

## ■米国：米国の電力会社に対する顧客満足度が増加

大手市場調査会社の J.D.パワー社は 2014 年 7 月 16 日、電力会社に対する家庭用需要家の顧客満足度調査結果（2014 年版）を発表した。それによると、電力会社の社会的貢献、停電時のコミュニケーションなどの改善により、顧客満足度は前年より増加した。調査は 16 年間実施しており、6 つの指標（電力品質と信頼度、価格、料金請求と支払、企業の社会的貢献、コミュニケーション、顧客サービス）を用いて評価している。特にコミュニケーションに対する満足度が 6 年連続増加した。これは、電話や電子メールのほか、近年テキストメッセージ、ソーシャルメディアといった情報伝達手段が多様化してきたことから、それに電力会社が対応すべく取り組んできたためと説明している。ただし同社は、ケーブルテレビやインターネットサービスプロバイダーの顧客満足度の増加割合に比べ、電力業界の増加割合は低いとも述べている。