

# TGオクトパスエナジー株式会社の設立 (東京ガス×オクトパスエナジー 2021年)

共同出資

その他小売

東京ガス株式会社は、日本国内における再生可能エネルギーを中心とする電力販売拡大のため、オクトパスエナジーと共同出資会社を設立。デジタル技術を活用して優れた顧客体験を実現しながら、販売エリアを首都圏から日本全国に拡大。また、オペレーションコストの削減を実現し、DX人材の育成・風土改革も推進している。

## 協業前の状況

### ① 協業の背景・課題

- 東京ガスは電力小売業界への参入後、首都圏中心に事業拡大を達成した一方、エリア拡大を含む**更なる事業拡大を目指していた**
- 電力小売のDXを目指しており、顧客管理システム等において**拡張性や柔軟性を有し、更に優れた顧客体験が実現できるシステムを構築する必要があった**

### ② 協業の経緯・目的

- 日本よりも先に電力小売市場を自由化していた英国において、**デジタル技術**を強みとするエネルギー企業として**話題を集めていたオクトパスエナジーに注目**
- オクトパスエナジーは**デジタル技術を活用した顧客獲得や契約などの顧客管理等を一元管理可能なデジタルプラットフォーム**に強みがあり、東京ガスは先進的なシステムの導入を目指した

## 協業後の状況

### ③ 協業過程

- 両社間に言語や社風の違いがあるため、**互いの目指すビジョンやJV設立における目的などを話し合い、相互理解を深めることで信頼関係を構築**
- また、東京ガスグループの「新規のブランド」として展開するため、**JV設立に当たってオクトパスエナジーの企業ブランド・社風をそのまま採用**

### ④ 出資後の成果

- **オクトパスエナジーのデジタルプラットフォーム「クラーケン」及びデジタルマーケティング手法を活用し、全国で再生可能エネルギーを中心とする電力小売事業を展開**
- 東京ガスのエンジニアが、オクトパスエナジーのDXに関するノウハウを学び、**東京ガスにおけるデジタル人材の育成および風土改革を推進**

## 協業内容・出資比率・取締役会構成

- 協業内容は、オクトパスエナジーが開発したデジタルプラットフォーム「クラーケン」を活用した日本国内における再生可能エネルギー中心の電力小売  
※「クラーケン」は、オクトパスエナジー社が独自開発した、問合せ・申し込み・料金案内等顧客とのコミュニケーション情報や契約情報を一括管理することができるデジタルプラットフォーム。拡張性や柔軟性が高く、短期間での仕様変更が可能のため、日々改善可能
- 東京ガスが70%、オクトパスエナジーが30%出資
- 取締役は東京ガスが4名、オクトパスエナジーが2名

### 提供したリソース (支援等)

- ・ 電力調達
- ・ 日本での顧客開拓
- ・ 日本の法規制に関する知見



### 提供したリソース (支援等)

- ・ デジタルプラットフォーム
- ・ 技術者
- ・ 業務ノウハウ

### 取締役会構成

東京ガス4名 オクトパスエナジー2名

## 協業成功のポイント

- **ビジョンや企業設立目的等のすり合わせによる相互理解の促進**
  - 具体的な契約条件の交渉を行う前に、お互いの目指すビジョンや今後実現していきたいことなどについて、オンラインで繰り返し対話を行い、コロナ禍でも**相互理解を深めることができた**。これにより、**社風の違いやカルチャーギャップを埋めて、信頼関係を構築することができた**
- **協業連携先である英国企業の理念、業務ノウハウやシステムの円滑な採用**
  - オクトパスエナジーの業務ノウハウ、「クラーケン」システムを積極的に採用。この際、**英国のサービスやノウハウを東京ガスが日本市場向けにローカライズしたことにより、事業展開やサービス高度化が大きく進んだ**
- **DX推進に向けたトップダウンでのスピーディーな意思決定**
  - 東京ガスの既存事業とTGオクトパスエナジーの事業が競合する懸念があったが、**東京ガスの経営陣が、電力小売のDXによる事業拡大のメリットを重視し、JV設立の意思決定を行ったこと**

### 案件概要

<公表日> 2020年12月 <スキーム> 東京ガスがオクトパスエナジーと共同出資会社を設立 (東京ガス70%、オクトパスエナジー30%) <取引額 (出資額)> 4.2億円  
 <日本企業> 東京ガス株式会社 (東京都) <事業内容> 都市ガスや電力の製造・販売、託送供給、海外資源開発・投資、不動産の開発等 <売上> 2023年3月期 3.3兆円 (連結) <従業員数> 15,963名 (連結)  
 <資本金> 1,418億円 <区分> 大企業 <出資者 (外国企業)> オクトパスエナジー (本社：英国) <事業内容> 電力・ガス小売、デジタルプラットフォームの開発、再エネ発電、EV・ヒートポンプ販売等



## ①協業の背景・課題

更なる事業拡大を目指していた

オクトパスエナジーはアジアにおけるパートナーを探していた



- 2016年の電力小売自由化をきっかけに電力小売業界に参入し、既存のガス小売の販売網を活用して首都圏中心に新電力でトップの地位を築くが、**更なる事業拡大を目指していた**
- また、柔軟に料金メニューを作成可能であり、**全国展開に最適かつ、優れた顧客体験を提供できるシステムを必要としていた**



- 2016年に電力小売事業を開始し、ヨーロッパを中心にアメリカやオセアニアなども含め15か国で事業展開
- アジアへの参入を検討しており、**現地の顧客開拓や法規制対応などが可能な事業パートナーを探索**

## ③協業過程

対話を通じて相互理解を深め、信頼関係を構築するとともに、新規のビジネスモデルを展開していくため、オクトパスエナジーのブランドや社風を採用

- **信頼関係の構築**
  - 東京ガスとオクトパスエナジーでは、言語や社風の違いがあるため、**お互いの目指すビジョンや、合併会社設立により実現したいことを繰り返し協議**（コロナ禍で合併会社を設立したが、オンラインで頻繁にコミュニケーションを図った）
- **オクトパスエナジーのブランドの採用**
  - 東京ガスグループの「新規のブランド」として事業展開していくことを目的としたため、東京ガスの色を出さずに、**オクトパスエナジーのロゴやブランドを採用することとし、業務の進め方もオクトパスエナジーの社風に合わせた**

## ②協業の経緯・目的

東京ガスは英国で話題になっていたオクトパスエナジーに着目し、先進的なデジタルプラットフォーム活用により、優れた顧客体験を通じた顧客獲得を目的として協業を検討

【オクトパスエナジーの特徴・強み】

- 独自開発のデジタルプラットフォーム「クラーケン」などを活用した優れた顧客体験と効率的なオペレーションの実現により、電力小売自由化後の英国で話題となる。
- 2016年に事業開始し、2020年の提携当時に180万件の契約獲得を達成。現在は650万件の契約を獲得して英国1位のシェア（約20%）。

【東京ガス目線での経緯/目的】

- 先行して電力自由化となった英国において、**オクトパスエナジーがアジアの事業パートナーを探索しているという情報を入手したためアプローチ**
- 「クラーケン」活用による優れた顧客体験と効率的なオペレーションの実現を通じた事業拡大を目的とした協業を検討

## ④協業後の成果

「クラーケン」を活用し電力小売サービスを拡大・高度化しつつ、協業を通じて東京ガスのデジタル人材の育成・風土改革を実現

- **JVで再生可能エネルギーを中心とする電力小売の拡大・高度化**
  - **オクトパスエナジーのデジタルプラットフォーム「クラーケン」を導入し、優れた顧客体験やオペレーションコスト抑制を実現**
  - オクトパスエナジーの持つデジタルマーケティングのノウハウなどを活用しながら、**再生可能エネルギーを中心とする電力の小売事業を日本全国で展開**
  - 「クラーケン」により、**顧客からのあらゆる問合せを同一のオペレーターで対応できる「コンシェルジュ方式」を実現し、問い合わせ窓口を明確化し、サービスを高度化**

## 協業成功のポイント

### ① ビジョンや企業設立目的等のすり合わせによる相互理解の促進

- 東京ガスはオクトパスエナジーへコンタクト後、東京ガスの役員から担当者まで複数の階層でオクトパスエナジーと対話
- 合弁会社設立の条件などの交渉に入る前に、お互いの目指すビジョンや、合弁会社を通じて日本で実現したいことなどを繰り返し対話し、コロナ禍でも社風の違いやカルチャーギャップを埋め、相互理解を深めた
- これにより、信頼関係を構築できたため、経営方針などで対立することなく円滑に事業を推進することができた

### ② 協業連携先である英国企業の理念、業務ノウハウやシステムの円滑な採用

- JVでの事業運営に当たっては、東京ガスの手法ではなく、オクトパスエナジーの理念、手法を参考にして進めることとした。
- オクトパスエナジーの業務ノウハウやオペレーションの長所を最大限に活かしながら、日本の事業環境に合わせた事業展開やサービス高度化を推進

### ③ DX推進に向けたトップダウンでのスピーディーな意思決定

- 合弁会社設立にあたり、東京ガスにおける既存事業と新規の合弁企業が顧客獲得において競合関係となる懸念があった。しかし、DXにより優れた顧客体験と効率的なオペレーションを実現し、顧客拡大を図ることができ、東京ガスグループ全体として事業拡大につながるメリットを重視し、合弁会社設立を決定

## 協業の前後で工夫している点など

### 協業前



【東京ガス】

【Q】協業を開始するに当たり苦労した点がありますか？

【A】当時はコロナ禍ということもあり、コミュニケーションには非常に苦労した。オンラインでコミュニケーションを図ることができたものの、日本と英国の時差による負担や、日本への入国制限があった。そこで、オペレーター（顧客窓口担当者）を英国に派遣し、実際にオクトパスエナジーのオペレーションを学んだほか、第三国で集合して協議した。これにより、英国のメンバーが来日後、スムーズに合弁会社の事業を開始できた。

### 協業後



【東京ガス】

【Q】業務を行う上でどのような工夫をされていますか？

【A】英国でのオクトパスエナジーのオペレーションをなるべくそのまま日本でも再現するように努めている。オクトパスエナジーでは、オペレーターによる顧客対応を第一優先としており、オペレーターによる顧客対応をより良いものにするためにエンジニアやバックオフィスがいるという考えがある。例えば、オフィスの中心にはオペレーターの業務スペースがあり、その近くに社長の座席があるといった配置になっている。また、オペレーターやエンジニア、マーケターなどが同一フロアで働いているため、オペレーターが把握した改善点をすぐにエンジニア等に共有して、現場の決定権限で素早く修正できるようにしている。これにより優れた顧客体験を実現している。

東京ガスとオクトパスエナジーは、デジタルプラットフォーム「クラーケン」を活用し、再生可能エネルギーを中心とする電力の小売事業を行うことで顧客満足度を高めるとともに、日本の脱炭素やエネルギー業界の変革を目指す

## 協業連携を通じた取組

- TGオクトパスエナジーでは、英国でオクトパスエナジーが実現している優れた顧客体験、オペレーションを取り入れ日本でも同様に実施
- 例えば、顧客から様々なチャネル（電話、メール等）を通じて多様な問合せ（契約開始・プラン変更・トラブル対応など）を受けた場合も、同一のオペレーターでスピーディーに対応可能な「コンシェルジュ方式」により、優れた顧客体験を実現

## クラーケンの特徴・優位性

- オクトパスエナジーのデジタルプラットフォーム「クラーケン」の活用による優れた顧客体験を実現し、効率的なオペレーションにより、他社と比べて優位性のあるサービスを展開
- 顧客ごとのきめ細かい料金プランをシステム上でスピーディーに作成できるため、顧客に合った電力メニューを提供可能
- システムの拡張性や柔軟性が高く、短期間での仕様変更が可能のため、日々改善可能。顧客からの改善提案に対しても速やかな対応を心掛けている

## 目指す姿

- TGオクトパスエナジーでは、日本における更なるブランド確立と顧客拡大を目指していく。
- TGオクトパスエナジーにおいて「クラーケン」システムの導入が成功し、有効に活用できたため、東京ガスへの「クラーケン」システム導入も決定。東京ガスとオクトパスエナジーのエンジニアが協働プロジェクトを遂行することで、東京ガスグループのDX人材の育成・風土改革につなげていく
- 中長期的には、東京ガスグループ全体として優れたデジタル技術をエネルギー業界に持ち込むことで、顧客満足度の高いサービスの提供やエネルギー業界の変革を目指す