

米国電力会社のインターネットによる料金情報提供

市場競争下における顧客関係強化戦略

(研究企画部 企画G)

米国では、規制緩和により電力間競争が激化する中、各電力会社がユーザーとの関係を強化する手段の一つとして、インターネットによる料金情報提供を盛んに行なうようになってきている。

研究企画部では平成11年度より社会経済分野の研究に取り組んでおり、昨年12月にDSM(デマンドサイドマネジメント)料金やRTP(リアルタイムプライス)料金の調査研究目的で北米を訪問した。今回は、最近急成長を遂げているエナジーインタラクティブ社の制作したオンラインソフトについて紹介する。

1 オンラインソフト導入拡大の背景

<電力自由化の進展>

アメリカでは、1996年の連邦エネルギー規制委員会命令(いわゆるFERC Order888)により、送電線への完全なオープンアクセスが義務づけられ、電力卸売り市場は完全自由化されることとなった。それと同時にいくつかの州でも小売りへの競争導入に関する法律が成立し、小売りの完全自由化が進展しつつある。

<ユーザーとの関係強化>

電力自由化により、ユーザーは電力会社を選択できるようになったばかりでなく、競争の激化により料金メニューも多様化・複雑化された。このため、ユーザーが自ら料金を評価できるツールが必要となってきた。そこで、多くの電力会社はユーザーにそれらを提供し、ユーザーを満足させ、自社に料金以上の価値を認めてもらうことにより、ユーザーとの関係を維持・強化しようとしている。その一つの手段がインターネットによる料金情報提供である。

2 オンラインソフト概要

(1)「エネルギー・プロファイラー・オンライン(Energy Profiler Online: EPO)」

EPOは個々のユーザーに電気料金の各種情報を提供するソフトウェアである。

その主なものとして次のような情報がある。

- ・電力使用量や料金、ロードカーブの実績
- ・電気料金の比較試算 料金メニューを変更した場合、ピークシフトした場合等)
- ・同業種の平均的な使用状況
- ・各電力会社の料金単価の紹介

個々のユーザーは電力会社のウェブサイトからパスワードを使いアクセスし、これらの情報を得ることができ、また、必要なデータをダウンロードし、統計処理や分析に利用することもできる。

(2)「エナジーオーディット(Energy Audit: EA)」

EAはユーザーごとのエネルギー診断をするソフトであり、家庭用と業務用が用意されている。

家庭用の場合、家屋の形態(広さや建築年数等)や所有する冷暖房・照明・その他の機器について詳細アンケートを行い、電気・ガス別の、年間・月別・機器別の消費量やエネルギーコストを試算し、表およびグラフで表示してくれる。

また、省エネや省コストのために家屋の改良・改装や使い方の工夫、古い機器の取り替え等のアドバイスをを行っている。

表 機器別、年間および季節別エネルギーコストおよび消費量

Energy Use for the Year							
Appliance	Jul. Daily Cost	Jan. Daily Cost	Avg. Daily Cost	Annual Cost	Annual \$	Annual Energy Usage (kWh)	Annual Gas Usage (therms)
Water Heating	\$ 1.53	\$ 1.75	\$ 1.54	\$ 555	52%	1955	1225
Air Conditioning	\$ 1.65	\$ 0.30	\$ 0.50	\$ 184	17%	2601	0
Heating	\$ 0.00	\$ 1.83	\$ 0.43	\$ 159	9%	2175	0
Refrigerator(s)	\$ 0.20	\$ 0.27	\$ 0.23	\$ 86	8%	1476	0
Freezer(s)	\$ 0.20	\$ 0.23	\$ 0.21	\$ 86	8%	1313	0
Incandescent Lighting	\$ 0.22	\$ 0.30	\$ 0.23	\$ 82	5%	1128	0
Clothes Dryer	\$ 0.04	\$ 0.37	\$ 0.08	\$ 22	1%	303	0
Dishwashing	\$ 0.06	\$ 0.36	\$ 0.08	\$ 22	1%	485	0
Minor Appliances	\$ 1.20	\$ 0.30	\$ 0.40	\$ 172	9%	2318	0
Total	\$ 6.08	\$ 5.35	\$ 4.83	\$ 1777	100%	13917	1328

3 考察

ユーザーとの関係を強化するには個々のユーザーごとのきめ細かいコンサルティングを行うことが最も効果的であるが、一対一の活動はコストもかかり効率が悪い。やはりターゲットを絞らざるを得ないであろう。一方、オンラインによる情報提供のメリットは全ユーザーに低コストで情報提供できる点にある。

当社のホームページも、使用量をインプットして電気料金を計算したり、上手な電気の使い方を紹介する等、開設当時に比べ内容はかなり充実してきている。さらに、今回紹介した個人向け情報を加えれば、一層のサービスの向上に繋がるものと考えられる。

今回はエナジーインタラクティブ社のオンラインソフトを紹介した。エナジーインタラクティブ社の内容は、<http://www.energyinteractive.com/>でサンプルを見たり、<http://energyaudit.com/>でエネルギー診断のデモンストレーションをすることができる。また、米国では多くの電力会社がこれと似たような情報提供を行っているので、興味のある方はクリックしてみて下



執筆者 / 中尾嘉文
Nakao.Yoshifumi@chuden.co.jp