
東京ガスの電気料金プラン等について

2016年4月20日
東京ガス株式会社

あなたとずっと、今日よりもっと。



- 1．東京ガスの料金・サービス概要
- 2．販売体制
- 3．お問い合わせ受付体制
- 4．お客さまへの情報提供
- 5．お客さまの満足度向上策
- 6．ご参考

1 . 東京ガスの料金・サービス概要

1.1 お客様ニーズを踏まえたサービスメニュー

ガスと電気のセットメニューを軸に、お客様に3つの価値（「お得」「安心」「簡単・便利」）をお届けするサービスを推進

お客様ニーズ		お得	安心	簡単・便利
お客様	重視項目	料金の安さ(76%)	安全・安心な企業	料金・契約等の分かりやすさ(48%)
	興味あるメニュー	電力・ガス・通信等セット他	見守り等安心関連サービス他	電気・ガス等の支払一本化他

出展：経済産業省調査(2014年6月)等

お得

- お客様ニーズに合致したお得なサービスを提供（セットメニュー [ガス・電力や通信等]、ポイントサービスなど）

安心

- ガス事業での密着営業実績（創業130年、1,100万件を超えるガス顧客基盤）
- 電源(分散型/大規模)確保や大口電力販売の実績
- ぐらしやビジネスに役立つ、任せて安心なサービスの提供（駆けつけサービス等）

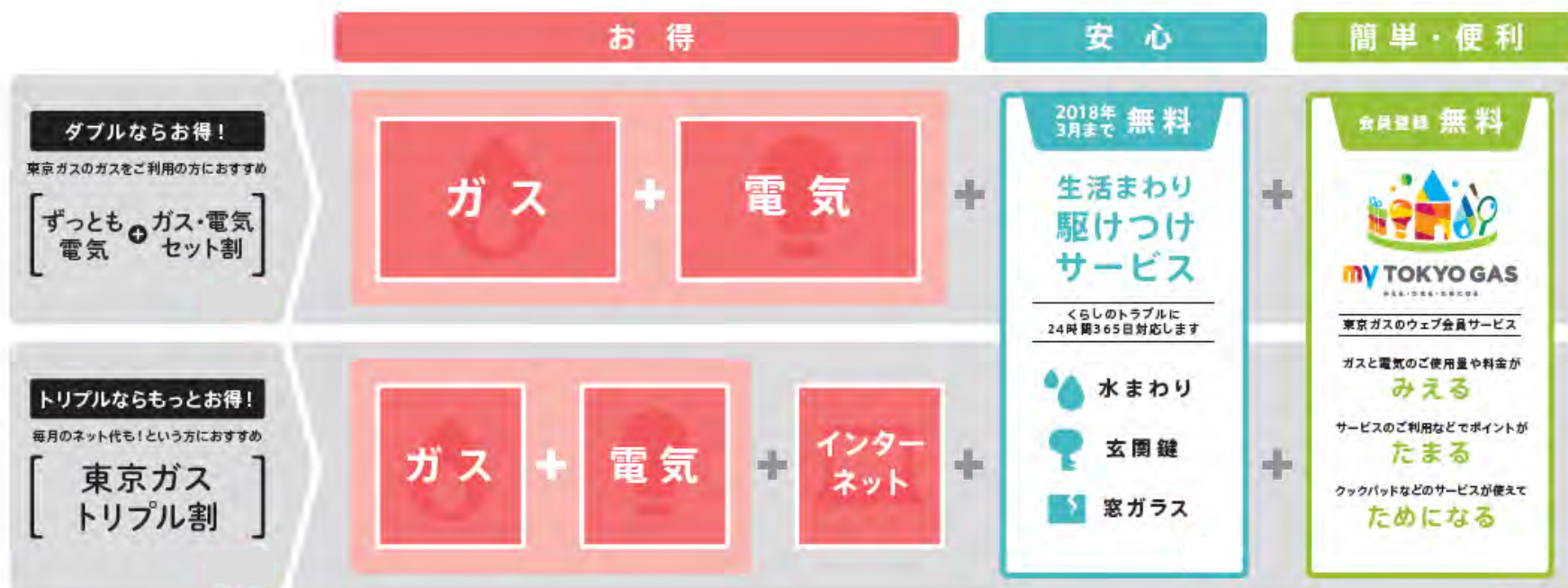
簡単・便利

- お客様に応じた簡単・便利な手続き（訪問、電話、Web等）分かりやすく、丁寧な対応
- 便利なサービス



1.2 「ずっともプラン」概要

「ずっともプラン」はお客さまの生活スタイルやビジネスニーズにあわせて、「ガス」「電気」に加え、「各種サービス」の中からお客さまが自由にお選びいただき、組み合わせることができる総合的なプラン



1.3 「ずっともプラン」全体概要



電気料金メニュー	ガス・電気セット割			トリプル割
	ガス・電気 セット割	生活まわり 駆けつけ サービス	クックパッド	光通信サービス
			クックパッド	東京ガス トリプル割
		生活まわり駆けつけ サービス	クックパッド	クックパッド
			生活まわり駆けつけ サービス	生活まわり駆けつけ サービス
	ガス・電気 セット割	ガス・電気 セット割	ガス・電気 セット割	ガス・電気 セット割
パッチョポイント	パッチョポイント	パッチョポイント	パッチョポイント	パッチョポイント
ずっとも電気	ずっとも電気	ずっとも電気	ずっとも電気	ずっとも電気

使い方で選べる 3つのお得な 料金メニュー と 電気料金連動 パッチョ ポイント(※) をご用意	ガス・電気 セット割 (250円/月) 3,000円/年 お得	生活まわり 駆けつけ サービス 最大2年間無料 (通常400円/月) 4,800円/年 お得	クックパッド 人気順検索等 利用可能 (※)	東京ガス トリプル割 インターネット代 が最大 12,000円/年 お得
-----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	----------------------------------------------------------------

東京ガスのご家庭用ウェブ会員サービス「myTOKYOGAS」への登録が必要です。 特記がない場合は税抜表記。

1.4 「ずっともプラン」のメリット

※特記がない場合は税抜表記。

	2人家族の場合	3人家族の場合	4～5人家族の場合
年間電気使用 (40A)	約3,600kWh	約4,700kWh	約6,000kWh
電気使用量平均値	約300kWh	約392kWh	約500kWh
電気料金 (ずっとも電気1 & ガス・電気セット割) + 電気料金連動ポイント	<p>約5,000円/年お得!</p> <p>約4,000円/年 電気代がお得</p> <p>約1,000ポイント/年 たまる</p>	<p>約10,000円/年お得!</p> <p>8,500円/年 電気代がお得</p> <p>約1,500ポイント/年 たまる</p>	<p>約15,500円/年お得!</p> <p>約13,500円/年 電気代がお得</p> <p>約2,000ポイント/年 たまる</p>
付帯サービス (ガス・電気セット割)	<p>生活まわり駆けつけサービス4,800円/年お得! (最大2年間無料)</p> <p>クックパッド (人気順検索等) 利用可能に!</p>		
電気料金+ポイント +付帯サービス	約9,800円/年~お得!	約14,800円/年~お得!	約20,300円/年~お得!

+

東京ガストリプル割

インターネット代が12,000円/年お得!

「OCN光ファミリータイプ (2年自動更新型割引)」の場合

1.5 東京ガスの電気料金メニュー

ご家族の人数が多い等
ご使用量の多いご家庭などに

ずっとも電気1

(東京電力の「従量電灯B」相当)

照明等の電気機器を
数多くご使用のご家庭・商店などに

ずっとも電気2

(東京電力の「従量電灯C」相当)

大型エアコンやホームエレベーター等の
動力をご使用のご家庭・商店などに

ずっとも電気3

(東京電力の「低圧電力」相当)

適用期間	<ul style="list-style-type: none"> ・需給開始日から1年目の日の属する月の電気の計量日の前日まで。 ・満了月の属する月の前月の1日から15日までに、ずっとも電気1の変更申請がない場合は、満了月の翌月からその1年目の日が属する月の電気の計量日の前日まで継続され、以降これにならうものとする。
解約手数料	・なし。

[料金単価表(4月1日より適用)]

			単位	料金(税込)	
ずっとも 電気1	基本料金(1か月あたり)	契約 電 流	30A	1契約	842.40円
			40A	“	1,123.20円
			50A	“	1,404.00円
			60A	“	1,684.80円
	電力量料金	第1段階料金	140kWhまで	1kWh	23.24円
		第2段階料金	140kWhを超え350kWhまで	“	23.45円
		第3段階料金	350kWhを超えたもの	“	25.93円
最低月額料金			1契約	540.00円	

1.6 東京ガスの電気料金メニュー

				単位	料金 (税込)
ずっとも 電気2	基本料金 (1か月あたり)			1kVA	280.80円
	電力量 料金	第1段階料金	360kWhまで	1kWh	23.21円
		第2段階料金	360kWhを超えたもの	“	25.99円

				単位	料金単価 (税込)			
ずっとも 電気3	基本料金 (1か月あたり)			1kW	1,018.44円			
	電力量 料金	第1段階料金	[契約電力×130]kWh まで	1kWh	夏季	16.91円	その 他季	15.37円
		第2段階料金	[契約電力×130]kWh を超えたもの	“		18.37円		18.26円

まったく電気を使用しない場合の基本料金は、半額となります。

単価表の電力量料金単価は、基準燃料価格における単価です。毎月の電力量料金は、燃料調整制度にもとづく燃料調整額を加算もしくは差し引き計算いたします。

[付帯メニュー]

ガス・電気 セット割	サービス内容	電気需給契約ごとに、電気料金の基本料金(月額)から270円(税込)割引
	対象になる電気料金メニュー	ずっとも電気1・ずっとも電気2・ずっとも電気3
	適用条件	ガスと電気のご使用場所が同じであること ガスと電気のご契約者が同じであること ガス料金と電気料金を合算でお支払いいただけること

1.7 付加サービス

サービス名称	内容	備考
	電気料金のお支払やサービスの利用やキャンペーンでたまる	料金連動ポイント (1,000円につき15P)
	さまざまな提携ポイントと交換できる 	1ポイント = 1ポイント (提携ポイント)
	暮らしに役立つ特典や電パッチョグッズと交換	
生活まわり 駆けつけサービス	東京ガスのガス + 電気のご契約で2018年3月まで無料	出張費・30分以内の作業費が無料
	くらしのトラブルに専門スタッフが24時間365日対応し駆けつけ訪問するサービス	「トイレが詰まった」 「家の鍵をなくした」 「窓ガラスを割った」
クックパッド	東京ガスのガス + 電気のご契約でプレミアムサービスで人気の「人気順検索」等が「myTOKYOGAS」内で利用可能	電気供給開始日からサービス開始
東京ガス トリプル割	東京ガスのガス + 電気のご契約で当社提携プロバイダがインターネットサービス（光回線サービスとインターネット接続サービスを一括で提供するもの）の料金を割引するサービス 	(例)光回線サービスとプロバイダ契約を個別で契約している方がOCN光に変更し、東京ガストリプル割を適用すると年間で約12,000円(税別)お得に

2 . 販売体制

2.1 東京ガスの「販売体制」

- インターネット（WEB）・電話による直接販売
- 東京ガスグループライフバル（当社出資の地域チャネル）の代理販売
- 関東圏の都市ガス事業者やLPG事業者による取次、代理販売

<東京ガスグループの店舗>



地域密着営業体制

東京ガスグループは関東圏に200以上の店舗（東京ガスライフバルとエネスタ、エネフィット）を持ち、お客さまニーズにきめ細かく対応。ガス機器販売やメンテナンスなどに加え、お客さまの多様なニーズにダイレクトに対応。



<業務提携先の都市ガス事業者計15社>

昭島ガス株式会社	東部ガス株式会社	坂戸ガス株式会社	武州ガス株式会社	東京ガス山梨株式会社
小田原ガス株式会社	秦野ガス株式会社	総武ガス株式会社	太田都市ガス株式会社	野田ガス株式会社
松栄ガス株式会社	厚木ガス株式会社	栃木ガス株式会社	渋川ガス株式会社	鷲宮ガス株式会社

<業務提携先のLPGガス販売事業者計27社>

岩淵液化ガス株式会社、株式会社エクシング、エネックス株式会社、株式会社奥村商会、金森藤平商事株式会社、環境装備株式会社、京浜燃料株式会社、株式会社小長井治郎商店、さくらエンジニアリング株式会社、株式会社松陰会館、湘南液化ガス株式会社、株式会社セイカ、東ガス管興株式会社、東京管工機材株式会社、東京商事株式会社、株式会社トーセキ、日本コークス販売株式会社、半沢ガス工業有限会社、二葉商事株式会社、株式会社米山商事、有限会社青木酸素商店、株式会社明治商會、富士瓦斯株式会社、株式会社スナガ、株式会社サガミ、町田ガス株式会社、東京ガスエネルギー株式会社

2.2 東京ガスの「販売教育」

1 万全な契約受付や問い合わせ対応のため、1年をかけて教育を実施。

< 販売教育実施状況 >

実施期間	対象	受講者数	開催回数	内容
2015年4月 2016年2月	東京ガス社員 協力企業社員	約2万名	約270回	<ul style="list-style-type: none">・電力自由化概要・電気の基礎・東京ガスの取組・東京ガスのサービスメニュー・契約、事務手続きなど



3 . お問い合わせ受付体制

3. お問い合わせ体制

お問い合わせ方法	<ul style="list-style-type: none"> ・電話（対応時間：月～土 9：00-19：00 日・祝 9：00～17：00） ・電子メール <p>お問い合わせ先、対応時間帯は契約申込書、ホームページ、配布冊子等に記載</p>	
問合わせ体制概要	対応箇所	コールセンター（電力お客さまセンター）
	対応要員	200名
	対応業務	<ul style="list-style-type: none"> ・電話受付による契約事務 ・お客さまからの問い合わせや苦情の対応 ・停電のお問い合わせに対する一次対応
	体制維持	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまからの問い合わせに対し適切に対応できているか等、状況を常に確認し、対応要員の増員をするなど、適切な対応ができる体制を維持していく
	社内連携	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンター担当者が回答できない場合には、対応責任者が対応。さらに判断ができない場合には、コールセンターを統括する運用企画担当者に相談。運用企画担当者は必要に応じ、販売統括部所へ相談のうえ対応を行う