

■米国：市場調査会社が電気事業者の顧客満足度調査結果を公表

市場調査会社が 2012 年 7 月 11 日に公表した、電気事業者の顧客満足度に関するアンケート調査結果によると、総合的な満足度は前年から変化が無いものの、供給信頼度に対する不満が高まっている。調査は、2011 年 7 月から 2012 年 5 月までの期間、全米 10 万人余（家庭用需要家）を対象に行われた。調査を実施した JD パワー社は、今回の調査結果について、2011 年 8 月のハリケーンや 2011 年 10 月の暴風雪による停電被害を受け、特に米国北東部の事業者の「供給信頼度」および「電力品質」に対する需要家の不満が反映されたとした。その一方で、不況が継続する中、低廉な小売価格を提供する事業者に対し、「価格」の面で高い評価が付けられ、総合的な満足度を下支えした形となったと分析している。