

2-1-6 関西電力

業種	大手電力
販売戦略	新料金メニューは新時間帯別料金の1種だが、新サービスの提供で顧客満足度を上げる。低価格メニューを打ち出すケイ・オブティコムと合わせて、関西電力グループ全体として顧客の囲い込みを図る
顧客獲得目標	—
ブランド戦略	「eo 光ネット」や「eo 光電話」に加えて、「eo 電気」ブランドとして拡販
料金メニュー	新しい時間帯別料金「e スマート 10」を設定。電力量料金が1kWh 当たり18円60銭と安くなるナイトタイムを22～翌8時と、これまでの時間帯別電灯よりも2時間延ばした。また、夏季の平日・昼間の時間帯をリビングタイムとデイトタイムの2つに分けるなど、きめ細かく設定
セット販売戦略	—
ポイント戦略	顧客の電気料金や使用量が見える化するWebサービス「はぴeみる電」を利用する顧客向けに、独自ポイント「はぴeポイント」を提供。Webサイトへのログインや、電気料金の確認などの利用時にポイントがたまる。ポイントは、各種商品やサービスのほか、他社ポイントと交換可能
販売チャネル・販売体制	Webサイト、コールセンター
アライアンス戦略	—
コールセンター・アフターサポート	コールセンターあり。「はぴeみる電」に加えて、新サービスとして「でんきの駆けつけサービス」「はぴe暮らしサポート」「はぴeポイント」を提供
事業地域	関西電力エリア
電源戦略	自社電源
バランシンググループ	自社グループ
顧客向けWebサイト	はぴeみる電 https://kepco.jp/miruden/
本社所在地	大阪市北区中之島3-6-16

【販売戦略】

- 新料金メニューとしては新時間帯別料金「e スマート 10」の1つだけだが、顧客向けWebサービスである「はぴeみる電」のコンテンツ充実を図り、暮らしに役立つサービスとして「でんきの駆けつけサービス」「はぴe暮らしサポート」「はぴeポイント」を提供して、顧客のつなぎ留めを図る。
- 関西電力グループとしては、同社の100%子会社であるケイ・オブティコムが関西電力の従量電灯Aに相当するメニューとして「eo 電気」を設定し、電力量料金第2段階部分の割引率を-11.4%、第3段階部分の割引率を-22.2%とする低価格メニューを設定した。関西電力とケイ・オブティコム合わせて、関西電力グループ全体として顧客の囲い込みを狙う。

【料金メニュー】

- e スマート 10では、電力量料金が18円60銭と安くなるナイトタイムを22～翌8時と、これまでの「時間帯別電灯」よりも2時間延ばした(表1)。また、夏季の平日・昼間の時間帯をリビングタイム(8～13時、16～22時)とデイトタイム(13～16時)の2つに分けるなど、きめ細かく設定している。さらに、はぴeみる電をセットで提供することで、電力使用状況を見ながら使用時間帯を工夫して顧客自身で省エネとコストダウンを図ることが可能になる。
- e スマート 10は、家族が多く、比較的電力使用量が多く、家族がそろう夕方以降の夜に電気を使う

ことが多い世帯に向いているとしている。モデルケースでは、関西電力の従量電灯 A を契約している顧客で電力使用量が1カ月当たり 550kWh の場合、年間で 3700 (デイトタイム 2%、夏季リビングタイム 14%、その他季リビングタイム 46%、ナイトタイム 38%) ~6900 円 (デイトタイム 2%、夏季リビングタイム 13%、その他季リビングタイム 44%、ナイトタイム 41%) の得になる。

表1 関西電力の料金メニュー

		e スマート 10	関西電力 (従量電灯 A)
基本料金		1188 円 00 銭 (6kW まで 1 契約 当たり) 388 円 80 銭 (6kW を超える 1kW 当たり)	373 円 73 銭 (15kWh まで)
電力量料金 (1kWh 当たり、 2016 年 4 月 1 日 時点)	第 1 段階 (120kWh まで)	デイトタイム (13~ 16 時) : 42 円 65 銭 リビングタイム (8 ~13 時、16~22 時) 夏季 (7~9 月) : 34 円 12 銭 同その他季 : 31 円 02 銭	22 円 83 銭
	第 2 段階 (300kWh まで)	ナイトタイム (22 ~8 時) : 18 円 60 銭	29 円 26 銭
	第 3 段階 (300kWh 超)		33 円 32 銭
追加割引など	電気料金や使用料を Web サイトから確認できるサービス「はび e みる電」を提供 緊急時の駆けつけサービスの提供や、国内外 20 万カ所以上の施設が優待価格で利用できる「はび e 暮らしサポート」(月額 108 円) が 2017 年 4 月分まで無料		

【ポイント戦略】【顧客向け Web サイト】

- 関西電力の顧客向け Web サービス「はび e みる電」を利用する顧客向けに、独自ポイント「はび e ポイント」を提供。Web サイトへのログイン、電気料金の確認、アンケート回答、各種サービスの利用時などにポイントがたまり、各種商品やサービスを利用できる。他社ポイントとも交換できる。
- はび e みる電は従来のサービスであり、総加入数は 2016 年 1 月時点で 142 万件を超えているが、2016

年4月1日から、さらにコンテンツの充実を図るとしている。これまでの電気料金のチェックや電力使用量の確認に加えて、スーパーマーケットの特売情報や日本郵便のインターネット上の郵便受け「MyPost」と連携してはぴeみる電から閲覧できるといったサービスを開始する。

【コールセンター・アフターサポート】

- 新eスマート10などの受け付けはコールセンターで対応。
- はぴeみる電に加え、新サービスとして「でんきの駆けつけサービス」「はぴe暮らしサポート」「はぴeポイント」を提供。
- でんきの駆けつけサービスは、ブレーカーがよく落ちるといった電気のトラブル発生時に、無料で専門家が駆けつけるサービス。24時間・365日対応。
- はぴe暮らしサポートは、水回り・窓ガラス・玄関の鍵の電気以外の3つのトラブル時に緊急で駆けつけるサービスで、月額100円（税抜き）で提供。2016年3月31日まで登録すると、3カ月間無料。

Sample