

2021年7月21日

NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューションのNPS®ベンチマーク調査2021において「楽天でんき」が第1位を2年連続で受賞

楽天エナジー株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：山田 善久、以下「楽天エナジー」）が提供する個人・家庭向け低圧電力供給サービス「楽天でんき」は、株式会社NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューションが発表した「NPS®ベンチマーク調査2021 電力部門」※において、第1位を受賞しました。第1位の受賞は、昨年につき2年連続となります。

NPS®（Net Promoter Score®）とは、「友人や同僚に薦めたいか？」などの質問の回答から算出される顧客ロイヤルティを測る指標です。

今回、調査・評価対象となった電力会社9社中、「楽天でんき」は、料金の適切さやサービスの分かりやすさ・使いやすさなどに加え、特に「ポイントプログラムのお得さ・充実度」において高い評価を受けました。

「楽天でんき」は2021年7月1日に、J.D. パワーの「2021年新電力切り替え満足度調査[※]」＜北海道・東北／関東／中部／関西／中四国・九州＞の全5エリアにおいても総合満足度第1位を受賞しています。

（参考：「楽天でんき」が新電力切り替え満足度第1位を受賞しました！

<https://energy.rakuten.co.jp/info/20210701.html>）

楽天エナジーは、今後もお客様に様々なエネルギーサービスを提供し、安定した電力供給を続け、エネルギー市場の健全な発展に寄与してまいります。

※調査概要

NTTコムオンライン NPS®ベンチマーク調査【電力（関東・関西）部門】2021

<https://www.nttcoms.com/service/nps/report/energy/>

調査対象企業（アルファベット順、50音順）：

一般電気事業者：関西電力、東京電力エナジーパートナー

新電力：au でんき（KDDI）、ENEOS でんき（ENEOS）、J:COM 電力（ジュピターテレコム）、おうちでんき（ソフトバンク）、大阪ガスの電気（大阪ガス）、ずっとも電気（東京ガス）、楽天でんき（楽天エナジー）

Net Promoter®およびNPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

【お問い合わせ先】

楽天エナジー カスタマーセンター

受付時間：9:30～17:30

お問い合わせフォーム：https://energy.faq.rakuten.net/CCRM_EnergyAsk

電話番号：050-5490-9070