

Social

顧客満足 サマリー

基本的な考え方

Daigasグループでは、社是に「サービス第一」を掲げており、お客さまに、より安全に、より快適に商品・サービスをご利用いただくため、お客さまのニーズにお応えするサービスの開発・提供や、保安・サービスの品質向上に努めるとともに、安全なご使用方法について適切に情報提供を行うことが重要と考えます。お客さまの期待を上回るサービスを提供するため、お客さまと接する様々な機会を通じてお客さまの声に耳を傾け、製品やサービスの改善につなげています。なお、「中期経営計画2026」においては、「お客さまの価値観に寄り添う先進的で多様なソリューションの共創」をマテリアリティの一つに位置づけています。

テーマ

お客さまへの
新たな価値提案

➡ P.122

顧客満足

➡ P.123

取り組み事項

- エネルギーにとどまらない多様なソリューションの提供
- ニーズに応じた料金メニューの拡充
- お客さまの声の収集・分析と業務への反映による、サービスレベルの維持向上
- 高いサービス水準を目指して業務ごとにマニュアルを作成・共有
- 管理者、担当者向けの研修を通じた啓発活動の推進

マテリアリティ お客さまの価値観に寄り添う先進的で多様なソリューションの共創

具体的な取り組み

方針・推進体制

「顧客サービス業務規程」に則り、エナジーソリューション事業部業務部長が顧客満足向上活動の基本方針を企画し、担当組織の各組織長が具体的な施策を策定し実行しています。

2025年度実績

- 顧客体験の変革を実現する新サービスの開発
- お客さまのお困りごとを解決するエネルギーや暮らしのサービスのご提案
- 業務完了後にアンケートを実施し、社内での分析・共有を行い、業務改善へ反映
- お客さまの声の分析システムに生成AIを導入し、より迅速な共有と高精度な要因検証による改善サイクルを実施

マテリアリティに基づくKPI

お客さまアカウント数
お客さま満足度

2025年度実績

1,089万件
93%