

# LPガス消費者ニーズ調査結果概要

## 1. 実施者

社団法人 新潟県エルピーガス協会

## 2. 調査概要

### (1) 目的

本調査は、LPガス利用者が販売事業者及び事業者の実施する業務を、どのように認識し評価しているかを分析するとともに、ガス機器の利用状況、購入希望などの把握を通じてLPガス利用者の不満点、ニーズを探ることにより、県内LPガス事業者のあるべき姿を追求するとともに、あわせて今後の新たな事業の可能性について検討することを目的とする。

### (2) 調査方法

新潟県エルピーガス協会加盟の販売事業者から顧客リストの提出を受けたものに対し、当協会名によるアンケート用紙の送付と郵送による回収とした。

(アンケート用紙発送部数 36,546 部、回収部数 15,967 部)

### (3) 調査結果の概要

顧客の実態から把握できること

ア．高齢化進行への対応をすること

- ・ 保安の確保はもちろん、ガスの使用についての啓蒙活動が必要。
- ・ 丁寧な説明による浴乾・床暖など普及への提案。
- ・ 定期的な巡回による点検サービスが必要であり、効果的。

イ．居住年数が長い、サービス、面倒見のよさ、長い付き合いが売り物

- ・ サービス、面倒見のよさ、長い付き合いを特徴とした商法が有効。
- ・ 特にアフターサービスが要求される。

ウ．灯油・天然ガスを意識している

- ・ 天然ガスが普及しており、安い価格浸透により、常に比較される。
- ・ 灯油も同様であり、エネルギー販売会社としての戦略が求められている。

顧客の声から販売事業者に求められていること

ア．コミュニケーション

- ・ 接点づくりを強化する

配送、検針、集金業務でも会っていないこと。そして営業活動も疎遠になっている。

- ・ 一声をかける、挨拶を徹底する  
会っていないことと共に、マナーの意味でも、一声かけることを要求している。
- ・ もっと説明をする  
不満の中には説明不足が原因も多い。他熱源との競争からも理解を得ることが必要。
- ・ もっと提案をする  
ガラストップのガステーブルや浴乾を普及させるには、より認知度を高め、顧客への提案が必要。

#### イ．高齢者対策

- ・ ガスは怖い、加齢と共に不安を感じている、一度失敗をしている、の心のケア。  
注意を促し、安心して使用していただけることを丁寧に説明する。
- ・ 使い方や保安についての啓蒙活動の実施  
安全装置機具をおすすめし、集中監視を説明する。  
定期的な点検サービス活動。
- ・ より快適で高齢者に必要な商品の提案（浴乾、床暖）  
新潟の浴室事故は多い。高齢者は理解不足で関心ないといっている。

#### ウ．ガス料金対策

- ・ より丁寧な説明  
説明不足に対応する。
- ・ 理解できる料金設定とメニュー  
基本料金が低い、灯油が安いなどに理解を求める料金制度。

#### (4) 調査結果から得られた効果と今後の取り組み

顧客がLPガス販売店に求めている課題が本調査で明確になったことから、今後の具体的活動、戦略を立てるうえで有効な結果が得られた。

特に本県のように高齢化が進行している地域における対応やガス料金の説明不足など、数々の要望・意見を踏まえ、顧客密着活動の展開が期待できる。

そこで、16年度はこの「LPガス消費者ニーズ調査」を全会員に周知するため、経営改善指導としての顧客密着を内容としたセミナーを県下数会場で極め細かく開催することとしている。

### 3. 補助金確定額

19,633,011円