

## 付加価値サービスで お客さま満足度を上げる

電力小売全面自由化から2年半。地域の垣根を超えて、大口ユーザーの獲得競争が熾烈化するなか、関西電力は「価格プラスα」の付加価値サービスで電気契約の維持・拡大に努めている。7月からの第2弾料金値下げも追い風に、顧客満足度の向上をめざす法人営業最前線の取り組みを追った。

単価だけじゃない

京都市伏見区深草にある独立行政法人国立病院機構京都医療センターは、1908（明治41）年に創設された陸軍病院を前身とし、戦後は国立病院として機能を拡大、現在は39診療科、600病床を擁する高度総合医療施設として地域医療の中枢を担っている。

2018年2月、この大病院で初めて総合評価方式の電力入札が実施され、競合3社を抑えて関西電力が落札した。価格は各社ほぼ同水準だったが、関西電力は入札において加点項目となる「省エネルギー対策」という付加価値サービスを提案。これが評価され、向こう3年間の契約を手中に収めた。

「病院に限らず、公共分野では入札により電力を調達する場合がありますが、価格だけでなく、プラスαの付加価値を求めるお客さまもおられます。京都医療センターさまへのご提案も、もとは「価格競争に陥りがちなコモディティ商材に付加価値をつけることができなにか」というお客さまの声がヒントになりました」

巨大企業が変ろうとしている

そう話し始めたのは、今回の入札案件

しかし東は、「関西電力が必死で変わろうとする姿に感銘を受け、そこで働くことに魅力を感じた」と入社を決意。技術コンサルティング職として奈良地域で大口顧客の営業を経験した後、16年から公共分野を担当している。

プラスαの付加価値を提案

東の言葉にもあったように、公共分野では電気・ガスなどのエネルギー調達も競争入札が行われている。これまで随意契約をしていた顧客も入札に切り替え始めており、「ディフェンディングチャンピオンはいない。スタートラインは皆一緒」の状態だ。

そんななか、どうすればライバルに勝てるのか。一つの答えを得られたのが17年11月に総合評価方式の入札が公告された、京都医療センターだった。

「電力入札でも商品に付加価値をつけられないかというお客さまの言葉をヒントに、営業担当者とともに、『電気料金単価』に加え『省エネ対策』という付加価値を提案しました」

単なる電気の単価での競争だけでなく、省エネ対策の効果として目標金額を宣言したという。

公共性の高いお客さまにも付加価値の

京都医療センターの龍田さん(左から2人目)と打ち合わせ

京都医療センター



技術コンサルティング職として定期的にエネルギー測定・設備の点検に向う

エンジニアリンググループの東

ご提案にメリットを実感いただければ、成功事例として水平展開でき、他の多くのお客さまにも同様にご採用いただける——そう考えた東は、入札仕様書に定められた調査期間中に足繁く現場に通った。許可を得て測定器を設置し、測定結果をもとに試算を繰り返し、提案内容を詰め続けた。

提案のわかりやすさと誠実さ

こうした東の努力は顧客から高い評価を得た。京都医療センター企画課の龍田隆寛班長は言う。

「東さんは本当に熱心で、こちらの要望にも誠実に応えてくれました。特に感心したのは提案のわかりやすさ。技術的・専門的な内容をこんなにわかりやすく伝えられる人は滅多にいません。東さんの言葉どおりに説明すれば誰でも理解できるので、病院内の合意も取りやすく、事務局としては非常にありがたかった」

そんな評価を聞き、「僕はそんなに器用ではないので、足繁く通って精一杯やってるだけです」と照れくさそうに笑った東は、「落札後、京都医療センターさまから設備運用に関する別のご相談もいただいています。今回の提案を評価してくださったことと感謝しています」と

での技術検討・提案を担当した営業本部法人営業部門エンジニアリンググループ（公共）の東智洋。国立病院や、大学・研究施設、府市庁舎から裁判所まで、公共分野のお客さまに対して、営業担当者として一体となって、ソリューション営業を展開する同グループのホープだ。

東が入社したのは東日本大震災後の13年。当時、電力業界は原子力発電所の停止による需給逼迫と代替燃料費の高騰、電力システム改革といった課題が山積し、事業の存続を危ぶむ声さえあった。



言葉を つないだ。

関西電力の顔としての技術営業

なごやかなやりとりを耳にしていると、「技術系の人間は専門性は高いがコミュニケーションは苦手」というイメージがガラガラと崩れ去る。東自身、お客さまと接するのが何より楽しい、と顔をほころばす。

「社員2万人の中でも、日常的にお客さまのところに行けるのは営業部門の間だけ。こんな顔ですが（笑）、関西電力の顔として契約に直結する仕事ができ、会社の収益にも貢献できる。大きなやり甲斐を感じます」

入社動機となった東日本大震災以降の逆境も、プラスに働いているようだ。

「例えば新しいアイデアを先輩や上司に話したとき、『前例がない』と否定されることはほとんどありません。実現するにはどうすればいいかとグループ全体で考える雰囲気があるので、一担当のアイデアがどんどん具体化され実現に近づいていく。そういう環境で仕事ができるのは幸せなこと。震災や自由化による危機感もたらしたメリットではないかと思えます」

入念に点検を行う



お客さまの要望に応える東

なくてはならないパートナーに

16年の電力小売全面自由化から2年半。当初は約400社が市場参入を表明し、大口顧客も含め電力契約の切替えが相次ぎ、最近では旧一般電気事業者やガス会社など、地力に勝る大手同士の価格競争が熾烈化している。

こうしたなか、価格オンリーの消耗戦に歯止めをかけ、付加価値サービスで顧客とのウインウインの関係を営業担当者一体となって築くのが、技術コンサルティング職に課せられた使命だ。東もまた、新たな提案機会を貪欲に模索している。

「京都医療センターさまでは省エネをセットにしましたが、設備改修や中長期の更新計画づくりなど、我々のエンジンアリング力を生かせるセット提案はまだありません。電気やガスの単価だけでなく、サービスで選んでいただける方法を考え続けたい。そして『関西電力がないと困ってしまう』とお客さまに言われるような、なくてはならないパートナーをめざしたい」

技術営業を「天職かもしれない」と笑う若者の挑戦は、これからも続く。躍

編集後記

ほんの少し景気が上向いてきた感のある昨今、追い風に乗って、経済・産業の持続的な成長・発展が望まれます。今号のテーマは「産業発展と競争戦略」です。町田徹さん、川口盛之助さん、秋山咲恵さんにお集まりいただいた[鼎談]では、バブル経済崩壊以降、GAFAsのような急成長企業を生み出せていない日本の現状に言及しつつ、今後の戦略と課題へと議論を展開。続く[オピニオン]では、「日本の産業」「競争戦略」「関西経済」の各面から産業競争力への視点について識者・専門家に提言をいただきました。そうしたなか関西では、新産業創出への新たな動きも出ています。[旬発NIPPON]では、大阪・中之島で再生医療の臨床研究から産業化までの一貫推進をめざす「未来医療国際拠点」プロジェクトを紹介。[Person]では、社会課題解決をめざす人を増やすべく京都で事業を始めた若き起業家を取材しました。数ある産業の中でエネルギー産業は16年17年の電気とガスの小売全面自由化により顧客獲得競争が激しさを増しています。[かんでんFocus]では、今夏の料金値下げをテコに総合営業で本格攻勢をかける法人営業部門の取り組みについて訊くとともに、「現場力」最前線では、「価格プラスα」の付加価値サービスで法人顧客の懐に飛び込む技術営業職の若者の活動を追いました。秋。僅かに空が高くなり、真紅の曼珠沙華が風にそよぐ季節、新しい「躍」をお届けします。(T)

躍

題字 森 詳介(関西電力株式会社 相談役)

『躍』(やく)という誌名は、皆さまとともに「躍進」「飛躍」していきたい、また皆さまにとって「心躍る」広報誌でありたい、との思いを込めて名づけました。

『躍』の内容はホームページでもご覧いただけます。  
<http://www.kepco.co.jp/yaku/>

発行●関西電力株式会社 広報室  
発行人/松倉克浩 編集人/近藤賀彦  
〒530-8270 大阪市北区中之島3丁目6番16号 電話06-7501-0240  
企画/編集●株式会社エム・シー・アンド・ピー

2025年国際博覧会を  
大阪・関西へ

