

## 国内需要家による料金メニュー・サービスの 選好に関する調査・分析

### 背景

電力自由化の評価では、需要家にとってのメリット、デメリットについて、長期的な視点も含め、総合的に検証していく必要がある。今後の電気事業者には、個々の需要家にとって最適な料金メニュー・サービスを提供しながら需要家全体の満足度を効果的に改善していくことが課題になる。その際、需要家自身の選好を踏まえ優先順位を明確にした対応が必要である。

### 目的

国内のさまざまな契約種別の需要家を対象に、電気事業者に対する満足度やニーズを確認し、電気料金関連の多様なメニューやサービスへの関心度や利用意向を把握する。そして、需要家による料金メニュー・サービス選好の特性を明らかにし、料金メニュー・サービスのあり方について検討する。

### 主な成果

2007年10月、国内の一般家庭および事業所を対象に電力サービスに関するアンケート調査を実施し、5,559件の回答があった。この調査結果にもとづく分析により、以下の知見を得た。

1. 電気料金に対する需要家の満足度は、「満足」と「やや満足」の合計割合で見ると、一般家庭で16%、低圧事業所11%、高圧事業所13%、特別高圧（以下、特高）事業所19%となっている。この電気料金に関連したメニュー・サービスを需要家が選択する要因には、「電気料金が安くなること」の他に、「料金変動が小さくなること」、省エネ・安全診断などの「付加価値」などが想定される。一対比較法により、これらのウェイトを需要家ごとに計測したところ、「電気料金が安くなること」に次いで、一般家庭では「料金変動が小さくなること」「生活パターンにマッチすること」「付加価値」の順に、事業所では「CO<sub>2</sub>排出が少ない環境性」「料金変動が少なくなること」「業務パターンにマッチすること」「付加価値」の順に重視していることがわかった（図1）。
2. 現状では提供されていない新しい内容も含めた、さまざまな料金メニュー・サービスに対する需要家の関心度と利用意向の関連性を分析した。その結果、いずれの需要家においても「燃料価格変動に依存しない料金」と「長期契約による割引」「従量単価逓増料金」が優先順位の高い項目として特定された。さらに、一般家庭では、航空会社マイル・クレジットカードの「ポイント変換サービス」や「ガス一括契約による割引」など、事業所では、「省エネ等の情報提供・アドバイス」「CO<sub>2</sub>低排出の原子力発電を選択できる料金」など（図2）が有用な点も明らかにされた。
3. 料金メニュー・サービスに対する需要家の選好は、その関心度にもとづき分類可能である。例えば、一般家庭の場合、①「生活パターン適合性」、②情報提供などを期待する「付加価値性」、③大量に電力を消費するほど割安になる「大量消費適合性」、④「長期安定性」、⑤「環境性」、⑥「短期安価実現性」、⑦「省エネ性」と7つの特性を抽出できる。これらの特性と需要家の利用意向の間には有意な関係が認められ、需要家全体、「無頓着派」および「革新行動派」など似かよった意向を持つ集団が求める理想的な料金メニュー・サービスの方向性を選好構造マップ上に表現した（図3）。これにより、多様な需要家ニーズを反映した新しい料金メニュー・サービスの組み合わせを具体的に提案できる。上記のような特性を網羅的かつ総合的にとりいれ、契約種別や選好の異なるセグメントごとに、最適な料金メニュー・サービスを開発していくことが効果的である。

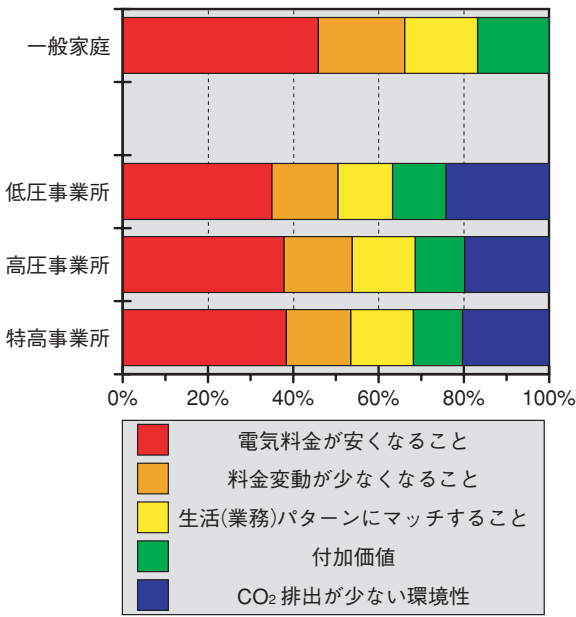
### 今後の展開

需要家側のニーズに加え、供給者側で発生する費用等も考慮に入れて新しい料金メニュー・サービス进行评估する。また、本研究で得られた調査データにもとづき、エネルギー機器の選好などの実証分析を実施する。

主担当者 社会経済研究所 事業経営・電力政策領域 上席研究員 蟻生 俊夫

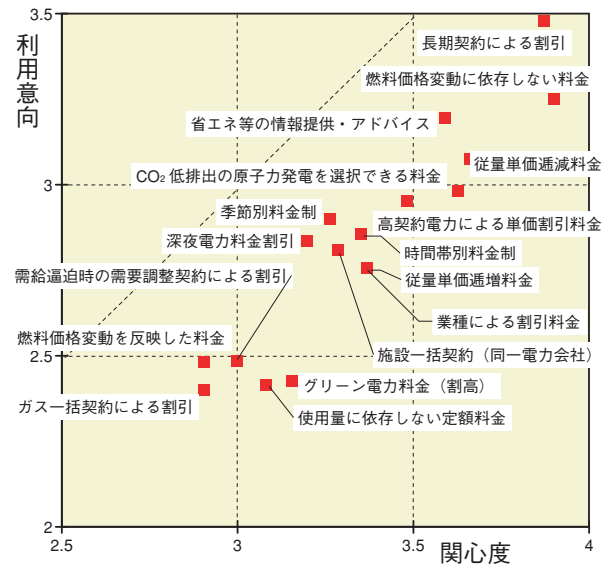
関連報告書 「国内需要家による満足度の現状と料金メニュー・サービスの選好に関する調査・分析」 電力中央研究所報告：Y07013（2008年4月）

# 1. 社会・経済／社会・経営リスクマネジメント



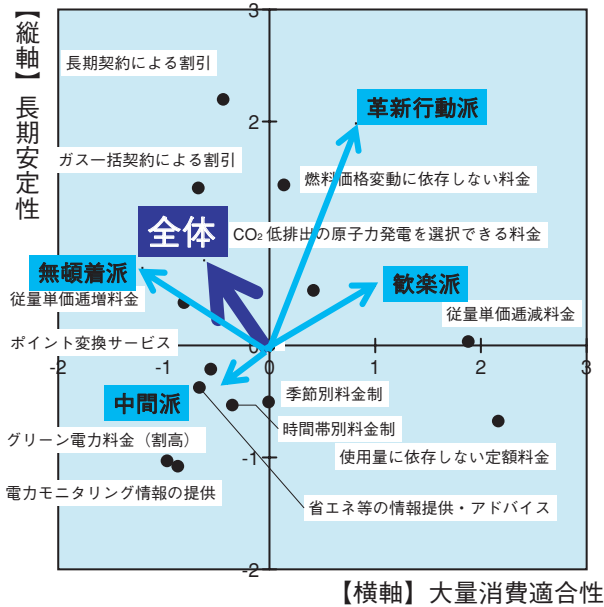
(注) 一般家庭の選好要因において、環境性は、「付加価値」に含まれると位置づけている。

図1 需要家別の料金メニュー・サービスの選好要因

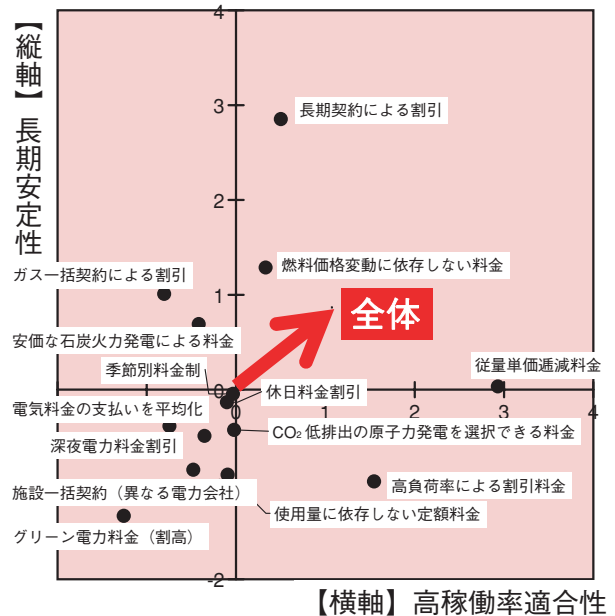


(注) ・ 関心度は「非常に関心がある」5点、「関心がある」4点、「どちらでもない」3点、「あまり関心がない」2点、「全く関心がない」1点、同様に利用意向は「既に利用している・すぐにも利用したい」5点、「5年以内には利用したい」4点、「5年以内には検討する」3点、「5年以内には検討しない」2点、「全く不要である」1点と点数を与え、それぞれの平均値を算出して作成。  
 ・ 高圧事業所に対する分析結果の一部。

図2 料金メニュー・サービスに対する関心度と利用意向



①一般家庭



②特高事業所

(注) ・ 需要家の契約種別ごとに抽出された各7特性のうち、一例として、一般家庭では「長期安定性」と「大量消費適合性」、特高事業所では「長期安定性」と「高稼働率適合性」の2つをとりあげて掲載。  
 ・ 一般家庭では、回答者「全体」に加え、利用意向にもとづき「無頓着派」「革新行動派」「中間派」などのグループに分類し、それぞれの方向性を示した。

図3 料金メニュー・サービス選好構造マップ