

## オクトパスエナジー社の「クラーケン」「クラーケンフレックス」導入によるさらなる CX 向上と分散型エネルギーリソース価値向上

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社（社長：笹山 晋一、以下「東京ガス」）は、このたび、英国のオクトパスエナジー社が高度なデジタル技術をもとに開発したカスタマーサービスシステム「クラーケン」および分散型エネルギーリソース（DER）<sup>\*1</sup> 運用・管理システム「クラーケンフレックス」の導入を開始しました。

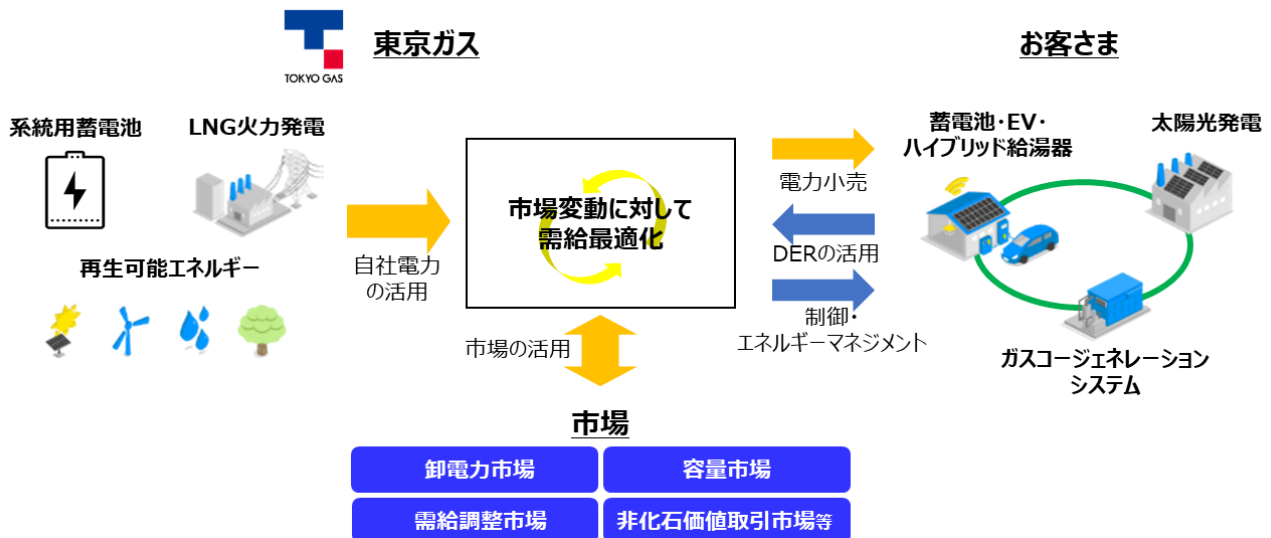
両システムは、拡張性・柔軟性が高く、仕様変更が短時間で可能なこと、他システムとの結合性が高いことを強みとしています。東京ガスは、「クラーケン」の導入によるさらなる CX（顧客体験）向上と、「クラーケンフレックス」の導入による自社・他社・お客さまの DER 価値向上を実現します。

### 1. さらなる CX 向上（顧客管理における「クラーケン」の活用）

電力顧客管理システムに「クラーケン」を活用することで、お客さまのニーズに応える多様な電気料金プランをこれまで以上にスピーディーに開発し、CX 向上を実現します。さらに、これまで業務毎に個別のシステムだったものを標準化・共通化し、高効率なシステムに再デザインすることで、オペレーションコストも削減します。

### 2. 分散型エネルギーリソース（DER）価値向上（電力分野における「クラーケンフレックス」の活用）

自社・他社・お客さまの多様なエネルギーアセット<sup>\*2</sup>を最適に運用・管理する電力分野におけるデジタル取引プラットフォームの構築に向け、DER を簡単に接続・制御可能とする「クラーケンフレックス」を活用し、DER の価値向上を実現します。具体的には、クラーケンフレックスに自社・他社・お客さまの DER を接続し、発電量や容量を最適化させ、多様化する市場での取り引きに活用することで、DER の本来の価値に加えて調整力（kW・ΔkW）としての価値も最大化します。



電力分野におけるデジタル取引プラットフォームの目指す姿

東京ガスは、グループ経営ビジョン「Compass2030」で「価値共創のエコシステム<sup>\*3</sup>構築」および「CO<sub>2</sub> ネット・ゼロへの移行をリード」することを掲げています。お客さまとの双方向のコミュニケーションの実現、お客さまの声にもとづく業務改善サイクルの構築、デジタル技術の有効活用等により CX 向上に取り組み、お客さまとの関係を一層強固なものにしてロイヤリティを高めています。また、デジタル取引プラットフォームの構築を通じ、エネルギーバリューチェーン全体でのアセットを活かした安定性・環境性・柔軟性に優れたエネルギー供給や非化石価値などの新たな価値提供を実現してまいります。

\*1：お客さまの受電点以下に接続されているエネルギーソース(発電設備、蓄電設備、需要設備)に加えて、系統に直接接続される発電設備、蓄電設備を総称するもの。太陽光発電などの再生可能エネルギー発電設備や、蓄電池、電気自動車（EV）、給湯器など

\*2：自社・他社・お客さまの DER や LNG 火力発電所、メガソーラー発電所などの大規模な発電所など

\*3：多くの企業が、それぞれ強みを持つ領域の技術・ノウハウ・知見を持ち寄り新たな価値を創出していく事業生態系

## <参考>

### ■ オクトパスエナジー社とは

2016 年に英国で電力小売事業を開始したエネルギープロバイダーです。テクノロジーを利用することで世界中の顧客に安価で環境に優しいエネルギーを提供することを目指しています。東京ガスとは、2020 年 12 月に戦略的提携に合意し、2021 年 1 月に合併会社 TG オクトパスエナジー株式会社を設立する等、協力関係を築いてきました。現在はライセンス事業、発電事業、電気自動車（EV）事業、調整力事業などの事業も展開し、英国を中心に 15 개국で事業を行っています。2023 年 8 月には英国の小売お客さま件数が 650 万件（英国シェア 1 位）となりました。

### ■ 「クラーケン」とは

問い合わせ・申し込み・料金案内といったさまざまなお客さまとのコミュニケーション情報やお客さま契約情報を一括管理することができるカスタマーサービスシステムです。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、日々改善をしています。また、結合性が高いため他社 SaaS と連携したカスタマーサービスの機能拡充も可能です。

### ■ 「クラーケンフレックス」とは

太陽光発電・蓄電池・コージェネレーションシステムといったさまざまな設備を束ねて管理することができる DER 運用・管理システムです。住宅に設置する小型設備から大規模な発電所設備まで接続が可能で、各設備運転の運転状況をモニタリングしつつ、短いリードタイムで最適に制御することで、市場ボラティリティの高い環境や急激な需給変動発生環境にも対応し、DER の調整価値を最大化します。さらには再エネ変動への調整力を強化することで非化石価値の導入・提供につなげていくことが可能です。

以上