

2021年7月1日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>

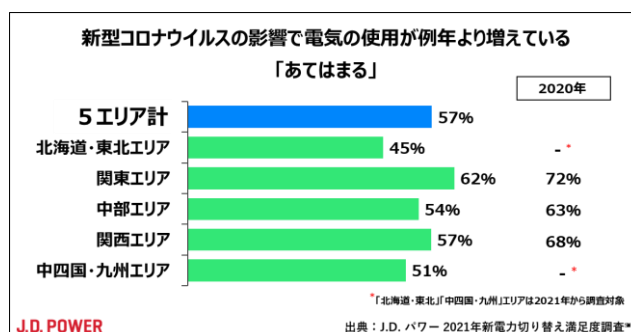
～楽天でんきが5エリアで総合満足度第1位～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

### コロナ禍での電気使用、対象全エリアにおいて5割前後が「増加」を実感

新型コロナウイルス流行による電気使用状況への影響を聴取したところ、「電気の使用が例年より増えている」とする回答は関東エリアが62%で最も多く、次いで、関西エリアで57%、中部エリアで54%、中四国・九州エリアで51%、北海道・東北エリアで45%という結果となった（右図参照）。

昨年調査（2020年7月発表）との比較が可能な関東・関西・中部エリアでは昨年からの減少が見られるものの、調査対象エリア全域で、ユーザーの5割前後がコ

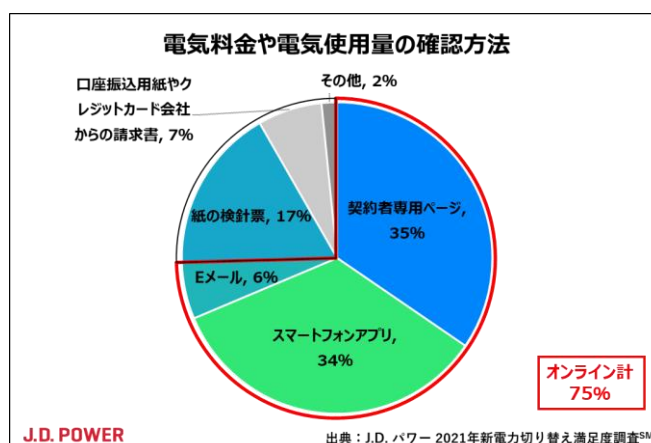


ロナ禍で電気使用が増えていると実感していることを示している。主要都市部での緊急事態宣言の解除や、ワクチン接種が進みつつあるものの、テレワーク等により自宅時間が増え、夏場を迎えるこの先も電気料金に対する見直しは続いていくと予想される。今冬の電力需給の逼迫・卸売価格高騰を受け、新電力事業者においては厳しい経営環境が続いているが、ユーザーからの新電力に対する期待や需要は今後も高まっていくであろう。昨年調査と比較すると、旧一般電気事業者<sup>1</sup>からではなく、新電力から新電力への切り替えをするユーザーが増加している傾向も見られ、新電力事業者間での顧客争奪がこの先さらに加速していくことが予想される。一過性のお得感だけでなく、長期的なユーザーの維持や囲い込みに向けた施策もより重要になっていくであろう。

<sup>1</sup> 東京電力、中部電力、北陸電力、関西電力等

### 電気料金や使用状況の確認、7割がオンライン。スマホアプリからの利用が増加。

電気料金や電気使用量の確認方法をみると、「契約者専用ページ」が35%、「スマートフォンアプリ」が34%、Eメールが6%となっており、合計すると7割超のユーザーがオンラインで料金や使用状況を確認している（右図参照）。また昨年調査と比較すると、「スマートフォンアプリ」からの利用が増加している傾向がうかがえた。スマホアプリでこれら電気料金や使用量を確認しているユーザーは、「週に1回以上」や「2～3週間に1回くらい」といった高頻度で確認を行っている傾向が高く、加えて「電気使用量や利用料金の確認方法／確認ツール」に対する満足度も高い特徴がある。「電気」はその特性上、品質に対する体感や使用実感が得にくい面があるが、自身の使用状況が常に可



視化できるこのようなツールはユーザーのサービス理解にもつながっていくと考えられ、今後の更なる普及・利用促進が期待される。また、スマホアプリ利用者の満足度は新電力事業者間で大きな開きも見られており、使い勝手の更なる向上も合わせて求められる。

## **J.D. パワー 2021 年新電力切り替え満足度 No. 1 を発表**

総合満足度ランキングは下記の通りとなった。

### **<北海道・東北エリア> (対象6ブランド)**

#### **第1位：楽天でんき (688 ポイント)**

「契約者向け特典のよさ (ポイントプログラム、他サービスの割引等)」「電気使用量や利用料金の確認方法/確認ツール」の2ファクターで最高評価。

#### 第2位：Loop でんき (661 ポイント)

「加入 (切り替え) による節約効果」ファクターで最高評価。

#### 第3位：ENEOS でんき (633 ポイント)

「カスタマーサポート」ファクターで最高評価。

### **<関東エリア> (対象7ブランド)**

#### **第1位：楽天でんき (652 ポイント)**

2年連続の総合満足度第1位。「契約者向け特典のよさ (ポイントプログラム、他サービスの割引等)」ファクターで最高評価。

#### 第2位：ENEOS でんき (642 ポイント)

「電気使用量や利用料金の確認方法/確認ツール」ファクターで最高評価。

#### 第3位：Loop でんき (634 ポイント)

「加入 (切り替え) による節約効果」ファクターで最高評価。

### **<中部エリア> (対象4ブランド)**

#### **第1位：楽天でんき (664 ポイント)**

2年連続の総合満足度第1位。「加入 (切り替え) による節約効果」「契約者向け特典のよさ (ポイントプログラム、他サービスの割引等)」「電気使用量や利用料金の確認方法/確認ツール」の3ファクターで最高評価。

#### 第2位：au でんき (592 ポイント)

#### 第3位：東邦ガスの電気 (580 ポイント)

### **<関西エリア> ※北陸含む (対象7ブランド)**

#### **第1位：楽天でんき (642 ポイント)**

2年連続の総合満足度第1位。「契約者向け特典のよさ (ポイントプログラム、他サービスの割引等)」「電気使用量や利用料金の確認方法/確認ツール」の2ファクターで最高評価。

#### 第2位：eo 電気 (629 ポイント)

「加入 (切り替え) による節約効果」「カスタマーサポート」の2ファクターで最高評価。

#### 第3位：大阪ガスの電気 (617 ポイント)

### **<中四国・九州エリア> (対象5ブランド)**

#### **第1位：楽天でんき (627 ポイント)**

「契約者向け特典のよさ (ポイントプログラム、他サービスの割引等)」ファクターで最高評価。

第2位：西部ガスの電気（623ポイント）

第3位：ENEOS でんき（619ポイント）

「加入（切り替え）による節約効果」ファクターで最高評価。

#### 《J.D. パワー 2021 年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>概要》

年に1回、新電力<sup>\*2</sup>に申し込みをしたユーザーを対象に、契約による満足度や選定における消費者行動を明らかにする調査。今年で2回目の調査となる。「関東」、「中部」、「関西」の3地域に加えて、本年からは「北海道・東北」、「中四国・九州」の2地域も対象とした。

<sup>\*2</sup> みなし小売り電気事業者(旧一般電気事業者)以外の小売電気事業者。

■実施期間：2021年5月中旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：直近1年以内に新電力に申し込みをした人（18歳～64歳、世帯内選定関与者）

■調査回答者数：3,950人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターに関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「加入（切り替え）による節約効果」（42%）、「契約者向け特典のよさ（ポイントプログラム、他サービスの割引等）」（27%）、「電気使用量や利用料金の確認方法／確認ツール」（26%）、「カスタマーサポート」（5%）となっている（カッコ内は影響度）。

\*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

**【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。**

#### 《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-4570-8410 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本・奥（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

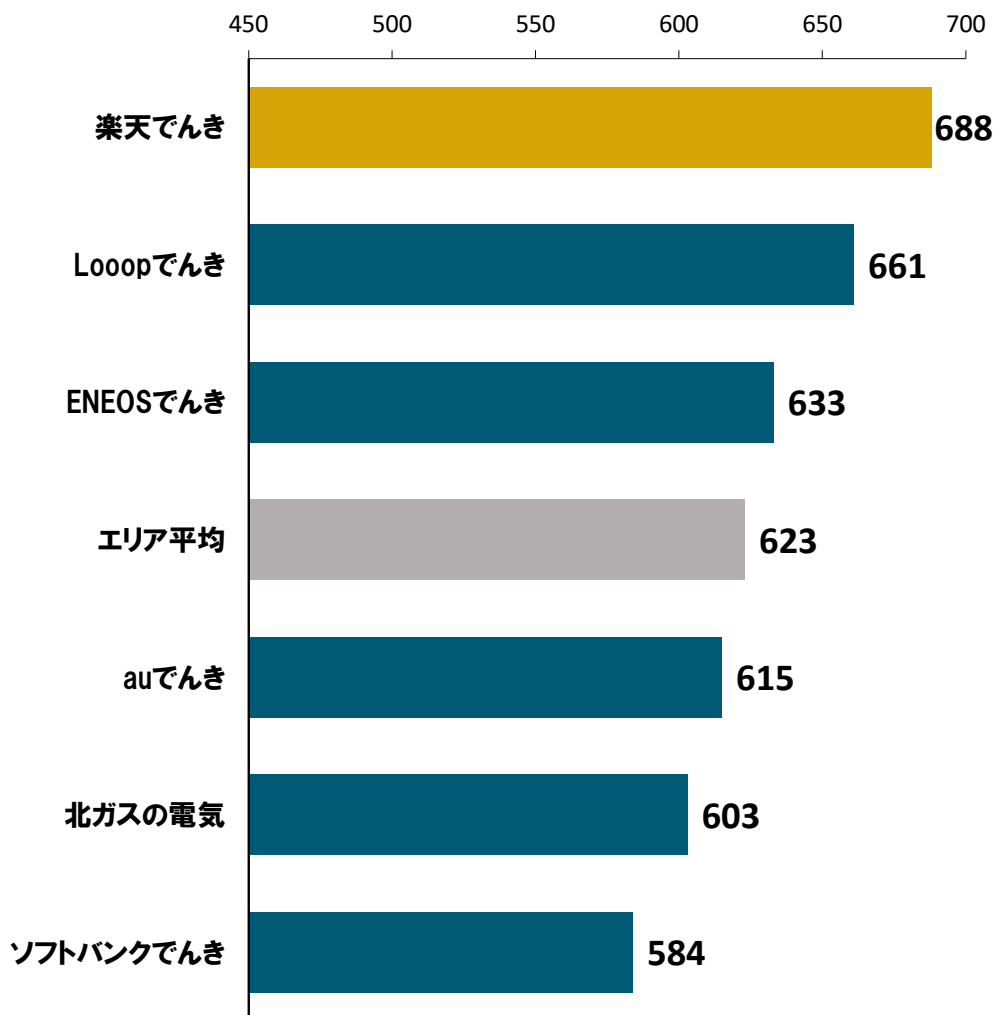
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

# J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>

顧客満足度ランキング  
(1,000ポイント満点)

【北海道・東北エリア】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

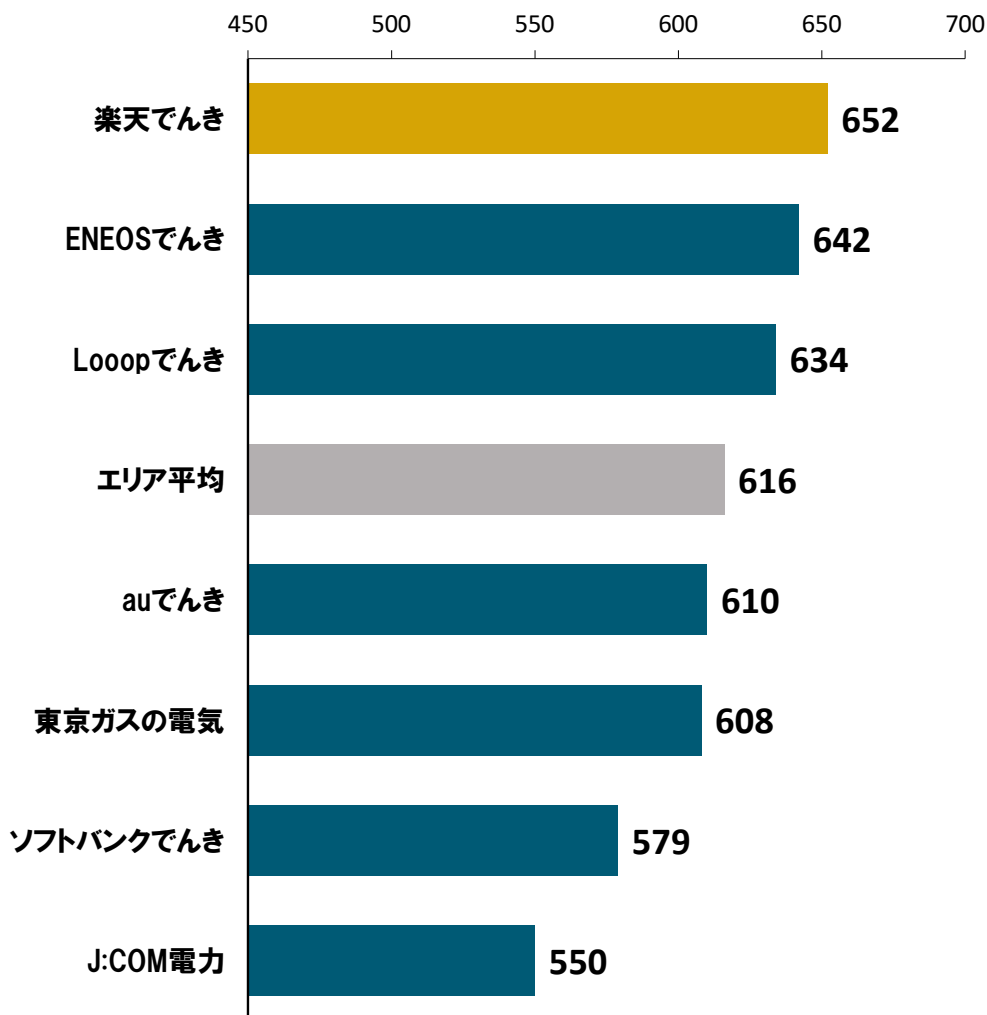
出典: J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

# J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【関東エリア】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

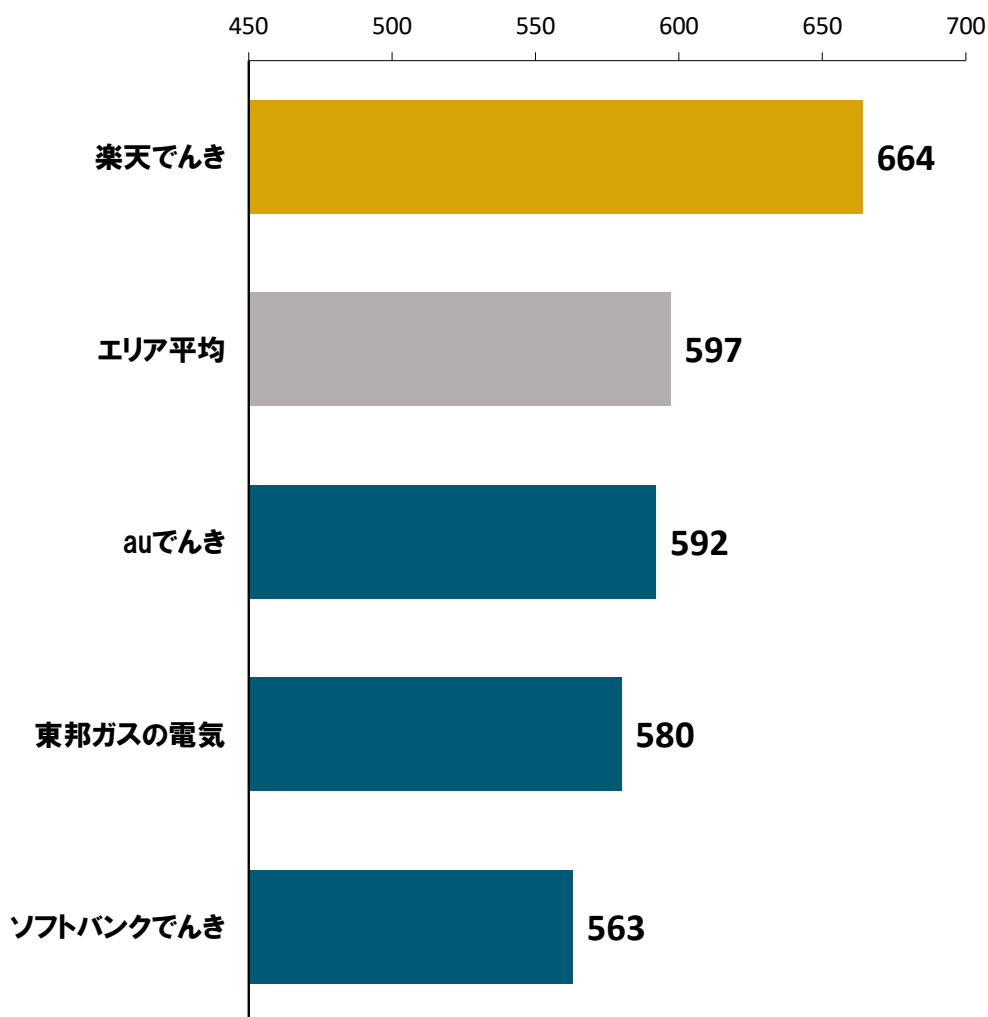
出典: J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

# J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【中部エリア】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

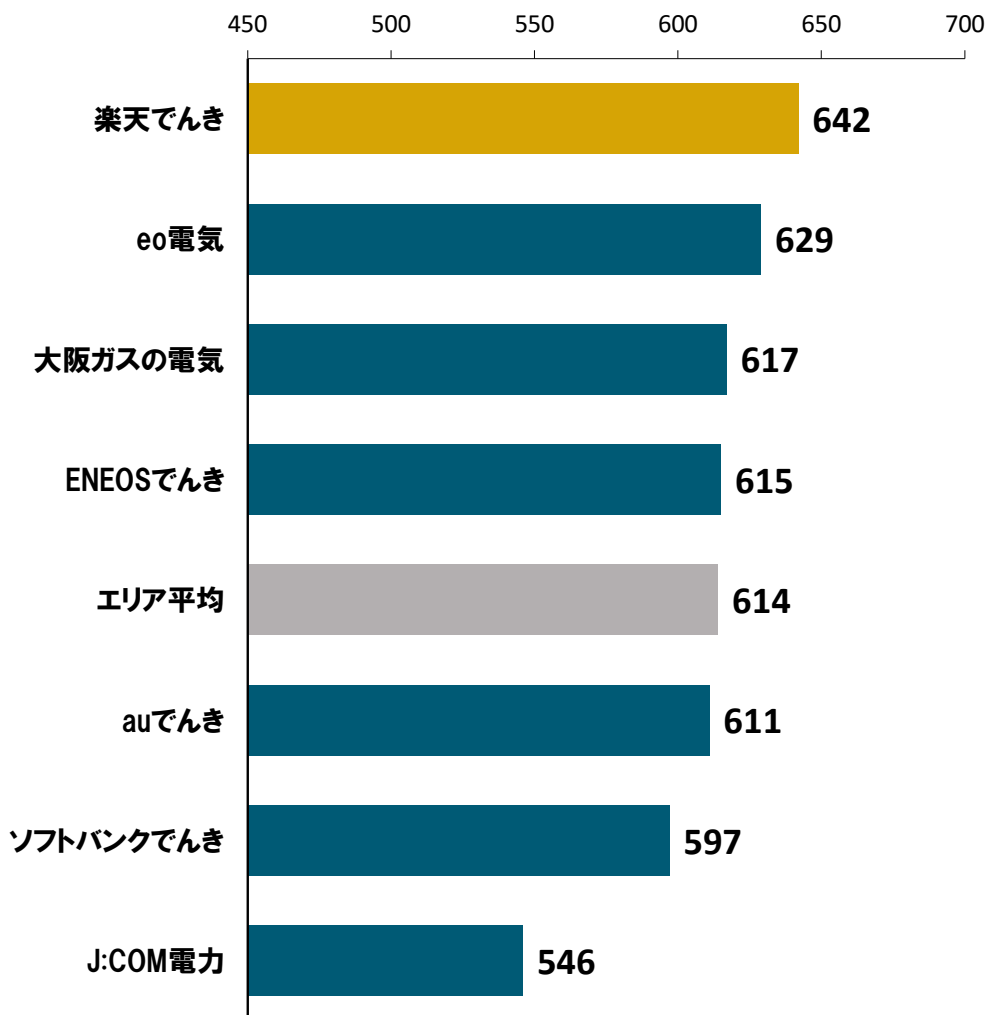
出典: J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

# J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【関西エリア】 (北陸含む)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

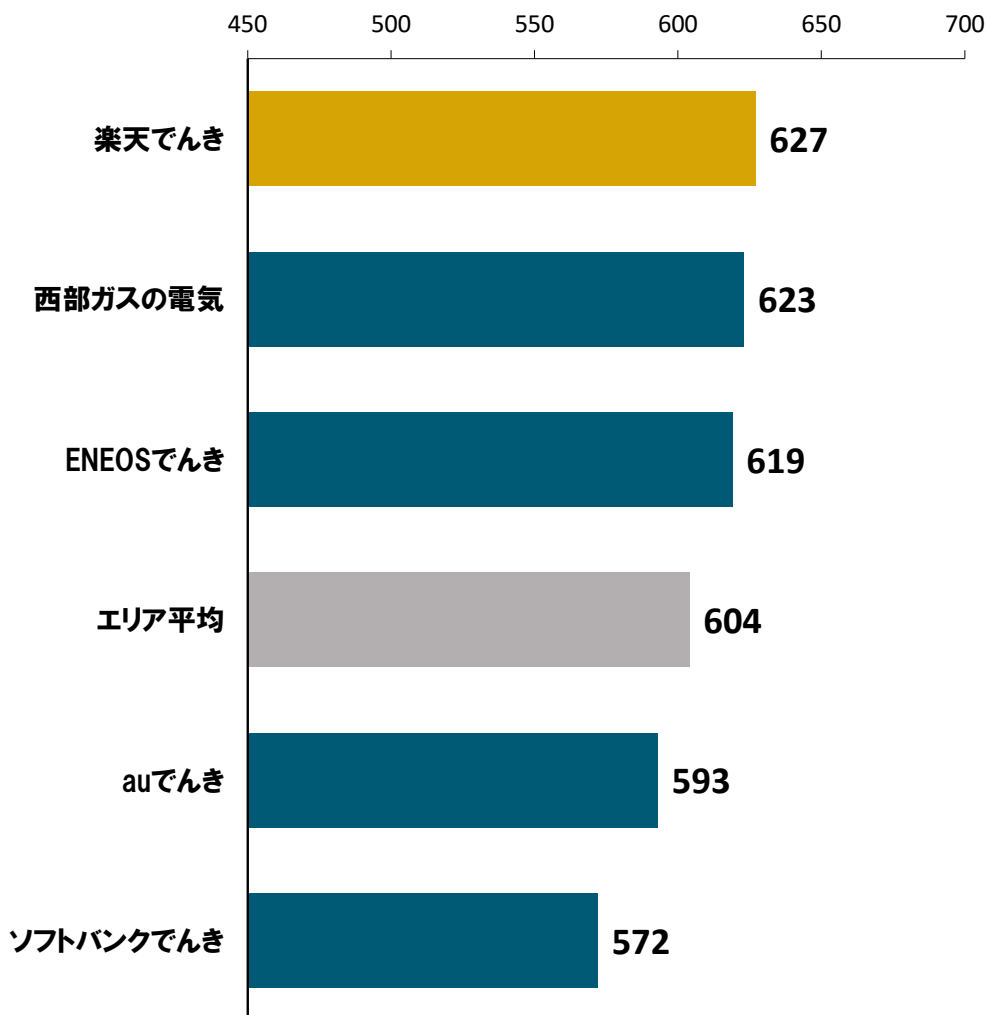
出典: J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

# J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>

顧客満足度ランキング  
(1,000ポイント満点)

【中四国・九州エリア】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年新電力切り替え満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。