

# 顧客満足

## サマリー

### 基本的な考え方

Daigasグループでは、社是に「サービス第一」を掲げており、お客さまに、より安全に、より快適に商品・サービスをご利用いただくため、保安・サービスの品質向上に努めるとともに、安全なご使用方法について適切に情報提供を行うことが重要と考えます。お客さまの期待を上回るサービスを提供するため、お客さまと接する様々な機会を通じてお客さまの声に耳を傾け、製品やサービスの改善につなげています。

なお、「顧客満足・サービス品質の向上」は「中期経営計画2023」においてマテリアリティの一つに位置づけています。また「中期経営計画2026」においては、「お客さまの価値観に寄り添う先進的で多様なソリューションの共創」をマテリアリティの一つに位置づけ、引き続き、お客さまの満足度の向上を目指し取り組みを進めていきます。

### テーマ

### 取り組み事項

### 具体的な取り組み

### 顧客満足

→ P.106

- お客さまの声の収集・分析と業務への反映による、サービスレベルの維持向上
- 高いサービス水準を目指して業務ごとにマニュアルを作成・共有
- 管理者、担当者向けの研修を通じた啓発活動の推進

**マテリアリティ** 顧客満足・サービス品質の向上

#### 方針・推進体制

「顧客サービス業務規程」に則り、エナジーソリューション事業部業務部長が顧客満足向上活動の基本方針を企画し、担当組織の各組織長が具体的な施策を策定し実行しています。

#### マテリアリティに基づくKPI

#### 2023年度実績

お客さま満足度	92%
---------	-----

- 業務完了後にアンケートを実施し、社内での分析・共有を行い、業務改善へ反映
- 業務ごとのマニュアル作成と研修による管理者・担当者のスキル向上への取り組みを継続

# 顧客満足

## 取り組みの背景・考え方

大阪ガスでは、お客さま満足の向上を目指して1988年度から「お客さま満足度調査」を実施しています。調査の対象は、お客さまに直接対応する5つの業務です（開栓、機器修理、機器販売（施工付き）、定期保安巡回＜ガス設備調査＞、電話受付（お客さまセンター））。各業務完了後にアンケートにてお客さま評価をご回答いただいております。2023年度は31,300件のアンケート回答をいただきました。

この調査の結果は、日々の業務改善、当社グループ従業員や大阪ガスサービスチェーン従業員のCS意識の啓発などに生かしています。

また本調査で得られる結果はマテリアリティに基づくKPIとして設定しており、より高いレベルを目指す取り組みを進めています。

## 顧客満足度向上への取り組み

### 「お客さまセンター」を核に、迅速かつ的確なワンストップサービスを展開

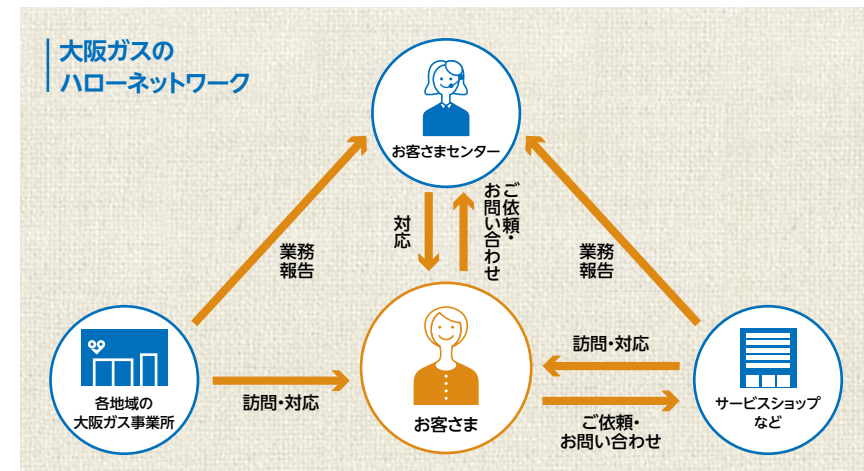
大阪ガスでは、お客さまからのお問い合わせやお申し込みをワンストップでお応えする「お客さまセンター」を1985年から設置しています。センターでは、ガス・電気の使用開始・中止、料金の照会やお支払い方法の変更、ガス機器の修理などの様々なご用件をお電話で承っています。また、当社ウェブサイトから「お引越し」「ガス料金メニューの変更」「お支払い方法の変更」「設備調査日の変更」などをお申し込みいただける、便利な「インターネット受付」ページもご用意しています。さらに、耳が不自由なお客さまなどにも配慮して、FAXでも承っています。これら、センターに寄せられたお問い合わせやお申し込みは、Daigasグループ独自のカスタマーマネジメントシステム「ハローシステム」によって、直ちに担当部署に引き継がれます。

これまで、お客さまの利便性向上を目的に、フリーダイヤル導入や日曜・祝日対応、ガス機器修理の24時間受付等に取り組んできました。2020年4月からは、NTTコミュニケーションズ(株)が提供する「ボイスDXコンサルティングモデル」\*を活用し、お客さまからの「ガス設備調査訪問日時の変更」の電話にAI(人工知能)が自動で音声応答する受付サービスを開始しました。

今後もより一層のサービス向上を目指し、受付者の最適配置や電話受付の自動化、インターネット受付のさらなる拡充にも取り組んでいきます。

\*「ボイスDXコンサルティングモデル」とは、対話型AIエンジンとAPI(Application Programming Interface:ソフトウェアの機能を共有する仕組み)を組み合わせ、コンタクトセンターの応対から事務処理までのプロセス全体を自動化するソリューションです

### ■ 大阪ガスのハローネットワーク



## お客さまに直接対応する各業務でのお客さま満足度向上の取り組み

### 開栓業務

開栓業務は、ガスを新たにお使いになられる際に、まずはお客さまよりお申込みをいただき、ご希望の日時にご訪問させていただきます。お客さまのお立ち合いのもと、ガスを安心してお使いいただくために、ガスもれやガス機器の安全確認などの作業を行わせていただくものです。大阪ガスのお客さまセンターにて電話で受け付けているほか、当社ウェブサイトからも申し込みいただけます。新たに引越されたお客さま宅に設置されている「ガス機器の使い方が分からない」とのお客さまのお声より、当社では、「ガス給湯器やコンロの使用方法」についてご説明をする活動をしています。多くのお客さまよりお喜びの声をアンケートにていただいています。

### 機器修理業務

機器修理業務は、24時間365日いつでも修理の受付をしており、お客さまのご自宅を訪問し機器を修理するものです。大阪ガスのお客さまセンターにて電話で受け付けているほか、ホームページでは受け付けに加え、お困りの症状を問診することで、訪問せずに解決できる事象についてのアドバイスをご案内しています。アンケートには早期に故障を直すことへの満足のお声が多く寄せられています。そのため、特に修理の依頼が多い温水機器において、大阪ガスサービスチェーンには部品を多数在庫しており、ご訪問の当日に直すことができるよう活動しています。結果、初回訪問日での修理完了率は90%となり、また受け付けてから修理が完了するまでの日数に対する満足度は98%と、当社の修理スピードに対して高い評価をいただいています。

### ネットでのお手続き オススメ

ネットでカンタン！  
電話がつかないのを待つ必要もありません。

#### ガス・電気



### 機器販売(施工付き)業務

機器販売(施工付き)業務は、関西エリアに約200拠点ある大阪ガスサービスチェーンが、お客さまのご要望に迅速かつ細やかに対応できる地域密着型のサービスを提供するものです。幅広い業務で皆さまに安全で快適な暮らしのお手伝いができるよう、経験豊富な担当者が、機器の提案、見積・契約・設置・アフターサービスまで対応しています。ガスコンロをご成約のお客さまからいただいた「事前に工事内容が分かればより安心」といった、工事の事前説明に関するお声をヒントに、施工内容説明動画を作成しました。お客さまに事前に当日の作業内容をご覧いただくことで、より安心感を持ってお引渡しできるよう販売・施工時に活用しています。

### 定期保安巡回業務

定期保安巡回業務とは、ガスを安全に安心してお使いいただくために、ガス事業法に基づき4年に1回以上\*、ガス設備のガスもれ検査や、給排気設備(ガスふろがま・ガス湯沸器)の調査などを行うものです。調査当日の作業は、適切な技能教育を受けた作業員によって行われます。法令で定められた調査事項のみならず、一部のガス機器の点火確認や排気中の一酸化炭素濃度測定を実施するなど、自主的な作業項目を設けガスを安全にご利用いただくための注意喚起にも努めています。また、調査時はお客さまのご協力が必要となるため、事前にご訪問日のお知らせを投函し、お客さまのご都合が合わない場合は訪問日変更を承っています。お電話でのお申込みに加え、ウェブサイトでの申し込みを可能とし、少しでもお客さまへの負担が減らせるような取り組みを行っています。

\*特定地下街・特定地下室等については1年に一度以上の頻度で巡回

## 新たな価値提案

### 「住ミカタ・サービス」住まいに関する幅広いサービスをご提供し、安全で快適な暮らしに貢献

大阪ガスは、ご家庭のお客さまのより安全で快適な暮らしに貢献するため、ガスや電気のエネルギーに加え、住まいに関する幅広いサービス「住ミカタ・サービス」をご提供しています。

「住ミカタ・サービス」は、水まわり修理、エアコン修理、住まいの修理、ハウスクリーニングなどの「駆けつけサービス」や、ガス警報器、火災警報器、ホームセキュリティなどの「防災・防犯サービス」などを提供しています。例えば、「水まわり修理サービス」は大阪ガスサービスチェーンが迅速な受付・対応を行うとともに、ガス機器修理で培った確かな技術力を水まわり(キッチン、お風呂、洗面所、トイレ等)修理に生かします。

2020年6月には(株)ダスキンとの連携により家事代行や庭木のお手入れなどのサービス提供を開始し、同年10月からは、日本PCサービス(株)との連携によりパソコン・IoT機器のトラブル対応を行うサービス提供を開始しました。

本サービスにおいて、大阪ガスサービスチェーンや様々なアライアンスパートナーとの連携を通じて、幅広いお客さまのお困りごとに対応しており、住ミカタ会員数は現在50万人を超えています。

## 適正な広告表現

### 行動基準に基づいて適正な表現・表示を徹底

広告宣伝活動や商品表示は、大阪ガスの製品・サービスを多くのお客さまに正確にご理解いただくための重要な手段であり、お客さまが製品・サービスを選択される際の重要な判断材料にもなります。そのため、当社では「Daigasグループ企業行動基準『9.商品・サービスの安全性の確保』」に基づいた製品・サービスの適切な情報提供と表示に努めています。

昨今、製品の省エネルギー性能に対するお客さまの関心が高まっているなか、省エネルギー効果などをカタログなどに表記する場合は、機器メーカーと数値確認を行ったうえで、情報の正確性を確保するようにしています。また、2023年度は広告制作に携わるサプライヤーとともに人権遵守の強化を図ることを目的とした契約書への是正と救済の盛り込みや、人権侵害防止のための対話など取り組みを進めました。

また、Daigasグループが提供している製品・サービスの安全確保については、「ガス事業法」や「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」等で定められた技術基準、ならびにJIS(日本産業規格)やJIA((一財)日本ガス機器検査協会)等のガイドライン、社内方針等に基づき、大阪ガスブランドの全製品について、開発・品質管理を実施するとともに、適切な情報提供と表示を実施しています。

### 省エネルギー情報や安心ガイドをホームページで紹介

Daigasグループでは、お客さまにエネルギーを無駄なく上手にご利用いただくため、各種媒体を通じて、省エネルギーに関する知識や身近な省エネルギー活動に役立つ情報等を提供しています。大阪ガスのウェブサイトでは、「くらしのヒント図鑑」を掲載し、ご家庭でできる省エネルギー行動例やその効果も紹介しています。さらに、ガス設備調査時にお客さまに配布する「あんしんガイド(ガスご使用の手引き)」の内容をウェブサイトでもご確認いただけます。

また、皆さまに当社グループについてもっと知っていただき、もっと好きになっていただくために、「Daigas STUDIO(ダイガスタジオ)」では、ウェブサイトやFacebook、X(旧Twitter)でグループの最新情報やトピックスをお届けしています。社会的な関心の高いカーボンニュートラル化への当社グループの取り組みについては、「Daigasグループカーボンニュートラルへの挑戦」ページを通じて情報発信を行っています。

