

2020年7月1日
J.D. パワー ジャパン

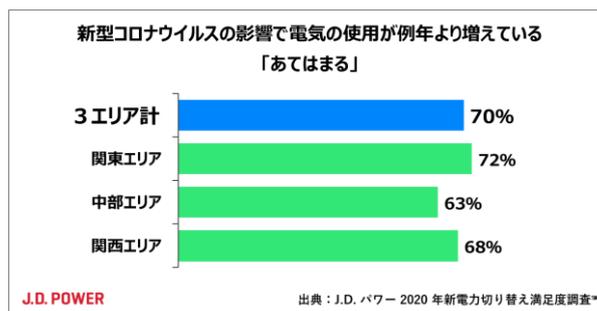
J.D. パワー 2020 年新電力切り替え満足度調査SM

～コロナ禍により三大都市圏で7割の世帯が電気使用増加と回答～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2020 年新電力切り替え満足度調査SM**の結果を発表した。今回、初めての実施となった当調査は、関東・中部・関西の3地域において1年以内に新電力に申し込みをしたユーザーを対象とし、本年5月に実施した。

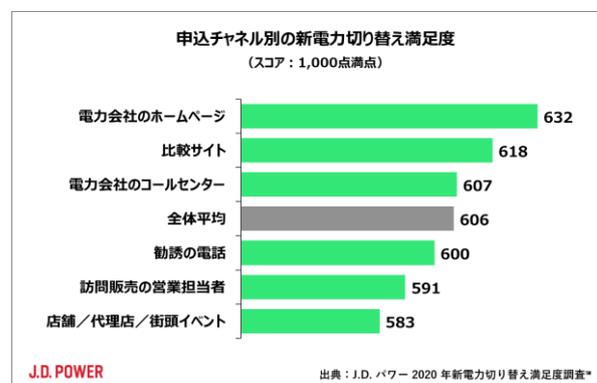
関東・関西では約7割、中部では約6割が電気の使用が例年より増えたと回答

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、今年3月以降多くの地域において在宅勤務や休校等により、多くの世帯で自宅で過ごす時間が増えたと予想される。新型コロナウイルス流行による電気使用状況への影響を聴取したところ、「電気の使用が例年より増えている」とする回答は関東で72%、中部で63%、関西で68%となり、この三大都市圏においては全体で7割の世帯で電気使用が例年より増加したという回答となった（右グラフ参照）。現況下では、新型コロナウイルス感染拡大に伴う様々な生活様式の変化により、電気料金についてもその見直しが従来以上に加速していると推測される。この先、電気使用量が増加する夏場を迎え、電力会社の切り替えや比較検討の動きがさらに高まっていくことが予想される。



高い満足度を得られていない対面チャネルからの契約

新電力への申込チャネルを見ると、全体では「電力会社のホームページ」が約4割と最も多く、次いで「店舗／代理店／街頭イベント」が約3割、「訪問販売の営業担当者」が約1割となっている。新電力の契約者は、自ら情報を調べ直接ウェブサイトから申し込みを行うような顧客と、営業を受けて申し込みを行う顧客との二極化の構図となっている。一方、このような申込チャネル別に新電力切り替えに対する満足度をみると、ホームページや比較サイトから申し込みを行った顧客の満足度は高く、店舗や訪問販売から契約した顧客の満足度は低い結果となった（右グラフ参照）。店舗や訪問販売といった対面チャネルにおいては、自ら積極的に情報を集めて申し込みを行う顧客よりも、受動的に契約を検討した顧客からの申し込みが多い傾向も見られている。単純に安くなる・お得になるといった説明だけではなく、顧客自身の環境に合わせてどのような効果・メリットがあるのか等、対面という強みを活かしたより丁寧な説明・販売活動が求められる。



J.D. パワー 2020 年新電力切り替え満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。全3エリアで楽天でんきが第1位となった。

（次頁に続く）

<関東エリア>

第1位：楽天でんき（667ポイント）

「加入（切り替え）による節約効果」「電気使用量や利用料金の確認方法／確認ツール」「契約者向け特典のよさ（ポイントプログラム、他サービスの割引等）」で最高評価。

第2位：ENEOSでんき（617ポイント）

第3位：auでんき（611ポイント）

<中部エリア>

第1位：楽天でんき（687ポイント）

「加入（切り替え）による節約効果」「電気使用量や利用料金の確認方法／確認ツール」「契約者向け特典のよさ（ポイントプログラム、他サービスの割引等）」で最高評価。

第2位：auでんき（613ポイント）

第3位：東邦ガスの電気（576ポイント）

<関西エリア>

第1位：楽天でんき（648ポイント）

「加入（切り替え）による節約効果」「電気使用量や利用料金の確認方法／確認ツール」「契約者向け特典のよさ（ポイントプログラム、他サービスの割引等）」で最高評価。

第2位：eo電気（609ポイント）

第3位：auでんき（599ポイント）

《 J.D. パワー 2020 年新電力切り替え満足度調査SM概要 》

新電力*に申し込みをしたユーザーを対象に、契約による満足度や選定における消費者行動を明らかにする調査。今回、初めての実施となる。

* みなし小売電気事業者(旧一般電気事業者)以外の小売電気事業者

■実施期間：2020年5月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：直近1年以内に新電力に申し込みをした関東・中部・関西地域に居住する18歳～64歳男女（世帯内選定関与者）

■調査回答者数：2,100人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターに関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「加入（切り替え）による節約効果」（39%）、「契約者向け特典のよさ（ポイントプログラム、他サービスの割引等）」（31%）、「電気使用量や利用料金の確認方法／確認ツール」（26%）、「カスタマーサポート」（5%）となっている（カッコ内は影響度）。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見

Tel: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本・奥

Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

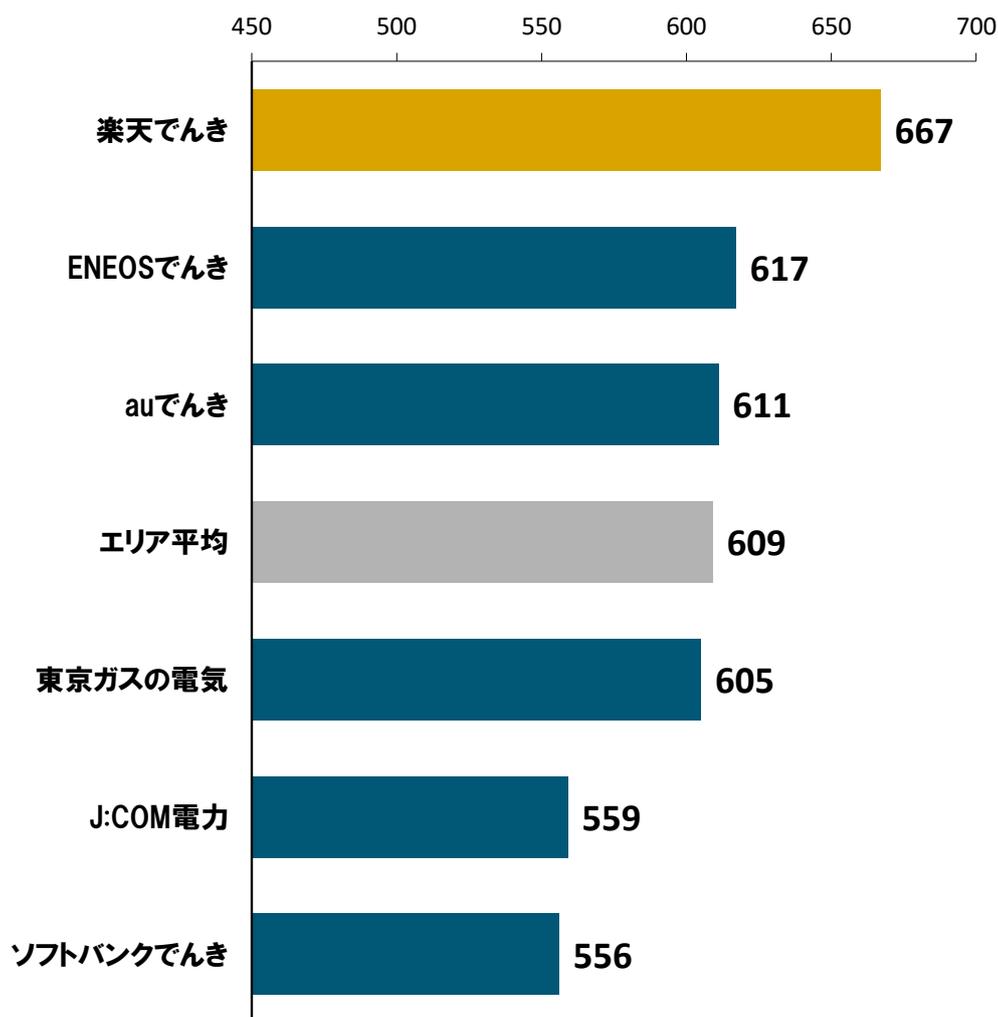
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2020年新電力切り替え満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【関東エリア】

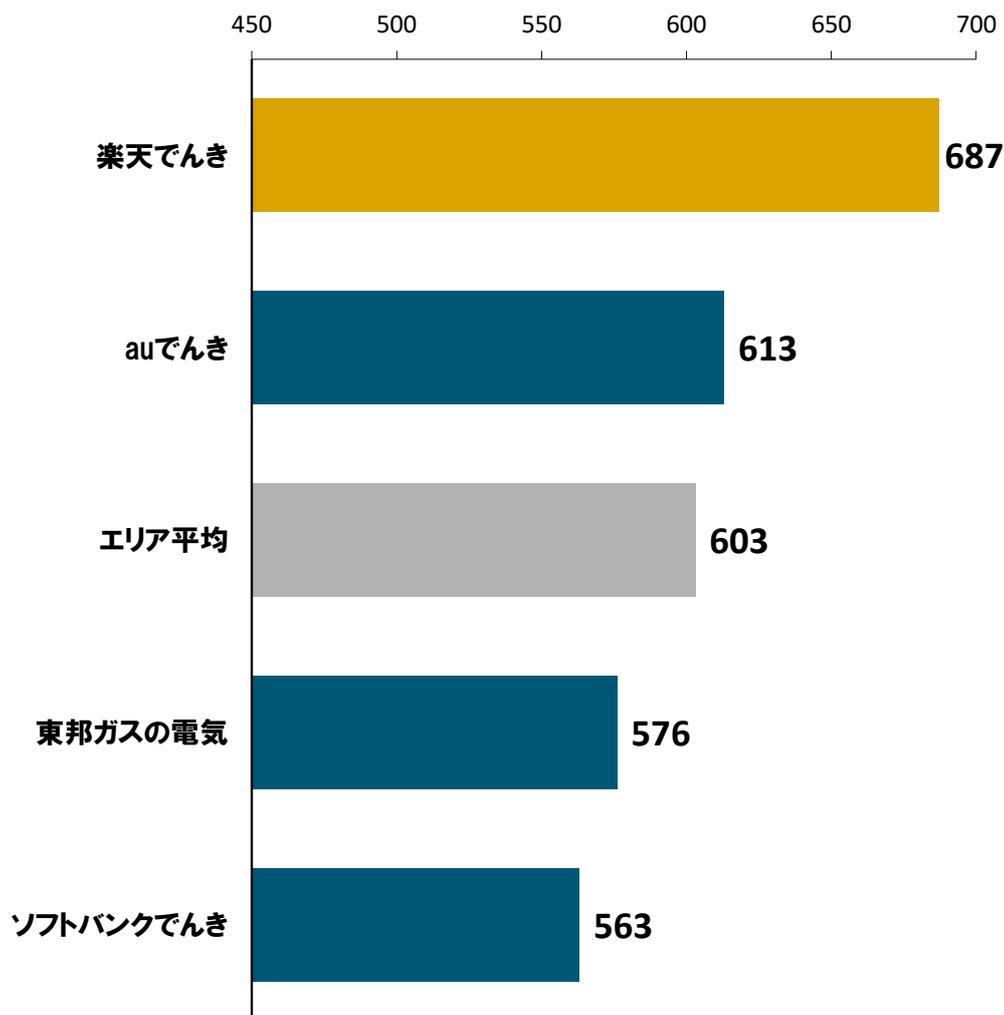


出典: J.D. パワー 2020年新電力切り替え満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2020年新電力切り替え満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点) 【中部エリア】



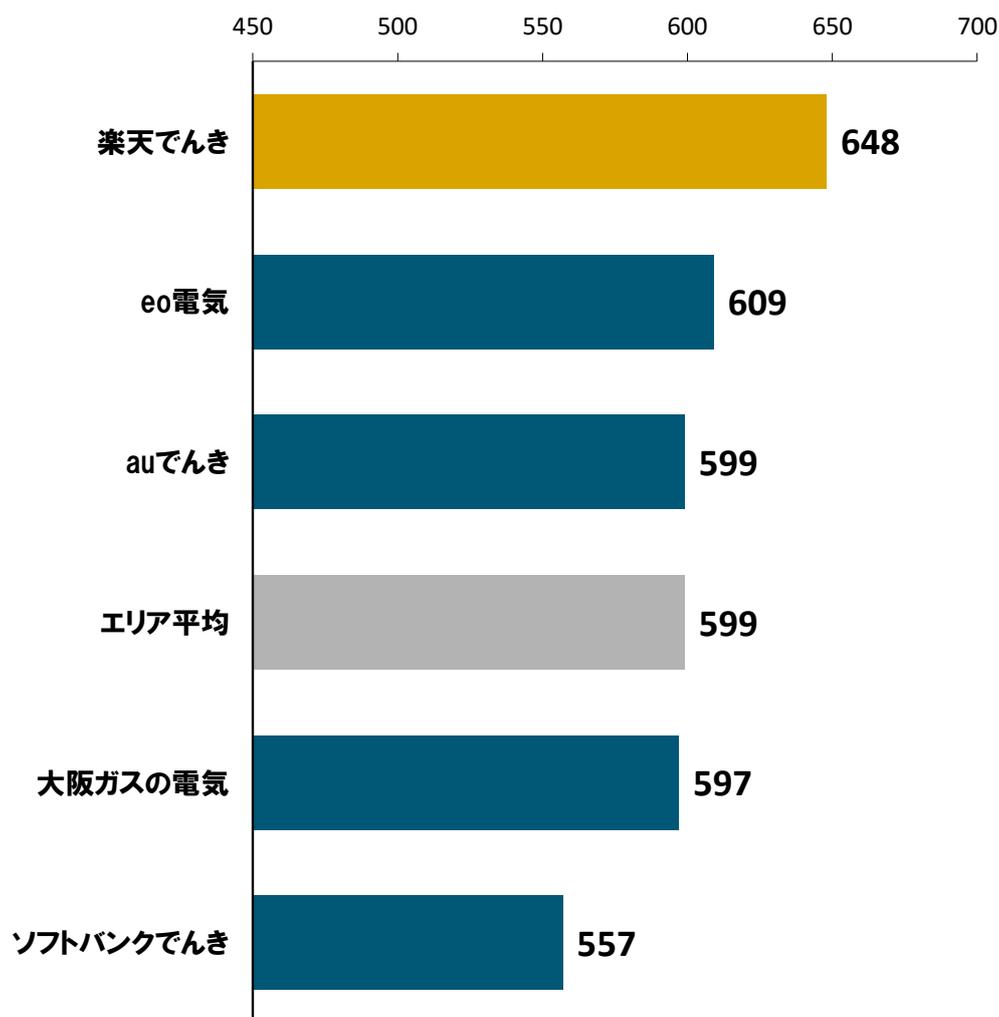
出典: J.D. パワー 2020年新電力切り替え満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2020年新電力切り替え満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【関西エリア】



出典: J.D. パワー 2020年新電力切り替え満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。