

2016年5月10日

## 電気のお申し込み件数30万件突破！

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、4月1日より家庭用や業務用のお客さま向け低圧電力の供給を開始しましたが、1月4日以降のお客さまからのお申し込み件数が、5月9日時点で約300,600件となり、30万件を突破しました※。

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。

※ 5月9日までに、東京ガス電気への切替えをお申し込みいただいたお客さまの件数。

以上

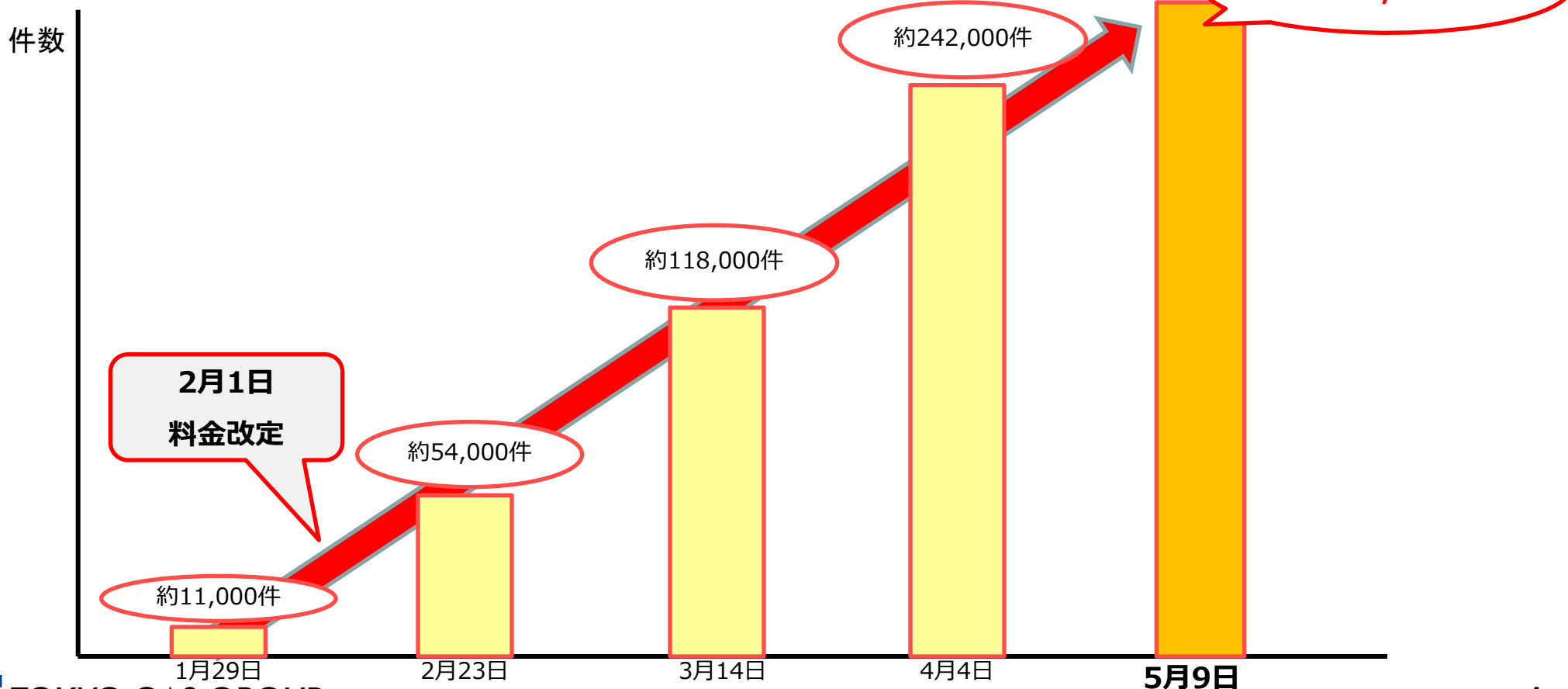
# <電力小売進捗状況報告> 1. お申し込み件数

- ① 東京ガスは**5月9日時点**で、お申し込み件数は**約300,600件\*1**となり、**30万件**を上回りました。

\*1 当社への切替をお申し込みいただいたお客さま件数

そのうち、家庭用や業務用のお客さま向けの低圧電力の販売に関する業務提携を行った事業者を通じたお申し込み件数は、**約6,200件**です。

- ② なお、これまでに供給を開始したお客さまは**21万件**を超えました。



## <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

4月の供給開始以降、引き続き**多く寄せられているお問い合わせ**について、  
以下のようにお答えしています。

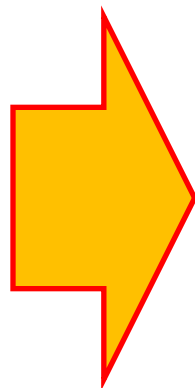


### 引き続き多く寄せられている ご意見・ご要望

①供給開始日はいつか？

②予定通り供給開始できるか？

③スマートメーターの交換が遅れているようだが、いつから供給されるか？



### 回答

①原則、所定の手続きが完了した後に到来する最初の電気の検針日が供給開始日となります。

②切替の際に必要なお客さま名義が電力会社と一致しない場合などには、供給が遅れるケースも生じています。予定より開始が遅れる場合はその旨個別に通知させていただくことに加え、必要に応じ、**訪問等により直接確認させていただく**等、供給開始に向けて対応しております。

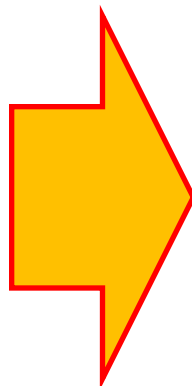
③スマートメーターの交換が遅れた場合でも、切替手続きが完了していれば所定の検針日より供給開始となります。

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 契約時にアンペア変更（60A→40A）を同時に申し込んだが、最初は現状のまま60Aで契約し、後日40Aに変更する説明は受けていない、説明不足ではないか？
- ② 供給開始が遅れているようだが、ポイントはもらえるのか？



### 回答

- ① お客様への説明については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、**営業現場における周知を再徹底**いたします。加えて、申込書、ホームページにおいても、お客様に誤解がないよう記載内容を見直します。
- ② 先行受付ポイント（ずっともWキャンペーン）は、**供給開始時期によらず、3月末までに電気のお申し込みをいただきましたお客様全てを対象**といたします。なお、電気料金連動ポイントにつきましては供給開始後の適用となります。その他ポイントの詳細、付与時期等につきましてはホームページをご確認ください。

# <電力小売進捗状況報告> 4. 電力自由化の市場動向

東京ガスグループのお申し込み件数が伸びた背景として、まず**電力自由化の認知度の向上**があげられます。1月以降、各社がメニューを公表、CM等でPRを開始し、また**一連の報道の影響**もあり、**自由化の認知度は95%を超える**など、お客さまの理解も深まっています。

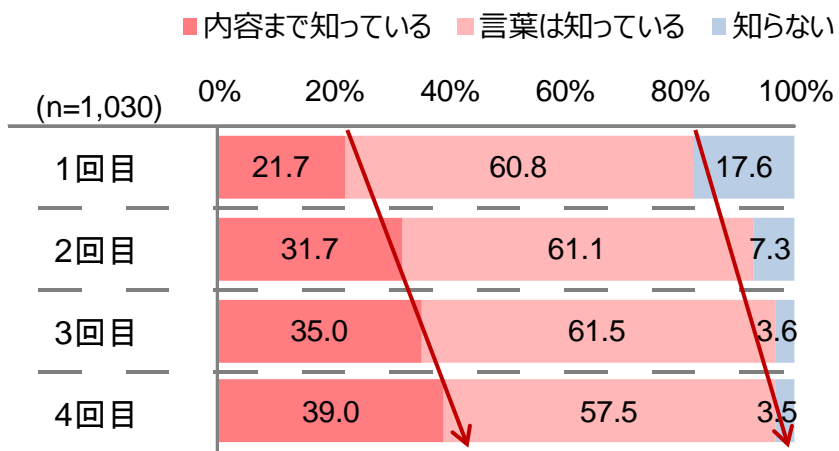


図1 電力自由化認知状況

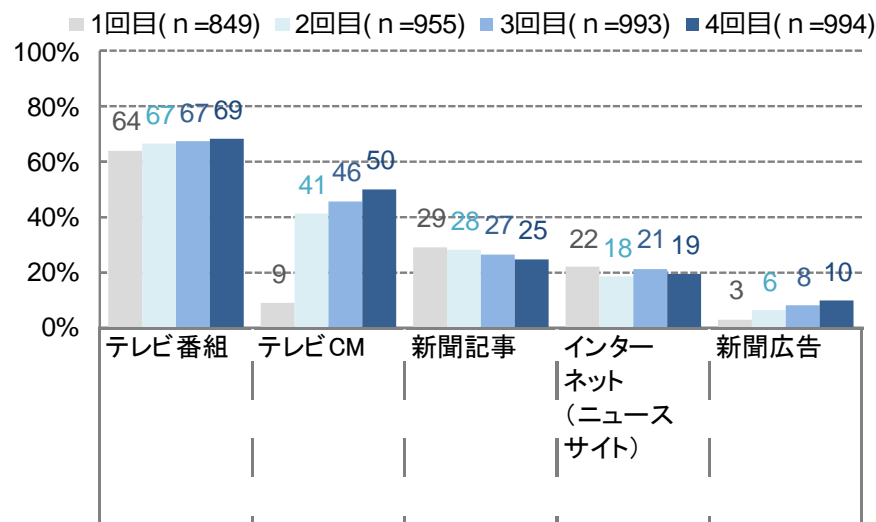


図2 電力自由化認知情報源

\* 図1、図2は当社調べ。

\* 調査実施日：1回目（2015年11月上旬）、2回目（2016年1月中旬）、3回目（2月下旬）、4回目（3月下旬）

# <電力小売進捗状況報告> 4. 電力自由化の市場動向



一方で、全国世帯数に占める切替比率は約1%（4月22日時点）にすぎず、また、「まだ検討していないが検討してみたい」というお客さまが半数以上を占めており、当社の「ずっともプラン」の認知度も30%程度にとどまっています。

- 別の企業に変更すると決めている/既に先行申込済
- 先行申込み未済だが、変更する企業を概ね決定
- 変更する企業は未定だが、変更の検討開始
- 検討はしてみたい/変更を検討していないが、検討はしてみたい
- 検討するつもりはない

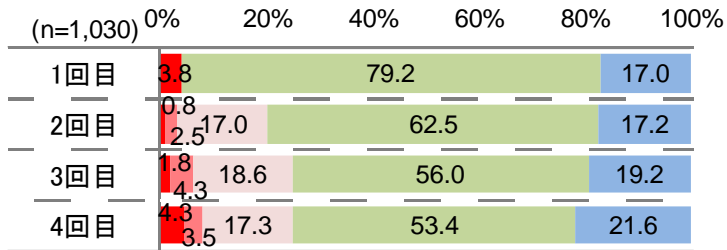
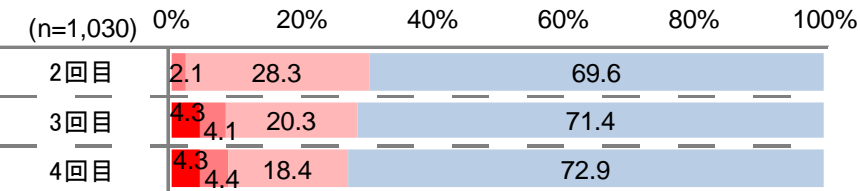


図3 切り替え意向・検討有無

- 東京ガスの電気料金はトップクラスの低料金であることまで知っている
- プランの内容を知っている
- プランの名前は聞いたことがある
- 知らない



※「東京ガスの電気料金はトップクラスの低料金であることまで知っている」は2回目非聴取

図4 ずっともプランの認知&検討状況

[Q21]あなたは、どのような情報や機会があれば、電気の購入先を変更することを検討し始めるきっかけになると思いますか。当てはまるものをすべてお知らせください。  
(n=550)

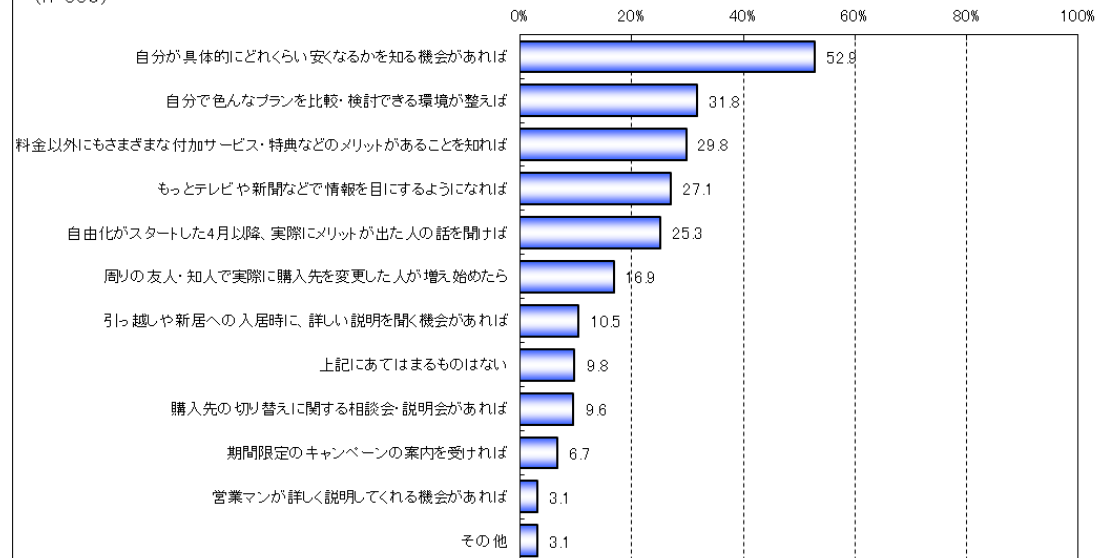


図5 検討のきっかけ

\* 図3～5は当社調べ

## <電力小売進捗状況報告> 5. 当社の今後の取り組みについて

東京ガスグループは、今後、**切替を様子見のお客さま**に対して、ライフバル・エネスタ、インターネットなどに加え、テレビコマーシャルなども活用し、**更に多くのお客さまに、まずはご理解・ご検討いただけるように**、幅広く取組みを進めて参ります。



### 1. セールスプロモーションの実施

電力消費量が多くなる夏に向けて、ライフバル等によるイベント等切替のご検討を促進する取組みを順次展開します。

### 3. 業務提携先の拡大

本日、新たに**館林ガス株式会社、秩父ガス株式会社、武蔵野ガス株式会社3社**と業務提携したことを発表しました。

### 2. 新テレビコマーシャルの放映

5月9日から放映を開始した新しいTVCMでは、電力自由化が始まり、切替を実施したお客さまが大勢いることを伝えていきます。



### 4. 提携プロバイダ先の拡充

お客さまから**提携先を増やして欲しい**とご要望を多くいただいております東京ガストリプル割は、この度、**ニフティ株式会社**と業務提携することに合意し、今年度夏頃から**サービスを開始**することになりました。