

# 需要家の電力会社の選択要因、満足度を評価

電力自由化の進展する中、電力会社には、これまでの安定供給の維持に加え、需要家のニーズを十分に踏まえ、需要家に選択されることが重要になってきています。そのため、需要家満足度を定量的に把握するとともに、電力会社にとって有効な需要家サービスの提供を支援します。

電力会社に対する需要家の選択基準を、価格だけではなく、品質・信頼度やサービス、ブランドなどの要因まで含めた評価が可能です。

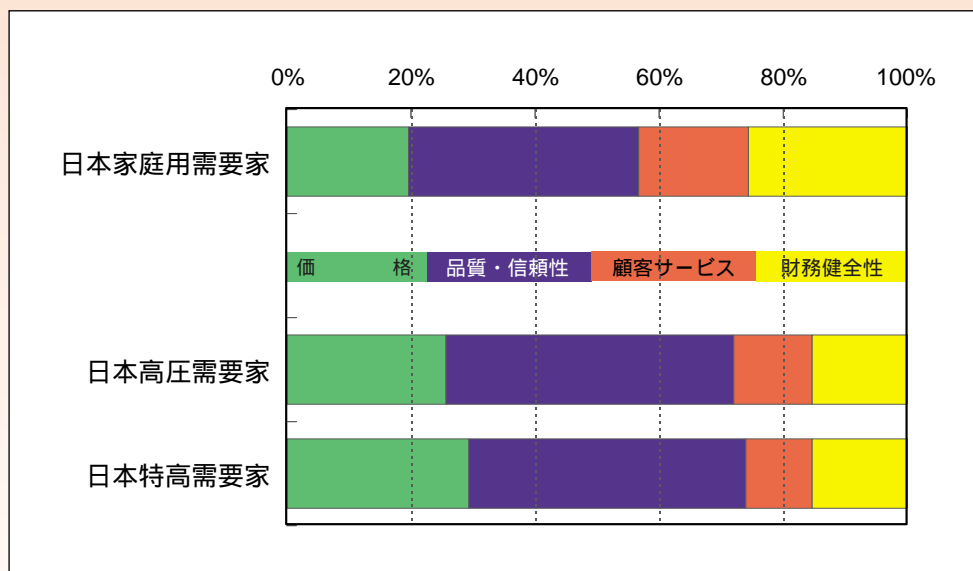
家庭・業務・産業用の違い、家庭用需要家の年齢や居住地域など、業務・産業用需要家の業種、使用電力量などの違い、といった需要家セグメントごとの評価が可能です。

米国や日本全国との比較の観点から自社の評価が可能です。

欧米における電力会社のさまざまなサービスの具体例をもとにした対応が可能です。

価格やサービスなどの間の満足度に関する要因分析にもとづき、電力会社の提供するサービスにプライオリティをつけることが可能です。

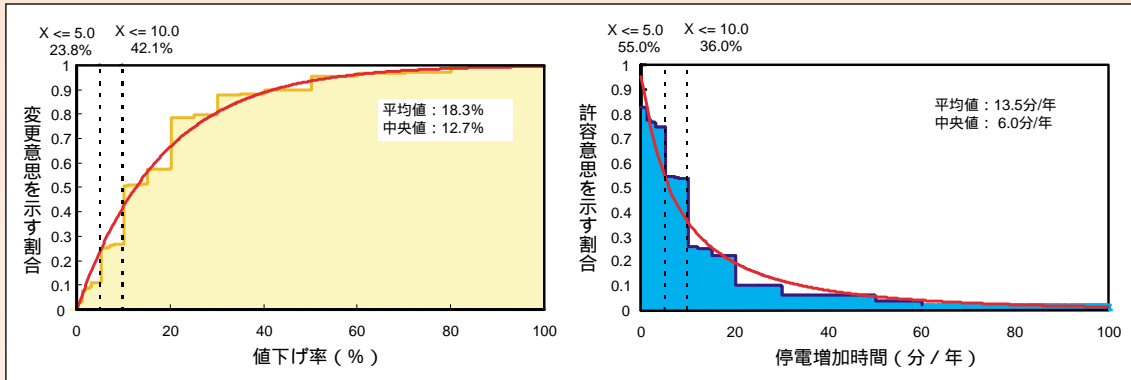
需要家による電力会社の評価要因のウェイト計測結果



## 【価格、品質・信頼度、サービスに対する評価】

値下げ率や停電時間増加に対する需要家の反応、行動を推計するとともに、具体的なサービスに対する需要家の重要度、満足度を計測します。

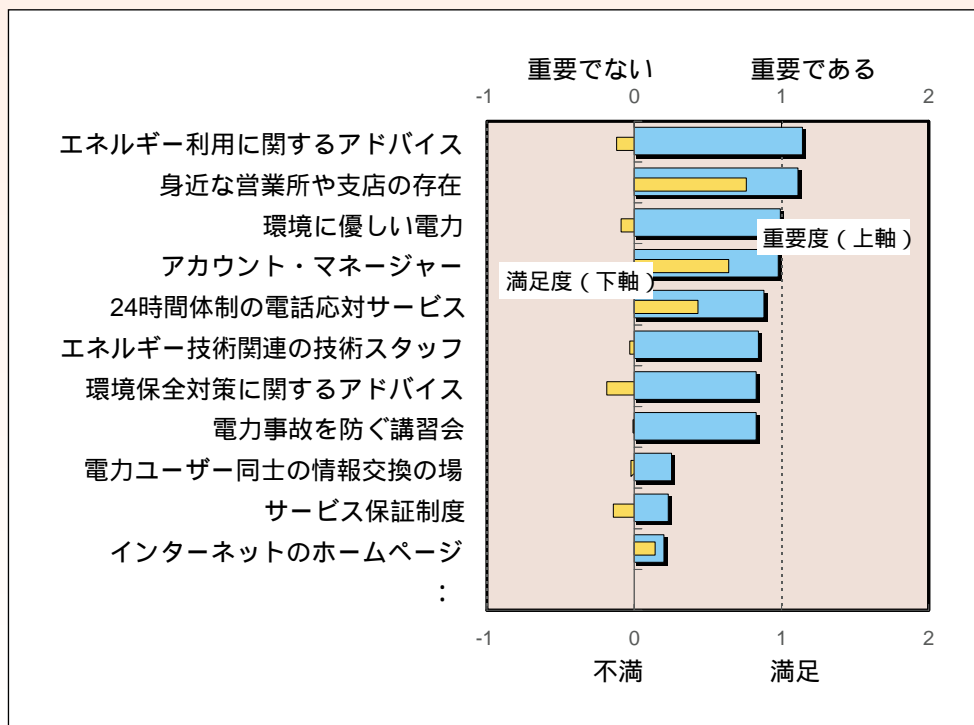
### 値下げ率および停電時間増加に対する大口需要家の反応



値下げ率に対する反応の推計結果

許容停電時間の推計結果

### 値下げ率および停電時間増加に対する大口需要家の反応



## 【問い合わせ先】

大手町本部 CS推進室 受託推進グループ 角湯 正剛  
 電話: (03) 3201-6601 (代表) FAX: (03) 3212-0521  
 (研究実施担当: 経済社会研究所 主任研究員 蟻生 俊夫)