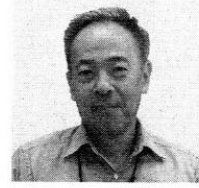


企業と消費者



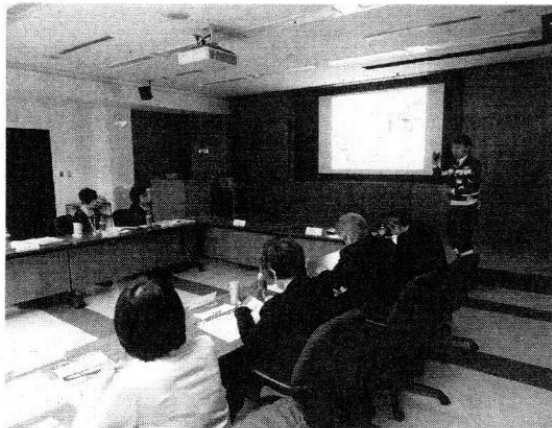
大阪ガス株式会社
マーケティング推進部 お客さま室

田中 久雄

いつもお客さまの声に耳を傾けて

消費者が自由に、電力が、料金体系が多様なガス管の87%は「ポリ会社やガス会社を選べる化・複雑化して却って消エレン管」と呼ばれるようになりまし。企業消費者にとつてわかりにくの立場としましては、こい、或いは、どの料金フれまで以上に消費者に選ランにすれば一番メリッで、地盤の不均等な沈下んでいただけるよう努力トが発生するの、か、といや地震に強いことが挙げをしていく必要があるまった声にお応えすべく、られます。実際、過去のす。私も大阪ガスは、セミナーで解説したり光大地震（阪神淡路大震料金だけではなく、安熱費を試算したりして、災、東日本大震災、大阪全、サービス、環境への消費者の理解の促進を図北部地震、等）でその強取組み等、総合的な観点つています。

消費者の支持を獲得したいと考えています。安全が大阪ガスの事業一、安全上やむを得ずガで消費者の支持を獲得したいと考えています。安全が大阪ガスの事業一、安全上やむを得ずガの根幹であることは言うの供給が停止した場合、までもありません。特にには、消費者に不便をよりお手頃な価格で製品近年、自然災害が増加しおかけしないよう一刻もやサービスを提供するこています。インフラを担早い復旧が求められますや電気の使用量や、床暖定供給は最も大切な使命が、緊迫した状況で確実房などの機器とセットにです。地震対策の一例とに、教育や訓練による技術の研磨を絶えず行っなったお得な料金体系のして、大阪ガスでは古く術の研磨を絶えず行っご提案に加えて、お客さなったガス管を計画的にいます。その成果を競うまのライフスタイルやニ入れ替え、ガス管の耐震コンテストの場に、昨年ースに対応した料金メニ性の向上を図っていま初めて消費者団体様に見ユーも取り揃えております。現在、埋設されてい学いただき、大変高い評展開しています。CSおる、そのようなサービス



価を頂きました。(写真) サービスの提供は、地客さま満足度の観点から、訪問約束時間は守り、見積書等の説明はわ店が主に担っています。かりやすくお伝えする、地域密着をテーマに、消身だしなみを含めて対応費者に寄り添った対応を態度には細かく気を配展開しています。CSおる、そのようなサービス

が提供できるよう努めてす。クッキングスクールやハグミュージアムでの料理講習会、東北ガス科学館での施設見学会、消費者の地元公民館での出張セミナー等を開催してあると考えています。いいます。楽しく料理したかに消費者との接点を確り、施設を見学しながら保するかが重要な課題で、大阪ガスからお伝えす。消費者の相談窓口でしたい情報を提供してある「消費生活センター」と消費者の代表である「消費者団体」さまとの接点を大切にしていまット社会の到来等々、お客さまと面対する機会がす。前者においては、相以前に比べて、少なくな談案件対応以外に、日頃っています。消費者の意から定期的な訪問し、顔見や要望を的確に把握での見える関係を築けるよきなければ、消費者の支う心がけています。

そうすることで、例え追いやられます。そんなば相談案件発生時に、迅らないうように、消費者の速・的確で円滑な消費者声に耳を傾け、消費者に対応が図れると考えてい選んでいただける企業にます。後者においては、なれるよう努めていきま団体さま主催の研修会やす。これからも急遽のな勉強会に参加したり、大い意見を頂けますよう、阪ガスの主催イベントによろしくお願ひ申し上げ参加いただいたりしまます。