

つぎの「うれしい!」へ。
keiYO GAS

CX・DX戦略

2022年11月

Customer Experience Digital Transformation



オール京葉ガスは
「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^{※1}の向上」と「DX^{※2}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”をお届けします



3つの Action Plan

お客さまに“新しい価値”を
お届けするために、
オール京葉ガスは、
3つの“Action Plan”に
取り組みます

Action Plan 1

ガス事業の強み(対面接点)と
デジタル技術(非対面接点)での
“心理的・情緒的価値”の創出

Action Plan 2

人的資本の強化・
業務効率化

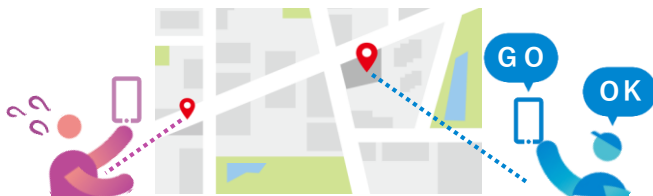
Action Plan 3

デジタル技術活用
基盤の整備・進化

- 「次回も京葉ガスに頼みたい」と思っただけの体験を提供します

お客さまニーズへの即応体制の構築

- スタッフを機動的に誘導する仕組みを整備し、お客さまのニーズにいち早くお応えできる体制を構築します



位置情報から付近のスタッフを誘導



お客さまのニーズに早期に対応

お客さま対応力のレベルアップ

- お客さまの声をデータ分析・活用し、お客さま対応力のさらなるレベルアップを図ります
- お客さまの声の真意をくみ取り、抜本的な課題解決・対応力の向上につなげます



- 多くのサービスをご利用いただくために、お客さまにお得とストレスフリーを提供します

お客さま還元の実

- 当社を長くご利用いただいているお客さま等への還元を充実させます
- 一人ひとりの利用シーンにマッチしたポイントの使い道を拡充します



WEBの利便性向上

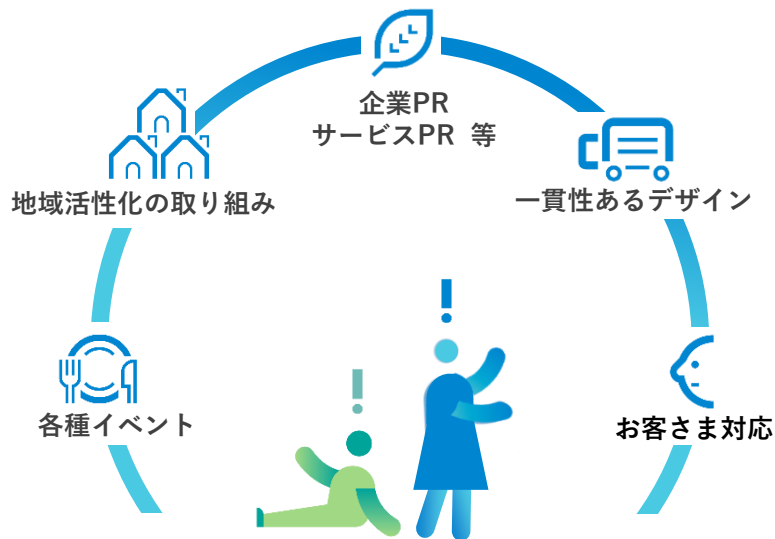
- SNSや会員サイトなどを連携させ、シームレスかつ最小のタップ数で利用可能なWEBサービスを提供します



- お客さまによりそい、パーソナライズされたサービスをお届けします

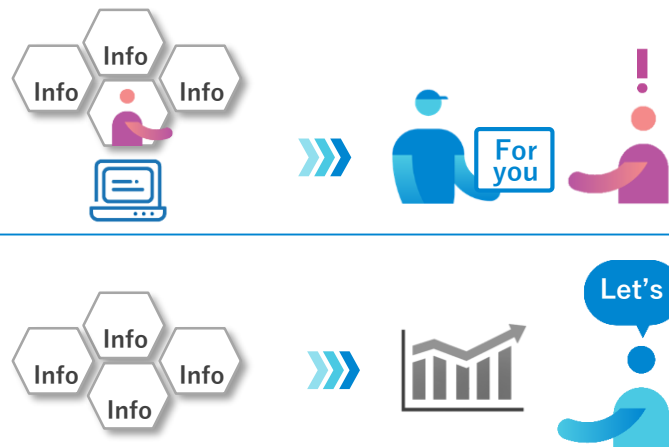
ブランド力の強化

- ブランド力を強化し、様々なくらしのシーンにおいてお客さまのかけつけになれる企業を目指します



データの活用

- お客さま情報を蓄積・分析し、お客さまごとのニーズに合った商品・サービスをお届けします
- データの見える化により、企業の戦略・方針をスピーディかつ的確に決定するデータドリブン経営※を実現します



※データを収集・分析した結果をもとに、ビジネス上の課題解決のための施策立案や意思決定を行うこと

- 人財を重要な資本と捉え、価値の最大化に向けた「人への投資」を強化します

従業員エンゲージメント※1の向上

- アイデアの創造、業務変革に向けた気づきを得るために、コミュニケーションの活性化に取り組みます
- ワークライフバランスを高め、ロイヤルティを向上させます



交流を促すスペースの新設



フリーアドレスの拡大



多様な働き方の推進



テレワークの推進



ビジネスカジュアルの更なる推進

人財戦略の策定とマインドチェンジ

- 経営戦略と連動した人財戦略を策定し個々人のマインドチェンジに資する取り組みを推進します



人財育成・評価の
在り方の見直し



リカレント※2・
リスキリング※3の支援



専門人財の
育成方針の策定



次世代リーダー育成に向けた
エンパワーメント※4の強化

※1 従業員の企業への信頼や企業に対する貢献意欲

※3 働きながら市場のニーズに合わせて新しい知識やスキルを習得すること

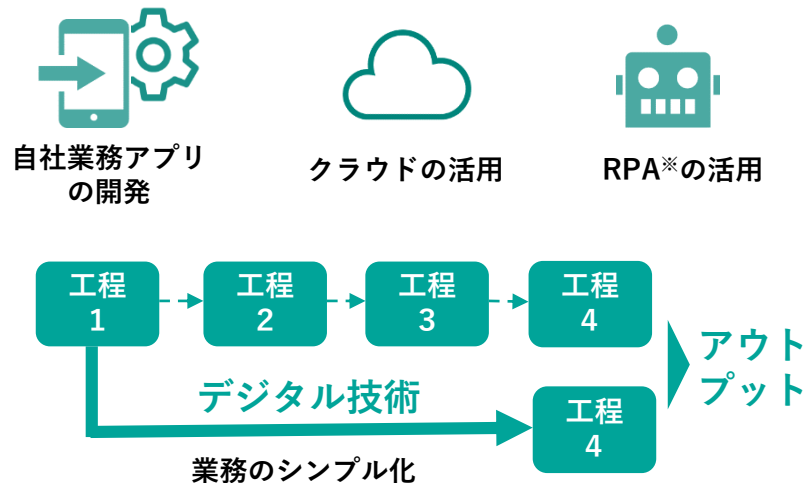
※2 必要なタイミングで仕事を離れて教育を受け直し再度仕事に戻ることに

※4 権限を委譲し意思決定等を自発的に行わせることで能力を引き出すこと

- “新しい価値”を提供するためのリソースを生み出すために、働き方を変革します

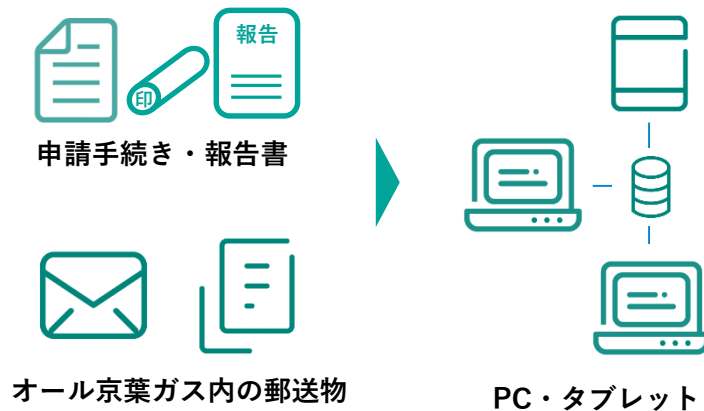
徹底的な既存業務の見直し

- 前例踏襲の業務遂行を見直します
- デジタル技術を活用し、業務のシンプル化を行います



ペーパーレスの推進

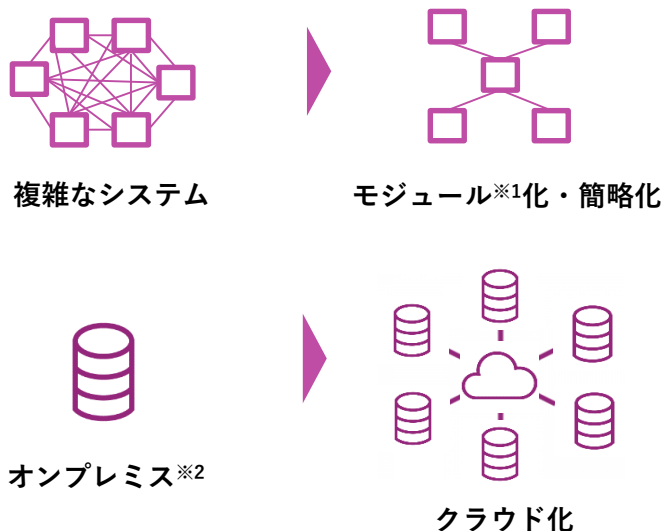
- 既存業務の見直しに加えて、ペーパーレス化、電子化により意思決定を迅速化させ、カーボンニュートラルにも貢献します



- 多くのサービスを早期にお届けするために、デジタル基盤を整備・進化させます

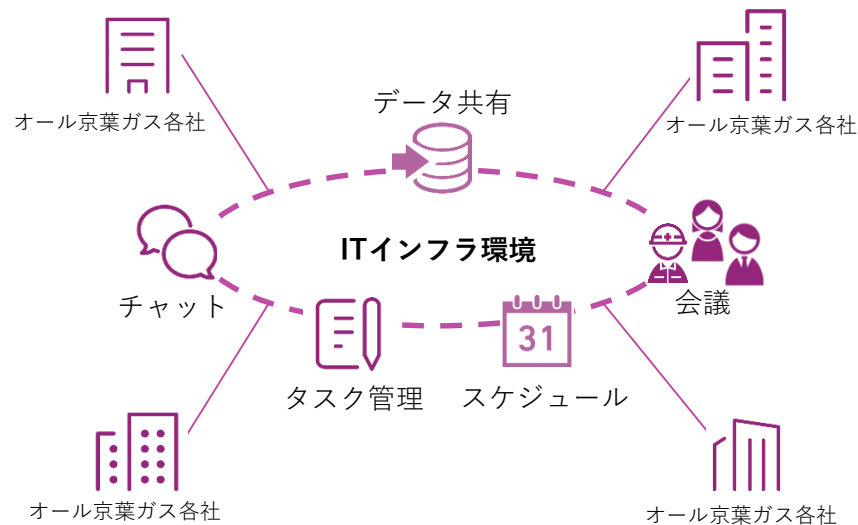
基幹システムの刷新

- システムの拡張性や柔軟性を向上させるために基幹システムを刷新します



新たなITインフラ環境の構築

- オール京葉ガスの総合力をスムーズに最大限発揮するために、シームレスな情報連携を実現します



※1 全体システムを単体で特定の機能を発揮することができる単位に分けること

※2 サーバーやネットワーク機器等を自社で保有し運用するシステムの利用形態

- CX・DXを推進していくための体制を整備し、オール京葉ガスで取り組みを推進します
- 全従業員のDX人財※化に向けた人財戦略を策定し、役割に応じた教育を展開します

※DX人財：デジタルツールを活用し既存業務の課題を解決できる人財

推進体制

専門組織の設立

- 牽引組織として各箇所のCX・DX推進者と連携し、現行業務プロセスの変革を推進します



オール京葉ガス横断の推進体制の整備

- 全体の意思統一を図るとともに、各社の課題を解決します



DX人財

全従業員のDX人財化

- デジタル技術を適切に活用できる人財化を目指します



役割別のDX人財の教育・スキル充足

- 役割別に備えるべき能力を整理し、適切な教育を繰返し実施します



- 2030年までに、各成果指標の目標を達成します

	項目	成果指標	目標値
ガス事業の強みとデジタル技術での“心理的・情緒的価値”の創出	お客さまの利便性向上	会員サイト登録件数	40万件
人的資本の強化・業務効率化	人財の能力向上・業務効率化	生産性向上 <small>※ガス事業にかかわる一人当たりのお客さま件数 (取付ガスメーター数)</small>	30%向上 <small>※対2021年比</small>
		ペーパーレス化 <small>※原則オール京葉ガスで完結する書類を対象</small>	2024年までに 50%削減 2027年までに 100%削減 <small>※対2021年比</small>
デジタル技術活用基盤の整備・進化	デジタル技術の活用	DX投資額	60億円 <small>※2030年末までの累計</small>

つぎの「うれしい!」へ。

KeiYO GAS