

「au でんき」10周年記念 お客さま座談会を開催【事後レポート】 ～サービス選択の背景や利用実態について調査結果を公表～

au エネルギー & ライフ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：齋藤 茂、以下：au エネルギー & ライフ）は、2026年2月26日に『新電力 No.1 評価の背景と実態に関する発表・座談会 ～「au でんき」10周年を迎えて～』を開催しました。

本発表会では、「au でんき」の10年間の歩みや最新の契約状況、今後の展望を発表するほか、調査結果から見えたお客さま傾向を紹介しました。さらに、実際に「au でんき」を利用いただいているお客さまを招いた座談会を実施し、お客さま視点でのサービス選択のポイントや使い方、改善のご意見などをうかがいました。



■ 10周年を迎えた「au でんき」のこれまで

取締役副社長の吉岡 尉登が登壇し、2016年の電力小売全面自由化とともに10年を迎えた「au でんき」について、市場環境の変化に触れながらこれまでの歩みを説明しました。

その中で、2021年から2024年に市場環境の変化を受けたことをきっかけに、電気サービスをお客さまの体験価値とつなげる設計を重視する考えに至ったことをお話ししました。

また、お客さまから寄せられた感想や要望が、オール電化メニューのほか、アプリやガチャ機能の進化につながった背景としてお話し、その積み重ねを経て、2025年12月末時点で契約件数358万件を達成したことを発表しました。



■ 調査結果でみる「au でんき」のお客さま特徴

続いて、MMD 研究所の所長を務める吉本 浩司氏より、「au でんき」をご利用されているお客さま傾向について新たな調査結果を発表いただきました。

調査結果によると、「au でんき」をご利用いただいているお客さまは、節約において生活インフラの中でも特に電気を重視していることや、電気使用量や請求金額の管理について意識が高いことが明らかになりました。

特にポイントとして、「au でんき」アプリの活用実態があげられ、お客さまの96.5%が「au でんきアプリ」を利用しており、そのうち88.3%がアプリ内の「ガチャ機能」を利用していることを発表いただきました。

吉本氏は、「ポイント経済圏における“お得”価値に加え、アプリのガチャ機能による“嬉しさ・楽しさ”といった情緒的価値が組み合わさっている点が、「au でんき」ユーザーからの評価につながっている」と話されました。



■ お客さま座談会で語られた「au でんき」の利用実態

座談会パートでは、実際に「au でんき」をご利用いただいている3名のお客さまにご登壇いただき、トークセッションを実施しました。参加者からは、契約のきっかけやアプリを通じた生活の変化について、「機種変更時にショップで提案されたのがきっかけ。アプリで日・週・月ごとの使用量が数値で可視化されるので、自分が使用した電気量の把握・分析に活用できる。」「3日に1回は必ずガチャを回している。1,000円使うごとに1回回せるのが楽しみ。」「子供たちがガチャを回すのを楽しみにしており、寝る前にアプリを一緒に見ながらガチャを回して、『今日は電気を使いすぎたね』と家族のコミュニケーションツールになっている」とお話しいただきました。具体的な利用体験を交えながらご回答いただき、お客さま視点でのサービス利用の実態がうかがえました。



■「au でんき」の今後について

展望について、吉岡より「単に電気を売るだけでなく、太陽光発電や蓄電池、EV との連携を通じて、電気を『貯めて、使って、マネタイズする』新たな価値体験を提供し、豊かな暮らしの実現を目指す」と意気込みを語りました。

また、さらなる成長に向けた目標として 500 万契約の達成を掲げました。今後は「流れ星でんき」プロジェクトのような情緒的な体験価値の創出や、リアルイベントを通じた接点の拡大を予定しています。

au エネルギー&ライフは、「Energize Your Life（エナジャイズユアライフ）」のコーポレートメッセージのもと、電気を単なるインフラとして提供するだけでなく、日々の暮らしを前向きに動かす体験価値の提供を通じて、お客さまの生活に寄り添うサービスの実現を目指していきます。



■会社概要

社名：au エネルギー&ライフ株式会社

所在地：東京都千代田区飯田橋 3-10-10

設立：2022 年 4 月

代表者：代表取締役社長 齋藤 茂

事業内容：エネルギー事業（電気・ガスの販売）、再生可能エネルギー関連事業

ホームページ URL：<https://www.kddi-el.com/>

【本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先】

au エネルギー&ライフ株式会社 広報担当：マーケティング統括部

メールアドレス：auel-pr@kddi-el.com