

Q 電力と他サービスとのセット販売の効果や留意点は何か？

後藤 久典

小売全面自由化を目前に、電力とガスや通信等とのセット販売が注目されている。セット販売を含め多角化に関してよく指摘されるのは、範囲の経済性に関するメリットである。顧客管理や広告宣伝等にかかる共通的な費用の節約は、セット販売のメリットとなるだろう。ただし、これだけでセット販売が成功するとは限らない。

【顧客囲い込み効果】

セット販売で期待される効果の1つに、顧客の囲い込みがある。セット販売を解約してそれぞれ単独で契約するには、手間も時間もかかるため、顧客はセット契約を継続しやすくなると考えられる。

しかし、どの事業者も同じセット内容を提供し、同種のセット間の契約変更が容易だと、この効果はあまり期待できないだろう。例えば、英国では、電力とガスのセット販売が一般的となっているが、それによって小売電気事業者の変更率が大きく低下したわけではない。

一方で、英独では、給湯器の修理サービスや節電アドバイス等のサービス（通常は有料で単独利用可）とのセット販売も見られる。こうしたサービスを提供する事業者は限られるため、新たなサービスを開発した事業者はセット販売で差別化しやすくなり、囲い込み効果を高めうる。

【新サービスの需要喚起】

こうしたサービスの利用経験が少ない消費者からは、サービス単独の利用は敬遠されるかもしれない。そこで、電力とセットとし、サービスを体験しやすくすることで、利用者拡大につながりうる。サービス需要を喚起できれば、有料サービスへの展開も期待される。サービスを含めた電力の付加価値向上にもつながりうる。

【収益向上効果】

セット販売のもう1つの効果に、収益向上がある。この効果を享受できるかどうかは、単独販売とセット販売に対する消費者の反応にかかっている。「電気料金は高くてもあまり気にしないが、他のサービス料金は節約したい」消費者(図の①)と、反対に「電気料金は節約したいが、他のサービスは高くても気にしない」消費者③、その中間の「どちらもそこそこ安ければよい」消費者②の3タイプがいる状況を考えてみよう。電力単独販売だけだと、電気料金を下げれば、「電気料金を気にしない」消費者①に加えて、「そこそこ安ければよい」消費者②も獲得できるが、利益は少ない(ケースA)。電気料金を高め(1万円)にして消費者①だけに販売すれば、利益が増える(ケースB)。

この状況で、セット販売を併用すれば利益はさらに増える。他のサービスとセット販売すると「そこそこ安ければよい」消費者②にも販売でき、消費者①や③に対する単独販売の利益を削ることなく、利益を拡大できる(ケースC)。電気事業者自ら他サービスに多

ゼミナール(98)

角化すれば、単独・セット販売の全利益を得られる。他のサービス事業者と提携する場合でも、セット販売で増えた利益をシェアすることで利益が増える。まさに、WIN-WINの関係ができる。しかし、こうした関係が成り立つかどうかは、セットの組み合わせや消費者の反応次第であることに注意が必要だ。

【工夫次第で事業者・消費者もWIN-WINに】

セット販売は、その組み合わせや価格設定の工夫次第で、収益や消費者便益の拡大にもつながりうる。海外で例の少ない電力と通信のセットも注目されるが、消費者の反応を意識して、様々な組み合わせを考慮することが重要である。

電力中央研究所 社会経済研究所 事業制度・経済分析領域 主任研究員

後藤 久典 / ごとう ひさのり

2005年4月入所。電力自由化後の小売事業戦略や需要家行動の調査・分析に従事。

(1)前提条件

消費者タイプ	支払意思額 (これより安ければ購入)		
	電気	他サービス	セット販売(注)
①	10,000円	8,200円	18,200円
②	9,200円	9,200円	18,400円
③	8,200円	10,000円	18,200円

(注)セット販売に対する支払意思額は、各サービスに対する支払意思額の合計値としているが、契約・請求・支払の手間の省力化を顧客が評価すれば、セットへの支払意思額が単独の合計値よりも高くなる場合もありうる。

(2)販売方式による収益の違い

ケースA: 単独販売(薄利多売)				ケースB: 単独販売(利益率重視)				ケースC: 単独・セット併用 利益最大				
	電気	他サービス			電気	他サービス			電気	他サービス	セット	
	9,200円	9,200円			10,000円	10,000円			10,000円	10,000円	18,400円	
①	○	×	利益増	①	○	×	利益増	①	○	×	×	
②	○	○		②	×	×		②	×	×	○	○
③	×	○		③	×	○		③	×	○	×	×
利益	400円	400円		利益	1,000円	1,000円		利益	1,000円	1,000円	400円	

(注)○:購入する、×:購入しない。原価は各9,000円を想定(全ケース共通)。