

「まごころ点検サービス」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

LP ガス販売事業者の構造改善に資するものとし、販売事業者の事業活動で弱いと指摘されたコミュニケーションの不足、ガスへの不安感と危険というイメージを補うべく「まごころ点検サービス」を実施。訪問点検時にお客様のご利用器具の状況やニーズ、災害時の対応などについて聞き取りによるアンケートを行う。

そのアンケートの回答結果を集計・分析し今後の販売活動の一助にすることを目的とする。

(2)実施方法

平成 17 年 9 月～10 月をサービス期間とし、販売事業者はお客様に対し訪問告知とアンケートご協力依頼のチラシを配布し、後日、点検とアンケートに伺う。

点検項目は容器周りの設備の状況、ご利用燃焼器具の安全装置の有無について点検する。

点検終了後、販売事業者は聞き取りによるアンケートを実施。アンケートの内容はご利用ガス器具の種類、オール電化に対する興味、災害時の対応など。

3. 調査結果概要

274 の販売事業者が合計約 12,000 世帯のお客様宅の点検とアンケートを実施。

容器周りの設備状況は、その点検結果のほとんどが「良」と判別できるものの法令順守の観点から 100%「良」を目指すことを課題とした。

ご利用燃焼器具の点検結果からは、安全装置の有無について未だ無しの器具が散見されることが判明した。

また、アンケートの結果からお客様のヒヤリ体験やコンロに対する不満点、販売事業者に対する業務上の要望などを含め多くの意見等が収集できた。

4. 調査結果から得られた効果

今後の販売事業者の事業活動として具体的なアクションをこうあるべきという内容が以下の通り得られ、についてはそれが競合エネルギーに対する対応策として有効であること、更には磐石な経営基盤の確立を図るうえで非常に参考と

なった。

容器周りの点検結果からは、そのほとんどが「良」とされるものの雪国である当県において、地域別に雪害対策が一部充分でないとの結果が得たことから、再度、落雪等に対する容器周りの保護など見直すきっかけとなった。

お客様のご利用燃焼器具における安全装置の有無やヒヤリ体験、ガス器具に対する不満点などから、今後、販売事業者はどのような器具を提案すると、より満足度の高い生活提案ができるのか明確になった。また、販売事業者に対して業務上の要望事項も伺うことによりお客様のニーズと点検等からコミュニケーション強化が図れることの認識を新たにできた。

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

このたびの調査結果は、県内全販売事業者に周知すべく平成 18 年度のセミナー事業において調査結果を報告する。また調査結果に合わせて保安と取引適正化の重要性という課題も盛り込みながら解説することにより今後の LP ガス販売業はこうあるべきということを訴求する。

また、この調査結果を受けて販売事業者は自社の事業活動において具体的なアクションを起こし、今後の販売事業の一助とする。

6、補助金確定額

9,129,577 円