

2023年5月30日

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ

日本アイ・ビー・エム株式会社

ADK マーケティング・ソリューションズと日本 IBM、
CX を支援するコンサルティング・ユニット alphabox において独自調査を実施
～第三弾は「電気・ガス業界のカスタマー・エクスペリエンス(CX)」～

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:大山 俊哉、以下「ADK MS」)は、日本アイ・ビー・エム株式会社(代表取締役社長:山口 明夫、以下「日本 IBM」)との共同事業である CX コンサルティング・ユニット alphabox において、カスタマー・エクスペリエンスに関する独自調査「alphabox CX Watch」を実施し、第三弾として、電気・ガス業界を対象とした調査結果を発表しました。

alphabox

■本調査の特徴・背景

電気・ガスの小売企業は、小売全面自由化(電気:2016年4月、都市ガス:2017年4月)にともない、2022年9月末時点で登録事業者数は約730と競争が激化する一方で、商材の特性上、他社との差別化を図るのが難しく、価格の安さで比較検討され契約先が選ばれることが多くなっています。

その結果、価格競争の限界や原材料高騰の背景もあり、新電力の倒産、大手電力会社の値上げが発生している状況です。また、従来からの他エネルギーとの競合に加え、都市ガス間競争が進展しているほか、ガスにとどまらない多様なサービスが提供されるなど、ガス事業者にも様々な取組みが求められています。ユーザーが、電気・ガスの小売企業の契約・継続を、価格だけでなく付帯サービスも含めた顧客体験価値により判断する場合、企業が他社との差別化を図ることができるのでは、との仮説から、このたび非価格選好であるユーザーに対してデプスインタビューを実施し、そこから見出した CX インサイトを分析しました。

■調査結果

(1) 4つの CX インサイト:「賢い消費」「社会貢献感」「生活上の安全安心」「楽しい時間/特別感」

満足度の高い非価格選好ユーザーへのインタビューを実施し、以下、4つの CX インサイトの重要性が分かりました。

電気・ガスの小売企業に関する4つのCXインサイト



1. **賢い消費**:ちょっとした工夫で、生活の快適性を損なわず、無駄を減らし、賢い生き方の実現を手助けしてくれる。

電気・ガスの使用量を見える化するアプリを使っているユーザーが、節電に関しての自分なりの工夫が、使用量にどう反映されているのかをモニタリングすることで、“過去の自分からの成長”、“他者よりも頑張っていると感じられる”、“達成感、ゲーム性”を体験することで、満足度が向上しました。

2. **社会貢献感**:単なる「電気・ガス代を減らそう」や「ポイントを獲得しよう」という呼びかけではなく、気持ち動くよう、その行動の先にある社会貢献や大義名分を示してくれる。

ある節電プログラムに参加したユーザーが、自宅の電気を消し、商業施設に出かけ、もらったクーポンで食事を楽しむことで、“社会貢献感(少しでも社会貢献につながる)”や、“ミッション達成などのエンタメ性”を体験して、満足度が上がりました。一方、電気を消すとポイント付与するという別の節電プログラムに対しては、生活が単に不便になるだけでは心が動かないという声もありました。“快適な生活を損なうだけと感じさせない”ことも重要です。

3. **生活上の安全安心**:電気・ガスだけでなく、水回りなどの生活上のあらゆるトラブルに対応してくれる安心感や信頼感がある。

電気・ガスへのトラブル対応に加え、水回りなど生活上のトラブル対応の体験が、満足度を高めることが分かりました。生活上のトラブルは、早い解決を望む場合が多く、特に“即時に現場に駆けつける”サービスを体験したユーザーの満足度は非常に高く、“ガス・電気以外も豊富なトラブル対応メニュー”があることで、安全安心感が高まり、契約者のみならず“契約者のご家族のことも意識したケアができる”対応も高い満足度につながる事が分かりました。

4. **楽しい時間／特別感**:ただの電気・ガスの契約だけにとどまらないエンターテイナーとして、普段の生活にちょっとした彩りを与えるような、時間・空間を演出してくれる。

都内商業施設の駐車場が1時間無料になるなど“日常生活に寄り添った少しの嬉しいこと”や、年間利用額に従ってホテルのランチをペアで楽しめる招待券など“日常生活を少しだけ贅沢・豪華に”の体験も満足度を高めました。このサービスを提供した企業のケースでは、グループ会社の遊休資産を上手に活用することで、コストを最小化し、満足度の最大化を図ることができました。

(2) 複数のインサイトを組み入れた施策の有効性

各社同じような施策でも満足度の違いや、施策間でも満足度の相対的な高低があることが分かりました。例えば、同じトラブル対応サービスでも、即時訪問のある・なしで、満足度の違いが出ています。即時訪問がないサービスは、本サービスの体験を通じて満足度が下がりました。CX インサイトにつながるサービスを設計しなければ、体験価値を毀損し、満足度が下がる傾向があることに注意が必要です。また、CX インサイトを複数組み入れたサービスは、単一のインサイトを組み入れたサービスよりも満足度が高くなりました。4つのCX インサイトを正しく組み入れたサービスは、他社と差別化した顧客体験価値の提供につながる事が分かりました。



alphabox では、これからも CX 調査を継続して実施するとともに、最適な顧客体験の実現に向けたお客様企業の変革支援を推進していきます。

本調査の全内容は、以下の URL よりご覧いただけます。

<https://alpha-box.jp/topics/cx-watch-03/>

■「alphabox CX Watch」調査概要

- 目的: 電気・ガス業界における CX インサイトを得る。
- 調査対象: 次の条件にできるだけ多く当てはまる方
 - ① 電気やガスの小売先企業を決める際に、価格以外のこだわり条件がある
 - ② これまでに 5 回以上、契約会社を変更してきた
 - ③ 愛用している、ファンと公言できる電気やガスの小売企業がある
 - ④ 電気やガス会社が提供している付帯サービスをよく利用している
- サンプル数: 17 サンプル(1 万人からスクリーニング)

- 調査方法: デプスインタビュー@オンライン
- 調査時期: 2022年12月～2023年1月
- 調査委託先: マクロミル

<alphabox>

alphabox は、マーケティングの ADK MS と IBM のコンサルティング・デジタルエージェンシー IBM iX がノウハウを結集したカスタマー・エクスペリエンス(CX)コンサルティング・ユニットです。「DXを通じて、CXを実現する。」というミッションのもと、戦略コンサルティング・デザイン・ソリューション・グロースに至る End-to-End のサービス提供によりお客様企業のマーケティングの高度化を支援してまいります。

• Web サイト <https://alpha-box.jp/>

<日本アイ・ビー・エム株式会社 会社概要>

日本 IBM は、世界 175 カ国以上でビジネスを展開する IBM コーポレーションの日本法人で、基礎研究をはじめ、ビジネス・コンサルティングから、IT システムの構築、保守まで一貫したサービスの提供を通じて、お客様の企業変革やデジタル・トランスフォーメーションを支援しています。詳細については、<https://www.ibm.com/jp-ja/> をご参照ください。

IBM、IBM ロゴ、ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>(US)をご覧ください。

<株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ 会社概要>

ADK MS は、クライアント企業のあらゆる課題に向き合い、コミュニケーションを中心としたマーケティング領域における総合的なソリューションを提供しています。事業ブランド「ADK CONNECT」においては、デジタル&データドリブン・マーケティングを専門領域とし、ADK グループ内の多彩なスペシャリストが連携しあい、ソリューションをご提案いたします。

• ADK MS ウェブサイト <https://www.adkms.jp/>

• 「ADK CONNECT」について <https://www.adkms.jp/adk-connect/>

【本件に関する問合せ先】

alphabox 高田/佐々木/杉本 e-mail: info@alpha-box.jp

【リリースに関する問合せ先】

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ

ビジネス戦略局 PR グループ 根岸/内山 e-mail: mspr@adk.jp

日本アイ・ビー・エム株式会社 広報 植地 史子

TEL: 03-3808-5120 (広報代表) e-mail: PRESSREL@jp.ibm.com