

サイト閲覧行動から見る電力小売り自由化市場

株式会社インテージ(本社:東京都千代田区 代表取締役社長:石塚 純晃)は、インターネットやテレビなどの広告・情報視聴と購買行動や生活者の属性情報の関係性を捉えることができる「i-SSP※」(インテージシングルソースパネル)を運用しています。

本リリースでは、4月から開始した電力小売り自由化について i-SSP を用いて解析することで、アンケート調査では把握しきれない消費者行動を分析できることを事例として紹介します。

■調査背景・目的

電力広域的運営推進機関によると、4月にスタートした電力小売り自由化後、電力会社を変更した件数は122万件(6月24日時点)です。当社試算によると、世帯数の2.3%、家庭部門契約数(約7,795万件)の1.6%になります。電力小売り自由化に伴う電力会社の契約変更数は緩やかですが、確実に増加しています。そこで、消費者の電力小売り自由化に対する意識・行動の全体像を把握するとともに、i-SSP(インテージシングルソースパネル)のデータを活用して、消費者がどのような情報から電力会社を比較検討し、何を以て電力会社を決定しているのかの特徴を整理します。

■結果の概要

- 京浜¹、京阪神²、関東³などの都市圏では、大手電気事業者⁴の新たな契約メニューへの変更を検討する人が少なくなっています(【調査結果】(1)より)。
- ガス系事業者へ契約を変更した人は、エネチェンジや価格.comなどの電気料金の比較サイトの結果をもとに、契約先を変更していることが伺えます(【調査結果】(2)より)。
- 携帯キャリア系事業者へ契約を変更した人は、ガス系事業者へ契約を変更した人に比べ、電気事業者のサイト閲覧数が少なく、電気を含めたセット割に的を絞ったサイト検索をしていることが伺えます(【調査結果】(2)より)。
- 保険や住宅ローン、通信料金など家計の見直しタイミングで、電気会社の契約を変更している様子が伺えます(【調査結果】(3)より)。
- 京浜、京阪神、関東など都市圏および北海道で、電力会社の契約変更を検討している人が多くなっています(【調査結果】(4)より)。
- 一戸建てに居住している人同様に、マンションに居住している人も契約変更を検討しています(【調査結果】(5)より)。

¹京浜:埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県

²京阪神:滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県。和歌山県

³関東:茨城県、栃木県、群馬県、山梨県

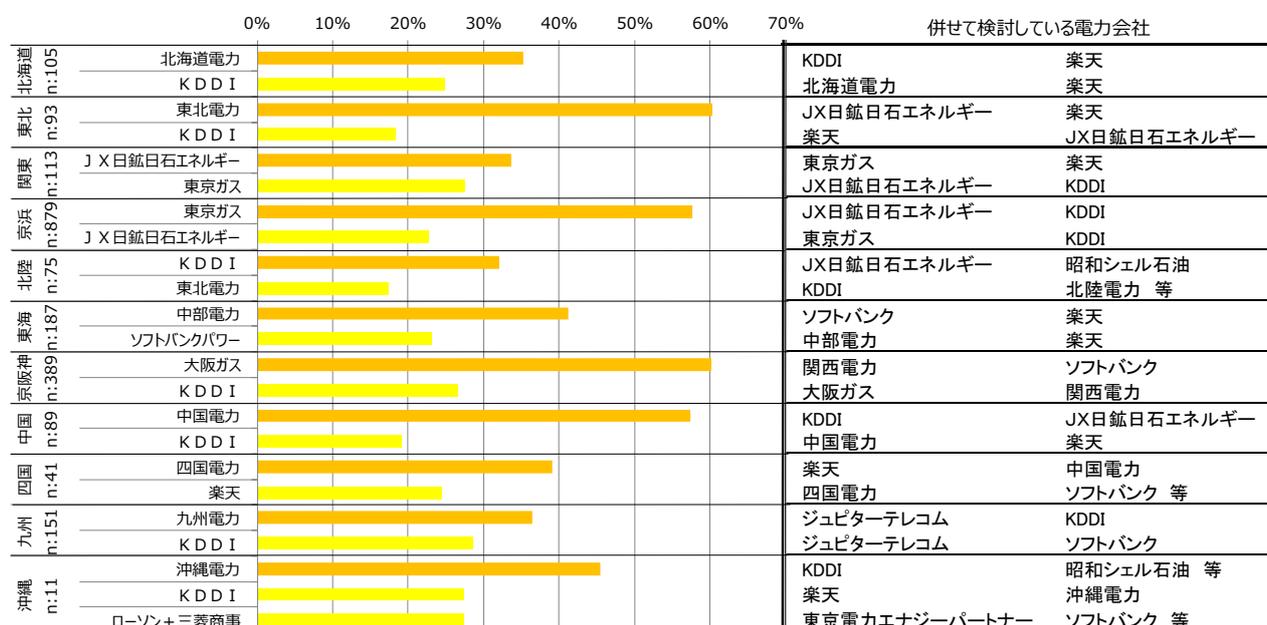
⁴大手電気事業者とは一般電気事業者をさす。具体的には、北海道電力(株)、東北電力(株)、東京エナジーパートナー(株)、中部電力(株)、北陸電力(株)、関西電力(株)、中国電力(株)、四国電力(株)、九州電力(株)、沖縄電力(株)の計10社。

【調査結果】

(1) 検討対象の電力会社(アンケート結果より)

- ・都市圏では大手電気事業者より東京ガス、大阪ガス、JX 日鉱日石エネルギー等新電力事業者が人気。
- ・関東・京浜では新電力事業者の比較対象としても、大手電気事業者を挙げる人は少ない。
- ・携帯キャリア系事業者では、一部地域を除いて、ソフトバンクパワーよりKDDI が人気。

検討対象の電力会社を地域別にみると、関東、京浜、京阪神では大手電気事業者を挙げる人は少なく、ガス系・石油系・携帯キャリア系事業者を検討対象に挙げる人が多くなっています。それ以外の地域では大手電気事業者を検討対象とする人が多く、次いで、携帯キャリア系の電力を検討する傾向があります。



※表の見方: 地域ごとに検討に挙げられた電気事業者上位2社を棒グラフとして表記。
また、当該電気事業者を検討した人が、併せて検討した電気事業者名を表右側に記載。

(2) 契約変更した人のサイト閲覧傾向 (i-SSP データより)

- ・ガス系事業者との契約者(PC サイト利用者)の半数が、電気料金比較サイトを閲覧。
→電気料金比較サイトで携帯とのセット割引額のシミュレーションをできないことが影響か？
- ・携帯キャリア系事業者との契約者の方が、電気事業者のサイト閲覧が少ない。
→家族割や通信とのセットメニューを利用している人は、電気も含めたセット割の利用意向が高い？

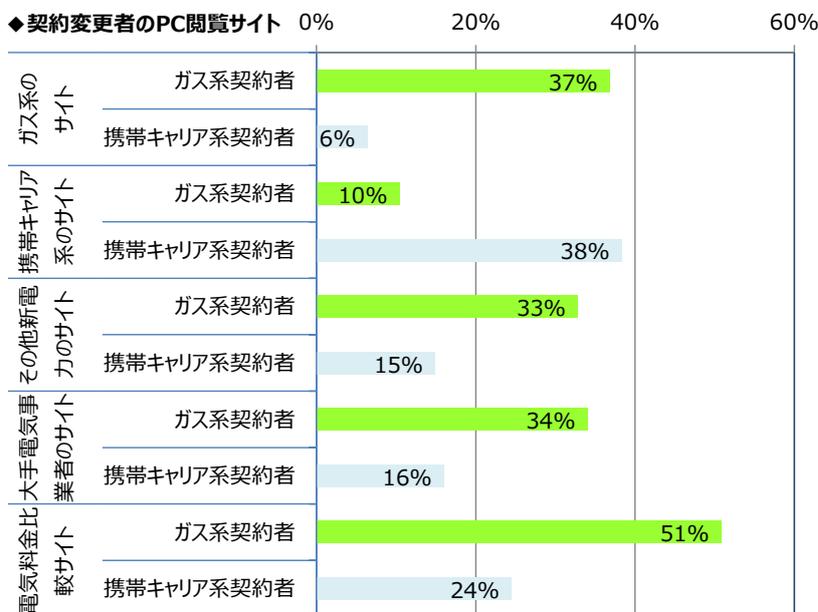
ガス系事業者へ契約を変更した人と、携帯キャリア系事業者へ契約を変更した人では、情報収集経路が大きく異なります。

ガス系事業者へ契約を変更した人は、当該ガス系事業者のサイトを見るより電気料金の比較サイトの閲覧が多くなっています。

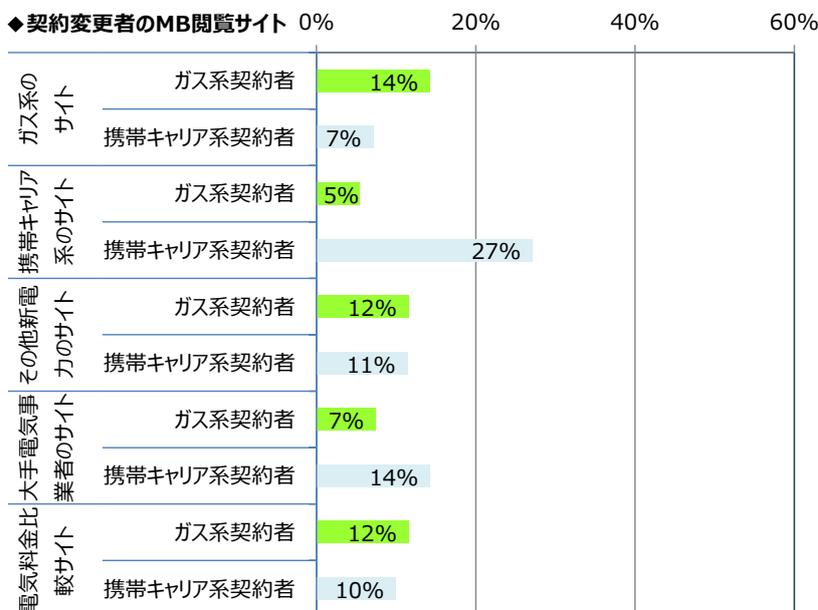
ガス系事業者の電気メニューについてはサイト以外から入手し、電気料金の比較サイトの検索結果を受けて、契約する事業者を決定していることが伺えます。

一方、携帯キャリア系事業者へ契約を変更した人は、電気料金比較サイトを見ずに契約をしている人が多くなっています。また、その他新電力事業者や大手電気事業者のサイトの閲覧も少なくなっています。

これは、携帯キャリア系事業者が提供するセット割などの割引価格を、電気料金の比較サイトでは把握しきれないことがある他、既に家族割や通信回線とのセットメニューを利用している場合、電気料金を含めたセット割へ移行することに抵抗が少ないことがあらわれているものと推測されます。



- (1) 対象期間: 2016年1月1日～4月30日
- (2) 集計対象者: ガス系契約者: n=250 携帯キャリア系契約者: n=94
- (3) 母集団構成比に合せた集計時ウェイトバックあり



- (1) 対象期間: 2016年1月1日～4月30日
- (2) 集計対象者: ガス系契約者: n=147 携帯キャリア系契約者: n=70
- (3) 母集団構成比に合せた集計時ウェイトバックあり

(3) 契約変更した人のサイト閲覧状況の事例(i-SSP データより)

実際には、ガス系事業者へ契約を変更した人の中には、契約を変更する電力会社を絞り込んでサイトを閲覧している人もいます(Aさん)。一方で、携帯キャリア系事業者へ契約を変更した人の中にも、数多くの競合社のサイトを閲覧し、比較検討の上、契約を変更した人もいます(Bさん)。

この2人は電力小売り自由化が始まる前に契約変更を申し込んでいる人であることから、いわゆるイノベーター、アーリーアダプターと呼ばれる人たちと考えられます。情報収集行動は異なる2人ですが、保険や住宅ローン、通信料金など家計全体の見直しに関連するサイトで検討している中で、電気の契約の変更を行っています。

昨今のサービスの多様化、複合化に伴い、消費者は自らの事情に応じて、さまざまな組み合わせで、家計の最適化プランを検討するようになってきており、その中のオプションの一つとして電気の契約が位置づけられています。

Aさん: 関東在住 男性40代(既婚/子あり)

ガス系へスイッチ



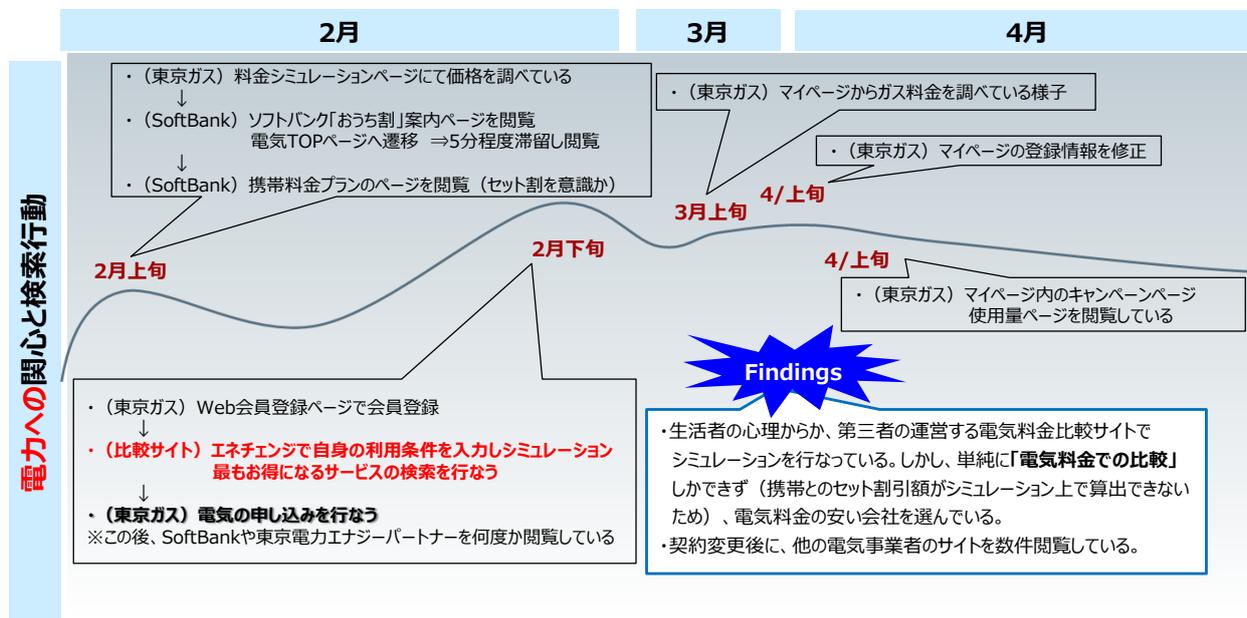
妻と共働き。一戸建てに居住。
ローンの支払いがあり、これから2人の子供の養育費も増えてくることから、今後に向けて家計支出を見直しており、生命保険・自動車保険について情報収集を行なっている。
その中で最近TVでよく取り上げられている電力会社についても同時期に見直しを行なった。

特徴

- SoftBankユーザーで「ポイントガチャ」を定期利用
⇒「ソフトバンクでんき」についても**しっかり検索**。
- スポーツ全般や鉄道旅行に興味・関心あり

よく見るサイト

- SoftBank, amazon, 楽天 Yahoo (ニュース・天気)、クーポンサイト、保険関連、自身所有のクレジットカード、スポーツニュース (Sponavi)



※対象期間:2016年2月1日~4月30日

※ジャーニーマップ内のグラフ縦軸は実際の検索数や検索時間ではなく、電力への関心の強さを検索行動から定性的に読み取ったもの

Bさん:京阪神在住 女性40代(既婚/子なし) 携帯キャリア系へスイッチ



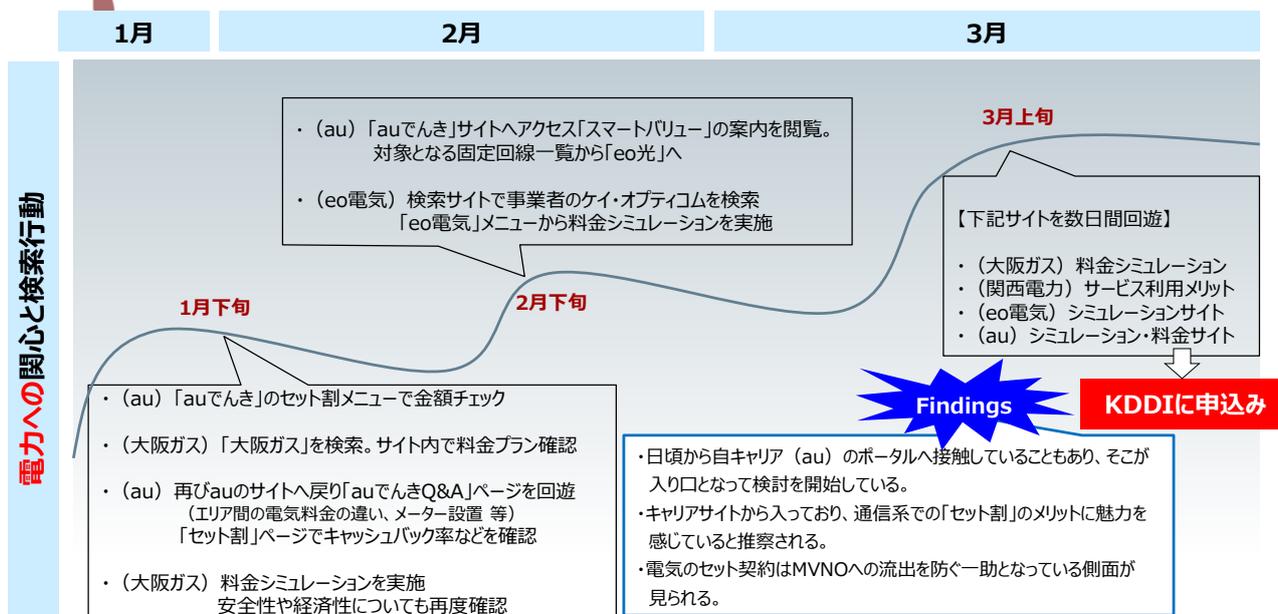
夫婦共働きで、主人とペットと同居。
最近、SOHOで仕事を始めた。ローンの借り換え検討も行ないながら、生活全般の出費について見直しを行なっている中、電気の契約についても同時期に見直しを行った。

特徴

- ・auユーザーで、ポータルはよく見ている。
⇒「auでんき」の広告に接触か?
- ・多数の金融機関のサイトへアクセス
- ・バス旅行の際には、サイト上でプランの見比べを行なっている

よく見るサイト

- ・au ポータル、GREEニュース、アルバイト・転職サイト、自身所有のクレジットカード・金融機関のサービス案内、Google・Yahoo、Amazon、動物関連のサイト など



※対象期間:2016年2月1日~4月30日

※ジャーニーマップ内のグラフ縦軸は実際の検索数や検索時間ではなく、電力への関心の強さを検索行動から定性的に読み取ったもの

(4) 変更・検討状況(アンケート結果より)

- ・京浜、関東、京阪神などの都市圏や北海道で電気の契約変更を検討している人が多い。
- ・契約変更を検討している予備軍は一定数おり、今後の状況によっては電力市場活性の可能性も。

電力小売り自由化に伴い、電気の契約変更を検討した人は 17.9%。実際に契約先を変更した人は 5.8%で、うち大手電気事業者との契約内容を見直した人が 1.0%になります。

検討した人は、京浜が最も多く 24.5%、次いで、京阪神が 20.0%、北海道が 17.7%と続いています。一方で、四国や北陸では 10%に満たない状況であり、地域別に偏りがあります。

	n=	(%)			
TOTAL	17,625	4.8	1.0	12.1	82.1
北海道	902	5.7	0.4	11.7	82.3
東北	1,144	0.7	1.3	8.1	89.9
関東	990	5.1	0.9	11.4	82.6
京浜	5,725	8.1	1.0	15.4	75.5
北陸	1,035	0.7	1.8	7.3	90.2
東海	2,038	1.4	2.0	9.2	87.4
京阪神	2,874	5.4	1.1	13.5	80.0
中国	979	1.5	1.0	9.1	88.3
四国	528	0.2	0.2	7.8	91.8
九州	1,279	0.4	2.8	11.8	85.0
沖縄	131	0.8	0.8	8.4	90.0

- 新電力に変更した／変更手続きを進めている
- 大手電気事業者との契約を変更した
- 変更を検討している
- 変更を特に検討していない

(5) 契約変更を検討した人の特徴(アンケート結果より)

- ・収入が高い人ほど、電気の契約変更を検討。
- ・マンション居住者も契約変更が難しいという抵抗感は減少。

電力小売り自由化で電気の契約変更を検討した人は、世帯年収が高い人ほど多く、世帯年収が399万円以下の世帯では14.4%であるのに対して、世帯年収が900万円以上の世帯では24.2%にのぼっています。

	n=	(%)		
TOTAL	17,625	5.8	12.1	82.1
～399万	5,358	4.7	9.7	85.6
400～549万	3,569	4.5	11.7	83.8
550～699万	2,840	6.2	12.5	81.4
700～899万	2,774	6.1	12.7	81.2
900万～	3,071	8.4	15.9	75.8

■ 変更した／変更手続きを進めている ■ 変更を検討している ■ 変更を特に検討していない

マンション居住者の多い京浜、京阪神を対象に住居形態別での検討状況を見ると、一戸建てとマンションの検討状況はほぼ同様です。マンション居住者にも、契約変更が難しいという意識がなくなっていることが伺えます。

		n=	(%)			
京浜	一戸建て	2,538	7.8	2.3	14.5	75.4
	マンション	2,169	7.8	2.2	17.3	72.7
	その他	1,018	3.9	1.3	13.3	81.6
京阪神	一戸建て	1,487	6.0	1.5	14.0	78.5
	マンション	1,025	5.1	1.2	13.5	80.2
	その他	362	2.5	0.3	11.9	85.6

■ 契約していた電力会社、小売電力事業者を変更した ■ 現在変更の手続きを進めている
 ■ 変更を検討している ■ 今のところ、変更を特に検討していない

【アンケート調査概要】

調査実施時期 : 2016年5月11日～16日
調査対象 : i-SSP モニターの20代～60代の男女個人
回答数 : 17,925s
集計 : 地域別・性年代別のネット利用人口に併せてウェイトバック
調査内容 : 電力自由化への対応・検討状況

【i-SSP データ概要】

対象期間 : 2016年1月1日～4月30日
集計対象 : i-SSP モニターのうち20代～60代の男女個人
集計対象者数 : パソコン(13,789人)、モバイル(8,012人)
集計対象エリア : 全国
集計内容 : Web サイトやテレビ広告への接触状況
ただし、本分析レポートでは Web サイトへの接触状況のみ利用

※i-SSP(インテージシングルソースパネル)

同一対象者からパソコン・スマートフォン・タブレット端末からのウェブサイト閲覧やテレビ視聴情報に関するデータを収集するものです。当データにより、テレビ・パソコン・スマートフォン・タブレット端末それぞれの利用傾向や接触率はもちろん、同一対象者に別途アンケート調査を実施することにより、意識・価値観や耐久財・サービス財の購買状況を聴取し、それらと情報接触の関係性や、広告の効果を分析することも可能です。

また、当社の主力サービスであるSCI(全国個人消費者パネル調査)の購買データとあわせて分析することも可能となります。

なお、i-SSP/シングルソースパネルは株式会社インテージの登録商標です。

【株式会社インテージ】 <http://www.intage.co.jp/>

株式会社インテージ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:石塚 純晃)は、インテージグループ各社とともに、リサーチノウハウ、データ解析力、システム化技術と、これらに基づく情報評価力をコア・コンピタンスとして、経営およびマーケティング上の意思決定に役立つ情報(Intelligence)を提供。生活者とお客様を「情報」でつなぎ、お客様のビジネスの成功に貢献することによって、その先の生活者の暮らしを豊かにすることを目指します。

【報道機関からのお問い合わせ先】**■株式会社インテージ 広報担当**

担当:黒木(くろき)/石渡(いしわた)

TEL:03-5294-6000 FAX: 03-5294-8358

サイト「お問い合わせフォーム」<http://www.intage.co.jp/contact/>

【調査データに関するお問い合わせ先】**■株式会社インテージ**

担当: DCG・サービス事業本部 R&C1部 1グループ

TEL: 03-5294-8338 FAX: 03-5294-8389

Mail: itg-done@intage.co.jp