

2022年11月29日  
京葉ガス株式会社

## CX・DX戦略の策定について

京葉ガス株式会社（取締役社長：羽生 弘）は、2030年のオール京葉ガス<sup>※1</sup>の“ありたい姿<sup>※2</sup>”の実現に向けて、重点課題として取り組む「CX<sup>※3</sup>の向上およびDX<sup>※4</sup>の推進」に関し、具体的な取り組みを明確化した「CX・DX戦略」を策定しました。

オール京葉ガスは、CXとDXを一体で推進し、お客さまに“新しい価値”をお届けします。

※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：“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

※3：商品やサービスの選択・購入・利用・利用後など、お客さまが経験する一連の体験やその価値

※4：デジタル技術による（生活やビジネスの）変革

### 1. CX・DX戦略の概要

オール京葉ガスは3つのAction Planに取り組めます。

#### 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

### 2. 2030年までの成果指標

項目	成果指標	目標値
お客さまの利便性向上	会員サイト登録件数	40万件
人財の能力向上・ 業務効率化	生産性向上 <sup>※5</sup>	30%向上
	ペーパーレス化 <sup>※6</sup>	50%削減（2024年まで）
		100%削減（2027年まで）
デジタル技術の活用	DX投資額 <sup>※7</sup>	60億円

※5：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）、対2021年比

※6：原則オール京葉ガスで完結する書類を対象、対2021年比

※7：2030年末までの累計額

以上

※CX・DX戦略の詳細につきましては、別紙をご参照下さい。