

発表者：日本オラクル株式会社 Oracle Utilities, 日本・アジア太平洋担当Opowerソリューションコンサルティングリード 小林浩人

## 電力ピークを抑制しながら、顧客の心をつかむ

マルチチャネル活用で実現するピーク時の需要削減と顧客満足度の向上最新事例

電力需要ピークの課題に取り組むにはお客様との持続的な協業関係構築が重要になります。顧客一人ひとりに合わせてパーソナライズしたプロアクティブな情報提供とデジタル技術の活用によって、お客様がより主体的に行動できるようにすることで、実際に節電効果や需要の調整が可能となり、さらにこれにより、お客様との長期にわたる信頼関係も築けます。持続可能な社会への歩みを加速を実現させるためには、これら全てが必要となります。

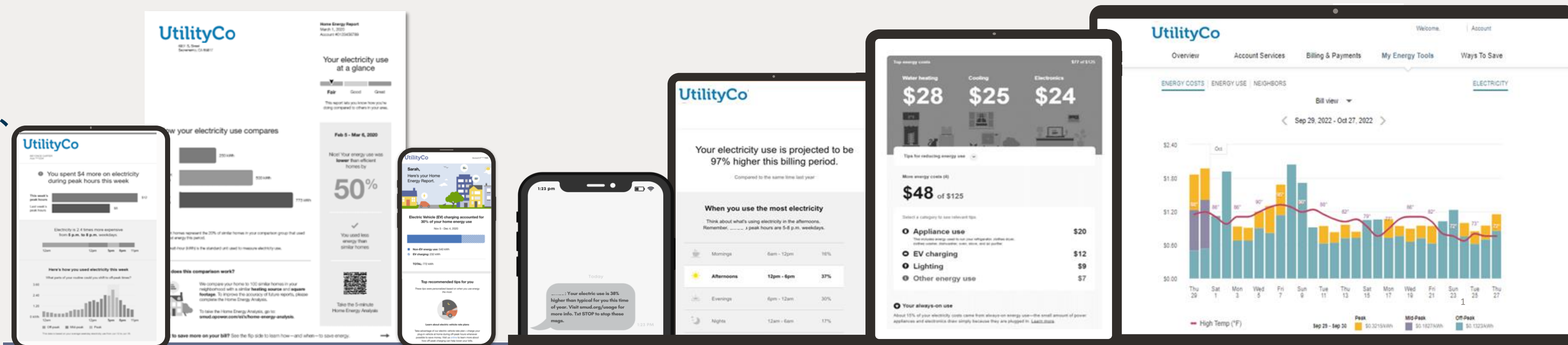
## ソリューションのアプローチ

### パーソナライズされたエネルギーレポート

- 具体的な行動につながる洞察や、他の利用者との比較情報

### 週次料金コーチメール

- 電気使用時間をシフトするための、タイムリーで積極的なアドバイスの提供



### スマートな通知

- 高額請求を予測した早期警告や、時間帯ごとのエネルギー利用のガイド

### 使いやすいデジタルツール

- エネルギー使用を確認し理解ができるWebやモバイルアプリ

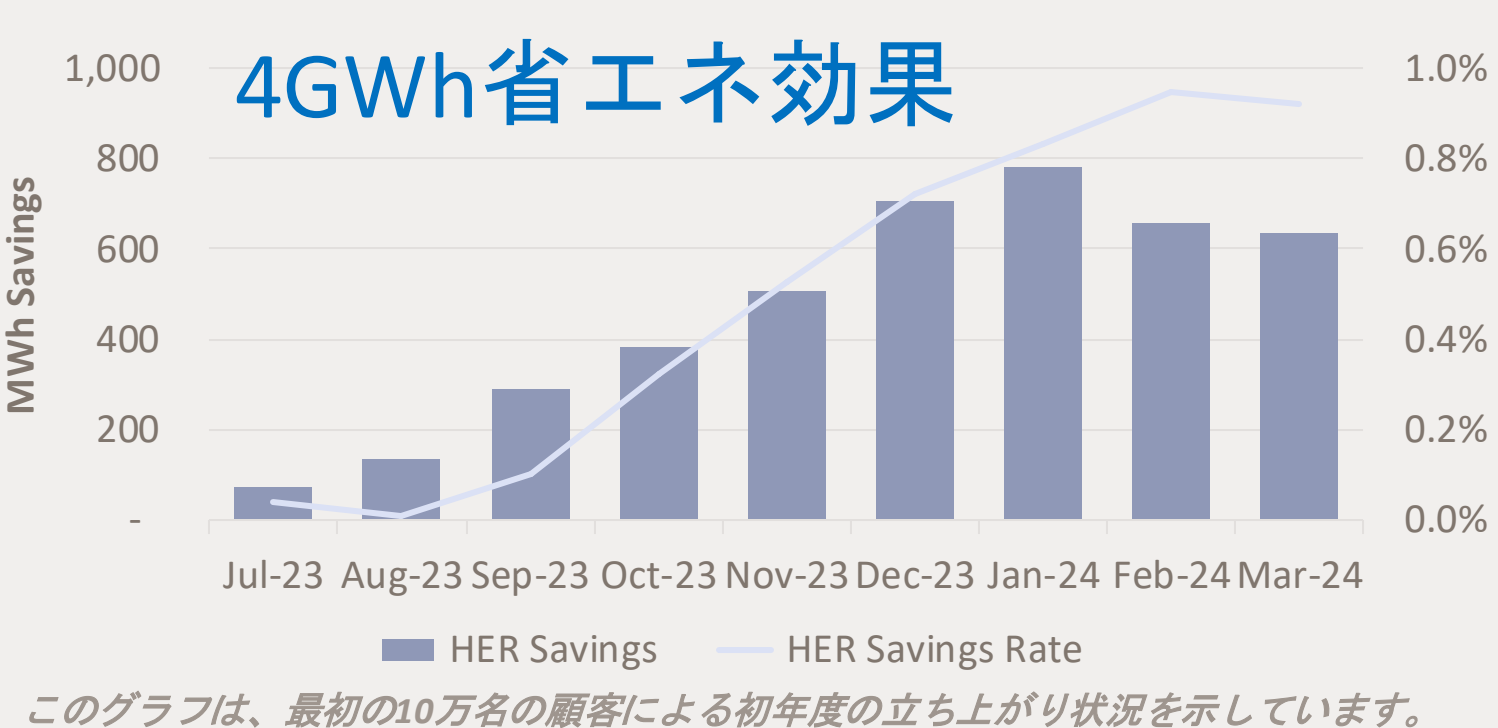
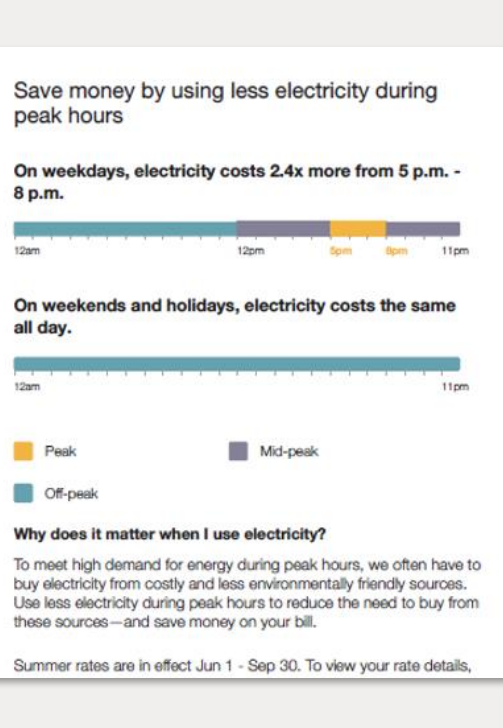
重層的なコミュニケーション手法を活用することで、意欲的な脱炭素の目標と顧客満足度の両方の実現を目指す

### パーソナライズされたエネルギーレポート

- 各家庭に合わせたエネルギー使用の気づきを提供
- よく似たご家庭との比較表示
- ピーク時間帯の節電につながる具体的なアドバイス案内

時間帯別の分析により、ピーク時の消費削減を実現

最大87%の利用者参加率



このグラフは、最初の10万名の顧客による初年度の立ち上がり状況を示しています。

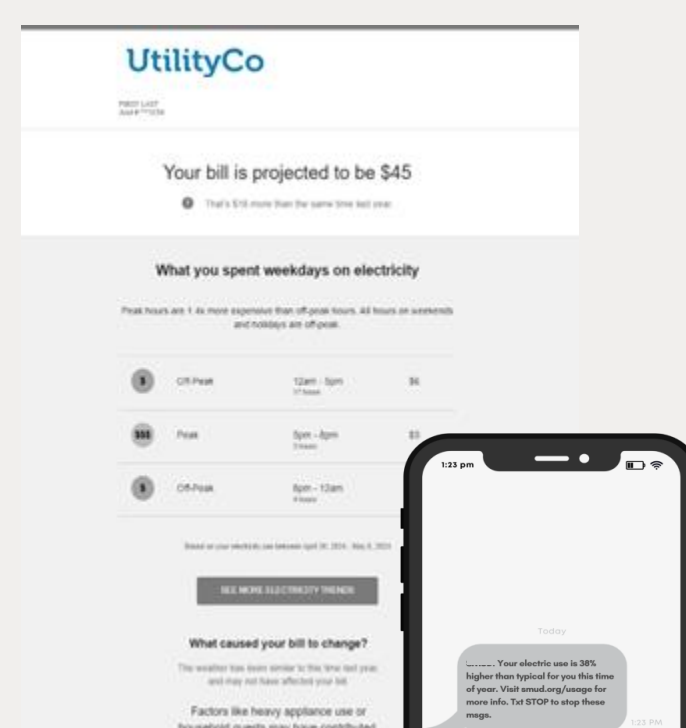
### スマートな通知

- 請求額が通常より高くなりそうな場合に警告通知
- 家電ごとや時間帯ごとのコストを内訳表示
- 個別に合わせたアドバイスや節約アクションへのリンクを案内

高額請求通知に時間帯電力利用分析を組み込み

顧客満足度指標が10%向上

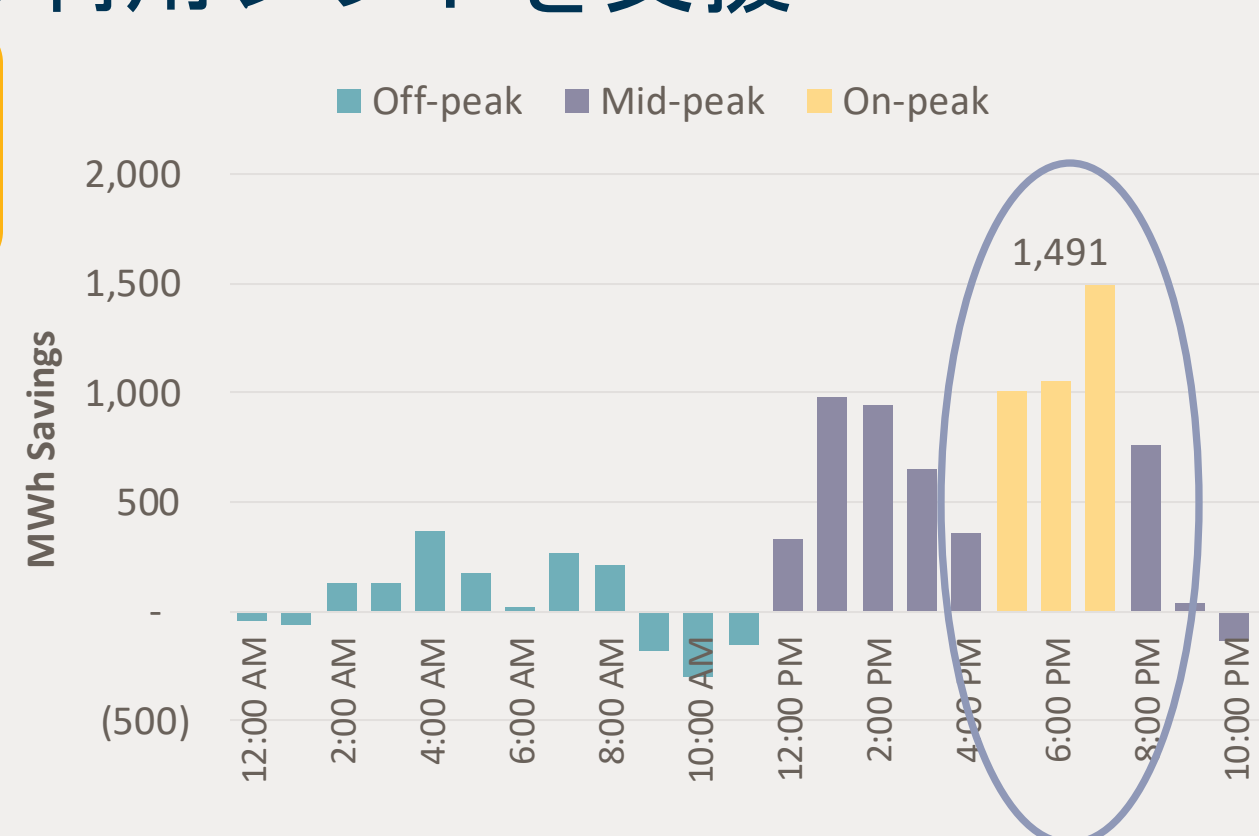
コール件数への影響はなし



### 週次料金コーチメール

- 週次の利用状況案内の送信
- 時間帯別料金体系についての分かりやすい説明提供
- ナッジによりピーク時間帯以外への利用シフトを支援

1491MWh ピーク削減を実現

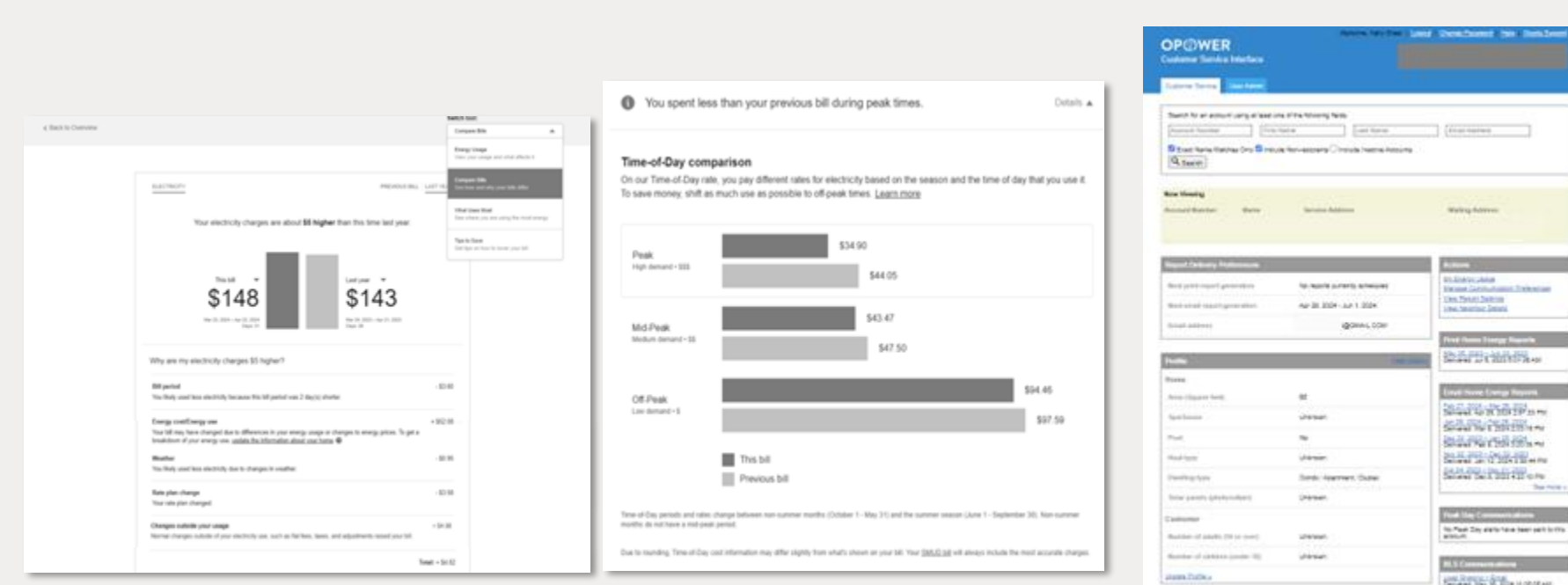


### 使いやすいデジタルツール

- ウェブや携帯アプリで時間帯やカテゴリごとの使用量可視化
- 請求額を期間ごとに比較可能に
- 自分自身で気づきやおすすめ対策を確認できる機能を提供

登録数が30%増加

低所得層の顧客における好感度が16%向上



## 実証された効果

4GWhの節電

半年での効果  
年間では20GWhの見込み

1,500 MWh

複数の施策による  
ピーク時間帯の削減量

最大87%

コミュニケーション施策を通じた  
顧客参加率

30%+ 向上

割引・リベート  
施策への参加率  
向上

16% 増加

低所得層顧客での  
好感度向上

10% 改善

顧客満足度指標の  
向上

問合せ件数  
増加なし

お客様自身で解決  
サポートの  
必要が軽減

あらゆるレベルで変革的な成果

### 成功のポイント

- 最適なタイミングとチャネルで、一人ひとりに合わせたアドバイスを提供
- デジタルツールと連携し、一貫した体験を実現
- データに基づく働きかけで、行動・信頼・満足を持続
- 何十万世帯にも拡大できる実績ある仕組み

