

「くらしの森」事業の展開

1. くらしの森の目的と目指すもの

「くらしの森」事業の背景には、LPガス事業者が、エネルギー業界の自由競争時代を生き抜く基盤を固めることにあります。LPガス事業者は、これまで家庭との繋がりを持っていますが、十分とはいえません。幅広く継続的に商品提供し、お客様との関係を継続するには、「お客様をよく知り」また、「お客様に支持」されなければなりません。これが「くらしの森」の目指すところです。

現在、くらしの森事業部にて推進していることは、販社の意識改革とこれまでのエネルギー依存型の経営体質から脱皮するための提案です。提案している商品は、既存のお客様との接点強化を図るものとしております。

2. 4つのカテゴリーの主旨

<第1 カテゴリー> 「くらしのスタート」

新規顧客開拓と周辺ビジネスの拡大

- ・ ワールドプライダル様のWEBとくらしの森WEBとの連携によるECの実施をします。
- ・ ワールドプライダル様より収集される顧客情報を当社販社の新規見込み客に変えていく。
- ・ ワールドプライダル様の顧客に対して、関連する周辺ビジネスをくらしの森事業部が主体となり展開します。

<第2 カテゴリー> 「生活を豊に」

情報誌を活用して事業領域を拡大

- ・ お客様とFace to Faceの関係に
...年間4回の情報誌をガス事業者が配布。内容についても充実を図り、時代のニーズに合った情報や記事を掲載していきます。
- ・ 商品販売の展開
...「くらしの森」が提供する商品にはこだわりをもっています。キーワードは「健康・環境・快適」くらしの森の目を通して商品をセレクトしていきます。

WEBの活用による本業のサポートとガス外ビジネスの拡大

- ・ 販促ツールとしての活用
...24時間365日ガスユーザーがPull型にて情報を確認できます。
- ・ ガス外ビジネスのツールとしての活用
...販社・販売店が本業以外にて扱っている商品をWEBサイトにて掲載販売を実施することも可能です。



< 第 3 カテゴリー > 「快適な家の創造」

住環境診断を切り口にビジネスチャンス拡大

- ・ 単純なる販社における物品販売ではなく、販売に繋がる動機付けとして、住環境診断を切り口として展開をしていきます。但し、住環境診断員の資格は当社グループのオリジナル資格です。
- ・ 販社においては、ビジネスチャンス拡大の為に、住環境診断以外の切り口、例えば、ガス給湯器の診断など自社にて検討をすることも有効だと考えます。
- ・ また、住環境診断においては、お客様の家の中にお伺いすることになるため、水周り等のガス事業者が得意とする分野の家庭内の状況把握も可能です。これらの点を踏まえて、リフォーム等のビジネスに繋げていくことを目標としています。

地域アライアンスの構築

- ・ 住環境診断などの作業を実施することにより、家庭内の状況を把握し、次の商材や・サービスの提供を実施する情報を収集することが可能となります。特に、ガス事業者として過去よりリフォーム分野はある程度取り組んできていますが、販社毎に差があります。それを地域アライアンスの構築により補うことができる仕組みを作るべきです。自社だけでは、出来ないことも幅広く可能となります。再度、販社の取引先の整理が必要な時期にきています。

< 第 4 カテゴリー > 「安全・安心」

お客様の信用獲得

- ・ LP ガスを供給しているお客様に対して更なる安心をお届けするために、消火器やセキュリティー機器を提供していきます。特にセキュリティー機器においては、NCU との連携も可能であり、LP ガス事業者のコスト低減にも寄与することが可能です。また、防犯・防災と各種見舞金を付加機能することにより、お客様の信用を確保できるはずです。

小さな繋がりで継続的取引を

- ・ 防犯・防災の商品は、リースの仕組みにて基本提供していきます。このことは、お客様と継続的に繋がりを持つことを目的としています。このことは、LP ガス以外の継続的商品を増やすことにより、ガスのお客様の離反率を低下させることになるからです。

3. 事業推進について

「暮らしの森」では、第 4 カテゴリーの「安全・安心」から事業推進し、順次第 3・2・1 カテゴリーへと展開していきます。まず、LP ガス業者が扱ってもお客様に違和感のない消火器・セキュリティーから開始し、リニューアルする暮らしの森情報誌やWEBを投入して事業化を促進します。一方、当社の中央研修所で住環境診断員の養成研修を実施し、第 3 カテゴリーの柱であるリフォーム事業の切り口としていきます。

来年度からは、販売店様へ展開していく予定です。

以上