

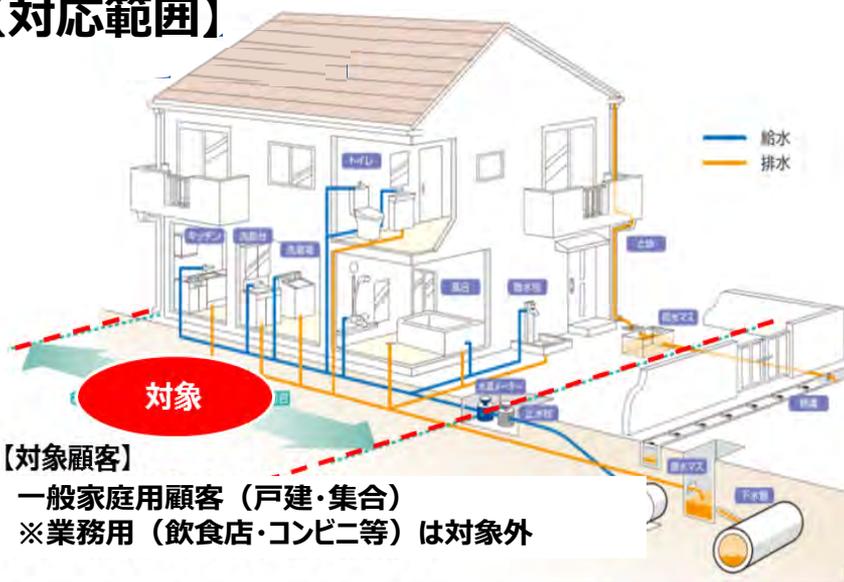
5. 住ミカタ・サービス (2) 各種サービス詳細

- ・水まわりのトラブルは緊急性が高い案件も多く、大阪ガスサービスチェーンの地域密着した拠点を活かし、お客さま宅に“すばやく駆けつけ”トラブルを解決します。
- ・また、エアコン修理が混み合う夏場はガス機器修理の閑散期であり、ガスエアコンで培ったメンテナンス技術を活かし、お客さまに修理サービスを提供します。

(1) 水まわり修理サービス【2016年5月～】 (2) エアコン修理サービス【2016年7月～】

- **内容**：キッチン・お風呂で発生する
“水のトラブル”に駆けつけ修理
- **受付**：24時間・365日
(出勤は午後10時受付分まで当日対応)

【対応範囲】



- **内容**：家庭用電気エアコンの修理サービス
- **対応**：ダイキン・パナソニック・富士通ゼネラル・三菱の4メーカー

【修理件数の傾向】

| | 夏 | 冬 |
|------|-----|-----|
| ガス機器 | 少ない | 多い |
| エアコン | 多い | 少ない |

【メンテナンス技術・体制】

- ガスエアコンで培った「メンテナンス技術」を保有
- 約200拠点・約1,300名の「拠点・体制」を保有

5. 住ミカタ・サービス (2) 各種サービス詳細

- ・内装や建具、スイッチやコンセントなどの住まいに関する修理サービスを幅広く提供し、ガス機器・水まわり・エアコン修理と合わせて、住まいに関わるお困り事をワンストップで解決します。
- ・また、機器内部や機器表面のクリーニングサービスの提供により、お客さま満足度を高めてまいります。

(3) 住まいの修理サービス【2016年10月～】 (4) ハウスクリーニング【2016年10月～】

□ **内容** : 住まいに関わる修理サービス

□ **目的** : お客さまの「どこに頼めば良いか分からない」といったニーズにワンストップで対応

□ **内容** : 機器内部や機器表面のクリーニングサービス

□ **目的** : 機器の運転効率の向上や美観の保持・向上

住まいの修理サービス (例)

壁(壁紙)補修

網戸張り替え

破損・割れ



破れ



内装や
建具

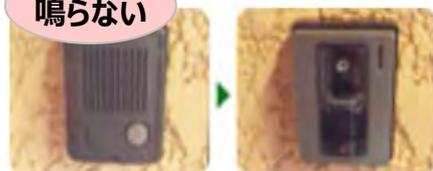
コンセントの取替・位置替え

カメラ付インターホンの取替・工事

破損・
位置替え



鳴らない



電気
設備

機器内部のクリーニング

エアコン



レンジフード



浴室暖房乾燥機



ガスファンヒーター



ガスコンロ



機器表面のクリーニング

キッチン



浴室



洗面所



トイレ



6. 住ミカタ・プラス（有料会員サービス）【2017年4月～】

・住ミカタ・サービスの新サービスとして、GAS得プランのご契約者向けに、住まいトラブルの一次対応を無料とする「住ミカタ・プラス」を開始します。万一のトラブル対応サービスに加え、日々の暮らしを応援する「食」「健康」「省エネ」に関するサービスを組み合わせて、お客さまの生活をサポートします。

【サービス内容】 ○対象：GAS得プランご契約者 ○月額：216円（税込）
※「あきない割料金」は対象外 ※2018年3月まで無料

《もしもの時に駆けつける》住まいの駆けつけサービス

急な住まいのトラブルに駆けつけ、一次対応を無料で行います。

ガス機器修理



給湯器・コンロ等
ガス機器のトラブル

水まわり修理



水栓の水漏れ等
水まわりのトラブル

エアコン修理



部屋が冷えない等
エアコンのトラブル

住まいの修理



床・壁の補修やコンセント・
スイッチ等電気まわりのトラブル

《日々に寄り添いお助けする》暮らし応援サービス

※一部サービスは「マイ大阪ガス」に加入していることが条件となります。

【食】

レシピサイト「**ボブとアンジー**」
の有料会員サービスを無料で
ご利用頂けます。

【健康】

専属の看護師に
無料でご相談いただけます。
(24時間・365日)

【省エネ】

日々のガスと電気の
効率的な利用を支える
省エネレポートを配信い
たします。

●「住ミカタ・プラス」はGAS得プランをお使いのお客さまがご選びいただける居住用の住宅を対象としたサービスです。ご利用にはお申込みが必要です。●2018年4月のご利用分から月額料金が発生いたします。●一次対応とはお客さま宅に訪問し、故障の診断および簡易手直しまでとなります。修理が必要な場合は、修理見積もりのご提出まで実施いたします。修理対応は有償となり、お客さまのご要望にて実施いたします。また、地域・修理内容によっては大阪ガスサービスチェーン以外の提携事業者、メーカーがお伺いする場合があります。

7. お問い合わせについて (1) 対応

- 電話、ホームページ、チャットにてお客さまからのお問い合わせに対応しています。
- また、お客さまから頂戴したご意見・ご要望は社内で共有し、業務や商品・サービスの向上に活かしています。

お問い合わせ方法

- 電話 (対応時間：月～土8：00～21：00、日・祝9：00～21：00)
※ガス機器・水まわり修理サービスの受付は24時間365日対応
- ホームページ
- チャット (対応時間：月～土8：00～21：00、日・祝9：00～21：00)

【チャットを活用したサポート】

- * 目的：ホームページご利用時の利便性向上
- * 方法：パソコンもしくはスマートフォンからHPをご覧のお客さまの閲覧状況(ページ数・時間等)によりチャット招待画面を表示し、オペレーターがチャットを介してリアルタイムに対応します。

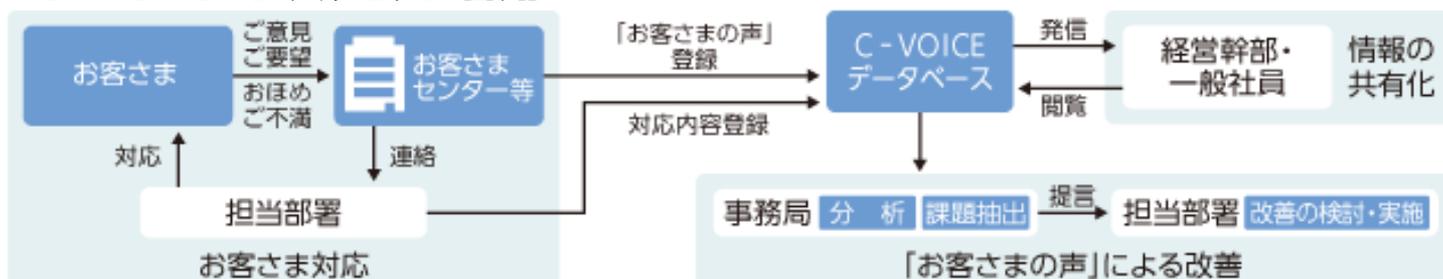
<招待画面>



対応業務社内連携体制

- お客さまから様々な機会に頂戴するご意見・ご要望などを社内で共有するシステム (C-VOICEシステム) を活用し、業務改善や商品開発・サービス品質の向上に活かしています。

■ C-VOICEシステムの活用



7. お問い合わせについて（2）状況

・よくいただくお問い合わせについては、Q & Aをウェブサイトに掲載しております。

Q. 「もっと割料金」はどこで申込みができるの？

A. 当ページの他、お申込みには以下の受付窓口をご用意しております。
コールセンター（グッドライフコール：0120-000-555） / 大阪ガスのお店 / ショールーム

Q. 申込みには費用が必要なの？

A. お申込み手続きには費用は発生いたしません。
お申込み完了後の最初のガス検針日から、自動で「もっと割料金」へと切り替わります。

Q. 今、使っているガスはそのまま使えるの？

A. そのままお使いいただけます。特別な工事などは不要です。

Q. 解約する場合、違約金はかかるの？

A. 違約金はございません。また、契約期間の設定もございません。

Q. 再申込みはできるの？

A. 解約または、一般料金への変更はいつでもできますが、解約または一般料金への変更日より1年以内に「もっと割料金」に再申込みされた場合、その申込みを承諾できないことがあります。



以上