

日付 2026/04/22 (水) 12:30

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

IGNITURE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)~ <<<<< 1分で読める！今号のIGNITURE通信 >>>>> ~(..u)~

- **新サービス「家電まるごとサポート」を提供開始！**
 - 月額990円（税込）で「テクニカルサポート」「家電保証」「スマホ修理保証」の3つが利用できます。
 - お客様の家電やスマホのお困りごとをまるごと解決します。
- **若年・ファミリー層など幅広いお客さまが対象**
 - これまでのサービスの利用者は特定の層が中心でしたが、本サービスは契約状況やお客さま属性を問わず加入可能です。
 - 若年・ファミリー層、エリア外含む商圏拡大につながるソリューション事業の新たな成長を担うサービスです。
- **拡販体制を強化中**
 - 引っ越し時の架電やメルマガでのテスト販売に取り組んでいます。
 - 今後は引越し機会や住宅購入機会での提案力をより強化すべく、他部所との連携を通じて、さらに多くのお客さまへサービスを届けていきます。
 - 拡販につながるアイデアや取り組みをぜひお寄せください！

----** 家電もスマホも「まるごと」安心！新サービスで広がる東京ガスの暮らしまわりソリューション **----

今回のIGNITURE通信は、暮らしまわりのソリューション特集です！
2026年1月に開始した新サービス「家電まるごとサポート」について
設備ソリューション事業部サービス企画G 橋口さんに話を伺いました。



写真左から：大塚さん、橋口さん、真中さん、西本さん、島田さん

1. 「家電まるごとサポート」について教えてください！

「家電まるごとサポート」（以下本サービス）は、
月額990円（税込）で「テクニカルサポート」「家電保証」「スマホ修理保証」の
3つのサービスが受けられます。

「機器が動作しないときに故障か操作ミスかの判断が難しい」

「機器ごとの保証に加入するのが面倒」

「スマホ故障に手軽に備えたい」

といったお客さまのお困りごとを解決するサービスです。

これまで当グループでは、主にガス機器や水まわりを中心とした
定額メンテナンスサービス（TESメンテ・TES安心サポート、
ガス機器スペシャルサポート、水とでんきの駆けつけサービス）を運営してきました。

これらの既存サービスは、TGガス契約者や持家顧客が中心となり、
また比較的高い年代層のお客さまにご利用いただいていた。

今後、東京ガスが提供する暮らしまわりのソリューションのさらなる成長に向けて、
若年・ファミリー層の取り込みや、
エリア外含む商圏拡大につながる新サービスとして、
「家電まるごとサポート」を2026年1月26日にリリースしました！

2. 「家電まるごとサポート」はどんな価値をお客さまに提供しているのですか？

注カターゲットは、**サービスの利用意向が高いと想定される**
若年・単身層、ファミリー層ですが、
「TGガス契約」「住居形態」など**お客さま属性による加入制限がないため、**
皆さまにご利用いただけるサービスです。

注カターゲット層を中心に多くの方へ、
「家電やスマホのお困りごとをまるごと解決できる」サービスとして
価値を提供してまいります。

3. 「家電まるごとサポート」が提供している3つのサービスについて教えてください！

まず**テクニカルサポート**は、
専門のアドバイザーが家電やスマホのお困りごとをサポートします。
「洗濯機が動かなくなったんだけど、これって故障なのかな？」といったように、
修理が必要かどうかの判断のアドバイス等を受けることができます。

次に**家電保証**についてですが、一般的な量販店では、
購入時に製品ごと一括での金額の支払いが必要なため、
費用が負担に感じる方も多いのではないのでしょうか。

本サービスの家電保証は、**対象商品であれば、**
月額990円（税込）で、メーカーや購入場所を問わず、
何台でも保証を利用できるところが魅力の一つです。

最後に**スマホ修理保証**は、
画面割れや水濡れなどの物損に対して保証が適用となります。
スマホの故障原因のうち約半分は画面割れや水濡れに起因することから、
携帯キャリアなどが提供する**他社サービスは**
実態に比べスペックが過剰で費用負担が膨らんでしまう課題があります。
本サービスでは、**スマホの主な故障原因に対応する保証を**
お手頃な価格で利用できるところがポイントです！

4. 「家電まるごとサポート」の拡販に向けた取り組みについて教えてください！

現在は、**引越し接点時のお客さまへの架電や**
myTOKYOGAS会員向けのメルマガ等によるテスト販売をしています。

特に、**引越し接点時のお客さまへの架電**では、
これから新生活を迎えるにあたり
新しく家電を購入する**機会の増えるお客さまへ直接アプローチ**が出来るため、
サービスリリース以降多くのお客さまからお申込みをいただいています！

家電やスマホの購入機会**でサービスへの加入意向が高まると考えているので、**
引越し機会や住宅購入機会での提案力をより強化すべく、
引越し接点時のお客さまへの架電の販路増強や
家庭用サイトガス・電気申込画面でのサービス同時申込のスキーム確立、
東京ガスの法人営業力を活かし、
リビング営業二部をはじめとした他部所との連携を図りながら
アカウント数のスケール化を目指してまいります。

5. 読者へのメッセージ

当グループでは、**toC向けの**
「お客さまの日常をとめない・安心して生活できる」ソリューションを
運営・提供しています。

今回リリースした「家電まるごとサポート」は、
これまでリーチできなかった
若年層・ファミリー層のお客さまにもご提案できるサービスです。
このサービスをきっかけに、**より多くのお客さまへ**
東京ガスのソリューションをお届けしたいと考えています。

今後の拡販に繋がるような**アイデアや取り組み**があれば、
いつでもご連絡をお待ちしております！

——** ✂ 筆者の後書き ✂ **——

今回の特集を通じて改めて感じたのは、
「暮らしまわりの困りごと」は、
まだまだ解決されきっていない領域だということです。

家電やスマホは生活に欠かせない一方で、
いざトラブルが起きたときには「どこに相談すればいいかわからない」
「比較検討が面倒」といった声も多く聞かれます。

今回の「家電まるごとサポート」は、
そうした“日常のちょっとした不安や手間”に対して、
シンプルに、まとめて応えるサービスだと感じました。

東京ガスが目指す「暮らしの会社」は、大きなソリューションだけでなく、
こうした一つひとつの“困った瞬間”に寄り添えるかどうかの積み重ねだと思っています。

まだ立ち上がったばかりのサービスですが、
現場発の工夫やアイデアによって、さらに広がる可能性があります。
ぜひ皆さんの視点からも、
「こういう場面で届けられるのでは？」という気づきやアイデアがあれば、
気軽に共有いただくと嬉しいです。

——** 📧 IGNITURE通信バックナンバーはこちら！ 📧 **——

🎉 「IGNITURE通信」のWebサイトができました！ 🎉
過去配信した記事を読覧できますので、ぜひご確認ください！

👉 IGNITURE通信のWebサイトはこちら！ 👈
<https://igniture-tgg.tokyo-gas.co.jp/newsletter/>
(ログインID : igniture / PW : tgIG2030)

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♪
※本メルマガの写真を転載されたい方はご相談ください。

問い合わせ先
リビング戦略部 ブランディング推進G
Email : igniture-lv@tokyo-gas.co.jp