

# 近畿・四国

◇ 大阪支社 ◇  
大阪市中央区淡路町3-2-8  
トア第2ビル5F  
TEL06(6231)8036  
FAX06(6231)8039

## クサネン

# 床暖房で差別化

## 自由化睨み付加価値路線

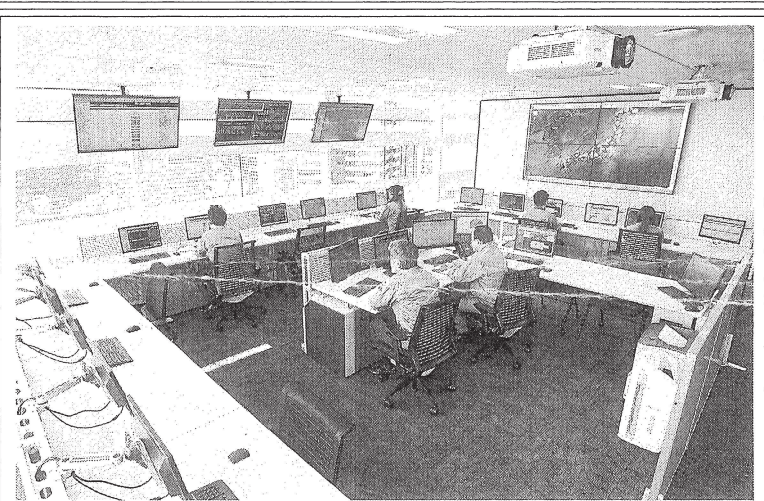
クサネン(本社・草津市、大道社長)はエネルギー自由化を見据え、自社の強みを一層伸ばす。今年度は新たに温水床暖房「パオシリーズ」の提案を開始、地域に密着した住関連の相談窓口として付加価値を高める。



全面に床暖房を設置した本社事務所

大道社長は電力小売への参入は考えていない。「自由化政策は規制緩和で新規参入を促し、価格競争を起させるのが目的。その市場で収益を上げるのは、よほど顧客基盤が強いが、既存事業とセット販売するブランド力のある通信会社、自前の電源を持つ大手都市ガス会社などなければ難しい」とみる。

大企業が価格競争で臨む市場に飛び込むのではなく、大手の手が回らないきめ細かなサービス対応に磨きをかける。「電気、ガスともに新規事業者は価格で勝っても、保



梅田ゲートタワー内に開設した「リモートサポートセンター」のモニタールーム

## 「リモートサポートセンター」開設 次世代サービス提供

ヤンマー(本社・大阪トセンター)とする。市、山岡健人社長は1日、大阪府梅田に「リモートサポートセンター」(佐伯哲センター長)を開設した。情報通信技術(ICT)を活用し、予防保全など次世代のサービスを提供する。ヤンマーは「革新的なサービス」を可視化したモニタールームの稼働を想定している。各事業分野の機能を集結し、ICTを活用した新しいサービスメニューの開発、最適なインフラの構築、ビッグデータ活用による故障予知を進め、農機の盗難にも対応し、顧客が設定した地域・建機用は13年からサービスを開始した「SMART ASSIST」で運用。現場のサービススタッフと連携し、迅速に対応している。小林文博常務執行役員グローバルカスタマーサービスユニット長は「お客さまの期待以上のスピードで対応し、プレミアムなカスタマーサポートを展開する。機械の故障でお客さまの手が止まる前に手を打つのが理想。重い故障を防ぐことで機械のライフサイクルコストの削減にもつなげた」と話す。

## 総合エネ化推進

大阪ガスは3月11日、2015年度のグループ経営計画を発表した。電力供給に関心をもち、海外エネルギー、材料ソリューションなど成長分野をさらに拡大、総合エネルギー事業への進化を目指す。収支計画は連結売上高1兆3685億円(今年度見込み比10.9%減)、営業利益1135億円(同10.2%増)、経常利益1100億円(同6.8%増)、利益735億円(同2.8%増)。単体の販売量は、ガス84億2700立方メートル(同1.8%増)、電力82億4200万キロワット時(同2.4%減)。年度末のガス顧客数は721万7千件(同0.5%増)。機器販売目標はエネファーム1万2千台、コージェネレーション4万5千台、ガス冷暖房60万台。

## 上原成商事

# 需要開拓へ競争促進

## 直売営業で「匠の会」組織

上原成商事(本社・京都府、上原大社長)は今年度、LPガス販売量の維持、拡大に力を注ぐ。直売、卸ともに増販に徹底的に取り組む。LPガス直売子会社の営業

各社の営業が個人単位で競い合う。会則を詰めているところだが、半期ごとにポイント計算し、上位者を表彰する考え。さまざまな背景を持つ子会社が同じ土俵で競つ

卸先販売店のモデルになるような小売事業の形を構築する。LPガス業界は他燃料との競合や世帯人員の減少、省エネ化により需要が減少傾向にある。オール電化も一時的勢いはな

いとはいえ、一定の既築転換がある。販売量を維持、拡大するには絶えず需要開拓を行わねばならない。同社は昨年、高槻市で商権のM&Aを行うなど顧客件数の維持に努

中川博文店長は「イベントは13年目を迎え、提

## 「蘭まつり」盛況 中川商店



中川博文店長は「イベントは13年目を迎え、提