

「クミアイプロパンの消費者に対する顧客満足度調査」
に関する調査結果概要

1. 実施者

全国農業協同組合連合会

2. 調査概要

(1) 目的

消費者側から見た、L P ガス及びL P ガス販売事業者に対する一般評価、並びに消費者の意識（ニーズ、期待等）と使用実態（器具の使用状況や設置状況）等を明らかにし、消費者とL P ガス販売事業者側との認識ギャップを短縮し、さらに、取引の適正化と保安の充実化を図るための基礎資料とする。

(2) 実施方法

埼玉・東京・三重・富山・兵庫・広島的全農直売事業所の顧客から、一戸建住宅で集中監視システムを設置の消費者 5,000 戸を任意に選出し、郵送法（調査票を郵送にて配付、同封の返信封筒にて返送）にて実施した。

3. 調査結果概要及び調査結果から得られた効果

有効回答数 2,168、有効回収率 43.4%。総じて高い回収を得ることができた。

認知度・関心度については高い評価が得られていること、各業務担当者の印象についても好感をもたれていることが判明した一方で、営業活動に対する顧客満足度・期待度が低い等、多くの問題点と今後早急に検討すべき課題の発見が得られた。

4. 調査結果の今後の活用、調査結果を踏まえた今後の取り組み

調査結果を「基礎資料」として「顧客主義実現アクションプログラム」を策定し、より顧客視点に立脚した実践的な戦略の再構築と、組織末端にまで徹底した顧客密着営業展開を進め、新たな成果実現をめざす。

5. 補助金確定額

5,655,600円