

## 「競合エネルギー対策を視野に入れた消費者・サブユーザーの調査」調査結果概要

### 1. 実施者

社団法人大阪府エルピーガス協会

### 2. 調査概要

#### (1) 目的

LPガス販売事業者の構造改善の促進を目的とし、競合エネルギー対策を視野に入れつつ需要拡大に向けた実施課題（既存LPガス顧客の囲い込み強化 電気・都市ガス使用顧客の燃転促進 サブユーザーとの関係強化による新築物件の獲得）を具現化、実行していくために必要な消費者やサブユーザーの意識等基本情報を収集・整理し、対策をまとめる。

#### (2) 実施方法

LPガス既存顧客やオール電化へ転換した消費者のエネルギー使用実態・意識・満足度等を把握するための、2種類のアンケート調査、及び新築やリフォーム等を中心とした需要開拓を図る基礎資料としての、サブユーザーを対象にしたアンケート調査を実施した。また、これら調査結果を補完、検証するためオール電化居住者へのインタビュー調査を行なった。

「LPガス使用顧客に対する顧客満足度調査」:(LPガスお客様アンケート)

「LPガスからオール電化へ転換した消費者意識調査」:(オール電化居住者アンケート)

「サブユーザーに対する意識調査」:(サブユーザーアンケート)

「オール電化居住者グループインタビュー調査」

### 3. 調査結果概要

LPガス使用顧客のLPガスに対する評価が、概ね低調であるのに対し、オール電化顧客の電気に対する満足度は、非常に高く（総合評価で約80%が満足）今後、加速度的なオール電化の進行が懸念される、LPガス販売事業者にとっては、極めて厳しい調査結果となった。

特に、調理と給湯の両面において、価格、設置スペース以外の、調査したすべての項目で、電気が優れていると評価した人が多かったことは、熱源選択として、ガスは比較劣位にあることを消費者が明確に意思表示したもので、電気の実力が、決して電力会社のPR戦略によるイメージ先行型のオール電化神話にとどまるものではないことが証

明された。

- ・ 現在の電気料金は、オール電化する前にイメージしていたより安いとの回答が45%。思っていたとおり42%。思っていたより高い6%。
- ・ 電気とガスとの総合評価  
調理 電気が良い=81% ガスが良い=1%  
給湯 電気が良い=77% ガスが良い=1%
- ・ インシャルコスト+ランニングコスト=リース料金を含めても、電気が毎月5,000円位安い。

また、サブユーザーに対するLPガス事業者による積極的なアプローチも、ほとんど行われておらず、営業力の弱さが浮き彫りになった。

#### 4. 調査結果から得られた効果

LPガスと電気、それぞれの強みと弱みについて、客観的な認識を深めることができた。特に、電化対抗策として、電化顧客の意識について、グループインタビュー等を通じて、徹底的に調査できたことは、今後の具体的な電化対策において、大きな効果が期待される。

また、顧客との接点強化と、顧客満足との密接な関係も再認識できた。

今回の調査では、オール電化の圧倒的な支持率の高さのために、調査報告書作成の段階で、必ずしも即効性のある電化対策を立案できたとは思わないが、安全性、経済性、利便性において、オール電化をベンチマークとした、LPガスの取るべき施策が明確になったことで、所期の目的は十分達成できたものとする。

- ・ LPガスの安全性、エコロジー性のPR
- ・ お客さまとの接点強化
- ・ 顧客視点からの「新・エネルギーベストミックス」提案

#### 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

まずは、セミナー等を通じて調査結果の周知徹底を図り、LPガス販売事業者が、現状に関する共通認識を持つことが重要と考える。

また、幸いにも、調査委員会を通じて機器メーカーとも、関係強化を図ることができたので、今後は、個別項目ごとに、協働して、電化対策の具体的なアクションプラン作りに邁進したい。

#### 6. 補助金確定額

14,576,987円