

Ⅲ. 販売体制

Ⅲ. 販売体制

- 1,100万件超のお客さまとのネットワークを活かし、分かりやすくワンストップでサービスを提供しており、地域と密着し**家庭用・業務用のお客さまの多様なニーズにダイレクトにお応え**しております。



■ 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、約1万人体制で**電気契約の7割をライフバル・エネスタ・エネフィットが受けております。**

■ お申し込み窓口の強化

お電話によるお申込み、各種お問い合わせもわかりやすく対応しております。



Ⅲ. 販売体制

- 電気の販売は、ガスの卸供給を通じて関わりのある都市ガス事業者・LPガス販売事業者と提携しています。
- さらに建築関係事業者・通信関係事業者など、さまざまな業界の皆さまとの提携を推進しています。
- 提携により、供給エリア外を含めた首都圏における電力販売の更なる拡大が可能になりました。

都市ガス事業者

21社

LPガス販売事業者

27社

- 確実な契約受付や問い合わせ対応のため、**事業開始の前に1年をかけて教育を実施**しました。
- 「契約の意思を確認しているのか」といったお客さまからの指摘をいただいたこともあり、契約締結時には再度お客さまの意思を確認させていただく・署名はお客さまご自身で行っていただくことを徹底しています。
- さらに、事業開始から約2年経過したタイミングで改めて知識向上等を目的とし、**東京ガスの電気料金メニュー/サービスの概要や、契約締結時の法的に留意すべきことなどの再教育**を行っております。
- また、**取次店である都市ガス事業者やLPガス販売事業者へ適時情報提供**しております。

<販売教育実施状況>

実施時期	対象	受講者数	開催回数	主な内容
2015年4月～ 2016年2月	全社員 (※協力企業含む)	約2万名	270回	<ul style="list-style-type: none"> ・電力自由化概要 ・電気の基礎 ・東京ガスの電気料金メニュー/ サービス概要 ・契約の事務手続き方法
2017年12月～ 2018年1月	ライフバル・エネスタ の電力販売責任者	約1,500名	13回	<ul style="list-style-type: none"> ・東京ガスの電気料金メニュー/ サービス概要 ・法的留意事項

- お客さまからの問い合わせは、コールセンターおよび電子メールで受けております。
- 電気に関する問い合わせは、月に3万～5万件いただいております。

<問い合わせ体制>

問い合わせ	主な内容
対応箇所	・コールセンター（東京ガスお客さまセンター）
対応要員	・約100名
対応業務	・お客さまからの問い合わせや苦情の対応 ・電気の契約事務 等

なお、「東京ガスの電気」は、「2017年度JCSI（日本版顧客満足度指数）調査 電力小売部門」において、「顧客満足度1位」を獲得しました。また、「電力小売り業界 HDI-JAPAN（格付けベンチマーク調査）」において電力小売り業界の「webサポート格付け結果」および「問い合わせ窓口格付け結果」にて最高位（★★★）を獲得しました。今後も、お客さまに満足いただけるように尽力していきます。



Ⅲ. 販売体制

- お客さまの電気のご使用状況およびお客さまの求めるサービスに合わせて、料金プランのご提案をさせていただきます。

<電気のご案内パンフレット>



東京ガスの電気がいろんな 人におトクになりました！

電気の使用量に応じておトクな 料金メニューをご用意しています。

あなたにおすすめの料金メニューは？電気料金でチェック！

Q.電気料金は、月平均約6,600円以上ですか？

10～20Aの方も
お申し込みが
できるようになりました！

電気を多めに使うお客さまがおトクになる料金メニュー 【契約電流30～60Aが対象】

ファミリーセレクト ずっとも電気1

たとえばこんな方 3人以上のご家庭 人間はいつも誰か家にいる ペットを飼っている 自宅仕事をしている

どれくらいお得になる？
現在東京ガスのガスをご契約中で電気を年間4,700kWh (40A)ご利用の場合の電気代
東京電力エナジーパートナー「ずっとも電気1」
約128,610円/年 → **約119,410円/年** (約1,530ポイント/年分付)
約10,730円/年相当おトク!
【料金メット前9,200円/年 + 約1,530ポイント/年】

ファミリーセレクトならさらに！

ガスと電気をセットにすると充実のサービスがついてくる！

暮らしのトラブルに **生活まわり駆けつけサービス**

水まわり、玄関鍵、窓ガラスのトラブルに **月会費無料で訪問!****

水まわり ※屋内設備が対象 **24時間365日受付**

玄関鍵 ※要身分証明書提示 **一回対応に1件も出張費**

窓ガラス ※劣化に達した窓ガラス **作業費(出張費)も無料*****

料理の悩みを解決! **「クックパッド」人気順検索**

料理レシピサービス「クックパッド」の人気順検索が東京ガスのWeb会員サービス「myTOKYOGAS」**内でご利用いただけます。***

- 人気順検索
- 検索キーワードランキング

**「myTOKYOGAS」に表示される直近のガス・電気料金の請求金額の合計が2,000円未満の期間中はご利用いただけません。



電気を少なめに使うお客さまがおトクになる料金メニュー 【契約電流10～60Aが対象】

NEW! スマートセレクト ずっとも電気1S

たとえばこんな方 1人暮らし 外出することが多い 2人暮らしで共働き 節約志向がある

どれくらいお得になる？
現在東京ガスのガスをご契約中で電気を年間2,000kWh (30A)ご利用の場合の電気代
東京電力エナジーパートナー「ずっとも電気1S」
約51,840円/年 → **約50,960円/年** (約580ポイント/年分付)
約1,460円/年相当おトク!
【料金メット前880円/年 + 約580ポイント/年】

他にも用途に応じた料金メニューをご用意しています

契約容量6kVA以上のメニュー (ずっとも電気2)

照明等の電気機器を多くご使用のご家庭、商店、事務所のお客さま用のメニューです。



動力用メニュー (ずっとも電気3)

エレベーター・大型エアコン等動力用途のお客さま用のメニューです。

あなたはどれくらいお得になるか？Webシミュレーションでご確認ください。 [東京ガス シミュレーション](#)

Ⅲ. 販売体制

- お客さまからのご意見・ご要望を元に検針票（使用量のお知らせ）を改定しました。
 <いただいたご意見> ・電気料金の明細を確認したい、文字が小さい 等

**2017年11月
に改定**

新検針票

1 「合計部」と「明細部」に分けて記載!

合計部

2 使用量や請求金額等の文字が大きくなった!

請求予定金額 15,644円	
ガス料金合計 4,825円	電気料金合計 10,817円
その他料金合計 802円	ご使用量 392kWh

ガス・電気の明細部

ガス料金合計 4,825円	電気料金合計 10,817円
ガス料金 4,515円	基本料金 975.00円
電気料金 8,850円	電力料金等 4,924.00円
送電料金 714円	電力料金等 1,984.00円
管線リソース料金等 802円	電力料金等 1,184.00円

3 電気のご契約・料金の明細も確認できる!

合計部
領収書部分
ガス料金明細
電気明細 1
電気明細 2

Ⅲ. 販売体制

- お客さまからのご意見・ご要望を元に、電気のみをご契約のお客さまの電気料金が「口座振替」「クレジットカード払い」もお選びいただけるようになります。

2018年5月末
に改定予定

・コンビニ払い

・口座振替 **NEW!**



・クレジットカード払い **NEW!**

今後とも、お客さまの声にお応えすべく、改善してまいります。