

経営効率化目標の進捗状況について

当社は、平成20年から平成22年における経営効率化目標を平成20年10月に設定し、達成に向けて取り組んでまいりました。その進捗状況（平成21年実績）について報告いたします。

人的体制にかかわるもの

（目標）

お客さま件数やガス販売量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、社員について平成19年末実績の在籍人数（970人）を基準として削減していきます。

（進捗状況）

【社員数】

	平成19年末	平成20年末	平成21年末
実績	970人	966人	964人
対基準	基準	4人	6人

設備投資にかかわるもの

（目標）

安定供給確保のため、輸送幹線をはじめとした導管網整備等を進める必要がありますが、最大限の設備投資抑制を実施し、平成20年から平成22年までの3年間合計の設備投資額を同期間の3年間合計の減価償却費の範囲内に抑制いたします。

（進捗状況）

【設備投資額と減価償却費】

（単位：百万円）

	平成20年	平成21年	平成22年	合計
設備投資額	7,536	7,428		14,964
減価償却費	8,780	8,378		17,158

需要構造改善にかかわるもの

（目標）

大口供給や業務用選択約款に係る需要の積極的な獲得に努め、平成19年実績に対し、今後3年間（平成20年から平成22年まで）でその販売量を5%以上向上させます。

（進捗状況）

【販売量】

（単位：千m³、45MJ）

	平成19年	平成20年	平成21年
実績	347,931	356,547	328,496
対基準	基準	102.5%	94.4%

次項に続く



保安・サービス向上などにかかわるもの

(目標)

保安の確保

お客さまに安心してガスを使用していただくために、お客さま先の保安水準の向上（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等）および、当社設備の保安水準の向上（経年本支管漏えい対策、地震対策等）に向けて取り組みます。

(進捗状況)

【お客さま先の保安水準の向上】

不完全燃焼防止装置が装備されていない機器の取り替え促進、給排気不良の改善促進、経年白ガス管の早期取り替え促進につきましては、あらゆる業務機会を利用し、お客さまに改善や取り替え等をお願いしております。

特に消費機器に関しましては、平成19年より「安全型機器普及促進キャンペーン」（平成22年3月までを予定）を実施しております。また、業務用厨房での一酸化炭素（CO）中毒事故の防止に向け、平成20年4月より「業務用不完全燃焼警報センサ」の無償貸し出しを行っております。

今後も引き続きガス機器の安全使用周知と安全型機器の普及促進に努めてまいります。

【当社設備の保安水準の向上】

経年本支管漏えい対策のうち、ねずみ鋳鉄管（1）については、平成23年中の改善完了（特殊部（2）除く）を目指して取り組んでおります。

また、地震対策については、新潟県中越沖地震等の知見を踏まえて、大地震が発生した際の緊急対策とより速やかな復旧の実現に向けた復旧対策に取り組んでおります。

1 鉄に黒鉛（炭素の化合物）を混ぜて型に流し込んで作った管で、比較的腐食に強く丈夫である反面、衝撃に弱いという特徴があります。

2 掘削規制等により施工が困難な箇所。

(目標)

お客さまサービスの向上

お客さまサービスのさらなる向上を目指して、お客さま満足度調査を継続して実施し、その結果を踏まえ、お客さま満足度の向上を指向した取り組みを実施いたします。

(進捗状況)

接点業務におけるお客さま満足度調査結果において、85.5%（ ）のお客さまに“良かった”の評価をいただきました。

平成21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です。

1. 社長を委員長とする「お客さま満足度向上委員会」を設置し、お客さま満足度の向上に向けた全社レベルでの取り組みを実施しております。（平成21年1月より）
2. お客さまから当社の活動に対し率直なご意見をいただき、より一層のサービス向上につなげるため「お客さま友の会」を設立し、当社ショールームでの見学・体験会やアンケートへのご協力などの活動を実施しております。（平成21年1月より）

次項に続く



3. 目のご不自由な方にガスを安全にお使いいただくための情報をご提供するため、「点字版 都市ガスご使用のしおり」を製作し、市川市、船橋市、浦安市、松戸市、鎌ヶ谷市、白井市、柏市の各担当窓口や関係団体に合わせて約 2,700 部を配布いたしました。(平成 21 年 1 月)
4. お客様が安心してガスをご使用いただけるよう、ガス漏れ専用電話や地震時にガスが止まった際の対処法などを紹介する携帯電話向けのモバイルサイト(携帯サイト)を開設いたしました。(平成 21 年 2 月)

今後も引き続き、お客様満足度を把握するとともに、日々寄せられる「お客様の声」からサービスの向上を図ってまいります。

当社アンケート調査による5段階評価で「満足」「まあ満足」の評価をいただいた比率。

(目標)

環境保全への貢献

環境負荷軽減に寄与する天然ガスの普及拡大を行うとともに、省エネルギー性に優れた高効率機器等の普及促進に努めてまいります。

当社事業活動において省エネルギー、廃棄物の排出抑制やリサイクル等を推進し、環境負荷の軽減に努めてまいります。

(進捗状況)

1. 天然ガスの普及促進

【お客様件数、ガス販売量】

	平成 21 年
お客様件数(12月末時点)	848,792 件
ガス販売量(45MJ)	671,778 千m ³

【ガス機器普及実績】

	平成 21 年
コージェネレーション(12月末時点)	52,674.1kW

【天然ガス自動車等実績】

	平成 21 年
天然ガス自動車(12月末時点)	163 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以外を含む。

次項に続く



©YUKA DESIGN

2. 環境負荷軽減活動

【環境負荷軽減活動実績】

廃棄物発生の抑制	<ul style="list-style-type: none">・ 工事による掘削土等の発生抑制 (非開削工法の普及拡大、浅層小幅埋設の適用拡大)
再生資源の利用	<ul style="list-style-type: none">・ 導管工事埋め戻し時における再生材料の採用・ ハイセキュリティ紙資源循環システムの運用・ グリーン購入(事務文房具)

以 上

