

出國報告（出國類別：洽公）

加油站加盟制度研討及業務觀摩

服務機關：台灣中油股份有限公司油品行銷事業部加盟室

姓名職稱：張慧蘋副主任、秦錦雯管理師

派赴國家：日本

出國期間：2011年12月5日至12月9日

報告日期：2012年1月19日

摘要

參訪「JX 吉坤日礦日石能源公司」(JX Nippon Oil & Energy Corporation)。包括加盟制度、電動車充電站現況、卸收油現況、自助加油系統等。JX 公司之加油站品牌為「ENEOS」，為日本加油站第一品牌，其加盟制度與本公司大致雷同，但在市場競爭方面，日本加油站市場傾向於穩定，即業者已不太去轉換品牌，另外，ENEOS 除提供加盟站 CIS 補助之外，亦提供其加油站軟體系統。日本政府雖自 2009 年以來致力於推廣電動車，對於車廠、油商及購買電動車者均有補助。ENEOS 的自助加油站數比例達 24%，市場已朝向自助加油發展。在日本汽車快速保養及代檢業務方面已相當成功，且創造高營收，且洗車自動收費方面亦已成熟。卸收油方面亦相當進步，一輛油罐車可以分為 7 個油槽送油，值得本公司參考。

目次

一、目的.....	4
二、過程.....	4
三、心得.....	5
(一) 拜訪人員.....	5
(二) JX 日礦日石能源公司加盟制度.....	5
(三) 電動車說明.....	6
(四) 電動汽車充電站.....	7
(五) 加油站訂油及卸收油現況.....	8
(六) 加油站自助加油系統.....	9
(七) 加油站多角化經營現況.....	10
(八) 汽車保養維修與代檢業務.....	11
四、建議.....	13
(一) 日本與台灣加盟制度比較.....	13
(二) 日本自助加油發展作為本公司學習參考.....	13
(三) 卸收油制度改變.....	14
(四) 電動車市場趨勢.....	15
〔附錄〕.....	16
附件一：電動車說明.....	16
附件二：電動車充電設備.....	17
附件三：電動車充電流程.....	19

一、目的

此行主要參訪對象為「JX 吉坤日礦日石能源公司」(JX Nippon Oil & Energy Corporation；JX 日鉱日石エネルギー株式会社)。以下簡稱「JX 公司」。JX 總公司位於「東京都千代田區大手町二丁目 6 番 3 號」。參訪目的係為了解日本 JX 公司之加盟制度、電動車充電站現況、訂油與卸收油現況、加油站自助加油系統等。

二、過程

出國含往返路程共 5 天，行程表如下：

預定起迄日期	天數	到達地點	地區等級	詳細工作內容
100.12.05	1	台北-東京	316	啓程
100.12.06	1	東京	316	與新日本石油公司研討加油站加盟制度
100.12.07	1	東京	316	考察日本加油站的多角化經營現況
100.12.08	1	東京	316	參觀電動汽車充電站或電池交換站
100.12.09	1	東京-台北	316	加油站訂油及觀摩油罐車卸收油實況
合計	5 天			

三、心得

(一) 拜訪人員

鈴木匠部長、吉田雄輔經理、中島健夫助理經理、孫飛助理經理，由孫飛協助翻譯。

(二) JX 日礦日石能源公司加盟制度

1. JX 公司計有加油站數約有 2 萬站，其中 2000 站屬於 JX 公司，但 JX 本身並不經營加油站，該 2000 站仍委由加盟業者經營。
2. JX 公司所屬加油站品牌為「ENEOS」，為日本最知名且加油站站數與煉油量第一名之品牌。
3. JX 公司所屬汽車維修品牌為「Dr. Drive」。
4. 至今並無海外加盟站以 ENEOS 品牌營運，但於日本卻有 Shell、Exxon Mobile 等國際品牌進駐。近來 JX 公司持續與大陸接洽，希望能夠進入大陸投資設立加油站。
5. 油品零售價與批售價之價差約每公升 7~8 日元，較好的時期約有 12~13 日元，最高時期曾經達到 15 日元。
6. 整體市場而言，加盟站仍屬於強勢方，雖然 JX 公司對於新加入之加盟站進行審查，但絕大多數都審核通過。
7. 契約主要項目：
 - (1) 契約年限：原則上每年契約自動更新，中間業者可以換供油商，但目前市場相當穩定，換供油商的業者通常其加油站營運績效不佳，即使換了供油商仍無法改善營運績效，最終走向停業。
 - (2) 加盟金：零，2 個月付款一次，須提供 2 個月購油金額之擔保品。

- (3) 設備補助：全由 JX 公司提供 ENEOS 企業識別體系供加盟站使用；加油機方面，硬體由業者自行負責，ENEOS 提供軟體系統，且所有加盟站均安裝 ENEOS 所提供之軟體系統。
- (4) 折讓或獎金：銷售給各加盟站之售價基本上相同，但有部分區別。對於量大的站，於訂貨時會多給予一點油品，但在特殊狀況考量下，基於競爭現況，要求加盟站進行促銷活動時會適當給予補助。無其他獎勵。
- (5) 卡片活動：ENEOS 與 TS³ 合作發行 ENEOS 卡(類似聯名卡)，加盟站每推一張卡可以享有 500 日元獎勵，目前總卡數約 50 萬張。使用 ENEOS 卡加油每公升可以省 2~7 日元使用儲值卡的站數很少，約有 2000 站。ENEOS 作過統計，使用卡片的消費者比使用現金的消費者，每月消費量增加 30 公升。註：TS³ 屬於豐田金融銀行，而 TOYOTA 本身另發行信用卡。

(三) 電動車說明

1. 日本自 2009 年 8 月市面上開始銷售電動車。全日本汽車數約 7000 萬台，油電混合車約 50 萬台，電動車約 1 萬台。
2. 日本各大車廠，例如：三菱、豐田、本田、日產、鈴木等，均生產電動車（估計政府方面應有補助）。電動車可於設有充電設備之加油站、大賣場、休息站、車商充電，亦可於家庭充電。
3. 本次試乘三菱的 i MiEV 電動車，售價約 300 至 460 萬日元(日本政府補助 60 至 70 萬日元)，該車動能僅來自於電力（非油電混合車），左右各有一個充電孔，左邊為家庭充電使用，右邊為充電站使用，在家庭充電時另有一條充電線（註：家庭充電所需時間較長，以電量耗盡為例，於家庭充滿電約須 7 小時，而充電站僅須 20 分鐘）。該車屬於小型車，每一次充滿電約可跑 100 公里，中間隨著路況而耗電量不同。

4. 電動車詳細說明，詳附件一。



(四) 電動汽車充電站

1. 目前全日本約有 80 台充電系統，其中只有 30 台設於加油站內，10 台位於電動車充電站（專供電動車充電之站點），絕大多數設置於車商，部分設置於賣場、高速公路休息站及便利商店等。
2. ENEOS 加油站中有 23 站設有充電站(如下圖 A 及 B)，其中 20 站位於東京。初光公司、COSMO Shell 各約有 1~2 站設有充電系統。
3. 日本政府除要求設立充電站外，亦核發補助金。電動充電設備之建置成本約 1000 萬日元，前述 23 座充電系統，政府補助總額約 3 億日元。
4. 投資成本：充電系統約 400 萬日元、操作系統約 200 萬日元、變電系統約 200 萬日元、維修安裝約 200 萬日元，總投資成本約 1000 萬日元。因未向顧客收費，目前難以估算回收年限。
5. 收入：目前為免費。未來將採取月費制、網路收費，即預計 2012 年採取每月固定向使用者收取 3000~ 3500 日元月費制度（仍賠本）。
6. 充電站所有設備由 JX 公司投資，加盟站負責營運及管理。
7. 充電站設備詳細說明，詳附件二；電動車充電流程，詳附件三。

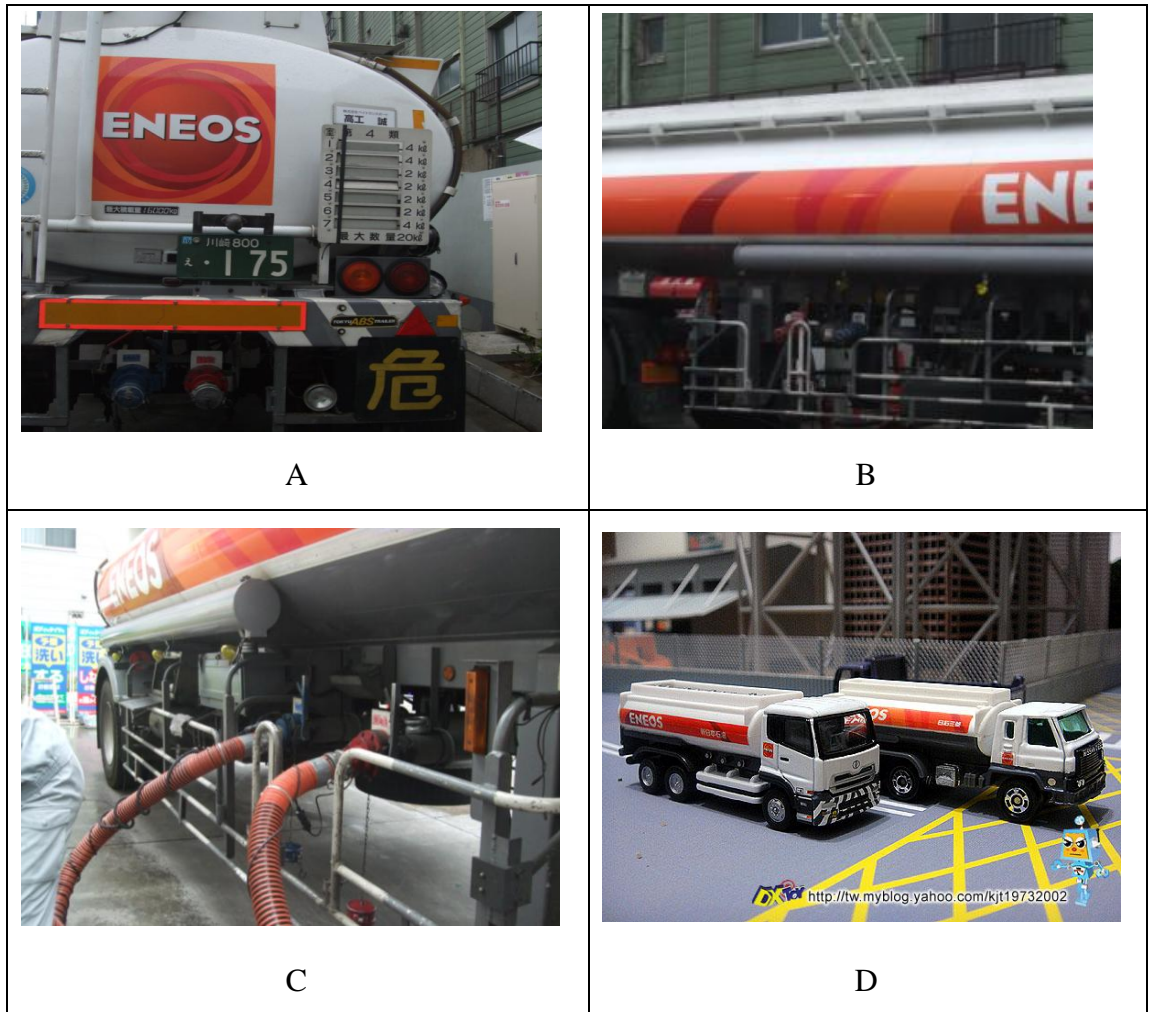


A

B

(五) 加油站訂油及卸收油現況

1. 訂油方式：由各站自行判斷訂油量，今日 12:00 時前所訂油品，明日以前可以送達。量大的站不須自行訂貨，由 ENEOS 主動依排程送貨。
2. 送油方式：以前採每月調價，造成運油困難，目前改以雙週調整油價，有利運輸作業。油品一定可以送達。
3. 卸油現況：本次觀察油罐車卸油情形，因受限於 JX 公司不想造成加盟業主之困擾，故無法近距離全程拍攝卸油過程，惟仍間接拍到油罐車槽數及外觀，並洽 JX 人員獲知，下列訊息：
 - (1) 油罐車共分為 7 個油槽，4 公秉 3 槽，2 公秉 4 槽，總容量為 20 公秉(如下圖 A)。
 - (2) 訪問中島先生，其表示，在日本卸油管與收油口之間是有一個機關可以預防卸錯油，但據其所知仍有卸錯油的機會。不過該公司的卸油標準程序要求一律先卸柴油再卸汽油。
 - (3) 觀察此部油罐車共油 4 處卸油口，車身左方 2 個(如下圖 B)，右方 2 個(如下圖 C)，均一紅一藍，紅色卸油口靠車頭方向。
 - (4) 附註：ENEOS 於日本出版油罐車小汽車模型，如下圖 D



(六) 加油站自助加油系統

1. 全日本自助加油站約佔所有加油站之 24%；ENEOS 自助加油站佔其現有站比例約 20%，而 ENEOS 油品銷售量市佔率為 40%。
2. 自助加油機外觀及防靜電設備(如下圖 A 及 B)，圖示操作說明(如下圖 C)。
3. JX 所開發之自助加油系統，功能多樣化，可收現金、儲值卡及信用卡。另與銀行合作發行聯名卡，且出現於首頁介面優先讓消費者選擇，或是有其他較特殊信用卡亦會出現於首頁，讓消費者可以優先選用，並且提供英文介面。JX 公司對消費者所使用之付款工具進行比較，發現使用信用卡的人平均每次加油量比用現金或儲值卡的顧客來得高(如下圖 D)。

4. 經實地操作，ENEOS 自助加油系統將主要合作之信用卡放置於頁首供消費者優先選擇，由下圖 D 左至右，上至下，付款工具依序為：現金、信用卡、預付卡、TSUTAYA 卡(特定促銷的信用卡)、VISA 卡、QUICPAY(特定促銷的信用卡)、iD(特定促銷的信用卡)。
5. ENEOS 加盟站所使用的自助加油系統均由 ENEOS 提供。
6. 自助加油與人工加油之價差每公升約 2~3 日元，折新台幣約 0.78~1.17 元。



(七) 加油站多角化經營現況

1. 洗車及快保中心(快保中心後述)仍為主要多角化營收來源，以 ENEOS 為例，其洗車設備已達全自助洗車方式，即由使用者自行投幣操作進行洗車，因此，可以節省洗車人力(如下圖 A)。

2. 除了洗車、修車由 ENEOS 主導外，異業結盟經營大多是由加盟主自行與其他行業進行合作，例如，本次參觀之加油站即附設肯德基，中島先生表示，是加盟業主自行與其他行業進行合作，通常與 JX 公司無關(如下圖 B 及 C)。



(八) 汽車保養維修與代檢業務

1. 日本加油站汽車保養、汽車百貨、汽車維修、代檢業務，以及洗車，在日本統稱為「汽車服務市場」，粗估汽車服務市場，每年約有 8 兆日元營業額。
2. Dr. Drive 為 JX 公司於加油站經營汽車維修之品牌，該品牌已獲得日本政府機關認證(其招牌上有認證編號)，主要營業項目包括：汽車維修、汽車保養及代檢(如下圖 A 及 B)。
3. 透過 Dr. Drive 可以販售各種 ENEOS 的潤滑油產品，甚至，由 ENEOS 提供 Dr. Drive 低價散裝車用機油(如下圖 C)，及高等級「SUSTINA」品牌機油(如下圖 D)。



A



B



C



D

四、建議

(一) 日本與台灣加盟制度比較

1. 供油商競爭情形：訪問 JX 公司後得知，日本加盟站間的競爭相對穩定，加盟站轉換供油商之比例不高，通常會進行轉供油商是因為營收不佳，然而轉換供油商仍無法改變營運不佳之事實。而本公司為獨佔事業，無法直接刪減加盟站，將造成本公司未來無法如 JX 公司般輕易的取捨加油站。
2. 加盟制度：台灣加盟制度其實與 ENEOS 加盟站加盟制度有些相近，都是零權利金，零售價與批售價有價差，另給予一些數量方面的折扣(日本是對油大的站於訂油量中直接多給油量作為折扣)，對於特定競爭區域會提供適當補助，只不過日本加油站發展較台灣久，整體市場穩定性已產生。
3. 加油站系統：ENEOS 的加盟站由 ENEOS 提供 CIS，此點與台灣相同，不同的是，ENEOS 加盟站使用 ENEOS 提供之軟體，包括自助加油，此點與台灣並不相同。
4. 集團與單站問題：ENEOS 的加盟站均使用 ENEOS 之 CIS，無台灣一樣有集團與單站之別。此點，將使得 ENEOS 在加盟站管理上較為有利，因不致於有通路衝突問題，也可讓 ENEOS 全力投注資金與人力於加油站經營管理面之改革。

(二) 日本自助加油發展作為本公司學習參考

1. 日本自助加油站比例提高：日本從 1998 年解禁設置「自助式」加油站之後，自助加油站並未大量增加，據知係因日本石油等大批發石油公司，擔心自助化市場會使加油站進行降價競爭。直到 20

00 年以後發覺自助站銷售量上升，始積極參與建置自助加油系統。因此，自助加油站占全部加油站之比例至今達到 24%。

2. 台灣以日本為借鏡提倡自助加油：從日本經驗反觀台灣現況，目前台灣自助加油站系統約有 5 家，其中中油、台塑為供油商，超商為便利超商業者，另有主要 2 家系統業者，目前本公司對於自助加油系統是否開放與加盟站使用仍未定案，然而，從日本經驗得知，因加油站利潤降低，採用自助加油系統可大力節省人事費用，故為大勢所趨。
3. 便利商店業搶食加油站複合商店市場：依台灣加油站市場現況，統一超商已挾其便利商點 POS 經驗及能力，另行投入自助加油站系統開發，並成為系統供應商，其對於地點及銷量佳的加油站或道路系統重要地點，必設法提供設站及採用其自助加油系統，而助一定會附設統一超商便利點。對加盟業者而言，除了加油站收入尚有便利商店出租收入或加盟便利商店收入，應無加盟業者會拒絕統一超商之進駐。

(三) 卸收油制度改變

1. 日本油罐車分為 7 個槽，分裝不同油品，有助於加油站運油最佳化，並使調價期間運油車次不致起幅過大，此部分本公司短期內或內設備問題無法達到，但長期而言，仍應往此方向進行，在最小成本投資考量下，至少 92 亦可半車送油。
2. 日本為全世界七大工業國家，亞洲地區科技先進國家，其加油站所供應油品為レギュラー(經常)、ハイオタ、輕油及灯油，其中灯油是因應日本較冷所提供，加油站車用油只有レギュラー(經常)、ハイオタ、輕油三種油，相較台灣提供 3 種汽油、1 種柴油，事實上只是增加煉油、儲運及管理成本，實無必要。

(四) 電動車市場趨勢

1. 日本電動車推展多年，從訪問 JX 公司後得知，全日本約有 80 台充電系統，其中只有 30 台設於加油站內，10 台位於電動車充電站（專供電動車充電之站點），絕大多數設置於車商，部分設置於賣場、高速公路休息站及便利商店等，換言之，充電站將非加油站才能設置，台灣有眾多購物商場、百貨商場，這些商場均有設置充電站之能力，未來若政府決定推行電動車政策，則本公司充電站市場必定由各賣場所瓜分。
2. 至於日本未能克服的問題為電池蓄電僅能供應電動車行使約 150 公里左右，因台灣土地面積小，150 公里足以應付北部地區生活圈。
3. 日本政府自 2009 年致力於推廣電動車，對車廠、油公司及購買電動車者均提供補助，至 2011 年止，粗估全日本純電動車數約 1 萬台，油電混合車約 50 萬台，而全日本車輛數為 7000 萬台。日本已是用心於推廣電動車之國家，而今仍未普及化，恐與前述電池蓄電能力有關。

〔 附 錄 〕

附件一：電動車說明

1.三菱電動車外觀



2.電動車充電中



3.儀表版顯示省餘可行駛里程數



附件二：電動車充電設備

1. 充電設備：

電力設備 400 萬日元(左)

NEC 操作系統 200 萬日元(右)



2. 變壓設備 300 萬日元



2. 充電設備旁設有節能減碳 LED 版



3. 充電設備旁設有休息室



3.休息室内有螢幕顯示目前充電狀況



4.休息室有電視可以看



5.休息室有網路可上



6.休息室有販售機油



7.休息室外觀(内有洗手)

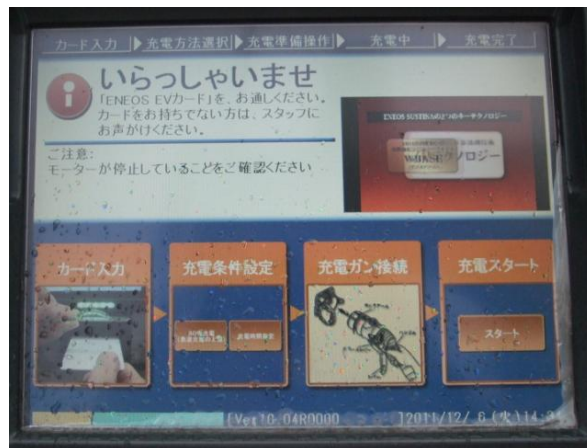


附件三：電動車充電流程

1. 取出充電卡片



2. 首頁選單



3. 操作啓始畫面



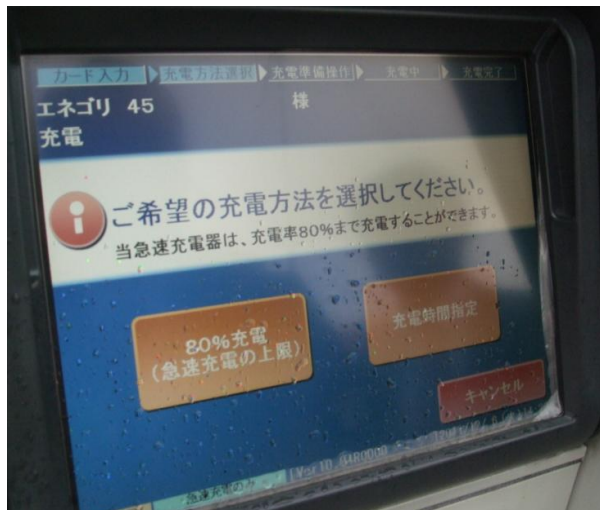
4. 插入充電卡片



4. 選擇充電模式(充到上限或指定充電時間)

6. 準備充電

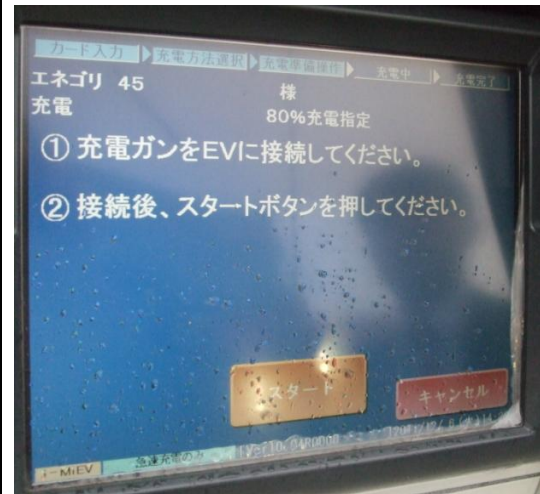
- ①先接充電がん（充電罐）
- ②再按スタート(start)ボタン(button)



7. 取出充電がん



9. 充電罐插入右方充電口



8. 充電罐很重請兩手取用



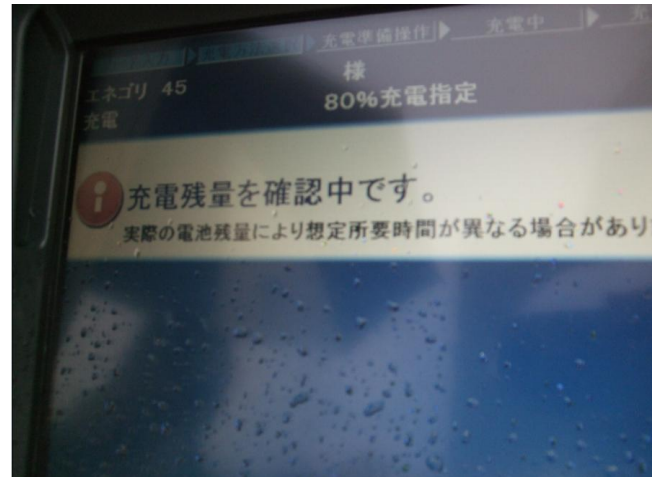
10. 充電罐固定好



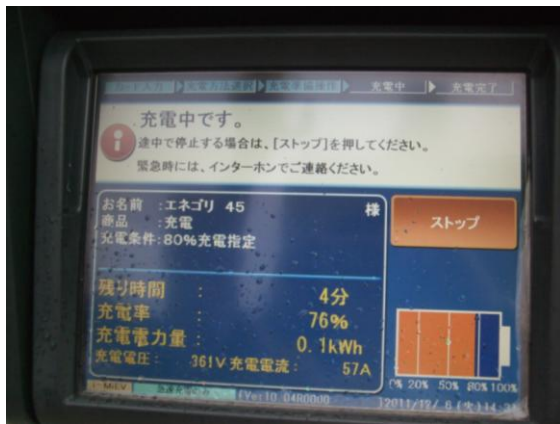
11. 按 Start 開始充電



12. 残量確認



13. 充電中



14. 放回充電罐

