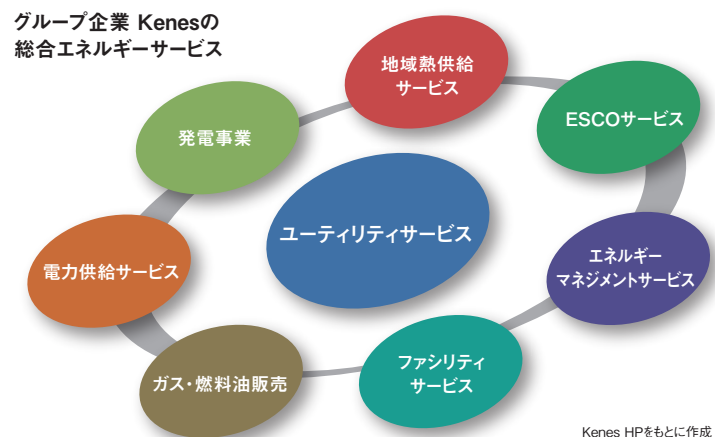
具体的な活動としては、新たな立地を探している全国の企業を訪問し、各自自治体の優遇制度も含め関西立地の魅力を紹介。立地を検討される企業に対しては、用地の紹介からエネルギー供給計画のご提案、さらに関西電力グループのサービスなども組み合わせたワンストップサービスの窓口として、さまざまなお客さまニーズにお応えしている。

——活動の成果は？

紹介を行った企業からは「特定の

イリティサービス。お客さまの工場やビルで必要な電気・熱・冷水などのユーティリティ設備について、設計・建設・運転・保守を一括して請け負うサービスで、関西エリアを中心に全国で展開し、好評をいただいている。

ほかにも省エネ診断や設備運用・情報通信・ビジネスサポートなど、グループの多様なサービスを組み合わせた、お客さまのニーズや設備構成エネルギー使用状況などを踏まえた



Kenes HPをもとに作成

自治体に偏らず中立的な情報や助言が得られた」といった評価をいただいております。立地実績は年間約20件。近年は大型データセンターの立地が活発化している。用地については自治体の産業用地が減少傾向にあるため、当社用地を活用したり、グループ企業の関電不動産開発と連携し、民間企業の遊休地情報の提供などにも取り組んでいる。また関西以外の地域で新拠点を設けたいというお客さまニーズにもお応えするため、首都圏などでも活動を活発化している

— 関西地域のまちづくりに関わる活動も行っているが？

大阪のうめきたⅡ期開発をはじめ、自治体などが主導するまちづくりに対し、エネルギー供給だけでなく、不動産・通信・情報セキュリティ・ユーティリティサービスなど、グループの技術とノウハウを活用した総合的なまちづくり提案を行っている一企業のみならず一つのまち全体のエネルギーマネジメントというのはいへん挑戦しがいのあるテーマだ。私自身うめきたは営業の立場でⅠ期の頃から担当してきたし、現在は関

西経済連合会の一員としてまちづくりに関わっている。

関西は2025年大阪万博の誘致をめざしているほか、IR統合リゾートの実現にも取り組んでいる。こうしたビッグプロジェクトに協力して地域経済を盛り上げていくのも関西電力の大事な役割と考えており、今後も自治体、経済界と緊密に連携しながら、地域活性化のため積極的な役割を果たしたい。

● 今後の抱負と課題

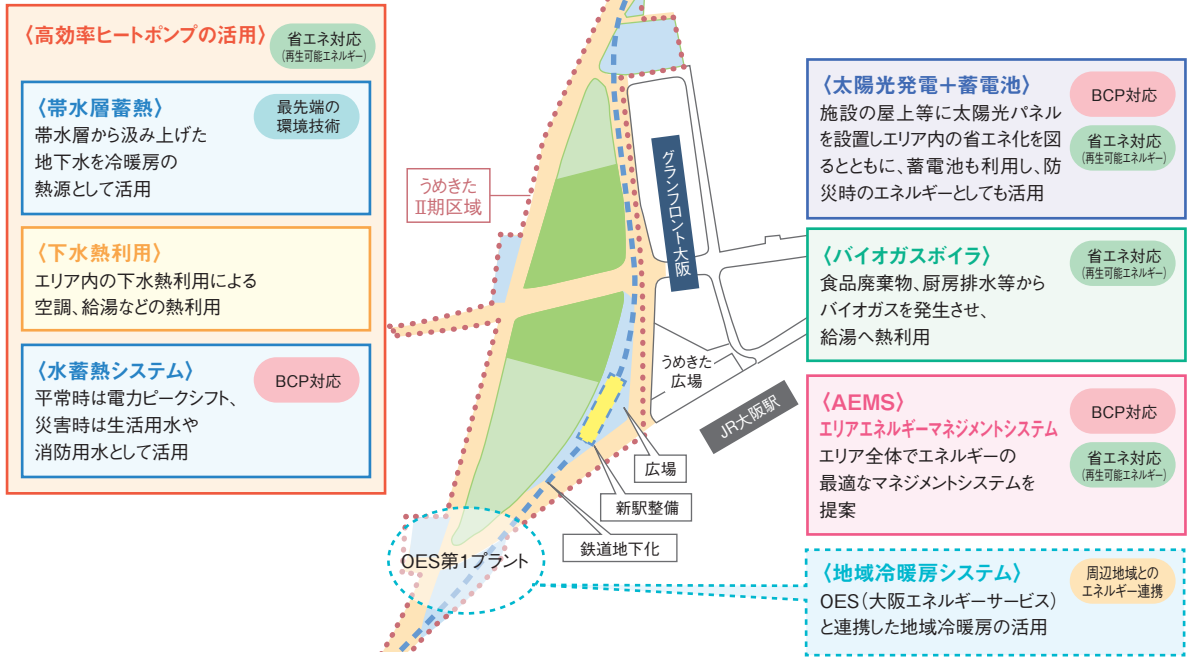
―― **まずまず熾烈化が予想される市場競争。最大のライバルは？**

お客さまや提案の内容によっても異なり、旧一般電気事業者や新電力なども強力なライバルではある。ただ、やはり我々営業部門がここまで成長してこれたのは、身近に大阪ガスさんという強力なライバルがいたから。彼らと切磋琢磨してきたからこそ、今日の関西電力があるのは事実だ。

今や電気もガスも全面自由化にな

かんでんFOCUS

まちづくりにおけるエネルギー提案



り、多くの新電力が市場参入し、地域の垣根もなくなつて旧一般電気事業者同士で闘う時代。この変化の時代に取り残されないよう、我々も組織を見直し、営業スタイルも見直し、常に自己変革を続けていく必要がある。

―― **では今後の抱負は？**

今までは電気の契約を獲った、獲られたという話ばかりがクローズアップされてきたが、これからがいいよ本番。お客さまの組織の中に入り込んで最適な提案を行う。電気・ガスを柱に、グループサービスや我々の強みであるエンジニアリング力など、多様なソリューションサービスを組み合わせ、いかにお客さまに喜んでいただくか。その部分で勝負して、お客さまに関西電力グループを選んでいただき、末永いおつき合いをさせていただけるよう、全力を尽くしたい。それが地域の産業発展にも必ずつながると信じている。

