

体験価値の向上

安定供給

安全対策

地震・災害対策

## CX・DX戦略の策定

2022年11月、「徹底的なお客さま視点」と「デジタル活用」に基づいて、相互に関連する「CX※の向上」と「DXの推進」を一体として取り組むことで、お客さまに“新しい価値”をお届けすることを目指し、CX・DX戦略を策定・公表しました。

対面接点、デジタル接点を問わず、全ての接点における“心理的・情緒的価値”の創出・向上のために、CXとDXに一体的に取り組んでいます。

※ 顧客体験・顧客体験価値



## CX推進セミナー

2023年6・7月に外部講師を招いて、経営層向け・全従業員向けに2種類のセミナーを開催し、グループ会社を含め、CXに対する理解の深化を図りました。

(概要)

- CXの重要性、考え方
- 自社・他社の取組事例、経営層が担うべき役割

## CS※・CX向上研修

お客さま視点に立った業務の遂行を実現するために、お客さま接点業務従事者を対象に接客研修を実施しています。

2023年は研修の対象範囲を拡大し、京葉ガスサービスショップ従業員・京葉ガスグループ従業員約140名が受講しました。

参加者のレベルに合わせた研修を展開し、主にビジネスマナーの底上げを目的とした「初級編」とお客さま一人ひとりに合わせた対応スキルの習得を目的とした「応用編」を開催しました。

※お客さま満足度

## CSマイスター

2015年より、CSマイスター※制度導入し、お客さまからいただいたおほめ・お礼をポイント化、累積したポイント数に応じて作業員に「CSマイスター」の称号を認定しています。

称号は、ポイント数に応じて4段階(ブロンズ、シルバー、ゴールド、プラチナ)あり、称号認定者にはバッジや認定証を授与しています。

オール京葉ガスでは、当制度を利用し、「もう一度この人に接客してほしい」と思われるような接客サービスをめざし、常にレベルアップを図っています。

※「CSマイスター」とは、ガス機器の取り付けや修理、ガスの開栓作業、ガスもれ点検等でお客さま満足(CS)の高い評価を得ている作業員です

### 称号認定者(2023年10月時点)

称号	人数(人)
プラチナマイスター	3
ゴールドマイスター	26
シルバーマイスター	153
ブロンズマイスター	306

体験価値の向上

安定供給

安全対策

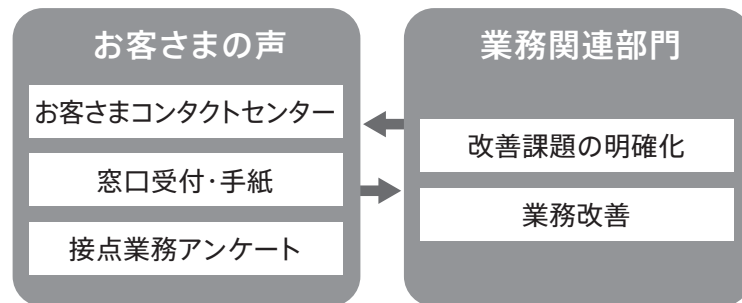
地震・災害対策

## お客さまの声を経営に活かす取り組み

さまざまな場面でお客さまと接する機会があります。その接点機会の一つひとつを大切に、お客さま満足の上昇に努めています。

お客さまからいただいた「声」を従業員一人ひとりの原動力として全社的に共有することで、さらなるサービス品質の向上に役立っています。

具体的には、電話や各種アンケートから寄せられる「お客さまの声」を関係部署で構成する専門会議を通じて、改善策を検討・実施しています。



## お問い合わせチャネルの多様化

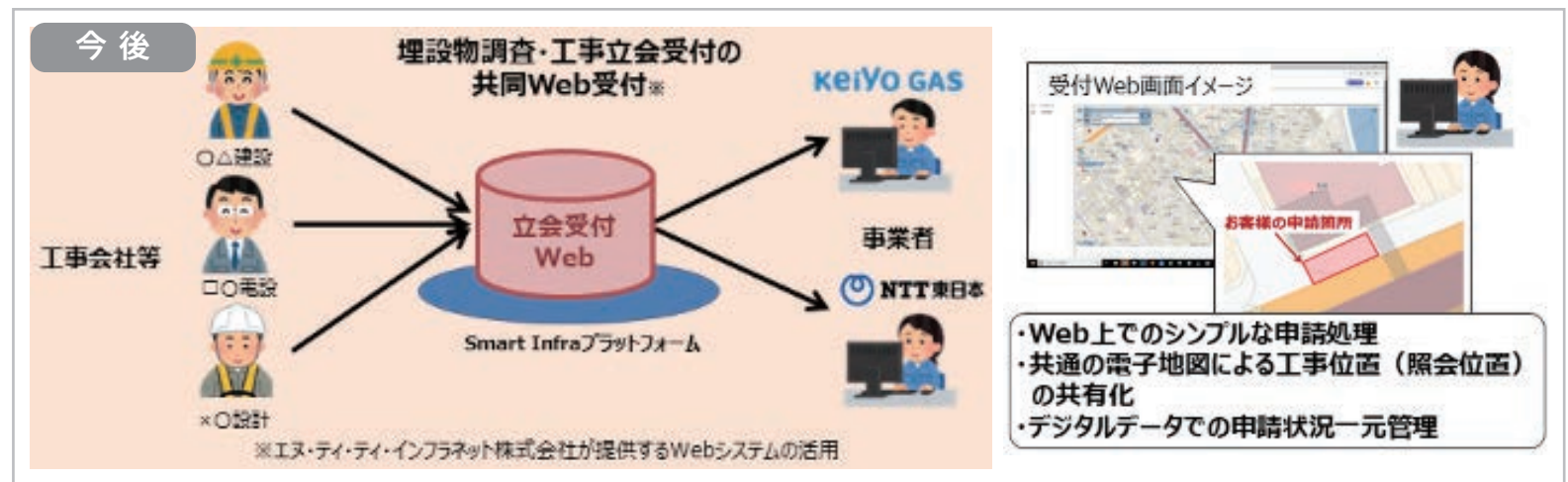
お客さまがお申し込み・お問い合わせしやすい環境を構築するため、従来の電話受付に加え、ウェブサイト上の申込フォームやFAQの充実、チャットボット等の新技術導入を推進しています。

お申し込み・お問い合わせいただく手段が多様化することで、お客さまご自身にてお好きな手段をお選びいただけます。

## 埋設物調査・工事立会の共同Web受付

2023年7月、道路掘削を予定している工事会社等からの申請に対して、NTT東日本との共同Web受付を開始しました。

受付業務の効率化・生産性向上を図るとともに、申請者の負荷軽減にもつながる等、建設業界の働き方改革やDX推進等、社会課題の解決にも貢献していきます。



体験価値の向上

安定供給

安全対策

地震・災害対策

## 原料調達の多角化

都市ガスの原料である天然ガスはその多くを海外から輸入していますが、安定供給のために調達先を多様化し、また千葉県内で豊富に産出される天然ガスも利用することで、リスクの分散化を図っています。

LNG系  
天然ガス千葉県産  
天然ガス

## 保安施設のレジリエンス強化

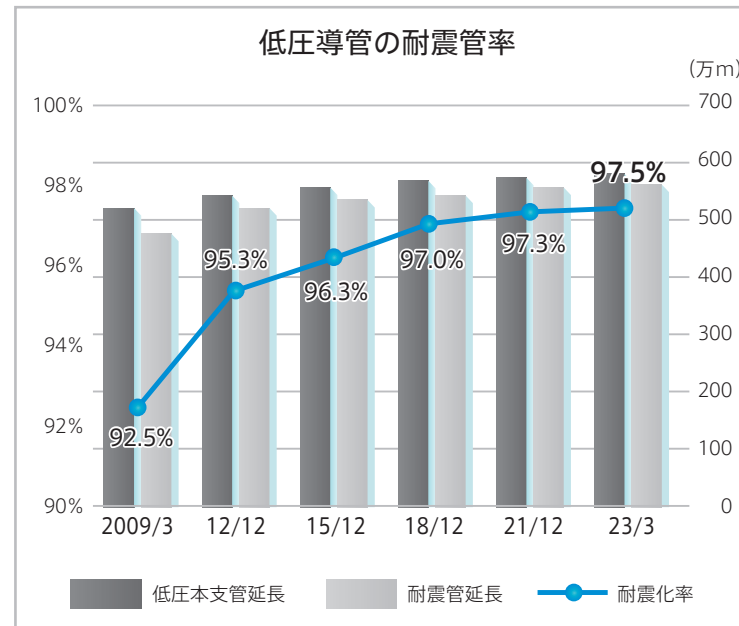
ガス漏えい・ガス事故等の受付・出動指示を行う保安指令室やガスの製造コントロール・供給状況の監視等を行う供給指令室は、地震や風水害といった災害発生時においても維持継続が必要です。

更なるレジリエンス強化に向けて、業務・機能の高度化を図るべく、拠点の移転や物理的な機能統合を進めています。

## 耐震管への入替

お客さまへ都市ガスをお届けするための、ガス導管延長は約6,500kmあります。

特に低圧ガス導管は、ポリエチレン管(PE管)等の耐震管に順次入替えており、2023年3月時点で耐震管率:97.5%になりました。



## 高圧パイプライン建設

当社と大多喜ガス株式会社により設立された「なのはなパイプライン株式会社」が、2018年から建設を進めていた「なのはなパイプライン」が、2022年5月に完工を迎え同年6月より運用を開始しました。

「なのはなパイプライン」は、株式会社JERAの富津LNG基地(富津市)と姉崎火力発電所(市原市)までの約31kmを繋ぐ天然ガスを輸送する高圧パイプラインです。

本パイプラインは、将来にわたり天然ガスを安定的に供給し、天然ガスを普及拡大するために建設しました。

配管の埋設(小櫃川シールド工事)※



シールドマシン(木更津シールド工事)※



なのはなパイプラインの区画



※シールド工事: 河川横断等、掘削が困難な箇所を施工するためにトンネルを築造しそこにガス管を埋設する工事

体験価値の向上

安定供給

安全対策

地震・災害対策

## 事業継続計画(BCP)

大規模地震等の災害に備えて、基本方針と行動プランを定めています。お客様の安全、早期復旧、事業の継続を実現させるため、部署ごとに業務整理・優先順位づけを行い、リスクに備えています。

また、新型インフルエンザ等をはじめとする感染症等への対応も定め、危機管理の徹底に努めています。

## ガスもれ検査・ガス機器検査


お客様に安心してガスをお使いいただくために、法令に基づき4年に一度、お客様宅にお伺いし、ガスもれ検査・ガス機器調査を行っています。


2022年11月より、本調査をお客様にわかりやすくご理解いただくために、また安心してガスをご利用いただくために、動画を公開しました。

本動画は、調査訪問前に事前送付するハガキ内のQRコードからも視聴いただけるようにしています。

動画

京葉ガスのガスもれ検査と  
ガス機器調査ってなにをするの？





## 保安人財の育成

緊急保安研修センターを活用し、保安の高度化に向けた取り組みを推進しており、特に緊急時の保安人財は「技能認定制度」に基づき、技能レベルをS・A・B・Cの4等級に分けて訓練しています。

上位等級への昇級には、実技試験だけでなく筆記試験をクリアする必要があります。

技能認定制度	技能・知識レベル	到達目標期間
S級(メイン)	A級として複数年の経験から培ったスペシャリストとしての技能・知識を有し、トレーナーとして適切な教育ができる	配属5年
A級(メイン)	B級の技能・知識に加えて、職場における日常的な指導ができる	配属3年
B級(サブ)	業務に必要な技能・知識を有し、自ら判断し、作業や対応ができる	配属1年
C級(サブ)	基礎的な技能・知識を有し、B級以上を保有する者の指示の下で補助的な作業や対応ができる	配属3ヶ月



【緊急保安研修センター】(屋外実習場)



【技能訓練の様子】



【VR訓練の様子】

体験価値の向上

安定供給

安全対策

地震・災害対策

## 安全講話の実施

ガス事故「0（ゼロ）」を目指し、土木・建設工事会社をはじめとする関係者のみなさまに対して、安全講話を実施しています。

また注意喚起パンフレットを作成し、事故の未然防止に向けた周知を実施しています。

### 安全講話の概要

- ガス管の特徴
- 協議・巡回立ち会い
- 施工時のお願い
- ガス管損傷事故事例 等



## ガスもれ専用電話

お客さまがいつも安心して都市ガスをお使いいただけるよう、ガスもれ、ガス事故等の緊急事態に備えて365日24時間の通報受付と出動体制を整えています。

## ガス機器修理の24時間対応

お客さまのお困りごとに迅速に対応するため、家庭用ガス機器修理について365日24時間、受付・修理を行っています。

## 工事の立ち会いの実施

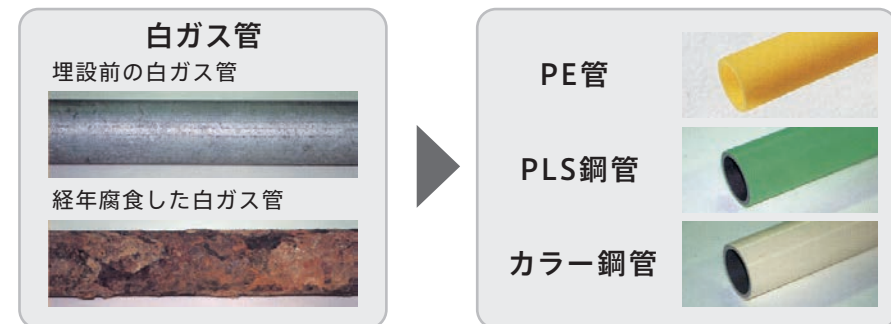
ガス管の損傷事故による危険を防ぐため、各行政や土木・建設工事等を行う事業者に対して工事照会のお願いを呼びかけています。

また、工事現場の立ち会い・見回りや圧力の高い重要なガス管が埋設された路線のパトロールを行い、お客さまへ都市ガスをお届けするためのガス管を守っています。



## 経年管対策

お客さま宅の古くなったガス管を、お客さまのご理解をいただき、腐食しにくいポリエチレン管（PE管）等への取り替えを進めています。



体験価値の向上

安定供給

安全対策

地震・災害対策

## 緊急対策

導管事業区域を3つのLブロック、さらに全体を36のMブロックに細分化し、約400カ所に設置している地震計が一定以上の揺れを感知した場合は、二次災害防止のため、該当するMブロック地区のガス供給を停止します。

ブロック化された導管網により、問題のないブロックへの供給を継続し、影響を最小限に抑えます。また、地震・災害発生時の緊急体制を整備し、さまざまなリスクへの対策を整えています。

### 地震発生

マイコンメーターが作動(震度5相当以上)し、各家庭のガスをストップ

整圧器に設置した地震計が規定値以上の揺れを感知するとそのMブロックのガスの供給を停止

ガスの製造・送出手を停止



※市川市、松戸市、鎌ヶ谷市、浦安市、船橋市、柏市、流山市、白井市

## 復旧対策

ガス供給を停止した地域について、ガス供給を速やかに再開するための対策です。復旧作業は、供給停止を行ったMブロックの地域をさらに1,000～3,000件単位で細分化したSブロックごとに進めていきます。

日頃より復旧作業に必要な要員や資機材、行動基準を整備するとともに、地震訓練を毎年実施、各自治体訓練にも積極的に参加しています。なお、被害の大きな災害の場合は、一般社団法人日本ガス協会を通じて、全国のガス事業者による応援体制も整備されています。

## 近隣ガス事業者との災害時相互支援協力協定

2018年より、習志野市企業局、大多喜ガス株式会社および当社は、災害発生時等に早期復旧を図るため、三者による「近隣ガス事業者との災害時相互支援協力協定」を締結しています。2022年には、所有地の相互利用に関する事項を協定に追加し、相互支援内容の拡充を図りました。

2023年3月、協定の実効性をより高めることを目的に、各代表者らによる「三者協定推進会議」を行いました。

### 復旧対策としての訓練・資器材の整備

#### 地震訓練



#### 資材の整備



#### 常盤平自家用給油所



#### 臨時ガス供給設備の準備 (移動式ガス発生設備)

