

## ITインフラを活用した効果的な周知活動・販売方法に関する調査結果概要

### 1. 実施者

株式会社サンワ

### 2. 調査概要

#### (1) 目的

LPガス利用家庭におけるITインフラ（パソコンや携帯電話、Lモード、IT家電等）の普及率と利用状況の実態を把握し、それらITインフラを活用した効果的な周知活動・販売方法を調査・開発する。

#### (2) 実施方法

アンケート調査（全3回）

ITインフラの利用状況と保安周知活動の実態把握をするためのアンケート調査を実施。

モニター調査（2ヶ月間）

当社LPガス顧客から抽出したモニターを対象に、IT化によって利便性の向上、業務の効率化などが期待されるサービスを検証するため、EメールやWeb上での調査を実施。

### 3. 調査結果概要及び効果

緊急時連絡における携帯メールの有効性を確認

現状の「自宅電話への連絡」に加えて「携帯電話（メール）」を活用することで、消費者の生活様式や状況に応じた緊急時連絡の確実性を増すことが確認された。

周知率を向上させるITインフラの活用法を開発

インターネット環境が整っている家庭においては、メールとWebによる周知方法が印刷文書の投函という方法にくらべ、周知率において明らかに有効であることが認められた。

オンラインサービスの拡充による省資源化と効率化の推進

請求書のインターネット化により用紙・切手等にかかるコストや労力・時間の削減が可能となった結果、料金への還元が行われることを多くの消費者が期待していることが確認された。

お客様の保安知識や理解度を測る方法の確立

保安に関するメールの開封記録をとる調査において、90%前後のモニターはメールを開封しただけではなく、内容もきちんと読んでいることを証明する方法が確立された。

### 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

弊社直売客向けにITを活用した保安周知活動を継続的に行い、実績を蓄積する。運営ノウハウを完成させた段階で、LPガス販売業界に実体を伴った周知方法として提案・普及を図る。また、環境問題への取組みの一環として、請求書のペーパーレス化の実用化を推進。

### 6. 補助金確定額

19,991,764円