

つぎの「うれしい!」へ。

keiYO GAS

**環境社会活動
報告書 [CSR]
2022**

03 会社概要

04 トップメッセージ

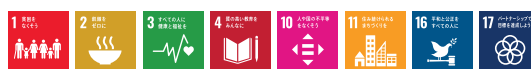
05 トピックス

06  I. 環境への貢献



1. 環境保全の基本理念・行動方針
2. 環境への取り組み体制
3. 環境への取り組み

11  II. 地域社会への貢献



1. 地域コミュニティー
2. 次世代を担う子どもたちへ

13  III. 人財とパートナーシップ



1. 一人ひとりの能力を伸ばす
2. 健康で活気ある職場づくり
3. ワークライフバランス
4. パートナーシップ向上に向けて

16  IV. コンプライアンスの推進



1. コンプライアンスの推進・取り組み
2. コンプライアンス推進体制の整備
3. コンプライアンス意識の浸透

18  V. お客さま満足向上



1. 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

20  VI. 安全・安心の取り組み



1. 安定供給に向けた高圧パイプライン建設
2. 地震・災害対策
3. 安全対策

【本報告書について】 本報告書は、ISO26000などを参考に当社のCSR活動をまとめたものです。
 対象期間：2021年度(2021年4月～2022年3月) 一部左記以外の期間を含みます。
 発行：2022年12月

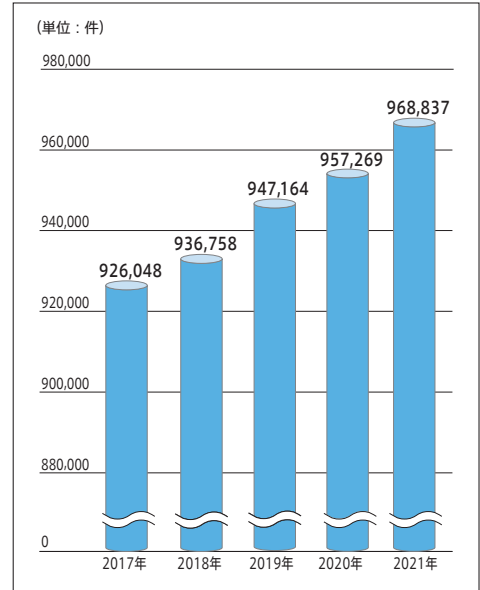
会社概要

本社所在地	千葉県市川市市川南2丁目8-8
設立	1927年1月8日
事業開始	1928年9月20日
資本金	27億5476万円
主な事業内容	ガス事業、電気供給事業、 ガス機器の販売、ガス工事の施工
従業員数	770人(2021年12月末現在/常勤の就業人員)
上場金融 商品取引所	東証スタンダード
導管延長距離	6,486km

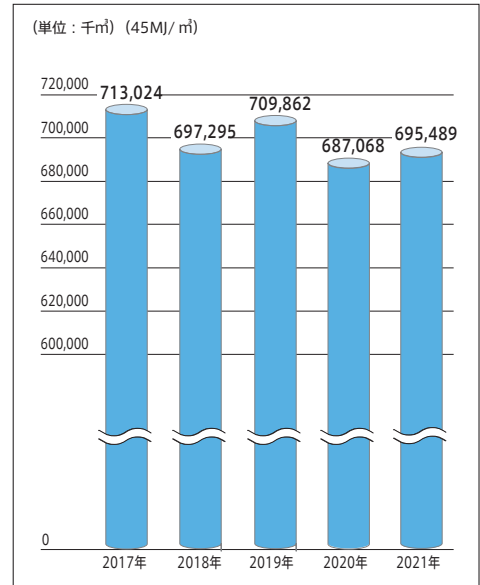
ガス供給区域・導管網



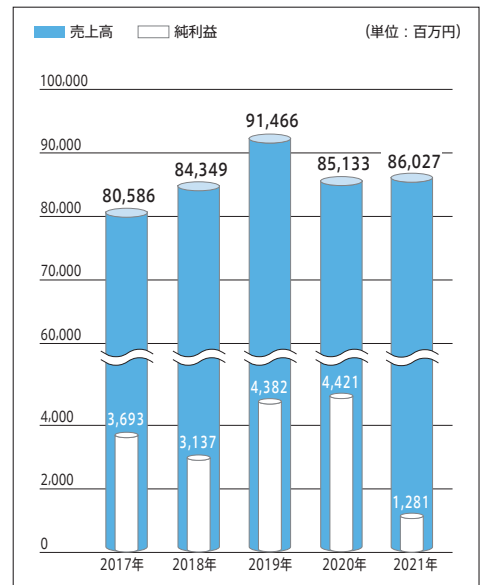
取付ガスメーター数の推移



都市ガス販売量の推移



売上高・純利益の推移



Top Message トップメッセージ

京葉ガスは1927年(昭和2年)の設立以来、千葉県北西部への都市ガスの供給を中心として、地域とともに発展してきました。経営理念として「お客さま視点の企業活動を通じてより快適な生活と豊かな社会の実現に貢献する」を掲げて企業活動を展開しています。

2030年を年限とするSDGs(持続可能な開発目標)への貢献についても、理念に示す通り、企業活動を通じて社会課題の解決に取り組むことで、社会の持続的発展に貢献できるものと考えています。

2022年より、京葉ガスは更なる企業の成長に向けて、「長期経営ビジョン2030」、「中期経営計画2022-2024」へのチャレンジをスタートしました。2030年のありたい姿「“つぎの「うれしい!”””をご提供することで、お客さまの“期待を超える”存在となる」の実現に向けて、4つの重点戦略「低炭素・脱炭素社会への貢献」、「総合生活産業事業者への進化」、「安全・安心の取り組みの強化」、「経営基盤の強化」を推進しています。

また、近年大きな社会課題の一つとなっている気候変動への対応についても「カーボンニュートラルチャレンジ2050」を策定し、2050年のカーボンニュートラルの実現に向けてトランジション期における低炭素ガス体エネルギーの普及拡大や、再生可能エネルギー電源の開発を軸とした脱炭素化にオール京葉ガス^{※1}で取り組んでいます。

今後は、当社と同じく「ちばSDGsパートナー登録制度^{※2}」に登録するパートナー企業や学校法人などと新たな連携を図り、より多くの社会課題の解決に取り組んでまいります。

京葉ガスは、未来を見据えた事業活動を通じて、社会課題の解決とSDGsの実現に貢献してまいります。

※1 お客さまに提供する価値を高めるための当社、グループ会社を含めたビジネスパートナーで構成する連携体制。

※2 千葉県内企業等におけるSDGs推進の機運を醸成するとともに、具体的な取り組みを後押しするため、千葉県にて創設された制度。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



代表取締役社長
社長執行役員 羽生弘

経営理念

私たちはお客さまの視点に立った企業活動を通じ、より快適な生活と豊かな社会の実現に貢献いたします。

- エネルギーの安定供給と保安の確保を通じ、お客さまに快適と安心を提供いたします。
- より魅力あるサービスと商品の提供を通じ、お客さま満足の上昇に努めます。
- 変革と創造により、お客さまから選ばれる企業を目指します。
- 環境に配慮し、地域社会に共感を得られる企業活動に努めます。
- ビジネスパートナーとのフェアな企業活動を通じ、協力と信頼関係の構築を目指します。
- 社員一人ひとりの意欲と創造性を尊重し、活気ある企業風土の醸成に努めます。

「ちばSDGsパートナー」に登録されました

2022年3月、京葉ガスは「ちばSDGsパートナー登録制度^{*}」に登録されました。京葉ガスは、経営理念のもと、これからも地域社会の皆さまと連携し、社会の持続的発展およびSDGsの達成に向けて取り組んでまいります。

^{*}千葉県内企業などにおけるSDGs推進の機運を醸成するとともに、具体的な取り組みを後押しするため、千葉県にて創設された制度。



「カーボンニュートラルチャレンジ2050」を策定しました

2022年4月、オール京葉ガス^{*}として“持続可能な社会”を実現するために「カーボンニュートラルチャレンジ2050」を策定しました。 ^{*}お客様に提供する価値を高めるための当社、グループ会社を含めたビジネスパートナーで構成する連携体制。

3つのChallenge



^{*}国内外における電源開発、FIT電源、調達などを含む。

「省エネコミュニケーション・ランキング制度」において都市ガス・電気の2部門で最高評価の五つ星を獲得

2022年10月、経済産業省・資源エネルギー庁の「省エネコミュニケーション・ランキング制度^{*}」の2022年度評価において、都市ガス小売事業者並びに小売電気事業者の2部門で、それぞれ最高評価となる五つ星(★★★★★)を獲得しました。

^{*}ガス・電力会社によるお客さま向けの省エネに関する情報提供やサービスの充実度を調査し、取り組み状況を評価・公表するもの。



省エネコミュニケーション
ランキング制度





I. 環境への貢献

1. 環境保全の基本理念・行動方針



(1) 基本理念

京葉ガスは、資源とエネルギーの効率的利用を追求し、環境と調和のとれた豊かな地域社会を実現するために、環境保全に積極的に取り組んでいきます。

(2) 行動方針

● 環境負荷の低減

天然ガスの普及および利用分野の拡大と省エネルギーの推進によってCO₂などの排出抑制および防止を図ります。

● 循環型社会の形成

廃棄物の排出を抑制し、リサイクルを推進します。

● 新技術などの導入促進

環境保全に関わる新技術などの導入促進に積極的に取り組みます。

● 教育・啓発

オール京葉ガスとして環境教育活動を行います。

● 地域社会との共生

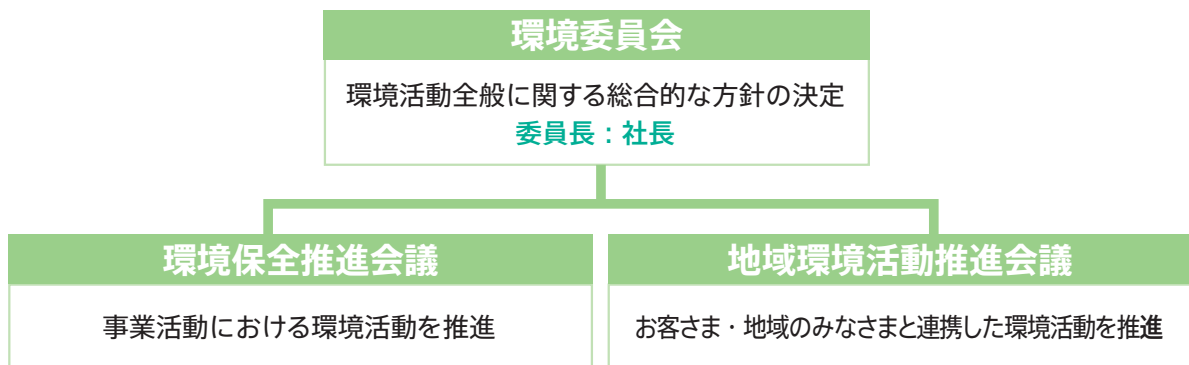
地域社会の環境保全に貢献します。

2. 環境への取り組み体制



環境保全を経営上の重要な活動と位置づけ、社長を委員長とする「環境委員会」を設置して全社での活動を推進しています。

さらに、事業活動における環境保全活動を推進する「環境保全推進会議」と地域のみなさまと連携した環境活動を推進する「地域環境活動推進会議」を設け、取り組みを行っています。



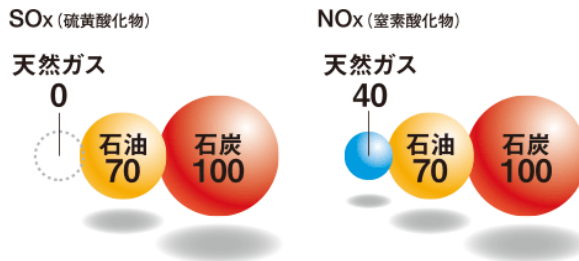
3. 環境への取り組み



(1) 天然ガスの環境性

都市ガスの主原料である天然ガスは、石油などの化石燃料のなかで燃焼されたときに排出されるCO₂が最も少ないエネルギーです。

また、大気汚染の原因となるNO_x（窒素酸化物）の排出量も少なく、SO_x（硫黄酸化物）の排出はありません。



出典：エネルギー白書2016（資源エネルギー庁）

(2) カーボンニュートラル都市ガスの供給

カーボンニュートラル都市ガスの供給を開始し、お客さまがご使用になるガス体エネルギーの脱炭素化を推進しています。

販売量 3,220千m³



CO₂削減量 9,305t

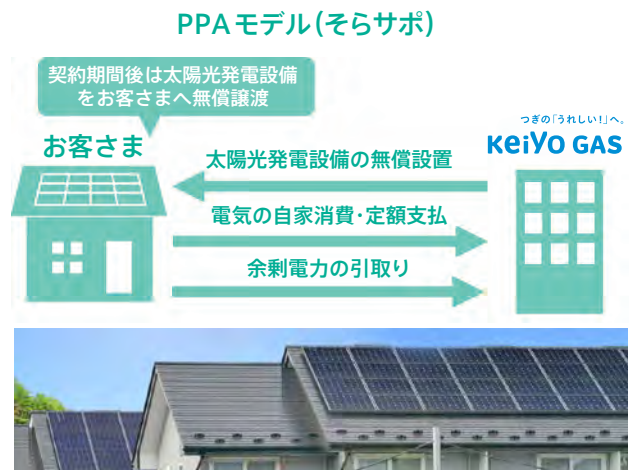


(3) カーボンフリーでんきの活用

カーボンフリーでんきの供給を開始し、カーボンオフセットした電気の普及を推進しています。

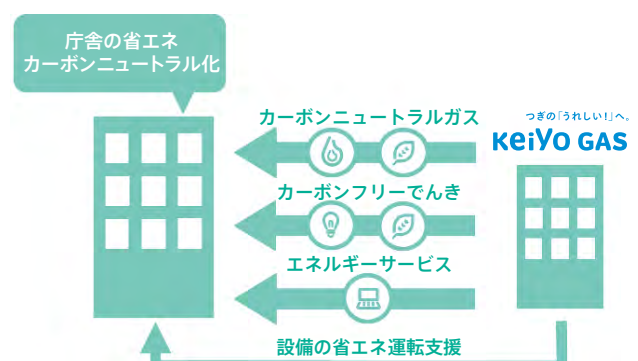
また「京葉ガスのそらサポ」として、一定額の利用料金をお支払いいただくことで、お客さま宅での太陽光発電設備を無償設置し、快適で安心できる暮らしをお届けしています。

さらに、太陽光発電の余剰電力の買取を行うサービスを展開し、CO₂の削減に貢献しています。



(4) ゼロカーボンシティ実現への貢献

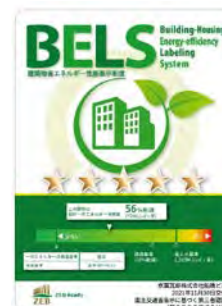
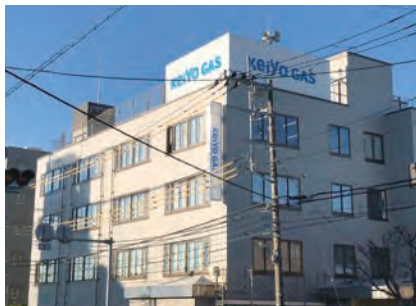
地域自治体との連携強化・拡大により、お客さまがくらす地域のゼロカーボンシティ実現に貢献しています。



(5) 京葉ガス船橋ビル ZEB Ready 認証取得

京葉ガス船橋ビルの省エネルギー化工事において、建築物省エネルギー性能表示制度(BELS)の「ZEB Ready」を取得しました。

汎用技術の活用により、既存事務所の一次エネルギー消費量を約56%削減しています。



(6) 再生可能エネルギーの開発

再生可能エネルギーへの出資

オール京葉ガスの知見を活かし、太陽光発電などの再生可能エネルギー電源の開発・投資を積極的に行っています。



岩手県一関市MS発電所
(設備容量14.9MW)(2022.4出資)

再生可能エネルギー開発実績

太陽光発電

バイオマス発電

小水力発電

京葉ガスエナジーソリューション株式会社
KeiYo GAS グループ

グリーンボンド*発行

環境改善効果のある事業に限定した社債であるグリーンボンドを発行しました。第三者評価として、株式会社日本格付研究所(JCR)より「JCRグリーンボンド評価」の最上位である「Green1」の評価を獲得しています。

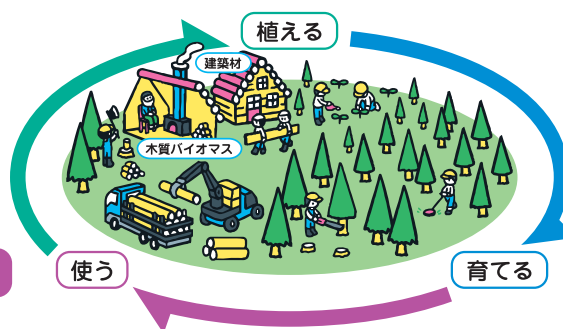
*気候変動・水・生物多様性対策など、環境に好影響を及ぼす事業活動に資金使途を限定した債券。

発行金額
10億円

(7) 森林保全

2022年6月、京葉ガスは、長野県長野市中曾根にある社有地(面積：15,627㎡)において植林活動を行いました。

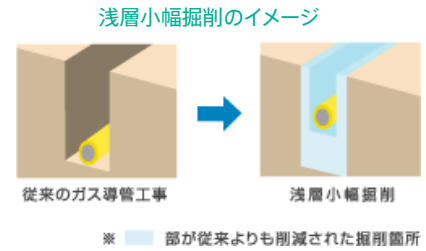
豊かな森林を次の世代に引き継いでいくために、森林保全活動を通じて環境保全に取り組んでまいります。



(8) ガス導管工事の掘削土排出抑制

浅層・小幅掘削

ガス導管を埋設する深さを従来よりも浅くするとともに掘削幅を狭くすることで、掘削土を削減しています。

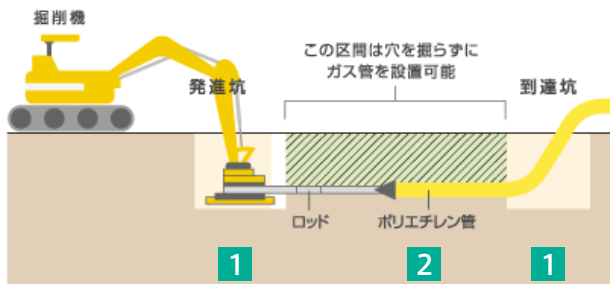


非開削工法

一般的なガス導管工事では道路に沿って埋設する延長分を帯状に掘削します。一方、非開削工法は工事区間の両端に小さな穴(掘削坑)を設けてガス導管を地中に引き込むため、掘削面積を大幅に削減できます。

導管新設用非開削工法

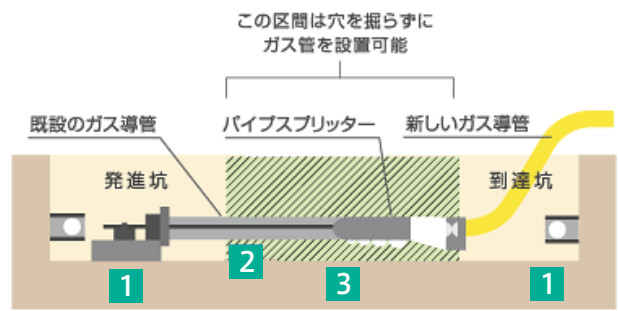
京葉ガスが国内で初めて導入した「フレックスドリル工法」は、推進機を掘削機の先端に取り付ける工法です。従来の非開削工法に比べてコンパクトなため、施工スペースを小さくすることができます。



- 1 工事区間の端部に発進坑と到達坑を掘削して発進坑にフレックスドリルを設置します。
- 2 発進坑から到達坑までロッド(鋼製の棒)を通して新しいガス管を引き込みます。

既設導管入替用非開削工法

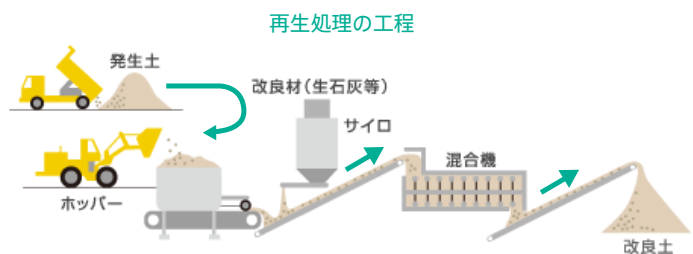
「パイプスプリッター工法」は既設のガス導管を切り裂きながら新しいガス導管(ポリエチレン管)を設置する非開削工法です。



- 1 工事区間の端部に発進坑と到達坑を掘削して発進坑に押し引き機械を設置します。
- 2 既設管のなかにロッド(鋼製の棒)を通してカッターと新しいガス管を取り付けます。
- 3 押し引き機械でロッドを引き込むことで、既設管を切り裂きながら新しいガス管を設置します。

掘削土の再利用

ガス工事で発生した掘削土は土質改良を行い、埋め戻し用の土として再利用しています。



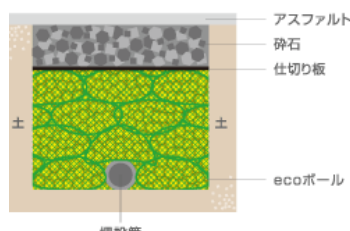
仮埋戻し材料(ecoボール・EPSブロック)の活用

連続したガス工事ではガス導管の末端部分を再度掘削する必要がありますが、再利用可能な仮埋戻し材料(ecoボール・EPSブロック^{※1})を活用することで掘削土の削減に取り組んでいます^{※2}。

※1: EPS: Expanded Polystyrol=発砲スチロール。

※2: 翌日に再度掘削するような箇所など、使用可能な工事に制限があります。

ecoボール施工イメージ



ecoボール



(9) 自治体との協働による地域環境保全

自治体が主催する環境イベントや地域清掃活動などに積極的に参加することで、地域のみなさまと連携した環境保全活動に取り組んでいます。

環境イベント

環境フェア(浦安市・船橋市)、環境フォーラム(白井市)、環境パネル展(鎌ヶ谷市)、まなぼう!あそぼう!サステナブルひろば(船橋市)

地域清掃活動

江戸川クリーン大作戦(市川市)、ふなばし三番瀬クリーンアップ(船橋市)、船橋をきれいにする日(船橋市)



江戸川クリーン大作戦

(10) 事業活動に伴う環境負荷の実績

事業所におけるCO₂排出量

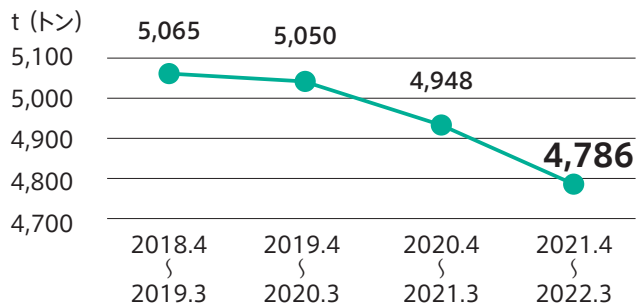
4,786t



つぎの「うれしい!」へ。

KeiYO GAS

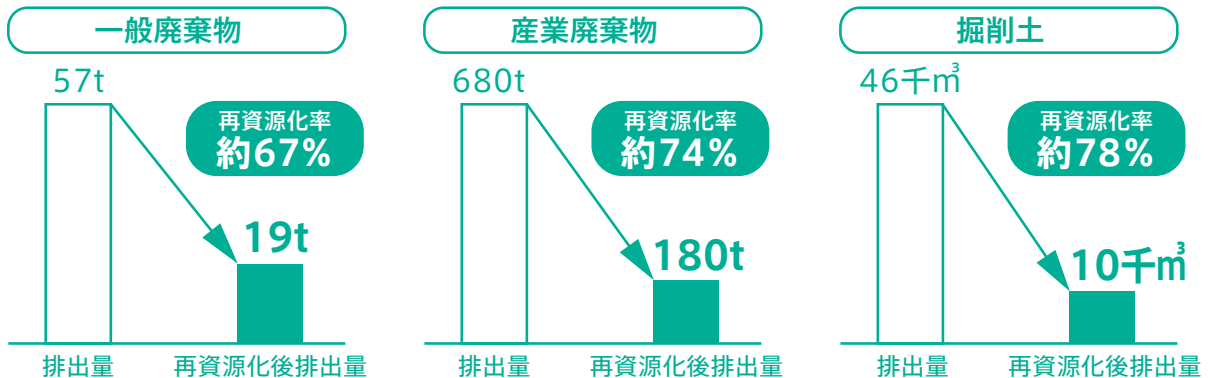
CO₂排出量の推移



使用エネルギー実績

電力	4,423	千kwh
都市ガス	1,129	千m ³
水	27	千m ³

事業活動における外部排出(再資源化)





II. 地域社会への貢献

1. 地域コミュニティ



京葉ガスの社会貢献活動基本方針「私たちは地域社会の一員として、社会貢献活動を通じて豊かな社会の実現に貢献します」をもとに、社会貢献活動を進めています。

(1) KeiyoGAS Community Terrace

2021年10月、KeiyoGAS Community Terrace（てらす）をグランドオープンし、地域の皆さまに活動・交流の場として活用いただいています。施設内にフードボックス※を設置しており、集まった食品は「いちかわフードバンク by フリースタイル市川」を通じ、福祉団体や子ども食堂、生活困窮者などの必要としているところに届けられます。

※賞味期限までに消費しきれない食品を寄贈いただくための食品回収ボックス。

また、近隣の小学校に通学する子供たちの放課後の居場所づくりとしても、施設を開放しています。

入退館時にQRコードをかざすことで、保護者に入退館のメールが届くシステムを導入したことで、安心感をもって施設を活用いただいています。



(2) 船橋倉庫の津波災害時活用

船橋市と当社は、京葉ガス株式会社船橋倉庫について、津波時における一時避難施設としての使用に関する協定を締結しました。

この協定により、津波警報発表時に避難対象地域外への避難困難者が、身の安全を守るための場所として安全に移動できるまでの間、緊急かつ一時的に垂直非難するための建物として使用することができるようになりました。



(3) 京葉ガス「小さな親切」の会

1985年に発足以来、30年以上にわたり活動してきました。自治体主催のクリーン作戦への参加や、定期的に行う社屋近隣の清掃活動などを通じ、地域のみなさまが暮らしやすい街づくりに貢献しています。

また、献血やチャリティー募金の実施、大災害の発生に際しては、運動本部の見舞金、義援金の呼びかけにいち早く応じて寄付を行うなど、被災地支援にも積極的に取り組んでいます。

(4) 地域行事への参加

自治体や地域諸団体が主催する地域行事（イベントなど）に積極的に参加・協力しています。

「環境フェア」への出展をはじめ、エコ・クッキングの協働開催など、地域のみなさまとのふれあいを大切にするとともに、環境問題対策の側面からも地域社会の活性化に貢献しています。

(5) 地域の見守り活動

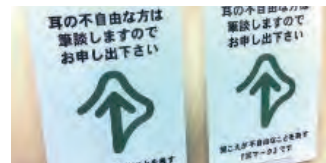
自治体と覚書などを締結し、日々の検針などの業務中に地域のみなさまの安否に関して気になる状況を察知した際は、自治体に速やかに情報提供することになっています。

こうした取り組みを通じて、みなさまの安心した暮らしに貢献しています。

(6) 耳のご不自由な方へのご案内

耳のご不自由なお客さまには、「ガスもれの通報」「お引越しの手続き」などをFAXで受け付けています。

また、京葉ガスのお客さま受付窓口には「耳マーク(聴覚障害表示マーク)」を掲示し、聴覚に障がいを持つお客さまが援助を受けやすい環境づくりに努めています。



2. 次世代を担う子どもたちへ



(1) 京葉ガス絵画コンクール

地域の小学校に在学する小学生を対象に、1997年から絵画コンクールを開催しており、毎年多くの応募をいただいております。

開催にあたっては、教育委員会の後援をいただいております。



ご応募いただいた作品

(2) 出張授業・キャリア教育

楽しく親しみやすい体験を通して環境やエネルギーに関心をもってもらうことを目的に、2005年から小・中学生を対象とした、出張授業を行っています。出張授業には、「防災のちしき」「ものの燃え方と炎のチカラ」「都市ガスが届くまで」「エコ・クッキング※」の4つのプログラムを用意しています。また、キャリア教育の一環として、小・中学生対象の「職場体験」や「職業講話」、高校生・大学生・専門学校生を対象とした「インターンシップ」を受け入れています。

※エコ・クッキングとは、環境のことを考えて「買い物」「調理」「片付け」をすること。 ※エコ・クッキングは東京ガス(株)の登録商標です。



出張授業「都市ガスが届くまで」

参加児童の声(出張授業「ものの燃え方と炎のチカラ」)

今、火はいろいろなことに役立てられ、とても便利ということがわかった。火はとても必要なもので生活する上では欠かせない。

保護者の声(出張授業「都市ガスが届くまで」)

ガス管が地震などでも破損しにくいように変わったこと、天然ガスは害が少ないなど、色々覚えてきて楽しそうに話していました。

(3) 集金袋の寄贈

次世代を担う児童・生徒を教育の場を通じて支援するため、京葉ガスが都市ガスをお届けしている地域の幼稚園・保育園、小・中学校に対し、1981年から集金袋の寄贈を続けています。2022年は約17万部を寄贈しました。



17万部
寄贈

(4) 柔道教室・柔道授業支援

柔道を通じて児童の健全な育成に寄与することを目的に、小学生対象の柔道教室を開講しています。週に1回、京葉ガス柔道部OBが、子どもたちに体を動かすことの楽しさや礼法・作法などを教えています。

また、中学校の体育の授業における武道必修化に伴い、京葉ガスでは2012年から地域の中学校に対して柔道部OBを指導者として派遣し、授業をより安全に行うための支援活動に取り組んでいます。



鏡開きで演舞を披露する柔道教室生徒



III. 人財とパートナーシップ

1. 一人ひとりの能力を伸ばす



京葉ガスでは、社員を重要な資本と捉え、「成長と挑戦を続ける人財」の育成を目指しています。

(1) 人財育成方針の改定・社員向け研修内容の強化

京葉ガスでは、2020年に育成方針を改定し、会社(人事制度)・職場・本人が三位一体となった新たな育成プランを展開しています。職場では、個々人の強み・弱みを踏まえた育成計画に基づいた指導を行い、本人には自身のキャリア構築イメージに沿った、中長期的に必要な知識や技能、資格取得を促しています。

社員研修は、新たな取り組みにチャレンジするマインドの醸成や職場の人財育成力の強化など、2030年のありたい姿の実現に向けて、社員教育を強化しています。

(2) DXの推進

2030年のありたい姿の達成に向け、マインドチェンジを目的とした経営層向けのDX勉強会、従業員向けのDX推進セミナーを開催しました。

今後、デジタル技術を活用し、新たなサービスの創出、サービスの高品質化、社内業務の効率化などの取り組みに活かしてまいります。



(3) ダイバーシティ & インクルージョン

障がい者の就労機会創出に向け2021年8月に京葉ガス市川ファーム^{*1}を開園し、6名の障がい者スタッフならびに2名の農場長により季節に応じた様々な野菜を栽培しています。

収穫した野菜は社内食堂や独身寮で活用することに加え従業員に配布し、その際に集められたチャリティー募金を市川市やTFT^{*2}に寄付し、地元の福祉や開発途上国での給食提供などに貢献しています。

※1：当社雇用の障がい者が就労する農園。野菜などを栽培している。

※2：TABLE FOR TWOプログラムの略：先進国の人と開発途上国の子どもたちが食事を分かち合うことをコンセプトに、市川ファームで収穫した野菜のチャリティー募金をすることにより、開発途上国の子どもたちに収穫した野菜のチャリティー募金に繋がり、開発途上国の子どもたちに、給食1食分にあたる20円が寄付される。



市川ファームで働くスタッフ



収穫した野菜
(一部を社内チャリティー募金)



TFTへの募金を通じて
開発途上国で給食を提供



2. 健康で活気ある職場づくり



(1) 社長と話そう!※1

社長と社員のコミュニケーションを図る機会として、毎月2回「社長と話そう!」を開催しています。社長と参加者、お互いの考えや人となりを知り合い、さらに経営課題・業務課題を見つけ、価値観が共有される風通しの良い組織風土の醸成を目指しています。通算126回開催し、763※2名が参加しました。



※1：経営トップである社長と社員が仕事に限らず意見交換する場。
 ※2：期間 2017.4～2022.9。

(2) 健康管理体制

企業にとって従業員の健康は重要な財産であり、従業員の健康に配慮する文化を企業で醸成していくことが、結果として企業の生産性の維持向上に資するという「健康経営」の考え方のもと、従業員の健康維持・増進に向けた取り組みを推進しています。これらの取り組みの結果、京葉ガスは従業員の健康維持・増進を重視し、健康管理を経営課題とした取り組みを評価する株式会社日本政策投資銀行の格付け融資制度「DBJ健康経営格付」において、2020年を含め3回連続の最高ランク評価を取得しています。

- 「京葉ガス健康宣言」の策定・公開
- 社長を議長とする安全衛生推進会議における取り組み方針の審議
- 毎月の執行役員会における時間外労働実態や安全衛生管理状況の共有
- 保健師・産業医・嘱託医による健康相談体制、メンタルヘルス相談体制の整備
- 「運動の習慣化」「食生活の改善」「禁煙の促進」を軸とした健康増進施策の推進
- 資格取得(メンタルヘルスマネジメント検定など)の促進
- 治療と職業生活の両立や休職からの職場復帰に係る支援体制の整備



(3) フリーアドレス

京葉ガスでは、これまでにない新たな発想により“新しい価値”を創出するため、テレワークやフレックスタイム制度と合わせて、フリーアドレスを推進しています。部門を超えたコミュニケーションの活性化により、これまでにない“気づき”を得ることに繋がっています。



(4) ビジネスカジュアルの推進

京葉ガスでは、働きやすい環境の整備を目的に、ビジネスカジュアルを導入しています。社内の雰囲気明るくなるとともに、上下関係の垣根も低くなるなど、風通しの良い職場づくりに繋がっています。

(5) 文体部活動

従業員相互の親睦を深めること、また従業員の士気高揚の一環として、文体部活動を奨励しています。

柔道部と野球部は、全国レベルの各種大会に出場しています。2021年1月にはフィットネス部が創設され、精力的に活動しています。



【出場する主な大会】
 全日本柔道選手権大会、
 全日本実業柔道個人選手権大会 など



【出場する主な大会】
 全国ガス野球大会、天皇賜杯全日本軟式野球大会、
 国民体育大会 軟式野球競技 など

3. ワークライフバランス



やりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たす一方、育児・介護の時間や家庭、地域、自己啓発などにかかる個人の時間を持てる健康で豊かな生活が送れるよう、以下の取り組みを実施しています。

- フレックスタイム制度の実施
- 勤務間インターバル制度の実施
- ノー残業デーの設定
- 柔軟な時差勤務制度の活用
- 3日間連続有給休暇取得の促進
- 仕事と育児・介護との両立に向けた制度の充実および環境の整備



2016年7月、仕事と介護を両立できる職場環境の整備に取り組む企業が使用できるシンボルマーク(厚生労働省作成、愛称：トモニン)を取得しました。

実績	2018年	2019年	2020年	2021年
有給休暇の消化日数(平均)	15.6日/年	15.9日/年	14.4日/年	16.5日/年
残業時間(平均)	10.4h/月	10.1h/月	9.2h/月	10.3h/月

また、2022年5月より、育児短時間勤務制度の制度拡充を行いました。



4. パートナーシップ向上に向けて



(1) ブランドデザイン研修の開催

2021年1月、コーポレートメッセージ・ロゴを刷新し、京葉ガスのイメージの統一を図りました。ブランドデザイン研修では、お客さま向けの制作物を作成するビジネスパートナーも含めて、チラシ・パンフレットなどでの表現方法についてスキルアップを図りました。

[目的]

- 一貫したデザインやイメージによる発信の重要性理解
- デザイン技術の習得
- デザインに関する不明点・不安要素の解消 など



(2) 資格制度・講習会

京葉ガスでは、資格制度を設け、ガス本支管、供内管の工事・保安、ガス機器の設置・修理などに従事するビジネスパートナーを主な対象として、各分野の基礎から高度な教育(資格講習)を段階的に実施し、確かな知識と技術を身につけた「お客さまに信頼され、ご満足いただけるガスのスペシャリスト」の育成に取り組んでいます。また、広く業務に関わる知識や技能を習得するための一般講習をはじめ、公的資格取得支援講習や安全衛生教育、基礎講習会内でCS・マナー教育を実施しているほか、一部の講習については、千葉県および近郊の都市ガス事業者向けに講習を開催しています。

(3) 安全大会の実施

2008年から供内管(本支管*から宅地内に引き込むためのガス管および宅地内のガス管)工事安全大会を開催しています。

施工品質向上のための取り組みの紹介や、安全管理などに関して顕著な実績をあげたビジネスパートナーへの表彰などを通じて、安全意識の向上を図っています。本支管工事に関しても、各工事会社が自主的に安全大会を開催し、京葉ガスも支援しています。



●2021年はオンラインとの併用により開催 ※道路に埋設されているガス管。



IV. コンプライアンスの推進

1. コンプライアンスの推進・取り組み



お客さまや社会から常に信頼を得られる企業となるため、従業員自らが公正かつ誠実に行動することにより、コンプライアンスの徹底・強化に努めています。

(1) コンプライアンスの定義

コンプライアンスとは、

- ① 「法令」など社内外のルールへの遵守に限らず、
- ② 社会から求められる「企業倫理」や「社会規範」に即した行動をすることに加え、
- ③ 経営理念にある「お客さま視点に立った企業活動」を私たち一人ひとりが理解し、行動していくこと、

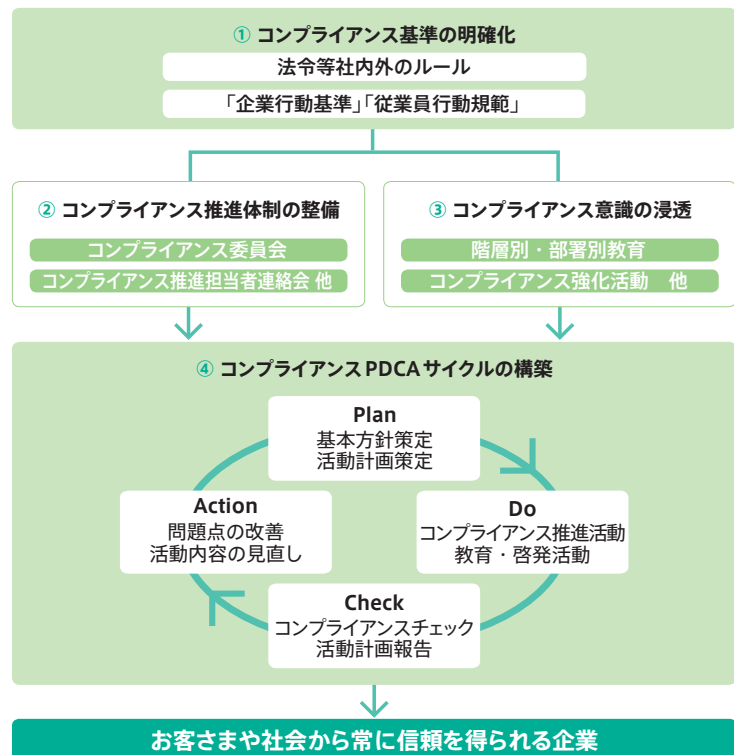
であると定義しています。



(2) コンプライアンスの取り組み方針

京葉ガスは、お客さまや社会から常に信頼を得られる企業になるための基盤として、「コンプライアンスの推進」を経営上の最重要課題の一つとして位置付けており、オール京葉ガスが一体となり、以下の方針に沿って取り組んでいます。

- ① コンプライアンス基準の明確化
- ② コンプライアンス推進体制の整備
- ③ コンプライアンス意識の浸透
- ④ コンプライアンスPDCAサイクルの構築



(3) 「企業行動基準」「従業員行動規範」の実践

京葉ガスは、公益事業者としての使命と責務のもと、厳守すべき基本的事項を「企業行動基準」として定め、その具体的な指標として「従業員行動規範」を2003年に制定しました。

また、「企業行動基準・従業員行動規範」に則した行動を実践するにあたって留意すべき事柄や参考となる事例などをまとめた「オール京葉ガス 私たちの行動規範」を作成し、実践の徹底に努めています。

2. コンプライアンス推進体制の整備



(1) コンプライアンス委員会

京葉ガスでは、社長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンスに関するさまざまな施策を検討しています。また、部署ごとに、コンプライアンス推進責任者(箇所長)および推進担当者*を選任し、コンプライアンス活動の推進や啓発に努めています。

*オール京葉ガス各社においても、推進担当者を選任し、コンプライアンスの推進活動に努めています。

(2) コンプライアンスホットライン窓口(内部通報制度)

従業員が業務に関連するコンプライアンス上の問題に直面したり、疑問・悩みを感じた際に、通報・相談できる「コンプライアンスホットライン窓口」を設置しています。

受け付けた通報・相談に対しては、公平かつ公正に検討・調査し、改善などが必要な案件については、迅速かつ適切に改善策・再発防止策を講じています。

3. コンプライアンス意識の浸透



(1) 教育研修の実施

コンプライアンスに対する従業員の意識浸透をはかるため、年2回の定期教育、階層別の研修(新入社員・新任管理職など)を実施しています。

定期教育においては、各部署が抱える問題について、各職場で率直に話し合い、改善していくという風土作りを目的に実施しています。その他、イントラネットを利用した事例解説など、定期的に情報を提供しています。

(2) コンプライアンス啓蒙活動

毎年10月を「コンプライアンス強化月間」として設定し、コンプライアンスの徹底を図っています。

(3) コンプライアンスチェックの実施

年に1回、コンプライアンスチェックを実施しています。コンプライアンスの定着状況の把握や、さらなるコンプライアンス意識の醸成を目指すとともに、集計結果を分析し、問題点の改善・活動内容の見直しに役立てています。

また、調査結果をイントラネットで公開し、従業員で共有しています。

(4) お客さま情報の取り扱い

京葉ガスでは、お客さまの情報を取り扱う委託先全箇所に対し、情報の取り扱いに関する遵守状況などの確認を行っています。

また、コンプライアンス強化月間において個人情報保護の重要性について再確認する等、個人情報保護に関する意識の向上を図っています。

(5) 情報セキュリティ教育の実施

京葉ガスでは、情報セキュリティ意識の啓発のために、毎年9月を「情報セキュリティ月間」に設定し、標的型攻撃メール訓練などを実施しています。



V. お客様満足向上

1. 「お客様の声」を経営に活かす取り組み



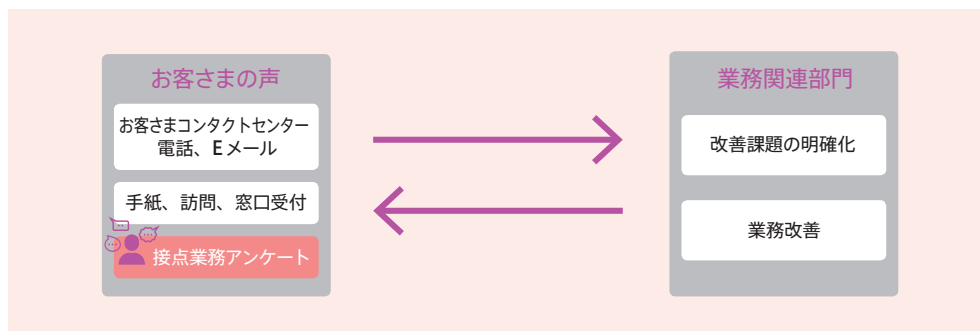
京葉ガスでは、さまざまな場面でお客さまと接する機会があります。その接点機会の一つひとつを大切に、お客さま満足の向上に努めています。

また、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てています。

(1) 「お客様の声」を活かす仕組み

京葉ガスは、お客さまから選ばれる会社であり続けるため、「お客様の声」を真摯に受け止め、積極的に企業活動に活かしています。

電話や各種アンケートから寄せられる「お客様の声」を関係部署で共有するとともに、改善策を検討して着実に実施することにより、日々のサービス改善に努めています。



CS^{※1}・CX^{※2}研修の実施

京葉ガスでは、“徹底的なお客さま視点”を実現するために、「お客様の声」を活かしたスタッフ向け研修を実施しています。

研修は参加者のレベルに合わせた内容で構成し、主にビジネスマナーの底上げを目的とした「初級編」、お客さま一人ひとりに合った対応スキルを身に付けることを目的とした「応用編」、部下のスキル向上を支援するための「マネジメント編」の3種類の研修を実施しています。

※1 お客さま満足度。 ※2 顧客体験・顧客体験価値。



CS・CXの向上



初級編

応用編

マネジメント編



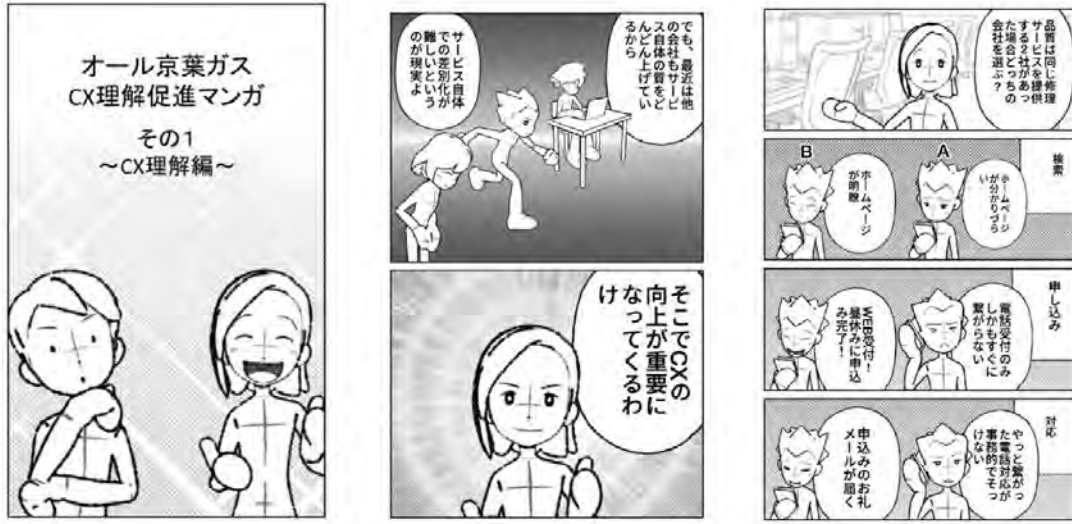
CX※理解促進の取り組み

京葉ガスは、更なるお客さま満足の向上に向けて、CXの向上に取り組んでいます。

2022年は、CXおよびCX向上に取り組むことの重要性について理解促進を図るため、「オール京葉ガスCX理解促進マンガ」を公開しました。

これまでいただいた「お客さまの声」を活かしたストーリーで構成し、馴染み深い「マンガ」という媒体を活用することで、誰もが簡単に理解できるように取り組んでいます。

※ 顧客体験・顧客体験価値のこと。

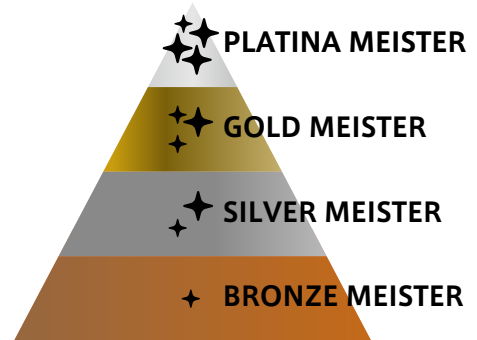


(2) CSマイスター

「CSマイスター」※制度

「CSマイスター」制度を2015年より導入しています。お客さまからいただいたおほめ・お礼をポイント化し、累積したポイント数に応じて、作業員に「CSマイスター」の称号を認定する制度です。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、ガスもれ点検などでお客さま満足(CS)の高い評価を得ている作業員です。



バッジ



認定証

称号認定者 (2022年4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	25
シルバーマイスター	147
ブロンズマイスター	297



VI. 安全・安心の取り組み

1. 安定供給に向けた高圧パイプライン建設

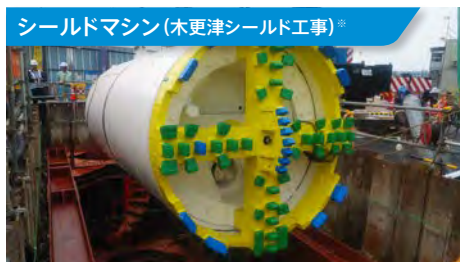


京葉ガスと大多喜ガス株式会社により設立された「なのはなパイプライン株式会社」が、2018年から建設を進めていた「なのはなパイプライン」が、2022年5月に完工を迎え同年6月より運用を開始しました。

「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)と姉ヶ崎火力発電所(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。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。



配管の敷設状況(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)*

※シールド工事：
河川横断など、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の中にガス管を埋設する工事。



2. 地震・災害対策

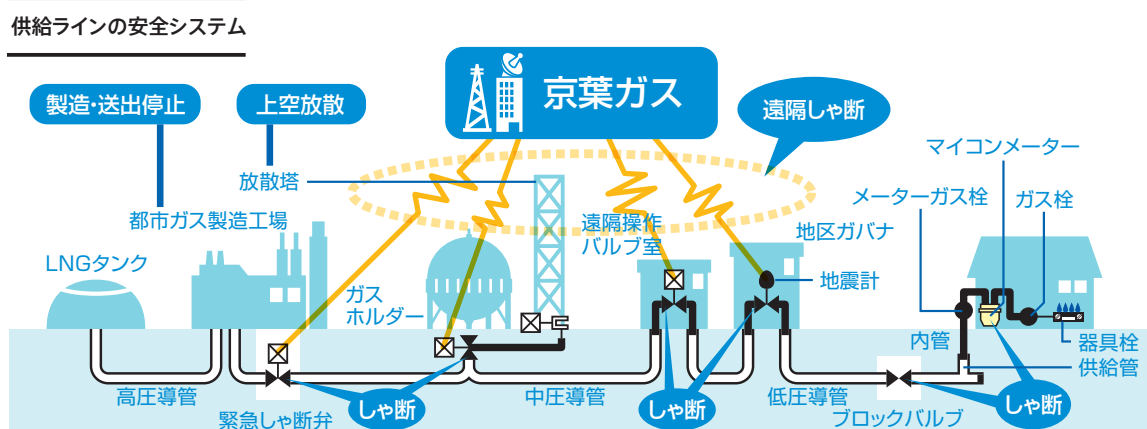


都市ガスの設備は、大地震に耐えられるような安全な構造として設計されています。

京葉ガス導管事業区域では、地震・災害に対する安全性の向上を目指して、設備・緊急・復旧の観点で、保安・安全対策の強化を進めています。

(1) 設備対策 地震に強いガス設備を構築

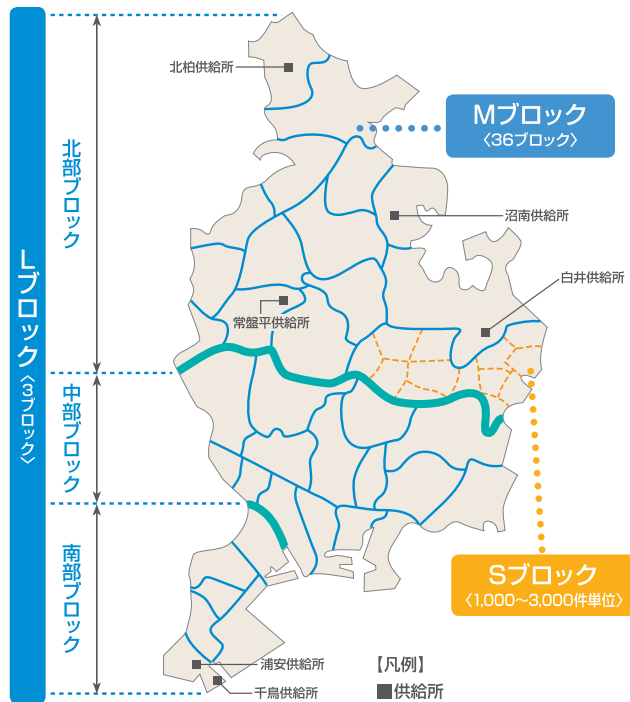
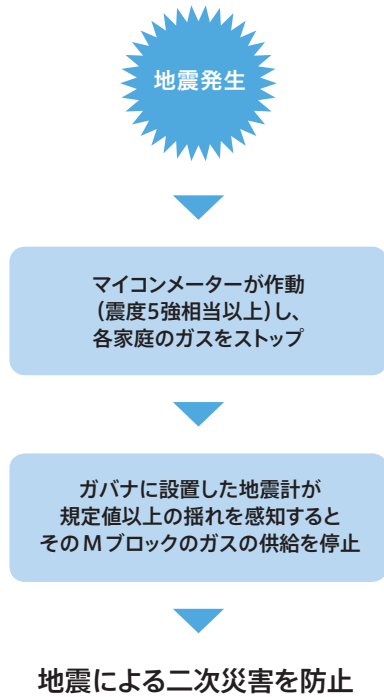
耐震性に優れたガス導管や供給設備の構築、規定値以上の揺れを感じると自動的にガスの供給をしゃ断する保安システムの導入など、安全対策を推進しています。





(2) 緊急対策 二次災害を防ぎ、ガスの供給停止範囲を極小化

導管事業区域を北・中・南部の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て行い、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。



※市川市、松戸市、鎌ヶ谷市、浦安市、船橋市、柏市、流山市、白井市

緊急体制の整備

社員自動出勤※(個人動員カード)

京葉ガス個人動員カード
地震時のあなたの所属班、出社場所と役割を確認しておきましょう

氏名	京葉 太郎		
所属班	司令部		
出社場所	防災供給C 4F		
役割	広報・情報処理スタッフ		

動員基準

震度階	5弱	5強	6弱以上・警戒宣言等*
非常体制	第1次	第2次	第3次
動員対象者	対策本部 警備班 設備点検班 供給班		全班

*警戒宣言あるいは「南海トラフ地震に関連する情報」の内、短期の内に地震の発生が予想されるもの。

対策本部設置(訓練)



供給設備常時監視・操作 (供給指令室、監視制御システム)



出動体制(緊急作業車両)

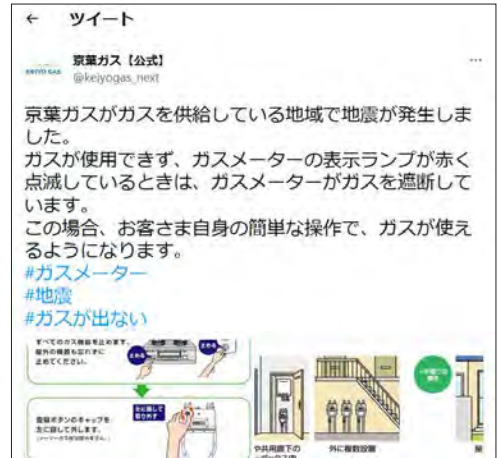


※区域内の震度階が5弱以上と発表された場合は、京葉ガス社員は休日・夜間を問わず、あらかじめ決められた場所へ出動する体制をとっています。

(3) 復旧対策 一日でも早くガスの供給を再開する

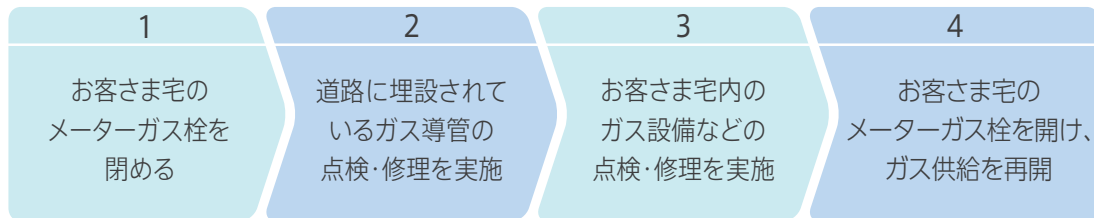
ガスの供給を停止した区域の復旧作業は、迅速化をはかるために、Mブロックをさらに1,000～3,000件単位で細分化したSブロックごとに進めていきます。復旧作業に必要な要員や資機材、行動基準を整備するとともに、毎年地震訓練を実施し、各自治体の訓練にも積極的に参加しています。

また、大きな地震が発生した場合など、SNSを活用して地震発生時の状況や設備の被害状況、供給停止状況、マイコンメーターの復帰操作などの情報をお客さまに配信しています。



例：地震発生時のSNSの配信画面

復旧作業の流れ



 **復旧対策**





3. 安全対策



京葉ガスの導管事業区域では、お客さまに安全にガスをご使用いただくための取り組みを行っています。

(1) ガスもれ検査・ガス機器調査

お客さまに安心してガスをお使いいただくために、定期的にお客さま宅にお伺いし、ガスもれ検査・ガス機器調査を行っています。

お客さまの声

- ・ガスの定期点検の担当者がとても感じの良い人でした。また、親切にガスメーターの説明をしていただき復帰手順も理解できました。
- ・ガスの定期点検でガスもれを見つけていただきました。修理が無事に終わりとても安心しました。本当にありがとうございました。



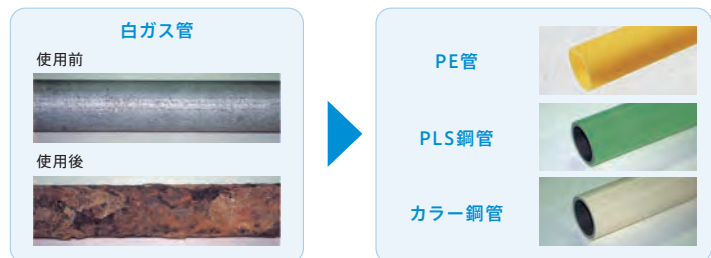
(2) ガスもれ専用電話

お客さまに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、ガス事故などの緊急事態に備えて、京葉ガスでは365日24時間の通報受付と出動体制を整えています。

(3) 安心・安全レベルのさらなる向上

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)などへの取り替えを進めています。



安全型ガス機器の普及促進

ガスを安全にお使いいただくための安全型機器の普及促進に努めています。
調理油過熱防止装置や立ち消え安全装置などを搭載したSiセンサーコンロや、不完全燃焼防止装置を搭載したガス機器の普及に取り組んでいます。

業務用換気警報器の設置促進

業務用厨房におけるCO（一酸化炭素）中毒事故を防止するため、対象機器をご使用のお客さまに、業務用換気警報器を無償で設置しています。



業務用換気警報器

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・訪問修理を行っています。

事業継続計画(BCP)

大規模地震などの災害に備えて、基本方針と行動プランを定めています。お客さまの安全、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、新型コロナウイルスをはじめとする感染症への対応も定め、危機管理の徹底に努めています。

つぎの「うれしい!」へ。

KeiYO GAS

<https://www.keiyogas.co.jp/>

発行

京葉ガス株式会社 企画部
千葉県市川市市川南2-8-8