

JX日鉱日石エネルギー(株)の SS事業の取り組みについて

JX日鉱日石エネルギー株式会社
取締役副社長執行役員

ひらやま よしき
平山 芳樹



平素は、弊社製品をご愛顧いただき、まことに有難うございます。本年も引き続き、「ENEOS Technical Review」をよろしく申し上げます。

さて、去年は、日本経済に明るい兆しが見え始めた一年でありました。

政府は、円高是正とデフレ脱却に向け、金融・財政・成長戦略の「3本の矢」と名付けた経済政策を推し進めてまいりました。

その効果は、日銀が公表する企業の景況感が12か月連続で改善が進むなど、日本経済は「失われた20年」と呼ばれる景気後退局面から、ようやく脱却する足がかりを掴みつつありました。

また、去年の末には、日本の新たなエネルギー政策の指針となる「エネルギー基本計画」の骨子がまとまりました。

その計画の中で、「脱石油」という言葉は削除され、一次エネルギーの4割を占める石油は、利用用途の広さ、利便性の高さから、今後とも活用していく重要なエネルギー源として高く位置付けられました。政府が石油に対する理解を深め、石油を国民生活や経済活動に欠くことの出来ないエネルギーとして再認識したことは、石油業界にとって喜ばしいことでもあります。

私ども石油業界に携わる者としては、この期待に報いるため、平時や有事を問わず、石油製品の安定供給という社会的責任の遂行に向け、業界一丸となって取り組んでいかねばならないと思います。

さて、以上のような大きな流れの中で、皆さまの生活に関わりの深いSS(サービスステーション)を取り巻く環境と、弊社のSS事業の取り組みについて、少しご紹介したいと思います。

皆さまもご存じの通り、国内の石油製品需要は、人口減少や少子高齢化の構造的な問題に加えて、電気・ガスへの燃料転換が進むなど、減少傾向が進んでおります。

SSの主力商品であるガソリン需要も、低燃費車、軽自動車の普及加速といった長期的な流れは変わっておらず、昨年は、前年比マイナス1.0%見通しとなっております。

この減少傾向は2014年も継続すると予想されますが、SS事業には、明るい材料も出てきております。

昨年開催された東京モーターショーでは、燃料電池車などの次世代自動車と並んで、高級車やスポーツカー、SUV車など運転を楽しむための新車が数多く発表されました。

これは自動車メーカー各社が、今後も、景気回復は継続し、購入者が増えることを期待しての投入と考えられます。

これらの発表された新車は、殆どがエコカー路線であります。景気回復基調が継続し、経済活動も高まれば、自動車の走行距離も長くなり、燃料油需要の増加につながってまいります。

また、最近の傾向として、乗用車の保有台数は増加を続け、車の平均使用年数も伸びており、車を維持するためのカーメンテナンスの需要も拡大しております。

このようなSSを取り巻く環境を踏まえ、お客様のカーライフをサポートするという見地から、SSのビジネスにはまだまだ大きな将来性があると言えます。

このような状況下で、現在、弊社がSS事業の強化に向けて取り組んでいる施策について、3点ご紹介します。

まず1点目の施策は、カード戦略であります。

弊社は、お客様の購買手段に応じたカードのラインナップを取り揃えておりますが、一昨年リリースしましたENEOS Tカードは、現金でのお支払いを選ばれるお客様のご支持をいただき、現在、約600万人の会員数となっております。

Tカードは日本全体で約4,700万人の方が利用されており、SSで利用できるのはENEOSだけあります。

ファミリーマートやヤフージャパンなどのTカードアライアンス企業との連携を強化し、魅力ある企画を作り上げ、更に多くのTカード会員の皆さまが、ENEOSのSSを利用していただけるよう取り組んでまいります。

次に、ENEOSカードについてご説明します。

クレジット機能のついたENEOSカードは、現在、450万人の会員を有する業界最大のカードとなりました。

クレジットカードは今や日常生活に欠かせないアイテムですが、お客様は自分のライ

フスタイルを考えた上で慎重に検討して、最適なカードを選択されると考えます。

つまり、ENEOSカードの会員の皆さまは、カードの特徴は元より、ご利用されているSSのサービスや商品に十分な魅力を感じていらっしゃる ENEOS ファンの方たちであると考えております。

弊社は、引き続き、カード会員の皆さまの満足度を高める機能、特典の開発に努め、ENEOSカードの価値を高めてまいりたいと思います。

2点目の施策は、新 Dr. Drive の展開であります。

新 Dr. Drive は、系列特約店さまの技術力を活かし、お客様が気軽にカーメンテを相談できるSSをコンセプトとして、現在 600SS で導入しております。

先程もご説明したとおり、現状のカーメンテ需要は、乗用車の保有台数の増加や、平均車齢の長期化から拡大しており、今後のSSでのカーケアの収益向上に期待が持てます。

新 Dr. Drive が地域社会において、お客様のカーライフ全般を支えるサービス拠点になりますように、現場のニーズを把握されておられる特約店さまのお知恵をお借りしながら、付加価値のある施策を提案してまいりたいと思います。

新 Dr. Drive のSSは、「信頼が出来て、技術力が高い」というイメージを社会に浸透させ、他系列のSSの追随を許さない高収益型SSに進化させてまいります。

3点目は、弊社施策ではありませんが、系列SSの高い接客力と確かな技術力についてご紹介します。

全国の系列特約店さまのSSは、地域に根差した経営を展開し、地域社会のエネルギー供給を支えています。

系列特約店の皆さまは、日々、SSスタッフの接客力向上に取り組まれており、各地域の系列内で接客サービスのコンテストを開催して競い合うなど、SSスタッフの接客力は、年々、レベルアップが図られております。

また、技術力の方も、特約店さまの社内教育や先輩社員からの技能伝承、更には、弊社主催の各種研修会などを通じて、着実に向上しております。

弊社施策で掲げたカード戦略や新 Dr. Drive の展開も、系列特約店さまの接客力や技術力と一体となることで、お客様に浸透させることが出来るものと考えております。

ENEOSグループの最大の強みは、全国約1万1千2百ヵ所のSSネットワークをもっていることでもあります。今後も系列特約店の皆さまと力を合わせて、この厳しい経営

環境に立ち向かい、お客様のカーライフ全体をサポートしてまいりたいと思います。

最後に ENEOS ブランドについて申し上げます。

ENEOS ブランドが誕生して13年になります。

需要家さまや系列特約店さまのお力をお借りしながら、広く社会に浸透させてまいりました。

これからも、他のブランドとの差異化を図り、お客様に ENEOS を選んでいただける「付加価値」をご提供してまいりたいと思います。

そのためには、世の中の流れを常に意識して、売り手の勝手な思い込みではなく、お客様の目線で、お客様のニーズを的確に把握してまいります。

お客様のライフスタイル、価値観は、物凄いスピードで変化しております。弊社は、些細な変化の背後にある大きな変革の予兆を見逃さず、将来の環境に即した施策を講じてまいりたいと思います。

これからも、「SS と言えば ENEOS」、「石油製品のことなら ENEOS」とお客様の心に刻んでもらえるように、ENEOS ブランドの存在価値を高めてまいりたいと思いますので、引き続きご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。