

経営効率化目標の進捗状況について

平成23年4月に設定いたしました経営効率化目標について、平成23年の進捗状況を報告いたします。

I. 人的体制にかかわるもの

(目標)

お客さま件数などの増加により業務量は年々増加いたしますが、保安の確保、お客さまサービスの向上を図りつつ業務の効率化に努め、社員1人あたりのお客さま件数を平成22年実績（879件/人）以上に向上させます。

(進捗状況)

【社員1人あたりお客さま件数】

	平成22年末	平成23年末
実績	879件/人	890件/人
対基準	基準	+11件/人

II. 保安・サービス向上などにかかわるもの

(目標)

①保安の確保と安定供給

- ・お客さまに安心してガスを使用いただくために、安全型機器の普及促進、不良給排気設備の改善、経年埋設内管の改善などの安全高度化施策に引き続き取り組みます。
- ・経年本支管漏えい対策、大規模地震発生時の早期復旧に向けた災害対策を推進することで、供給基盤の強化に努めます。

(進捗状況)

【お客さま先の保安水準の向上】

あらゆる業務機会を利用し、安全型機器の普及促進、不良給排気設備の改善、経年埋設内管の改善などに取り組んでまいりました。特に消費機器に関しましては、業務用厨房での一酸化炭素中毒事故の防止に向けて、平成20年4月より開始した「業務用換気警報器」の無償貸し出しを継続して実施しております。

今後も着実に取り組みを進め、お客さま先の保安水準の向上に努めてまいります。

<次項に続く>



【当社設備の保安水準の向上】

経年本支管の入替えなどを着実に進めるとともに、東日本大震災における対応を踏まえて震災発生時の的確な初動対応の遂行と復旧体制への円滑な移行を目的とした地震対策訓練を実施いたしました。

また、地震等の災害発生時の事業継続および電力不足に対する節電要請に対応するために、本社南館、市川社屋、船橋社屋にガスエンジン発電機を設置いたしました。

今後も供給基盤の強化に向けた取り組みを着実に進め、当社設備の保安水準の向上に努めてまいります。

(目標)

②お客さまサービスの向上

- ・お客さまから寄せられるお申し出や各種アンケート結果の把握・分析に基づく業務改善に努めるとともに、ガスの付加価値を高めるサービスやお客さまの快適な暮らしをサポートするサービスの展開により、サービス水準の向上に努めます。

(進捗状況)

平成23年におけるサービス充実の具体的な取り組みは以下のとおりとなります。

- ・平成20年7月から提供を開始しております「京葉ガスホームセキュリティ」（住宅向け警備サービス）に、「生活関連サービス（スマイルエース）」（給湯器やエアコンのトラブル調査・応急措置や家具の移動などのサービス）を付加いたしました。（平成23年10月より）
- ・「ガスコンロ操作用点字シール」3,000セットを作成し、7市（市川、船橋、浦安、松戸、鎌ヶ谷、白井、柏）の担当窓口や関係団体を通じて配布いたしました。
- ・上記の取り組みなどにより、総合お客さま満足度調査結果は、51.7%（※1）、接点業務におけるお客さま満足度調査結果は、85.9%（※2）となりました。

今後も引き続き、日々寄せられる「お客さまの声」や各種アンケートの結果からサービスの向上を図り、お客さま満足度の向上に努めてまいります。

※1 当社の事業活動全般に対するお客さま満足度に関するアンケート調査において「満足」「やや満足」の評価を頂いた合計比率

※2 ガスの開栓、機器修理・取付、定期保安巡回、検漏メーター取替作業などのお客さま接点業務に関するアンケート調査において「満足」「やや満足」の評価を頂いた合計比率

(目標)

③低炭素社会の実現に向けた取り組み

- ・環境負荷軽減に寄与する天然ガスの普及拡大に加え、省エネルギー性に優れた高効率機器の普及促進に努めます。
- ・省エネルギー活動や3R（リデュース、リユース、リサイクル）活動の推進により、当社事業活動における環境負荷の軽減に努めるとともに、地域と連携した環境保全活動の充実に取り組みます。

(進捗状況)

1. 天然ガスの普及拡大及び高効率機器等の普及促進

【お客さま件数、ガス販売量実績】

	平成 23 年
お客さま件数 (12 月末時点)	862, 359 件
ガス販売量 (45MJ)	672, 530 千m ³

【高効率機器等普及実績】

	平成 23 年
コージェネレーション (累計)	51, 452. 1kW
エコジョーズ普及台数 (12 月末時点)	43, 220 台
エネファーム普及台数 (12 月末時点)	139 台
エコウィル普及台数 (12 月末時点)	1, 557 台

【天然ガス自動車等実績】

	平成 23 年
天然ガス自動車 (12 月末時点)	181 台
エコ・ステーション (12 月末時点)	6 箇所

※天然ガス自動車は社有車のみ、エコ・ステーションは社有、社有以外も含む

2. 環境負荷軽減活動

【環境負荷軽減活動実績】

温室効果ガスの排出抑制	<ul style="list-style-type: none">○オフィスにおける省エネルギーの推進<ul style="list-style-type: none">・室温の適正化や不使用電源 OFF の徹底などのエコオフィス活動の推進○製造・供給施設における省エネルギーの推進<ul style="list-style-type: none">・都市ガスの圧力エネルギーを利用した CO₂ 排出量の少ない発電システムの運用○社屋の緑化<ul style="list-style-type: none">・屋上緑化、緑のカーテン
廃棄物の抑制	<ul style="list-style-type: none">○導管工事における廃棄物抑制<ul style="list-style-type: none">・非開削工法の導入、浅層小幅掘削の適用拡大、eco ボールの活用・掘削土の再利用・ガス管のリサイクル○事業所における廃棄物抑制<ul style="list-style-type: none">・湿式シュレッダーによる紙資源循環システムの運用・グリーン購入の推進
地域と連携した環境保全活動	<ul style="list-style-type: none">○エコ・グリーンサポート<ul style="list-style-type: none">・温室効果ガスの排出抑制と地域行政の環境保全活動への貢献を目的として、環境性の高い高効率ガス機器(※)の普及台数に応じた支援を行なっております。※エネファーム、エコウィル、エコジョーズ○エコ・アクションサポート<ul style="list-style-type: none">・地域の環境保全活動の広がりや持続可能な社会の実現に貢献することを目的に、千葉県環境財団を通じて環境保全活動を行なう団体を支援しております。
節電対策	<ul style="list-style-type: none">・コージェネレーションシステムの優先運転・パソコンの電源管理 (節電ソフトのインストール) の実施・コピー、プリンター等 OA 機器の使用最小限化

以上