

2016 年 11 月 21 日

電気のお申し込み件数 53 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、11 月 18 日時点で約 531,000 件となり、2016 年度の社内目標値 53 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。

※ 11 月 18 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

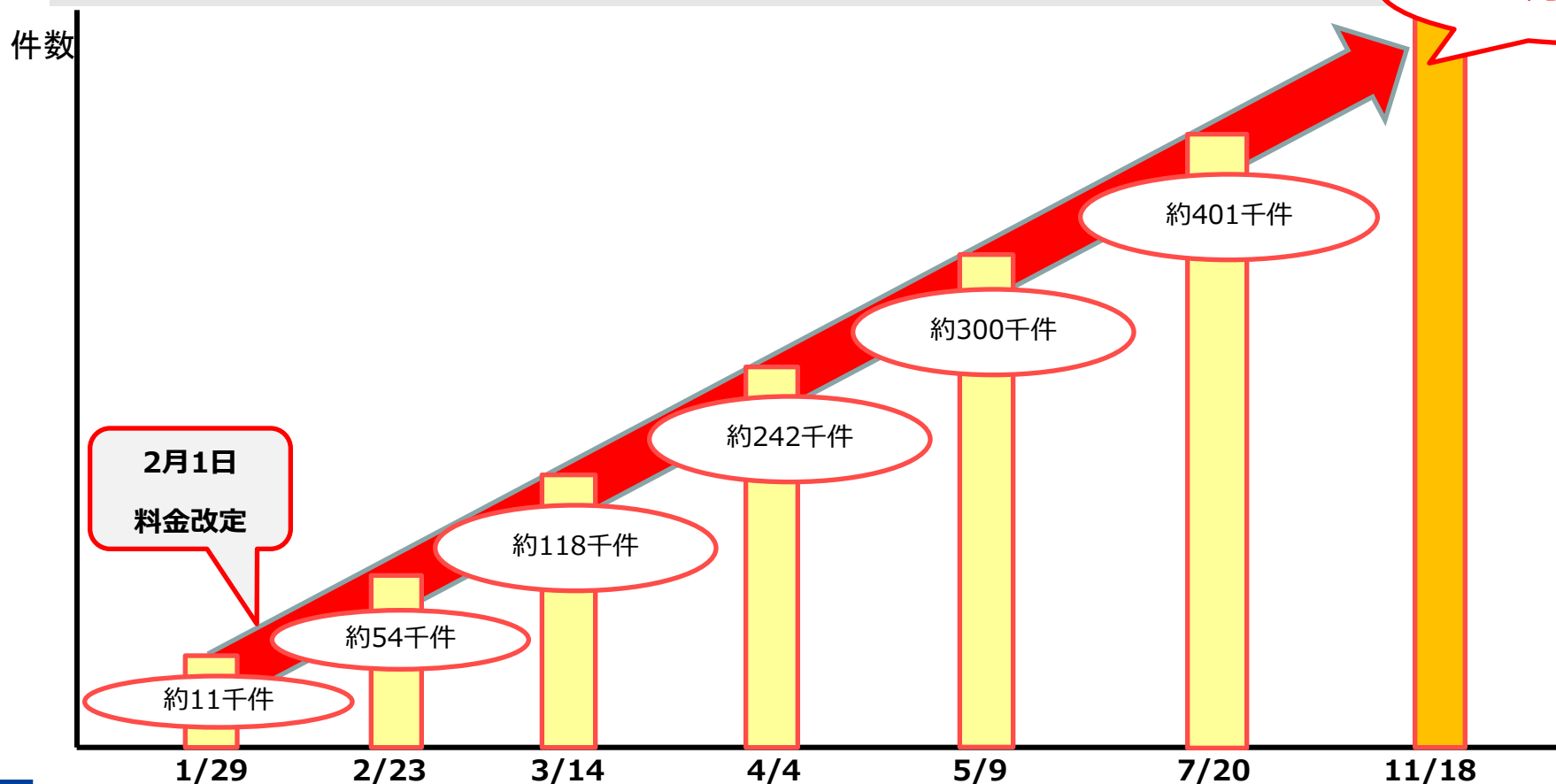
- ① 東京ガスは、**11月18日時点**で、お申し込み件数は**約531,000件**^{*1}となり、供給しているお客さま件数は**約488,000件**となりました。

^{*1} 当社への切り替えをお申し込みいただいたお客さま件数

- ② 9月以降に実施したキャンペーンや11月初旬に開催したガス展等の効果もあり、電気のお申し込み件数は2016年度の社内目標値である**53万件**を上回りました。



53万件達成！



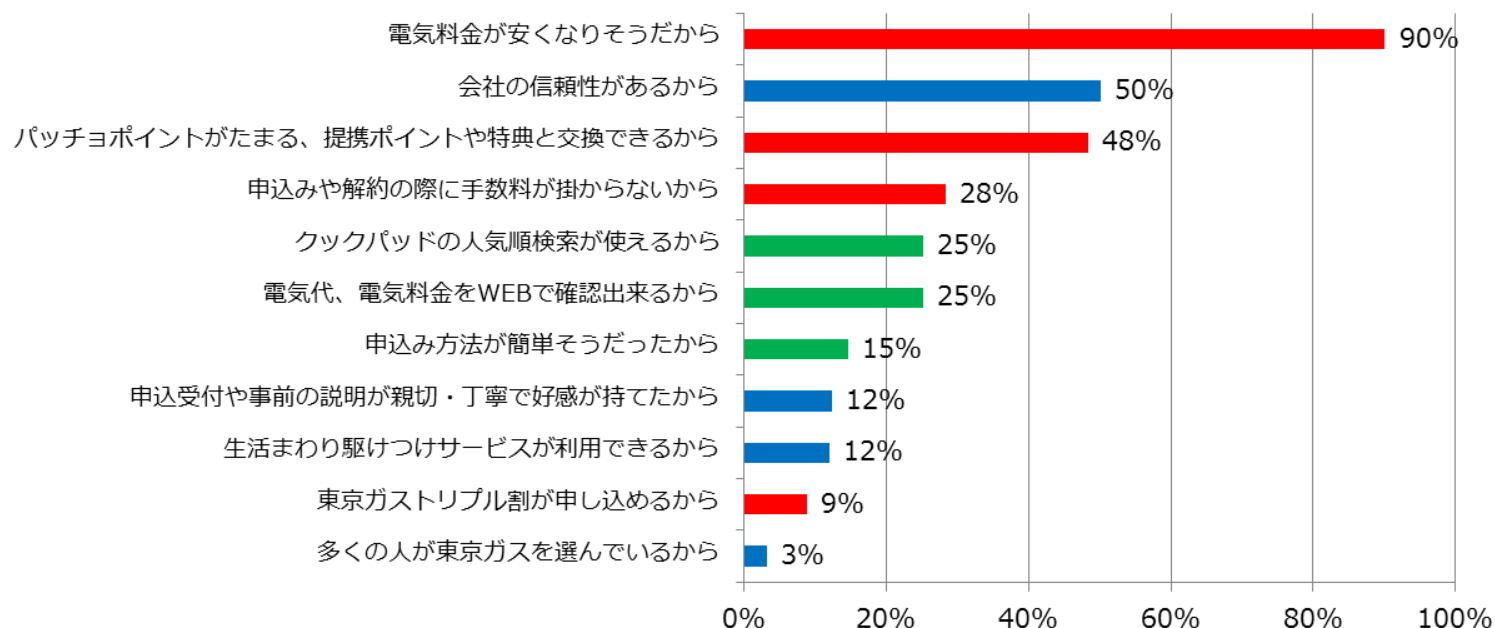
<電力小売進捗状況報告> 2. お客様の声

(1) 東京ガスの電気を選んでいただいた理由

- 当社の電気に切り替えいただいたお客さまへのアンケートによると、**約97%**が、「**電気料金が安くなりそうだから**」、「**ポイントがたまるなどお得な特典がありそうだから**」等の「**お得**」を理由に当社を選択していただいています。
- また、**58%**が「**会社の信頼性**」や「**トラブルに対応した駆けつけサービスがある**」等の「**安心**」を理由に、**49%**が「**申し込みが簡単**」や「**使用量や料金がwebで簡単に確認できる**」等の「**簡単・便利**」を理由としており、お得以外の要素も選択に影響がでています。



東京ガスの電気を契約した際の決め手（複数回答）



お得
97%

安心
58%

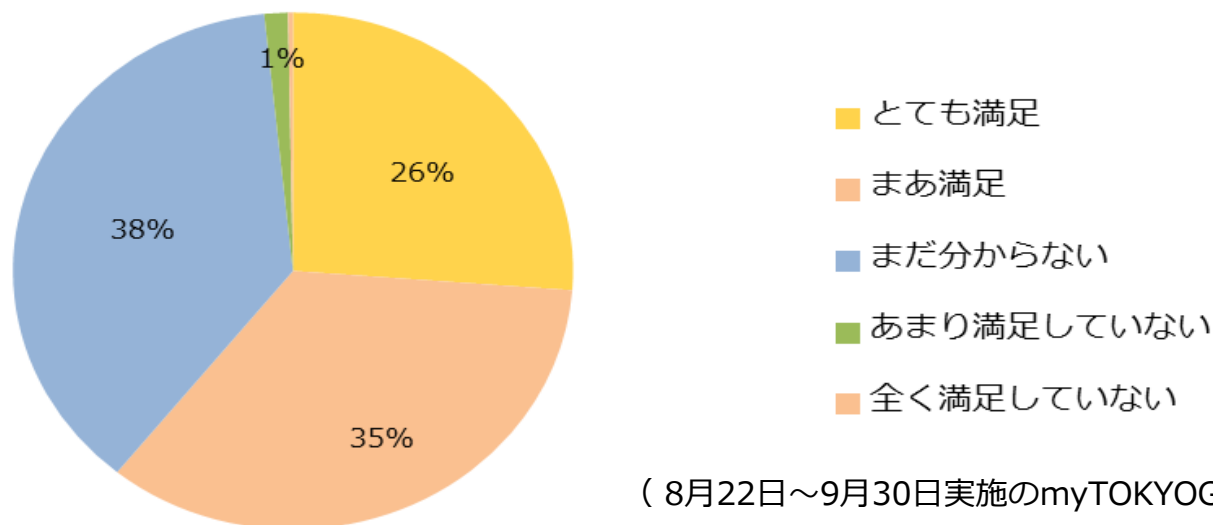
簡単
便利
49%

(2) 東京ガスの電気をご利用のお客様の満足度

- 当社の電力に切り替えたお客さまからのうち**約 6 割が「満足」**。満足いただいている理由としては、「**実際に安くなった**」との意見が最も多く、続いて「**ガスと電気まとめて管理ができる**」「**一括請求のメリット**」を感じているとの声が多くありました。
- 「まだ分からない」約4割のお客さまからは、「**供給開始直後でまだ請求書がきていない**」、「**1年間の状況をみないと判断できない**」などのコメントをいただいています。
- あまり満足していない（約 1 %）の理由は、「**切り替えまでに思った以上に時間がかかった**」、「**請求書が遅い**」、「**前年度との比較ができない**」、「**電気の検針票がない**」など様々ですが、「**請求・見える化**」に関する**内容**となっています。



東京ガスに変更された感想



（ 8月22日～9月30日実施のmyTOKYOGAS会員アンケートより）

<電力小売進捗状況報告> 2. お客様の声

(3) 満足いただいているお客さまから寄せられたコメント例

お得

[料金] ●電気代の請求金額が**安くなった**。実家も東京ガスさんへ切り替えましたが、やはり、今までより電気代が安くなったと話していました。

お得

[ポイント] ●電気代は毎月ある程度の額を決まって払うものなので、それに対して**ポイントがつくのはうれしい**。

安心

[会社の信頼性] ●切り替えの相談をした際に、**対応が素晴らしく信頼できた**。

安心

[駆けつけサービス] ●水回りや鍵等の急なトラブルの際、どこの業者に連絡すればよいか分からなかったのが**信頼できる先ができて安心**している。

簡単
便利

[見える化] ●電気代、電気料金を日別、時間別にWEBで簡単に確認できるため、**節電を実行しやすい**。

簡単
便利

[クックパッド] ●毎日の献立がマンネリ化していたので、無料で人気順にレシピ検索できるのは**とってもありがたいサービス**です。

(4) お客様からのご意見・ご要望に対する改善点

① 個人向けウェブ会員サービス“myTOKYOGAS”

<myTOKYOGASに対するお客様からのご意見・ご要望>

- 料金や使用量実績など表示がわかりづらい
- 契約種別、契約開始日、供給地点番号の記載がない
- **エネルギーを賢く使いたい**
- アプリがないので使い勝手が悪い 他



10月26日サービス開始

省エネアドバイス

省エネランキングが
一目でわかります!

■あなたの家の省エネランク

あなたの家の省エネランク

あなたのグループは

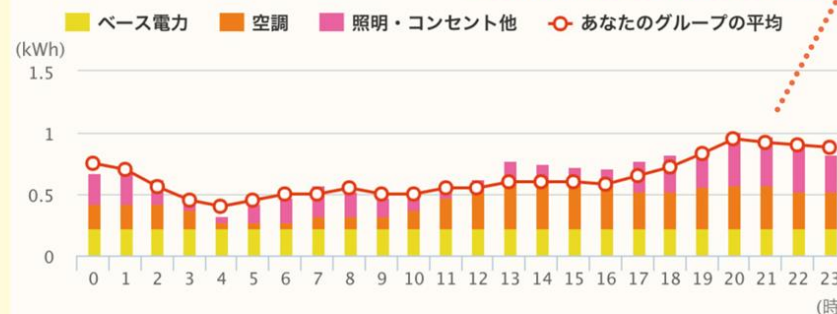
4人家族・一戸建住宅

あなたのグループを“100世帯換算”したときの、
あなたの家の省エネランキングです!

2016年8月	ガス	電気	総合
使用量	23m ³	500kWh	5880MJ
省エネ ランク (100%中)	10位	60位	40位
あなたのグループの 平均使用量	25m ³	475kWh	6000MJ

お客様に合った省エネ
方法がわかります!

■電気の時間別使用量



アドバイス 電気の使用量は
平均より多めですが、空調の使用量が
多かったようです。時間帯別では
夜の使用量が多かったようです。 電パッチョ



※グラフはイメージです。

<電力小売進捗状況報告> 2. お客様の声

(4) お客様からのご意見・ご要望に対する改善点

② ガスと電気の検針票

<検針票に対するお客様からのご意見・ご要望>

- 電気料金の記載がどこにあるのかわからない
- 何月分の電気料金かわからない
- 電気の使用量、契約種別等の記載がない 他



9月1日より一部改善

before

ガスご使用量のお知らせ		お客様番号 1000-000-0001
28年 9月分	パークタワーマンション 3A 45㎡ ジュール	東京 太郎 様
検針月日(日数)	9月 9日(31日)	口座振替予定日 9月20日
ご使用期間	8月10日～ 9月 9日	ご契約種別 一般契約
ご使用量	50m ³	請求予定金額 11,903円
今回指示数	253	(内ガス料金分消費税等) 547円
前回指示数	203	ガス基本料金 1,036.80円
メーター番号	100-000-001	ガス従量料金 6,404.00円
次回検針予定日	10月12日	口座割引額 ▲54円
前年同月使用量	34m ³ (30日)	電気料金 4,517円
前月使用量	46m ³ (29日)	
●電気 8月分使用量158kWh。詳しくはWebで「東京ガス料金明細」検索。		当月適用単位料金 B表 128.08 円/m ³

after

ご使用量のお知らせ		お客様番号 1000-000-0001
28年 9月分	パークタワーマンション 13A 45㎡ ジュール	東京 太郎 様
検針月日(日数)	9月 9日(31日)	口座振替予定日 9月20日
ご使用期間	8月10日～ 9月 9日	ご契約種別 一般契約
ガスご使用量	50m ³	請求予定金額 11,903円
今回指示数	253	(内ガス料金分消費税等) 547円
前回指示数	203	ガス基本料金 1,036.80円
メーター番号	100-000-001	ガス従量料金 6,404.00円
次回検針予定日	10月12日	口座割引額 ▲54円
前年同月使用量	34m ³ (30日)	電気料金 4,517円
前月使用量	46m ³ (29日)	
●電気 8月分使用量158kWh。詳しくはWebで「東京ガス料金明細」検索。		当月適用単位料金 B表 128.08 円/m ³

* 検針票の一部を抜粋

今後とも、お客様の声にお応えすべく、改善してまいります。

<電力小売進捗状況報告> 3. 2017年度末電気契約累計100万件に向けて

①業務提携先の拡大

- 当社は東京ケーブルネットワーク株式会社と業務提携し、ケーブルテレビ等のお客さまを対象とした電力代理販売サービスを開始します。
- 今回の業務提携を通じて、集合住宅やテナントビル等への電力販売を拡大してまいります。



<サービス概要>

- ◆サービス名 : (仮) T C N電気 powered by 東京ガス
- ◆提供開始日 : 2017年1月10日 (予定)
- ◆提供対象 : 荒川区、文京区、千代田区に所在する集合住宅およびテナントビル (共用部)、店舗・事務所 等



東京ケーブルネットワーク株式会社

1985年設立、1988年に開局したケーブルテレビ事業者。荒川区、文京区、千代田区にてサービスを提供。一般放送事業に加え、電気通信事業、放送番組の制作・販売事業などを行っている。

<電力小売進捗状況報告> 3. 2017年度末電気契約累計100万件に向けて

②プロモーション施策

- 本日11月21日（月）から、TVCMならびにトレインチャンネルで、東京ガスの電気に切り替えるとお得であることを伝えるインフォマーシャル*2（電気・お得篇）を放映開始しました。電気の切り替えをまだ検討していないお客さまに、「まずはシミュレーションしてみましょう」と具体的な検討に誘導する内容です。
- 引き続き、お客さまの声を反映しながら、お得以外のメリットをご紹介する内容も追加していく予定です。

*2 東京ガスでは、TVCMならびにトレインチャンネルを活用し、「パッチョ・インフォマーシャル」シリーズを展開しており、これまでガスコンロや床暖房等ガス機器のPRを実施してきました。



電気・お得篇

