

●お客さまの「どこで機器交換しようかな」のお悩みを
『東京ガスの機器交換』が安心とスピードで解決します！ ●

※前編と後編、2回にわたってお届けします！

[illegible]

△ „△・『東京ガスの機器交換』ってどんなソリューション？
 (,,∇,)・便利なだけじゃない！『東京ガスの機器交換』はここが違う！
 ~ (u.u)・思い込みで作らない！顧客起点のソリューション開発！

※本メルマガの写真は転載禁止

今回は設備ソリューション開発部の佐藤TL、岸野さん、糸川(クメカワ)さんにインタビューしました！



(左から佐藤TL、岸野さん、桑川さん)

— 『東京ガスの機器交換』ってどんなソリューション？ —

IGNITUREのソリューションである『東京ガスの機器交換』は、
見積りから施工日の予約までオンラインで完結し、**お客さまのご要望に
明朗価格でスピーディに応える仕組み**が整えられています。
「選べば東京ガス！」と思っていただけるような顧客体験の提供を日々目指しています。

→ **東京ガスの機器交換のホームページはこちら！** →

[【公式】東京ガスの機器交換 | ガス機器・水まわり機器の交換サービス | 東京ガス](#)

——💡 便利なだけじゃない！『東京ガスの機器交換』は、ここが違う！💡 ——

『東京ガスの機器交換』で大切にしている価値は「①価格②スピード③信頼」です！
それぞれの価値について詳しくお話をお聞きました。

- ①【明朗性のある価格👍】全てのお客さまにわかりやすく・公平に。
- 他社の同様のサービスでは、担当者によって提示金額が変わったり、見積り時と請求時の価格が変わったりすることが多くあるため、お客さまに不安を与えることがあります。『東京ガスの機器交換』では、**担当者や施工パートナーごとに価格差が生じることはなく、統一された価格でご提供しています。**
- “価格の明朗性”を大切に、信頼できる価格設計をしています。
- また、お客さま宅への訪問を極力省いて、削減した出張コストを販売価格に還元し、**オンラインならではの価格の安さを実現**しています。
- ②【オンラインならではのスピード感🚀】最短当日の見積提出でスピーディーに。
- 他社では、現場調査から施工日の確認まで多くの時間を費やします。
- 『東京ガスの機器交換』なら、お見積りのための現地調査はせず、**オンライン上でご使用中の設備の写真添付と必要事項を入力するだけで、お客さまは最短当日でお見積りを確認することができます。**原則として、施工当日のみ立ち合いいただく

ように設計しており、お客さまのお時間をなるべく取らないようにしています。

③【信頼できる対応🍀】オンラインだけど、安心できる環境だと思われるように。

オンラインという顔の見えにくいサービスだからこそ、“見えにくい部分の安心感”

を提供するために、お客さまとやり取りをするオンラインシステムを丁寧に設計しております。

実際に訪問する施工パートナーは、技術や対応品質に加えて、対応できる件数や対応力、

そしてお客さまからの評価などを総合的に見て選定しています。

技術面は「※施工道場」を活用した認定制度設計や品質向上にも取り組んでいます。

※施工道場とは？→東京ガス主催の施工人材の育成施設です。

⇒詳しくはこちら！⇒

→[webGAS 事業・取組 | 施工力向上、次世代人材の早期育成へ C&BSカンパニーが施工道場を設立！](#)→

——💡思い込みで作らない！顧客起点のソリューション開発！💡——

「課題広場」というチャットを立ち上げ、お客さまと向き合う現場のスタッフと

原局で課題を共有し合い、お客さまの声を整理し、優先順位をつけながら

課題解決する仕組みを作っています。お客さまの声を直接聞くために、

3～4か月に一度、成約者・失注者を対象にインタビューを実施しています。

失注者にも話を聞くことで、気付きにくい価値に気づくきっかけを作っています。

こうした課題整理と解決は、“思い込みで作りがまない”という意識のもと、

仮説をたてて小さく試し、結果をみて素早く改善するアジャイルな考え方を軸に進めています。

——**✍️筆者の後書き✍️**——

オンライン上でも、お客さまが安心して機器交換できる仕組みを

「①価格②スピード③信頼性」の価値とともに、構築されていることがわかりました。

思い込みではなく、お客さまの声をもとに課題を解決していくことは、

IGNITUREのソリューションを顧客視点で考えるうえで、とても大切なポイントであると感じました。

後編では、現在抱えている課題とその向き合い方や顧客起点の改善方法、

そして新たに加わった新商材「エアコン」についてご紹介していきます！

次回は、6月25日の配信です！お楽しみに♪

IGNITURE通信で紹介してもよい取組みがありましたら、ぜひご連絡ください！

連絡は、下記の電話番号やメールアドレスまでお願いいたします。

IGNITURE通信に関するご意見・ご要望・ご感想などもございましたら、

お気軽にご連絡ください♪