

「家庭用エネルギーの使用形態に基づく需要拡大と販売・供給体系整備」  
に関する調査結果概要

1．実施者

西部ガスエネルギー株式会社

2．調査概要

(1) 目的

家庭用エネルギーの使用実態等をより鮮明にし、今後の需要拡大策を探るとともに、新たな供給体制整備を探ること。

(2) 実施方法

「LPG需要拡大調査委員会」を構成し、福岡都市圏を対象にした「アンケート調査」により家庭用エネルギー消費の実態とライフスタイルとの関係を把握・分析を行った。

また、アンケートの有効回答者の中から「消費者インタビュー調査」を行ない、具体的な課題を抽出した。

3．調査結果概要

ガス会社への認知度が高い顧客ほど、ガス会社への満足度も高くなり、将来の熱源もガスを選択されることが判明した。

また、オール電化住宅については「安心・清潔」というイメージにより選択され、選択後も満足できているという結果が非常に高かった。

4．調査結果から得られた効果

顧客満足度を高めるために、ガスを利用した快適な暮らしの提案、日頃の社員のガス機器提案活動、ガス器具の修理・アフターサービス、が重要なポイントであると抽出された。

また、オール電化攻略については、機器の操作性、火力や給湯の能力、機器使用時の安全性、割安・明快な料金メニュー、というオール電化の優位性を克服することが重要なポイントであると判明した。

5．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

顧客満足度を高め、顧客シェアの向上・ガス器具の再購入率や買い替えを促進する。地域密着型特性を活かし、顧客サービスや営業体制を強化する。という需要拡大の基本方向を定め、ガスを利用した快適な暮らしの提案、マーケットに応じた営業体制の構築、顧客とのコミュニケーション強化、を図っていく。

6．補助金確定額

18,538,357円