

配布用

# エネファーム既築販売のポイント

山陰酸素工業(株) 出雲支店  
原田 正雄

 山陰酸素工業株式会社

〒683-8516 鳥取県米子市旗ヶ崎2201番地1

(はじめに)

- 1 .既築住宅へのエネファーム販売のポイント
- 2 .エネファーム成約事例紹介
- 3 .クレームにならないために
- 4 .まとめ

(おわりに)

# 1.既築住宅へのエネファーム販売 のポイント

# 1.既築住宅へのエネファーム販売のポイント

- これまで、どのようにしてエネファームの既築向け販売に取り組んできたか。私(ハラダ)の経験と考え方をご紹介します。



山陰酸素工業(株)  
出雲支店所属  
年齢：44歳  
担当顧客軒数 837軒  
(戸建住宅 298軒)  
《業務内容》  
・営業全般  
・器具取付/工事  
・検針  
・集金  
・その他、何でも

エネファーム販売実績  
個人トータル 11台 (2011～)  
新築：0台 既築：11台  
出雲支店トータル 21台 (2011～)  
新築：0台 既築：21台

# 1.既築住宅へのエネファーム販売のポイント

- 考え方のポイント①・・・基本的にすべての担当顧客がターゲット

“やってはいけないこと”・・・ターゲットを絞りすぎる/決めつける

2~5m<sup>3</sup>/月の消費量

機械的に抽出すると見落としがち！  
給湯の他燃料先は燃転営業の重要ターゲット

まだ新しいガス給湯器

タイミングの決めつけはNG！  
エコジョーズをつけて間もなく電化になるケースもある

“節約志向”でお金を使わない

省エネに高い興味があるかも！

このようなお客様でも**実際にエネファームの成約事例が複数**あります！

# 1.既築住宅へのエネファーム販売のポイント

- 考え方のポイント②・・・ “タネ蒔き” が大切！

すべてのお客様にエネファームの存在を知っていただく

給湯器の修理に伺ったとき

次に故障したとき、古くなったときに思い出していただけるかもしれない。

展示会にお越しいただいたとき

「こんなものがあるんですよ」と必ずPRする。

検針、集金、その他 いつでも！

とにかく一度は必ずお話し、必ず資料を残して帰る。エネファームの存在を知っていただく。

「いまは要らない」と言われても失敗じゃない。**タネ蒔きは成功**です！

# 1.既築住宅へのエネファーム販売のポイント

(ご参考 営業ツール)



# 1.既築住宅へのエネファーム販売のポイント

- 実際の営業ツール（例）・・・販売用チラシ(リース)

オモテ

山陰酸素工業株式会社からのお知らせです。

## あの燃料電池が おうちで発電!?



燃料電池発電ユニット 制御ユニット

電気購入量を  
**約60%削減!?**

発電でおふろの  
**お湯ができる!?**

コンロなどでお使いのLPガスや都市ガスから水素を取り出し、その水素と空気中の酸素を化学反応させて「電気」と「熱」を作ります。その「熱」を捨てることなく「お湯」を沸かすエネルギーとしてムダなく活用します。その結果、**光熱費削減効果**が見込まれます。それが【**燃料電池エネファーム**】！ご家庭にあわせた発電をして**約6割の電気**をつくり、CO2を年間1.4ton削減する！すごいエネファームの普及がすすんでいます。「**自立運転機能付き**」で**停電時でも運転可能!**！  
あなたのご家庭ではどれだけ活躍するのか？シミュレーションにてお知らせをしております。  
お気軽にお問い合わせください。 ※メーカー調べ



お問い合わせはこちら。

山陰酸素工業株式会社

出雲支店  
TEL 0853-28-2866  
FAX 0853-28-2870

担当：

ウラ

## エネファームモニター様向け リースプランのご案内



東芝エネファームに、  
お求めやすいモニター様向け

※モニター契約+10年間のリースプランです。  
※国の補助金を申請した場合の金額です。

機器本体+標準工事込み※  
月々**00,000円**(税込)

### 「東芝エネファーム」リースプラン

ガスからお湯も電気もつくります

※設置状況により金額が異なります。  
お気軽にお問い合わせください。

機器本体+標準工事込み※  
月々**00,000円**(税込)

### 「自立運転機能付きエネファーム」リースプラン

万が一の安心機能です

※エネファーム運転中に停電した場合に  
運転を継続する機能です。

さらに、

各リースプランには**動産総合保険**が含まれます。

※エネファーム本体には**10年間のメンテナンス補償**があります。  
※**動産総合保険**は、火災、落雷、雪災などの損害を対象とした保険です。



# 1.既築住宅へのエネファーム販売のポイント

- 実際の営業ツール（例）・・・エネファームの基礎知識

**エネファーム 基礎知識**

エネファームの発電効率/発電量

発電効率	37.5%
実績（平均）	約28%~30%
年間発電量	3,000kWh程度（目安）

メリットが見込めるエネルギー需要の目安

給湯需要	350L/日以上あればメリットが見込める
	450~500L/日以上あればベスト（限界）
	年間LPガス消費量 1.2t/年程度
電力需要	年間電力需要 5,000kWh程度（目安）
	月間電力料金 12,000円/月 → 450kWh/月程度

LPガス給湯器(従来型)からエネファームに変更した場合の想定LPガス消費量

従来型給湯器熱効率 80% → エネファーム排熱回収効率 50% → 約1.6倍の消費

時間帯別料金に切り替えたほうが良い夜間電力使用量の目安

400kWhの場合	夜間電力使用の割合	25%
800kWhの場合	夜間電力使用の割合	22%
1,500kWhの場合	夜間電力使用の割合	20%

エネファームを販売する上での目安となる数値を簡潔にまとめて携帯。エネファーム設置への適正を簡易的に判断するための「モノサシ」。

## ■ エネファームの発電効率

## ■ エネファーム設置によりメリットが見込める目安

### > 給湯需要

350L/日 以上あればメリットが見込める  
450L/日 以上あればベスト  
年間のLPガス消費量が1.2トン程度

### > 電力需要

5,000kw/年 程度  
→ 電気料金 月間12,000円くらい

## ■ エネファームを設置したら消費量が大体どの位になるのか・・・などなど

場合によっては、お客様にも見ていただくため、なるべく簡単な表現にしている。

# 1. 既築住宅へのエネファーム販売のポイント

- 実際の営業ツール（例）・・・発電イメージのチラシ（リモコン表示 写真）



分電盤

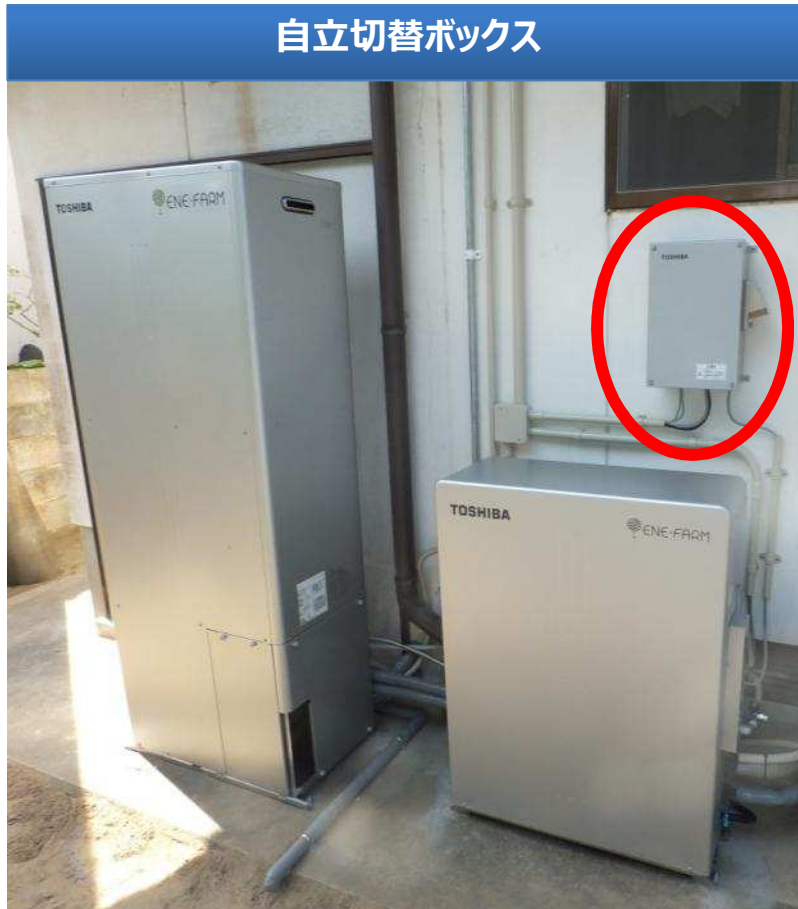
電流センサー

電流センサー

※お客様の電気ご使用量を電流センサー（CT）により感知し、エネファームにご使用量分だけ発電するよう指示します（上限0.7kw）。その間の買電分（電力会社からの電気購入量）が削減されます（電気購入量の約60%）。

# 1.既築住宅へのエネファーム販売のポイント

- 実際の営業ツール（例）・・・自立切替ボックス 説明のチラシ



停電時にも給湯使用が可能！！自立発電用コンセントで冷蔵庫程度の電化製品の使用もできます。（最大700Wまで）



# 1. 既築住宅へのエネファーム販売のポイント

- 実際の営業ツール（例）・・・エネファーム設置事例集

## エネファーム設置例



2012年6月8日設置 (W発電・燃転 エコキュート)



2013年6月2日設置



2013年7月5日設置



2013年7月26日設置



2013年8月1日設置 (W発電・燃転 灯油ボイラー)



2013年12月12日設置



2014年7月18日設置 (燃転 灯油ボイラー)



2014年8月12日設置



2014年8月24日設置

# 1. 既築住宅へのエネファーム販売のポイント

- 実際の営業ツール（例）・・・エネファーム運転実績

## エネファーム導入実績

機種：TM1-AD-L（東芝第2世代）  
 家族構成：4人家族（50代夫婦+20代息子2人）  
 電力需要は不明  
 給湯需要は700Lと人数のわりに大変多い  
 暖房端末はなし（EF導入後）  
 ※ガス給湯器からエネファームへ燃転



年間発電量  
3,751 kWh

電気料金：¥114,574 (約65%削減)

ガス料金：¥32,452

電気料金 ¥176,858 ⇒ ¥62,284

ガス料金 ¥159,502 ⇒ ¥191,954

電気・お湯のご使用量の年間実績 差引さ -82,122円

年	月	削減金額 【円】	【kWh】		【L/日】 お湯 使用量	【円】 電気料金 EF無し	【円】 ガス料金 EF無し
			電気 消費量	EF 発電量			
2014	1月	11,160	629	360	739	18,225	7,560
2014	2月	10,107	612	325	739	18,225	7,560
2014	3月	9,848	558	320	726	16,000	7,163
2014	4月	9,255	482	305	693	13,642	7,163
2014	5月	8,976	432	299	661	12,083	7,163
2014	6月	8,676	414	290	680	11,521	2,846
2014	7月	9,135	509	299	648	14,483	5,348
2014	8月	8,864	504	290	645	14,328	5,464
2014	9月	8,603	435	286	693	12,176	3,573
2014	10月	9,331	477	308	752	13,486	4,155
2014	11月	9,426	509	309	773	14,483	5,057
2014	12月	11,194	645	361	806	18,724	7,530
合計		114,574	6,206	3,751 (AVERAGE)	713	2,455	176,858

※電気料金は2015.2の単価にて計算



目立たせたい数字は、  
あえて手書きにする

## 2. エネファーム成約事例紹介

## 2. エネファーム成約事例紹介 ① タイミングを決めつけない!

- ヨシダ邸 (設置後3年目のエコジョーズからエネファームへの更新)

機種: TM1-AD-LP (東芝製)

家族構成: 3人家族(設置後、息子家族が戻り7人に)

特徴: 電気代が約25,000~30,000円/月間

エアコン使用頻度が非常に高い

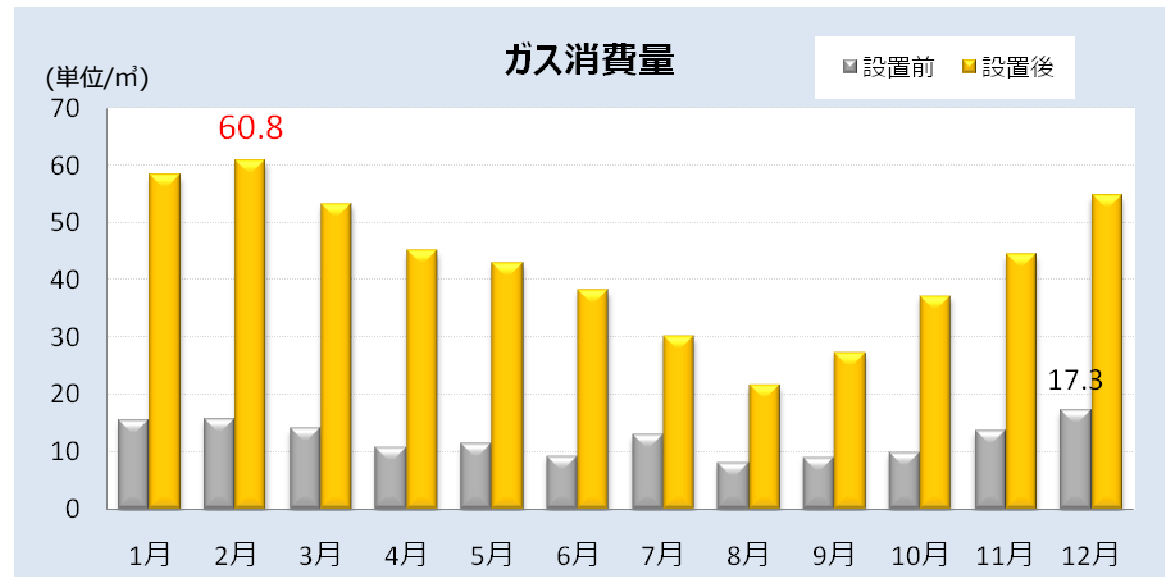
→洗濯物の部屋干しにエアコンを使用。

(浴室暖房乾燥機が付いているのに!)

【実績】電気料金 **-96,121円/年間**

ガス料金 **+72,422円/年間**

※併せてガスファンヒーター、ガス炊飯器設置。またエアコンでの部屋干しをやめ浴乾を使用するようお勧め。



### 【お客様の声】

- ・光熱費が高く、息子家族が戻るタイミングでのオール電化を検討していた。
- ・エネファームという機器を全く知らなかった。
- ・購入後、2世帯(7名)に増えたが電気代は下がった!
- ・ガス浴室暖房乾燥機は、暖房用としてしか使用していなかった。



## 2. エネファーム成約事例紹介 ②

After



エネファーム 設置状況

## 2. エネファーム成約事例紹介 ② オール電化から！

*before*



ヨシダ邸（本家）

エコキュート 設置状況（ナショナル/2005年製/貯湯460L）

## 2. エネファーム成約事例紹介 ② オール電化から！

- ヨシダ(本家)邸

オール電化住宅へのエネファーム設置まで

クチコミ

エネファーム設置した親戚から、評判を聞き、弊社に問い合わせのご連絡を頂いた。

どうやら、親戚の方がエネファームのすばらしさを宣伝してくれたらしい。

(オール電化のランニングコストに不満を持っている様子)

アンケート実施

エネファーム(家庭用燃料電池) アンケート ~2014~

お名前 〇〇様  
住所 〇〇市〇〇区〇〇丁目〇〇番〇〇号  
電話番号 〇〇-〇〇〇〇〇〇〇

- ①エネファームに興味はありますか？  
(  ある ・  ない )
- ②現在、太陽光発電システムを設置されていますか。  
(  はい ・  いいえ )
- ③エネファーム導入後、電力・給湯シミュレーションについて希望する。  
(  する ・  しない )

希望するとお答えされた方 下記のご記入をお願いします。

月平均	電気代	円	28,000
使用月(ヶ月)	使用月(ヶ月)	円	28,000

現在の構内(該当箇所には○をつけて下さい)

家族構成 ( ) 〇人

電灯契約 フレキシタイム( ) ( )

エコキュート容量 ( ) L ( )

お湯の使い方 ( ) ( ) ( )

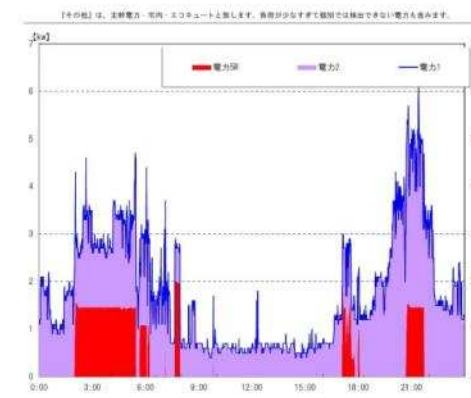
備考 ( ) ( ) ( )

ご協力ありがとうございます。  
弊、ご記入頂きました個人情報、今後の健康診断・設置・アフターサービス・製品等のおおらせ・PR及び付随する業務の業務に利用させていただきます。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

山陰酸素工業株式会社 山陰支店  
担当

現地調査

項目	内容
建物種別	住宅
延床面積	100㎡
築年数	10年
太陽光発電	設置あり
エコキュート	設置あり
給湯器	設置あり
電灯	設置あり
エアコン	設置あり
冷蔵庫	設置あり
洗濯機	設置あり
乾燥機	設置あり
給湯	設置あり
給電	設置あり
給排水	設置あり
その他	





## 2. エネファーム成約事例紹介 ② オール電化から！

### ヨシダ(本家)邸 アンケート実施

エネファーム(家庭用燃料電池) アンケート ~2014~

お名前                       
 住所 出雲中                      
 電話番号                     

①エネファームに興味はありますか？  
 (  ある ・  ない )

②現在、太陽光発電システムを設置されていますか。  
 (  はい ・  いいえ )

④エネファーム導入後 電力・給湯シミュレーションについて希望する。  
 (  する ・  ない )

希望するとお答えされた方、下記のご記入をお願いします。

電気代	
月平均	27,000 円
使用月(ヶ月)	ヶ月

以前 (電18,000 / ガス19,000) = 28,000円  
 今 (電27,000 / ガス18,000) = 45,000円  
 8年使用

現在の構成(該当箇所には○をつけて下さい)			
家族構成	( 8 ) 人		
電灯契約	ファミリータイム(プランI・プランII)		
エコキュート容量	( 400 ) L	8年使用	
お湯の使い方	浴槽容量	浴槽湯張り	シャワー使用量
	( 200 ) L	( <input checked="" type="radio"/> する ・ <input type="radio"/> しない )	( 300 ) L
備考	昼、3人 子供4人 湯切れがある		

【アンケートより】

- ・現在の電気代は、  
平均 約 **27,000円/月**
  - ・オール電化以前の光熱費は、  
電気： 18,000円/月  
LP： 10,000円/月  
合計： **28,000円/月** だった
- 「オール電化にすれば、このガス代が無くなり、その減った分のお金で、電化費用をまかなえる」というセールスに乗り、オール電化を決意。

でも実際は、当初のシミュレーション以上に電気代がかさみ、光熱費の合計は、ほとんど安くなってない。。。湯切れを気にしながらお湯を使っているのに。。

では、なぜ電気代が安くならなかったのかも含めて、弊社でもう一度調査してみましよう！

## 2. エネファーム成約事例紹介 ② オール電化から！

- ヨシダ(本家)邸 (現地調査実施電力測定)

### 1 週間の電力測定を実施

### 結果サンプル：2014年8月8日の電力使用状況



#### ●中国電力 時間帯別区分

[デイタイム]	朝	10:00~
その他季	夕方	17:00
29.14円		
夏		
季		
33.86円		
[ファミリータイム]	朝	08:00~
24.33円	朝	10:00
	夕方	17:00~
	夜	23:00
[ナイトタイム]	夜	23:00~
10.02円	翌朝	08:00

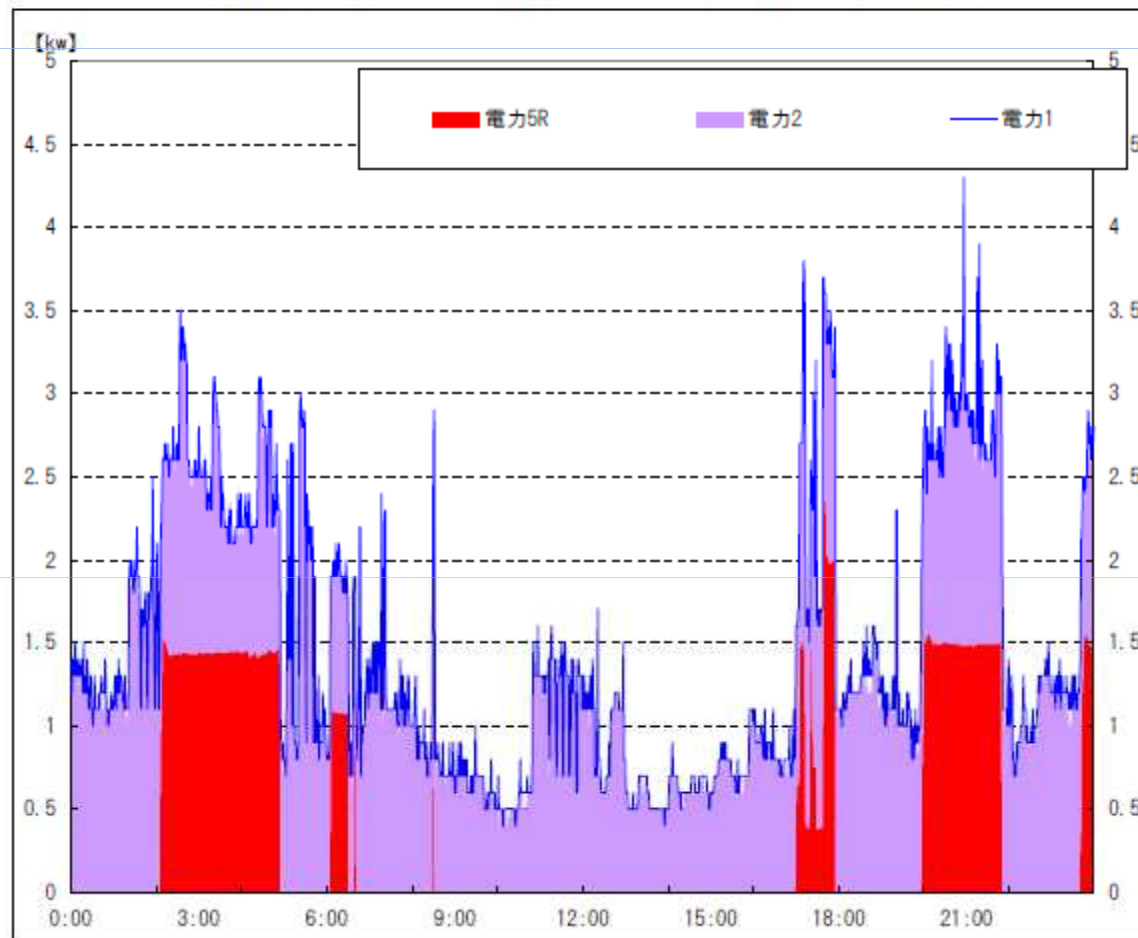
お得なナイトタイム料金でお湯を沸かす事でメリットを出すエコキュートだが、割安なナイトタイム以外に沸きましが頻発していることが判明。

＞外気温35℃でもナイトタイム以外に2回の沸き増しが発生（冬場になると更に沸き増しが頻発している可能性もある）

ライフスタイル自体がオール電化プランにマッチしていない可能性が高い。

＞ご両親が昼間在宅。当然、エアコンも使用  
 ＞仕事の都合により家族の入浴時間がバラバラ

【その他】は、主幹電力-宅内-エコキュートと致します。負荷が少なすぎて個別では検出できない電力も含まれます。



## 2.エネファーム成約事例紹介 ② オール電化から！

- ヨシダ(本家)邸 (アンケートより)

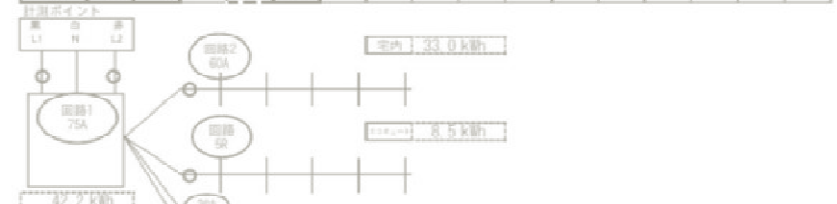
オール電化機器の導入費用は、浮いたガス代分をあてがえば実質“0円”、しかも、電気代までも安くなる！との提案であった。

オール電化以降、実際の電気代は全く下がらず。むしろ増加。

無くなったガス代分を差し引いても想定したほどのメリットは出ていない。

**常に湯量を気にしながらの生活を習慣としてる。(湯量が少なく、入浴をあきらめることも頻繁に！)**

項目	従来	現在	従来	現在	従来	現在	従来	現在	従来	現在	従来	現在	従来	現在	従来	現在	従来	現在	従来	現在	
ガス代	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	
電気代	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0	10000	0
水道代	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000



**オール電化住宅にお住まいの方が、必ずしも満足して暮らしているとは限らない！！**



**十分、勝機（商機）はあります！**

## 2. エネファーム成約事例紹介 ② オール電化から！

- ヨシダ(本家)邸（オール電化からエネファームへの燃転更新！）

機種：TM1-AE-LP（東芝製）

家族構成：8人家族

ご主人が3交代制の仕事をしており、帰宅・入浴時間が遅くなることが多い。

特徴：オール電化8年目

電気料金 18,000円～35,000円/月間

→光熱費が安くなるとの提案で電化にしたが実際には、メリットが出ていない。

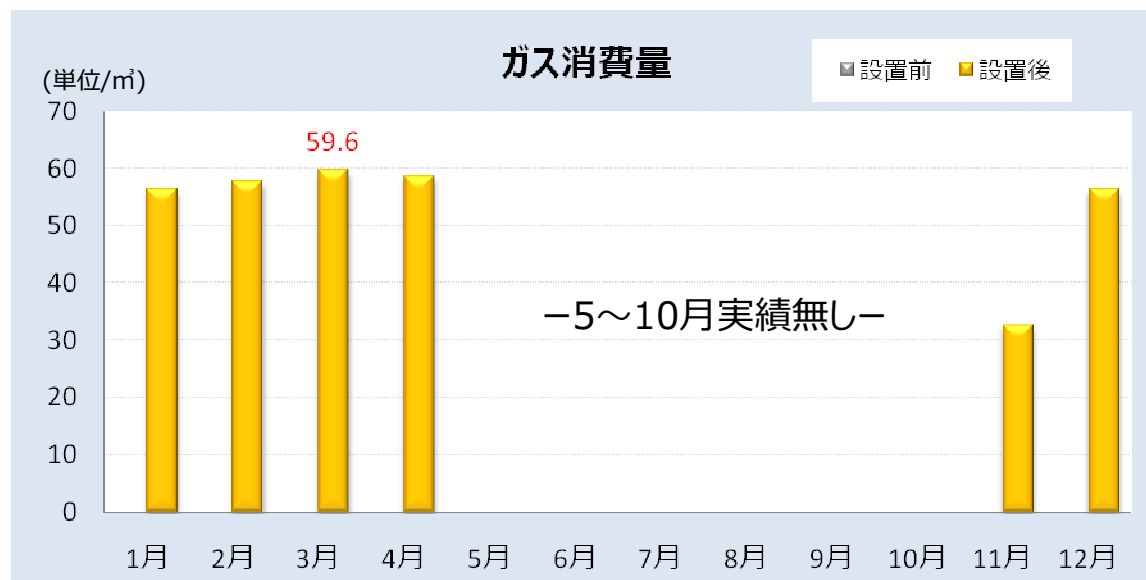
湯切れ発生



エコキュート



エネファーム



### 【お客様の声】

- 湯切れがなくなり、安心して風呂に入れる。以前は湯量を気にしながら入浴していた。夜遅く帰宅して、風呂に入れなかったこともある。
- 10年間のフルメンテナンスもあり、アフターフォローまで安心して任せられることが決め手！
- 実際に停電したときも使用ができた！



## 2.エネファーム成約事例紹介 ② オール電化から！

- ヨシダ(本家)邸（オール電化からエネファームへの燃転更新！）

*before*



ヨシダ（本家）邸 概観

## 2.エネファーム成約事例紹介 ② オール電化から！

- ヨシダ(本家)邸（オール電化からエネファームへの燃転更新！）

**After**



太陽光発電（12.20kw.） 設置状況



## 2. エネファーム成約事例紹介 ④ タネまき効果！

### ● コダマ邸（灯油ボイラーからエネファームへの更新）

機種：TM1-AD-LP（東芝製）

家族構成：4人家族（夫婦+息子2人）

特徴：電気代が約17,000円/月間

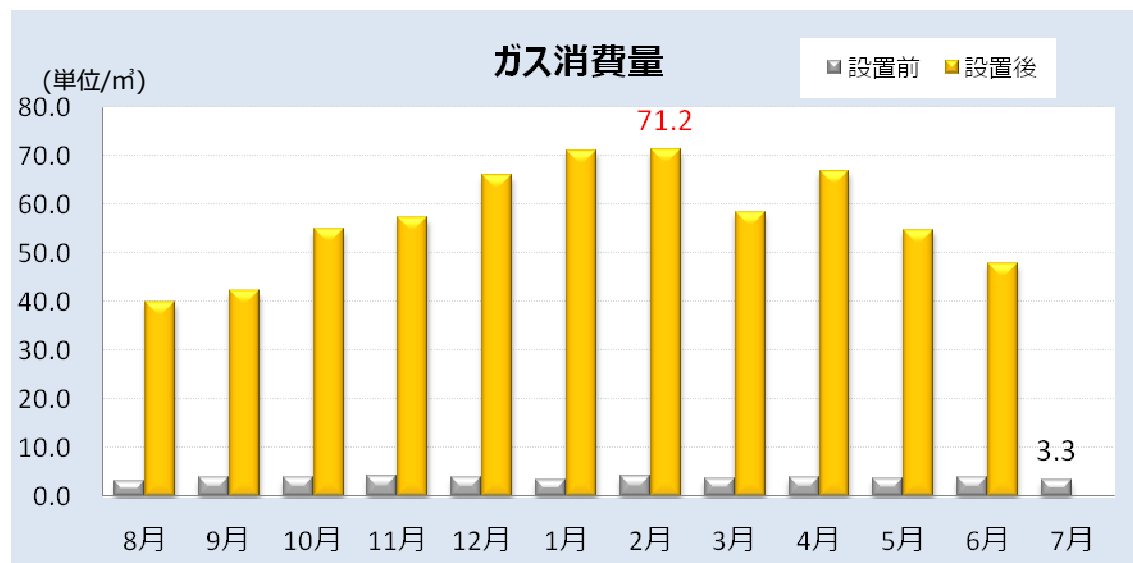
灯油代は約66,000円/年間

エコミナ付料金【時間帯別電灯】採用

節約志向が強い

→燃転チラシをキッカケにエネファーム商談するも、一度断られた

【実績】電気料金 年間データ未回収  
ガス料金 146,835円/年間 増加



#### 【お客様の声】

- ・以前から高い電気代が気になっており、電気関係の仕事をしている親戚の勧めで、電力プランも見直しをしていた。
- ・一度はエネファームの購入を断ったが、その後も気になっており、再度説明を受けようと展示会に足を運んだ。
- ・給油の煩わしさが無くなったことがすごく嬉しい！



## 2. エネファーム成約事例紹介 ③ キッカケは給湯器修理！

### ・ ヒライ邸（16号給湯器からエネファームへのグレードUP更新）

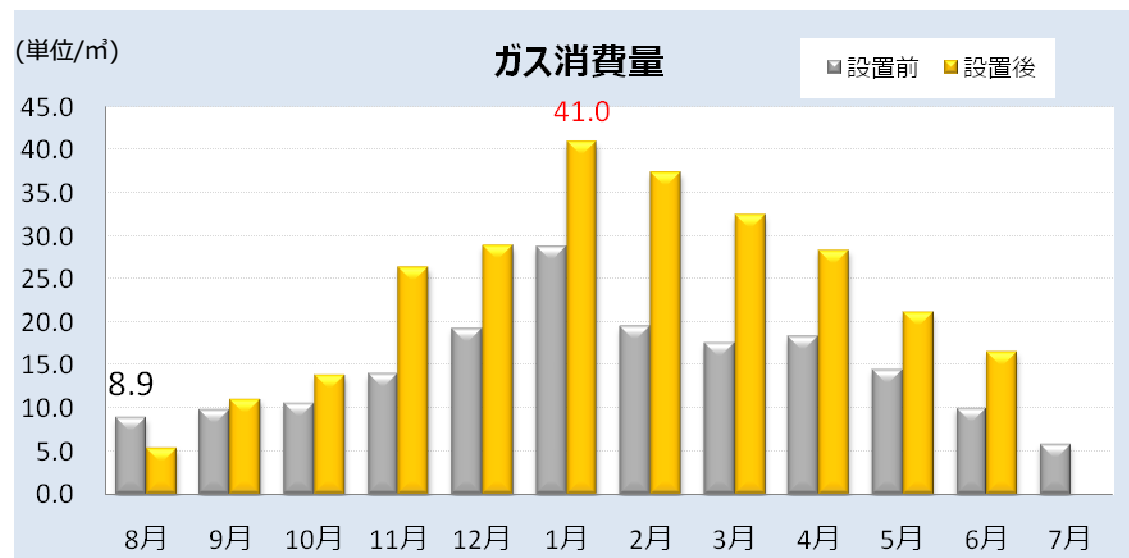
機種：TM1-AE-LP（東芝製）

家族構成：4人家族

特徴：設置後10年超の16号単機能給湯器  
出湯量不足に不満を抱えていた  
以前からご主人は光熱費をデータ管理  
給湯器の不調にて訪問した事がキッカケ

【実績】電気料金 年間データ未回収

ガス料金 年間データ未回収



#### 【お客様の声】

- ・古い給湯器のときは、同時使用に気を使いながら入浴していた。今は、台所でお湯を使いながらでもたっぷりシャワーが使える。温度も安定していて安心！
- ・以前から自分で毎月の光熱費をパソコンで管理していた。これから、どう変化していくのか、毎月のデータ入力を楽しみ！

### 3.クレームにならないために

# 3.クレームにならないために

- クレームにならないために

## 1.メリットもデメリットもキチンと説明する

メリット	デメリット
自家発電（我が家が小さな発電所）	ガス消費量/料金は確実に増える  ※トータルコストが上昇するのであれば、 上昇分以上の付加価値があれば良い
「自立運転機能付き」で停電時も安心	
消費電力と発電量を把握し、節電意識向上	
国の補助金がある	
補助熱源で床暖房・浴室暖房の増設も！	

## 2.押し売りは絶対にしない！ お客さまに決めていただく

「買いたい」といわれても、あえて一回引く	「もう一度ご家族でよくご相談ください」 →「十分納得をしてサインをした」という事が重要
----------------------	--

お客様が納得して決めたということが、より一層の満足感とクレーム防止につながる

## 7.クレームにならないために

- クレームにならないために

押し売りはしない 「買いたい！」といわれても、あえて一回引く

説明・金額提示をキッチリした上で  
「もう一度ご家族でよくご相談下さい」

高額な商品であるうえ、リースの場合は長期間に渡りお金をお支払いただく必要がある。  
お客様自身に“**自分で検討して、決めた**”という意識を持っていただく事が大事。

十分納得した上でサインを頂けば後のクレームの可能性は低い。  
結論として、断われたり、見送りされてもOK。

お客様が**納得して決めた**ということが、  
より一層の**満足感とクレーム防止**につながる



# まとめ

# まとめ

## 本日、お話ししたこと

- 買うか買わないかを決めるのはお客さま。すべてのお客さまがターゲット
- 全てのお客さまに提案をしてタネを蒔いておく。  
成約できなくても、お客さまの記憶にエネファームと言う将来の選択肢が残る
- デメリットもすべて話し、必ずお客様に十分ご納得頂いた上で契約をする
- 徹底したアフターフォローで「企業ファン」、「担当セールスファン」を増やしていく
- 既築向け提案は、電気代を入手することにより、より明確な提案をおこないやすい
- とにかく、継続的に取り組む。やり続ける事が大事

# まとめ

- 今後ますますLPガス事業者を取り巻く環境は厳しいものになっていく。  
対応していくために、今取り組むべきことは何か？

「エネファーム販売に取り組みましょう」

大切なのはお客様との信頼関係  
売る気があれば、エネファームは必ず売れます

みんなでエネファームを売って、  
中国地区でも

全国LPガス協会主催の需要開発推進運動を  
盛り上げていきましょう

**ご清聴ありがとうございました**