

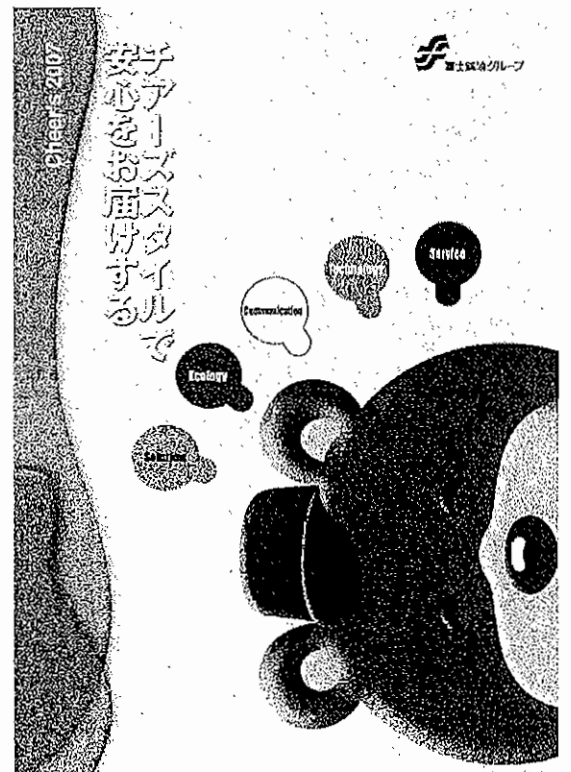
より一層の顧客満足提供めざし、ホームセキュリティと太陽光発電システム提案

Shell **富士鉱油** HomeGuard と ソラシス Solacis

富士鉱油グループは、顧客の信頼を獲得するためのさまざまな取り組みを「チアーズスタイル」と名付け、「お客様の期待以上の満足を実現し、お客様との信頼の絆を確かなものにしていくための姿勢・行動」と定義している。同社の濱野取締役は言う。「20年ほど前、チアーズショップというペットネームを考えた時点では、お客さまの暮らしに対してどのようにお手伝いできるかというイメージだった。しかし時代が少しずつ変わってきて、現在は、お客さまがわれわれに対して何を求めているかというところを、お客さまと一緒に考えて考える時代になった。例えば、キッチンを替えるなどの小規模なリフォームの場合、お客さまはただ単に新しいキッチンになればいいと思っているところに、プラス1、プラス2のアイデアを盛り込んで、より使いやすいキッチンを提案する。そうすることで、より一層の満足を提供することができる。これが、3年ほど前から打ち出しているチアーズスタイルの実践の一例だ」。

ますます進化する「チアーズスタイル」

具体的な施策として、顧客のライフスタイルに合わせた365日交代勤務制を導入。見積もり作成のための自宅訪問依頼は、どうしても土日に集中するため、それに対応できる体制を整えた。また、インターネット上で展開し



ているチアーズショップでは、神奈川県・東京・千葉・埼玉の一部地域での設置工事の申し込みも受け付けている。「お客さまとの接点機会を強化するために、チアーズスタイルは今後さらに進化していく。お客さまと一緒に考えて考えることで、より良いものをつくり上げ、信頼をつかんでいく。そういうことをしっかりとやっていけば、単なるエネルギーのサプライヤーというポジションではなく、パートナーとしてお客さまに位置付けていただけはずだ」(濱野取締役)。

「自己完結型」のセキュリティサービス

顧客に信頼され、パートナーシップを構築するためには、顧客視点での「安心」を提供できることが必須だが、単

にガスの保安確保だけではそれは達成できない。顧客の期待以上の満足を現するという「チアーズスタイル」の観点から、同社では、住まいと暮らしに関する付加価値サービスを展開している。さまざまなNGP(Non Gas Profit)提案(営業利益)を商材を取り扱う中で、現在、軸足を置いている商材の一つが、昭和シェル石油の防犯システム「Shell Home Guard」だ。

ホームセキュリティサービスの需要は年々高まっているが、特にシルバー世代や共働き世代が増えている昨今、犯罪者からお年寄りや子供を守るためのサービスの充実が急務だ。現在のホームセキュリティサービスの主流は、警報が鳴ったら警備員が現地に急行する「駆けつけ型」だが、「She

“安全”を超えた“安心”を提供する「チアーズスタイル」

特集「トータルライフサポートを提案」

この「自己完結型」は、契約者が自宅への侵入者と鉢合わせすることを回避することができるので、侵入者に対して危険を防ぐことができるという意味で「消極的防衛」といえる。もちろん防犯だけではなく、防災についても、火災報知器などのオプション機器と組み合わせることによってしっかりカバーできる。

基本料金は月額1760円で、間取りやライフスタイルに合わせて、マグネットセンサー（ドア用・月額2200円）、窓用・同2000円）、人感センサー（同4555円）、火災報知器（熱感知式・同3500円、煙感知式・同3600円）、緊急通報用ペンダント（同285円）の多彩なオプション機器と自由に組み合わせることが可能。センサーはすべて無線なので、配線工事の必要がなく、施工が短時間で済む。「コストも比較的安く提案することができるので、ビジネスとして積極的に展開するというよりも、むしろお客さまの安全のために提案できるようにしていく」（同）。



どんな屋根にもフィットするモジュール

期待できる。また、シリコンを使わないため、原料不足などの問題に左右されることなく、安定した製品供給が可能だ。新築、既存を問わず、さまざまな形や材質の屋根に設置可能なシステム機器の希望小売価格は126万7980円（1・68kW）〜352万6320円（5・12kW、共に税込み、架台および設置工事費等を含まず）。

太陽光でつくった電気の有効利用について特筆すべきポイントは、余った電気を売って、逆に足りないときには購入するということが可能なこと。太陽が輝いている昼間は、消費電力量より発電量が上回るケースが多いが、つくった電気は余ってもためておくことはできない。その代わり、余った電気を電力会社に売り、発電できない夜間は従来どおり電力会社から電気を買うことができる。このシステムにエコウイールをうまく組み込むことができれば、太陽光でつくった電気はすべて売り、家庭で使う電気とお湯はエコウイールだけで賄うという時代の到来も実現性を帯びてくる。濱野取締役は、「お客さまのニーズの中に、太陽光パネルを設置したいという声があり、お客さまの選択肢の一つとしてきちんと提案していく」とした上で、「当社がこれまで積み上げてきたエコウイールの実証データを生かした提案ができる。電機メーカーや、オール電化を推進する側の事業者とは違う視点で取り組むことが可能だ。その意味で、太陽光発電システムの販売は、オール電化に対する阻止行動の一つでもあり、ガスの口を残すことにもつながる。そのために、電気工事士の有資格者の養成をやっていくところだ。近いうちに全営業所に最低一人は人員を配置できるように体制を整う」と語る。

現在は「屋根に太陽光パネルを設置している住宅」オール電化住宅」という固定観念があるが、同社の取り組みによって、それがくつがえされることになるかもしれない。具体的には、6月中旬に実施される直売部門のセールスマン研修会をキックオフとして、この「ホームセキュリティ事業」と「太陽光発電事業」をより積極的に展開していく考えだ。

1 Home Guard」は「自己完結型」と呼ばれるもので、警報が鳴ると同時に、あらかじめ登録した任意のアドレス（最大4カ所登録可能）にEメールで通報するシステム。

業界全体で地球環境を考えていかなければならない時代。これまでも同社は、エコジョーズをはじめとするエコ商品を積極的に推進してきたが、それらに加えて、現在、新たに取り組んでいるNGP商材が、昭和シェルソラーの住宅用太陽光発電システム「solaraxis」だ。

地球温暖化の原因となるCO₂を排出することなく、自宅の屋根で電気をつくることのできる太陽光発電は、今後の需要が有望視される商材の一つ。中でも、この「solaraxis」は、銅（Copper）、インジウム（Indium）、セレン（Selenium）の頭文字を取った「CIS太陽電池」を採用しており、従来の結晶シリコン系太陽電池に比べてより多くの光を吸収できるため、安定した発電が



携帯電話にもEメールで通報

太陽光発電システムで顧客ニーズに対応

太陽光でつくった電気の有効利用について特筆すべきポイントは、余った電気を売って、逆に足りないときには購入するということが可能なこと。太陽が輝いている昼間は、消費電力量より発電量が上回るケースが多いが、つくった電気は余ってもためておくことはできない。その代わり、余った電気を電力会社に売り、発電できない夜間は従来どおり電力会社から電気を買うことができる。このシステムにエコウイールをうまく組み込むことができれば、太陽光でつくった電気はすべて売り、家庭で使う電気とお湯はエコウイールだけで賄うという時代の到来も実現性を帯びてくる。濱野取締役は、「お客さまのニーズの中に、太陽光パネルを設置したいという声があり、お客さまの選択肢の一つとしてきちんと提案していく」とした上で、「当社がこれまで積み上げてきたエコウイールの実証データを生かした提案ができる。電機メーカーや、オール電化を推進する側の事業者とは違う視点で取り組むことが可能だ。その意味で、太陽光発電システムの販売は、オール電化に対する阻止行動の一つでもあり、ガスの口を残すことにもつながる。そのために、電気工事士の有資格者の養成をやっていくところだ。近いうちに全営業所に最低一人は人員を配置できるように体制を整う」と語る。

期待できる。また、シリコンを使わないため、原料不足などの問題に左右されることなく、安定した製品供給が可能だ。新築、既存を問わず、さまざまな形や材質の屋根に設置可能なシステム機器の希望小売価格は126万7980円（1・68kW）〜352万6320円（5・12kW、共に税込み、架台および設置工事費等を含まず）。

太陽光でつくった電気の有効利用について特筆すべきポイントは、余った電気を売って、逆に足りないときには購入するということが可能なこと。太陽が輝いている昼間は、消費電力量より発電量が上回るケースが多いが、つくった電気は余ってもためておくことはできない。その代わり、余った電気を電力会社に売り、発電できない夜間は従来どおり電力会社から電気を買うことができる。このシステムにエコウイールをうまく組み込むことができれば、太陽光でつくった電気はすべて売り、家庭で使う電気とお湯はエコウイールだけで賄うという時代の到来も実現性を帯びてくる。濱野取締役は、「お客さまのニーズの中に、太陽光パネルを設置したいという声があり、お客さまの選択肢の一つとしてきちんと提案していく」とした上で、「当社がこれまで積み上げてきたエコウイールの実証データを生かした提案ができる。電機メーカーや、オール電化を推進する側の事業者とは違う視点で取り組むことが可能だ。その意味で、太陽光発電システムの販売は、オール電化に対する阻止行動の一つでもあり、ガスの口を残すことにもつながる。そのために、電気工事士の有資格者の養成をやっていくところだ。近いうちに全営業所に最低一人は人員を配置できるように体制を整う」と語る。