

#### ■英国：顧客満足度において中小の電気・ガス小売事業者が上位に

2019年1月21日付の報道によると、英国において中小の電気・ガス事業者の顧客満足度がおおむね高いことが判明した。当該調査は英国消費者協会が発行する雑誌「Which?」が実施したもの。30の電気・ガス小売事業者を対象として、約7,500人の消費者に請求書のわかりやすさ、カスタマーサービスの対応、価格設定などの様々な項目について5段階評価で満足度を記入依頼する方式で2018年9月に行われた。上位3社はOctopus Energy、Robin Hood Energy、So Energyというビッグ6以外の中小電気・ガス事業者が独占することとなった。ビッグ6については、すべて22位以下という結果となり、NpowerとScottish Powerが同率27位でワースト3となった。