

「販売店のコスト削減、事業拡大に役立つ 消費者ニーズを把握する調査」の調査結果概要

1. 実施者

社団法人 神奈川県エルピーガス保安センター

2. 調査概要

(1) 目的

- ① 販売店に対する要望、苦情に基づく改善、ガス器具の買い替えや工事等、販売店の事業拡大に繋げる情報の提供を目的とした消費者ニーズを把握する。
- ② 販売店が消費者とコミュニケーションが十分取れない状況もあり、保安調査機関として販売店への不満要望等の消費者ニーズの提供、販売店からの保安センターへの要望など双方の事業に役立つ情報交換による販売店構造改善の一助とする。
- ③ 販売店間の値下げ競争激化により保安点検調査料のコスト削減の要求も増え、新機器を利用した調査方法の変更と調査料改訂が可能かを調査する。(時間短縮や人員削減を目指す)

(2) 実施方法

- ① エルピーガス消費者へのアンケート調査
平成17年8月～17年1月の6か月間、調査員36人が調査点検の訪問時に16,890軒のアンケートを実施し、うち16,026軒の回収を行った。
- ② ガス販売店へのアンケート調査
当保安センター6支所12会場で会員販売店692社の内213名の参加を得て、エルピーガス消費者アンケート10,000軒の中間報告を行った。後に、販売店の意識調査として販売店へのアンケートを実施し165人分の回収を行った。
- ③ 電気式ダイヤフラム式自記圧力計「セーバープロ」によるガス漏洩調査
調査員6人で3か月間の温度変化対応の調査718軒及び調査員3人で4か月間手動による水柱マノメータと同様の調査を1,477軒実施し精度の向上と時間短縮を目指してガス漏洩調査を行った。

3. 調査結果概要

(1) エルピーガス消費者へのアンケート調査

アンケート内容の「販売店への要望」「顧客満足度」「ガス器具購入動向」「エネルギー業界のイメージ」「法定点検調査」等について回答者の年代別、地域別、建物形態別、男女別に顧客ニーズを分類してそれぞれの特徴を明確にした。

(2) ガス販売店へのアンケート調査

ガス販売店に対して、エルピーガス消費者のアンケート調査について、「参考となった項目」「自社の被顧客満足度」「事業に役立てると思った項目」「お客様からの有料依頼事項」「当保安センターへの要望事項」等の内容でアンケートを行い、事業拡大への取組み、販売店の改善等の意向についての確認が出来た。

(3) 電気式ダイヤフラム式自記圧力計「セーバープロ」によるガス漏洩調査

予想外の圧力上昇による漏洩が実証されるなど温度変化に対応した精度の高い調査ができ、特にメータのB・BR表示の点検には効果が大きいことが確認出来た。また販売店が行う完成時検査や入居時検査などにも効果があると思われた。

4. 調査結果から得られた効果

- (1) エルピーガス消費者のアンケート調査から得られた販売店への要望、改善事項、販売店変更の理由などの顧客ニーズを「生の意見」として販売店に提供することが出来た。またガス器具の購入状況、クリーニングの潜在需要と希望価格などの顧客の要望等を収集することにより販売店の事業拡大のための参考資料として提供できた。
- (2) 販売店へのアンケート調査により消費者アンケートやセーバープロによる調査に対する意識や保安センターへの販売店の要望が把握でき、組織転換による民営化後の保安センターとの協力体制の方向性が見出された。
- (3) 温度変化に対応したガス漏洩調査の精度の高い調査結果が得られたため販売店からの調査要望もあるが、効率面での負担が大きく調査時間の短縮による調査料のコストの削減を展望するまでには至らなかった。

5. 調査結果の今後の活用、調査結果を踏まえた今後の取組み

- (1) 当保安センター販売店692社に調査報告書を配布し事業拡大のための資料として活用していただく。
- (2) 保安調査点検ではお客様の要望に応えられるよう事前連絡の方法や調査日の見直しなどを行い、より満足される調査点検により販売店を側面から支援できる体制を整備したい。

6. 補助金確定額

9, 101, 161円