

時間制約がある中でどのように顧客に時間帯別料金導入を促すか

時間帯別料金導入での行動プログラム海外事例

【課題】: 米国ミズーリ州の公益事業委員会は電力需要の平準化および顧客の電力請求額削減のため、州内の電力会社に時間帯別料金 (TOU) メニューの導入を義務付けた。州内のエネルギー事業者Eversource社は、13カ月間で約55万の家庭用顧客に対してTOUメニューを導入する必要があった。命令を受けて一つの料金プランにすることは単純ではあるがそれは顧客体験を損なうことになるため、顧客の選択肢を尊重しつつ大規模な移行を進めるため、顧客が自分に最適な料金プランを選択できるよう、複数の選択肢を提供した。

ソリューションのアプローチ

2022		2023			
1月:	12月:	6月:	8月:	第四四半期:	12月31日:
Eversource社が時間帯別料金プランをオプション選択可能に 登録	Eversource社が規制委員会から全ての家庭向け顧客を時間帯別料金に 登録することを通達される	料金比較分析ツール及び料金変更ツールの稼働と教育キャンペーンの展開	料金プラン教育レポート配信	327,000顧客が行動型ロードシェイピング (料金プランコーチレポート) を受領	すべての家庭向け顧客の登録期限

時間帯別料金事前登録

料金プラン教育レポート

料金プラン比較分析ツール

61% 料金比較分析ツールを利用した時間帯別料金プランの顧客の割合

44% 料金比較分析ツールにて「料金変更」ボタンを押した時間帯別料金顧客の割合

料金比較分析ツール月次アクセス

時間帯別料金登録

契約場所毎での簡単な3ステップの登録: 選択、確認、最終確定

時間帯別料金登録後

料金プランコーチレポート

ウェルカムメール登録10-14日後

ウェルカムメール登録10-14日後

月次サマリーメール登録35日後

57% 平均開封率

up 17% Eversource社の平均開封率より高い

主要な結果

30%

16万顧客が個々に選択した時間帯別料金プランに事前登録

80%

セルフサービスで事前登録した顧客の割合

50%

料金比較分析ツールを使用して意思決定した顧客の割合

\$2百万+

デジタル戦略の結果得られた問合せ削減の経済効果

