

日付 2025/11/26 (水) 13:50

カスタマー&ビジネスソリューションカンパニー  
ご所属の皆さま

この通信では、『東京ガスブランドに関するニュース』や  
『IGNITUREのソリューション』などを楽しく紹介していきます！

^..^ ^..^  
(..v..) (..v..)  
~(.u.u) <<<<<<< 今号のポイント！ >>>>>>> ~(.u.u)

#### TOPIC① TGグループ特集①東京ガスコミュニケーションズ（TGCOM）

- ・リアルからデジタルまで幅広い顧客接点を担うTGCOM  
<今回は横浜ショールームをピックアップ！>
- ・わかりやすく伝えるコツは「お客さまの立場やニーズや関心に立って捉え直す」
- ・「東京ガスの機器交換」と連携し、お互いの強みを生かして顧客体験を向上！

#### TOPIC②川崎市中原区でブランディング施策トライアル第二弾を開始！

- ・11月21日から、第一弾で形成した認知基盤を更に拡張し、実際の行動への転換を検証
- ・第一弾の結果報告は12月10日号で特集

#### ー\*\*🌟TOPIC①グループ会社特集①東京ガスコミュニケーションズ（TGCOM）🌟\*\*ー

ブランド講演会では、「顧客接点での体験がブランドをつくる」と学びました。  
そこでIGNITURE通信では、講演会にもご参加いただいた顧客接点を担う  
グループ会社4社（TGCOM・TGリノベ・TGLiA・TGCS）を特集します。

第一弾は、リアルからデジタルまで幅広い顧客接点を担うTGCOMです！  
今回はリアル接点のひとつである東京ガス横浜ショールーム（以下、横浜SR）  
の**小泉館長と菊田副館長にインタビュー**しました！



（写真左：菊田副館長、右：小泉館長）

#### ＼👤リアルとデジタルの双方で顧客接点をとらえるTGCOM👤／

TGCOMは、ショールームや新宿パークタワーにあるOZONEなどの運営、WEBやSNS等を駆使したデジタルマーケティングの企画・運用、エネルギー・サービスによって実現する生活価値を訴求するイベントやツール制作のほか、顧客獲得のための巡回・架電営業や、各種研修の事務局など東京ガスグループ内外含め幅広いプロモーション支援をしています。

**リアルとデジタルの双方で顧客接点をとらえ、東京ガスグループの「想い」を伝える最適なコミュニケーションの実現を目指します。**



がすてなーに



ガスミュージアム

#### ＼👤幅広い世代に向けた企業PR拠点へ進化した横浜SR👤／

横浜SRは、2013年6月21日にオープンし、新築リフォーム・機器交換をご検討中のお客さまに、「ガスの先進性や利便性」を知っていただき、**“ガスを選んでいただくこと”を目的にPRしてきました。**

2025年3月21日のリニューアルオープンを機に、より幅広い世代の方に東京ガスの魅力を知っていただくため、**企業価値を伝えるPR拠点としての発信機能の強化をしています。**

例えばマークイズに買い物に来られたお客さま(以下、フリー来館者)が**気軽に参加できる館内クイズラリーを企画したところ、**  
今までよりも多くの方にご来館いただき、**その約7割が20～30代を中心としたファミリー層でした。**  
このような取り組みを通じて、暮らしのお困りごとがあったときに東京ガスを思い出していただく種まきをしていきたいと考えています。

## ＼ 🍷 横浜SR流！お客さまの視点に立った情報の伝え方のコツ 🍷 ／

お客さまの立場やニーズや関心に立って捉え直すことを第一に考え、わかりやすく伝えることに努めています。

### ① 🍷 お客さまの「生活」「課題解決」「メリット」に焦点を当てる

伝えたい情報や製品の特徴を、**一方的に説明するのではなく、お客さまのお困りごとを解決する具体的なメリットを伝えています。**  
例えば、「ガス衣類乾燥機なら、花粉の時期でも安心して洗濯物を乾かせます」「家庭用蓄電池は停電時にも電気が使えて防災に役立ちます」などお困りごとに合わせて伝え方を考えています。

### ② 🍷 言葉や表現を「身近なシーンでの利用例」に置き換える

コンロの使い方を紹介する動画は、「一人暮らし」編や「パーティー」編など**身近な場面を想像できるようなストーリー仕立てにしてご紹介しています。**



### ③ 🍷 多様なニーズに応じて情報の伝え方をカスタマイズ

フリー来館者には、クイズに答えながら東京ガスの取り組みや機器の特性を理解できるクイズラリーを通年で実施しています。  
また、スタッフからの説明の有無に関わらず、**より詳細な製品情報を知りたい方には、展示機器に設置された二次元コードを読み取ると詳細なカタログ内容や動画を閲覧できるようにしています。**



## ＼ 東京ガスの機器交換 や「ライフバル」との連携で顧客体験を向上 ／

**2025年4月から「東京ガスの機器交換」の認知拡大と購入検討の促進を目的として連携を始め、ご来館者に「東京ガスの機器交換」をご案内しています。**

最近「東京ガスの機器交換」のWEBサイトで見積もりをした方が実物を見るために来館されることも多くなっています。**デジタルとリアルの連携により、お客さまのニーズに的確に応えることができる良い取り組みだと考えています。**  
また、スマホの操作が不慣れな方や直接のやり取りをご希望されている方、リフォームをご検討されている方など、お客さまのニーズに合わせてライフバルをご紹介し、東京ガスグループ全体でお客さまの快適な暮らしを実現しています。



### <東京ガスの機器交換 担当の辻さんより一言>

「東京ガスの機器交換」では横浜SRと連携しており、常設POPを掲出いただいております。  
「東京ガスの機器交換」はオンライン完結の住宅設備機器交換サービスであり、**これまで「実物を見て決めたい」というお客さまニーズに応えることができておりませんでした。**  
横浜SRとの連携開始以降は、横浜SRへのご来場をきっかけに「東京ガスの機器交換」をご利用いただくケースや、「東京ガスの機器交換」で見積もり依頼をいただいた後に、**横浜SRで実物を確認してから購入を決められるお客さまが増えています。**  
「東京ガスの機器交換」サービスサイトでも、取扱い商品のうち、横浜ショールームに

展示されている商品を一覧で紹介しております。現在、「東京ガスの機器交換」で実施している「対象コンロ購入で必ずもらえる！グリル調理器プレゼントキャンペーン」でも、**対象商品（ノーリツ製コンロ「オルシェ」）と購入特典の「シェフボット」を横浜SRに展示いただき、お客さまにご案内いただいております。**今後もデジタルとリアル連携をさらに強化し、「東京ガスにまかせて良かった」と言ってもらえるよう、お客さま目線でサービス向上に取り組んでまいります。



＼🌟メルマガの読者に一言！🌟／

今後も、商品展示の場だけではなく、お客さまの日常のお困りごとに寄り添い、**快適で安心な暮らしを実現するための多様な情報と体験の場を提供し、お客さまの「認知・理解・共感」を得られるような工夫をしていきます。**ぜひ皆さまのご来館をお待ちしております。

<東京ガス横浜ショールーム基本情報>

〒220-0012 神奈川県横浜市西区みなとみらい3-5-1 MARK IS みなとみらい4F

営業時間：10:00～18:00

休館日：施設休業日を除いて年中無休

HP：[東京ガス：横浜ショールーム](#)

――\*\*TOPIC🔴川崎市中原区でブランディング施策トライアル第二弾を開始！\*\*――

武蔵小杉エリア限定のブランディング施策の第一弾に続き、**11月21日から川崎市中原区で第二弾が始まりました！**  
今回は、TVerやYouTube広告など複数メディアに加えて**SmartNews広告でもブランディング施策を展開**しています。

＼🖼️画像をクリックすると動画が流れます！🖼️／



今回の施策では、**東京ガス＝“プロフェッショナル”のイメージを作っていくために電気やハウスクリーニングのプロをイメージしたシーンを追加した**広告コミュニケーションを展開しています。

さらに、今回はバナー広告を新たに展開し、YouTube等の動画広告やバナー広告でも一貫したメッセージを受け取ることで、**お客さまの態度変容へと繋げて、実際に申込・契約まで動かせるかどうかを検証**していきます。  
引き続き、東京ガスが「電気」と「ハウスクリーニング」を提供していること、そして「くらしのプロフェッショナルであること」の認知拡大を目指していきます！

<ブランディング施策概要>

・実施時期：11月21日～12月25日（予定）

・掲載場所：川崎市中原区

・広告掲出先：YouTube、TVer、X、SmartNews、GDN、メタ広告、ポケットティッシュ

――\*\*🔴筆者の後書き🔴\*\*――

最後までお読みいただきありがとうございます。  
TGCOMでは、お客さまの立場に立ち、ニーズや関心にあわせてご提案をしていることがわかりました。「東京ガスの機器交換」との連携を通じて、グループならではの新しい顧客体験が、これからも更に広がっていくと良いなと思います。