

平成 15 年度石油ガス流通合理化対策事業（石油ガス販売事業者構造改善支援事業に係るもの）に関する調査結果概要

1. 実施者 ニチメンエネルギーガス販売株式会社

（住 所）埼玉県北葛飾郡松伏町ゆめみ野東 4 - 3 - 11

（代表者）清水 洋一

2. 調査概要

（1）目的 消費者の側から見た L P ガス及び L P ガス販売事業者に対する評価
消費者の意識（ニーズ、期待等）と使用実態（器具の使用状況、設置状況）の調査

、 の事項等を調査することにより消費者側と販売事業者側との認識のギャップを短縮し L P ガス取引の適正化（料金、サービス）と保安の充実を図る為の基礎資料とする。

（2）実施方法

弊社直売顧客 6,000 戸（無作為抽出法にて）に対してのアンケート調査を行った。アンケート地域は埼玉、千葉、茨城、群馬、栃木

内容：L P ガス及び L P ガス販売事業者に対する評価

販売、接客、保安、サービス、事業内容の評価

ガス器具の使用状況

バルク供給の認知度

L P ガス販売事業者への今後の期待（新規事業、サービス）

他エネルギーへの関心度

3. 調査結果概要

有効回収率は 31.8%であったが地域間格差（営業所格差）が生じており回収率の低い地域での営業活動を更に活発化する。

利便性以外におけるプロパンガスのイメージは必ずしも良くない。競合対策上も一層の認知活動が必要。

ガス料金に対する評価は中間的評価。不満層への移動を食い止める必要がある。

全体的に高評価の社員レベルについて一層の質的向上を図る。

4. 調査結果から得られた効果

当社に対する評価は概ね良い結果が得られた。また認知度も高かった。

しかしながら今後、接点企業の生き方として顧客の視点に立った積極的な営業を展開することが一層重要であり今回の調査を有効に活用したい。

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

接点企業として現在展開している浄水器レンタル制度の一層の推進。

ホームページの充実を図り情報の的確な発信。

考えを同じにする同業者とアライアンスを組み一層のコストダウンを図り料金に反映させる。

6. 補助金確定額

4,787,784円