

2016年2月24日

電気のお申し込み件数5万件突破！

東京ガス株式会社
広 報 部

東京ガス株式会社（社長：広瀬 道明、以下「東京ガス」）は、2016年4月の家庭用や業務用のお客さま向け低圧電力の販売開始を控え、2016年1月4日よりお客さまからの申し込み受付を開始し、昨日お申し込み件数が約5万4,000件となりました※。

東京ガスは、これからも一件一件のお客さまに誠実で丁寧な説明を心がけるとともに、「チャレンジ2020ビジョン」で掲げた「総合エネルギー事業の進化」に向け、電力の安定供給、電気料金の低減、お客さまの選択肢拡大に貢献してまいります。

また、今後も、お客さまのくらしやビジネスの価値の向上に貢献するために、最適なエネルギーソリューションの提供に努めてまいります。

※ 2月23日までに、東京ガスが、切替をお申し込みいただいたお客さまとして、東京電力株式会社を通して電力広域的運営推進機関に報告した件数。

以上

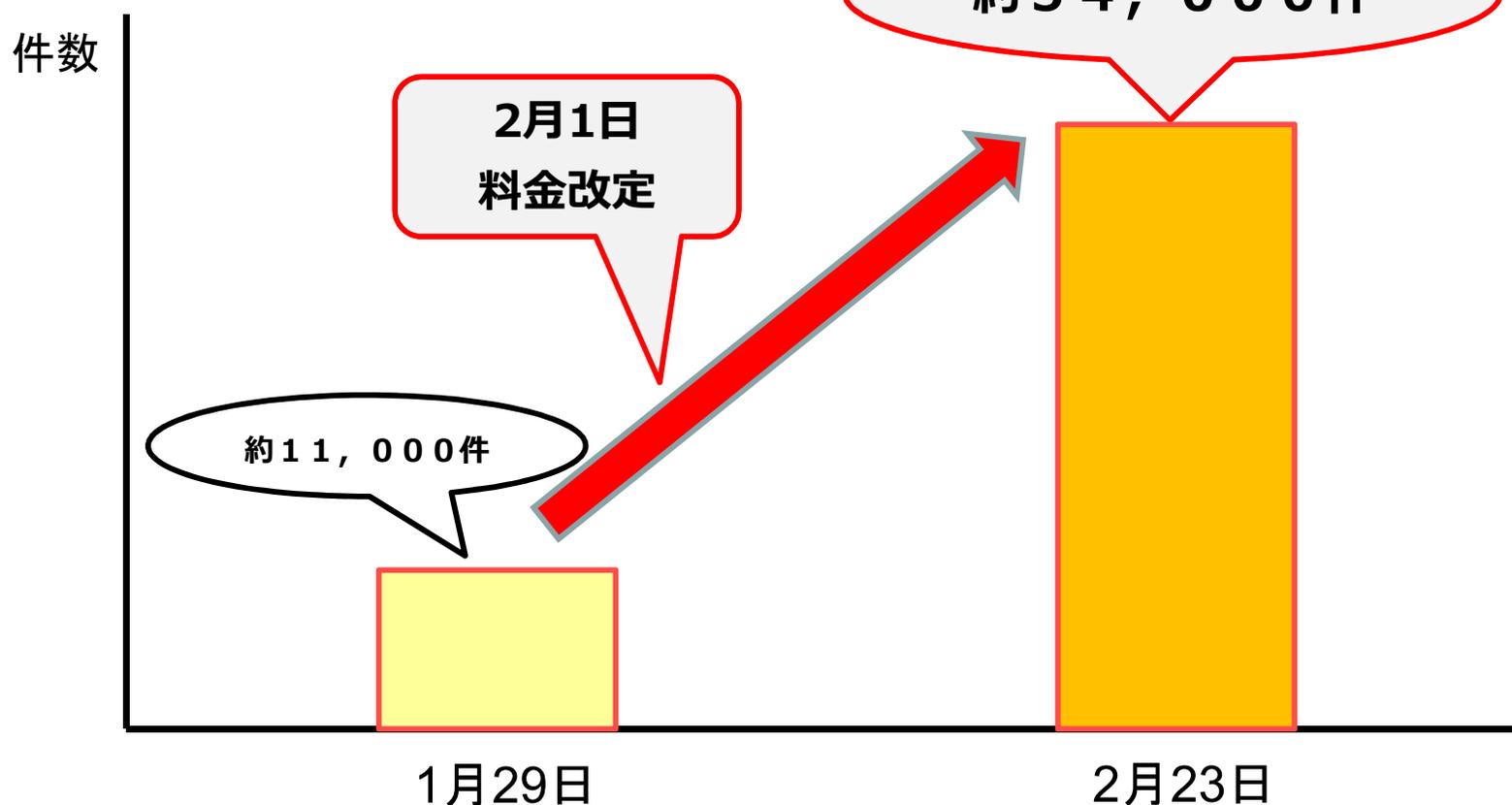
<電力小売進捗状況報告> 1. お申し込み件数

東京ガスは1月4日から先行受付を開始、2月1日に料金を改定しました。

2月23日現在で電気のお申し込み件数は、**約54,000件***となっています。

お申し込みの中心は、ライフバル等によるお客さまとの直接的なコミュニケーションとなっています。

* 当社への切替をお申し込みいただいたお客さま情報を東京電力株式会社を通じて電力広域的運営推進機関に提供した件数(2月23日現在)



<電力小売進捗状況報告> 2. 当社に寄せられたお客さまの声



お申し込み件数とともに、お客さまからの問い合わせ内容も増えています。

問い合わせの内容は、電気料金メリットだけでなく各種サービスに関わるものが増えています。

お得

- ・更なる値下げで他社よりも低価格になった
- ・電気料金メリットがでる使用量の幅が広がった
- ・クックパッドのサービスが使える
- ・インターネット代まで安くなる
- ・電気料金に対応したポイントできた 他

- ・他社とのメリット比較がわかりにくい 他

安心

- ・水まわりのトラブルに対応してくれるサービスがある
- ・解約金がかからない 他

- ・説明が不十分なままで契約してしまった
- ・契約の意思の確認が不十分ではないか 他

簡単・便利

- ・インターネットで調べられないが、ライフバルが訪問して説明してくれる
- ・ガスと電気の請求が一本化できる 他

- ・電話での申し込みは時間がかかる
- ・インターネットの申し込み入力方法でわかりにくいところがある 他

お客さまからいただいたご意見・ご要望（特にご不満点）については、

真摯かつ迅速に対応していくとともに、グループ内で共有化・再徹底を図っています。

<電力小売進捗状況報告> 3. お申し込み第1号のお客さまへの記念品贈呈式

2016年2月23日（火）

東京ガス電気お申し込み第1号のお客さまへ記念品をお渡ししました。

（第1号のお客さま：東京都町田市在住のお客さま（5人家族、戸建住宅））



Q：東京ガスの電気に申し込みをした理由は？

A：（お客さま）

これまでずっと安心してガスを使ってきたことから、電気もお任せしたいと思った。ガスと同様に電気についても安心・信頼できる対応をしてほしい。



左から、東京ガスライフバル町田の澤井社長、お客さまご夫妻、東京ガス広瀬社長

<参考資料> お客様の声を踏まえた改善策その1

お客様からいただいたご指摘（特にご不満点）については
真摯かつ迅速に対応するよう努めております。



お客様からのご指摘内容例

- ① 契約内容や重要事項の説明がわかりにくい、もしくは不十分ではないか（お客様が内容を十分に理解しないまま契約してしまった等）
- ② 契約の意思をきちんと確認しているのか（お客様の同意が得られたと思い署名を代筆したり、ご家族不在のとき高齢の方と契約してしまう等）
- ③ 解約金がないのは東京ガスだけと聞いたが本当なのか？



改善策

- ① 販売教育を通して徹底しておりますが、説明終了後必ずお客様にご理解いただけたかどうかを確認するなど、これまで以上に十分ご理解いただけるよう、よりきめ細かい対応をいたします。
- ② 契約締結時には再度お客様の意思（場合によってはご家族の意思）を確認させていただき、また署名は必ずご自身でしていただくよう、一層徹底いたします。
- ③ 当社以外にも解約金を設けていない会社もあります。当社だけが解約金がないという誤解を生じることがないように正しくご説明いたします。

<参考資料> お客様の声を踏まえた改善策その2

お客様からいただいたご指摘（特にご不満点）については
真摯かつ迅速に対応するよう努めております。

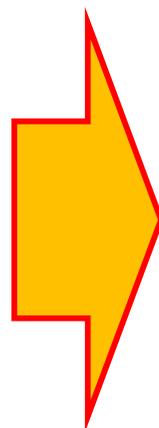


お客様からのご指摘内容例

④他社の料金メニューとの比較は正しいのか
（当社をよくみせているのではないか）

⑤インターネットの申し込みにおいて、
一部重要説明事項に漏れがあるのではないか
（電気需給開始予定日や小売電気事業者情報の
洩れ等）

⑥電話の申し込みにかかりすぎる、少
しでも短くならないのか



改善策

④他社の料金メニューとの比較を求められた場合には、試算条件を明確にし、お客様にご理解いただけるよう算定内容をわかりやすくご説明いたします。

⑤発覚直後に対策を講じ、適正化を図るとともに、説明不足の状態でご契約いただいたお客様（73件）に対して個別に架電によるご説明をさせていただいております。

⑥重要事項説明など省略できないため長くなっていますが、少しでも短縮できるよう引き続き検討するとともに、お客様のご都合を確認した上で、当社よりコールバックを申し出るなどの改善を行っております。