

## 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22年実績）について報告いたします。

### 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	平成22年末
実績	970人	966人	964人	972人
対基準	基準	▲4人	▲6人	+2人

業務の効率化などにより社員数の削減に努めてまいりましたが、お客さま満足度の更なる向上のために営業部門や保安部門に要員を増強した結果、平成22年末の社員数は972人となり、目標達成に至りませんでした。

### II. 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	6,796	21,760
減価償却費	8,780	8,378	8,152	25,310

効率的な設備投資を実施した結果、平成20年から平成22年までの3年間の設備投資額は、同期間の減価償却費の範囲内となり、目標を達成いたしました。

### Ⅲ. 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m<sup>3</sup>、45MJ)

	平成 19 年	平成 20 年	平成 21 年	平成 22 年
実績	347,931	356,547	328,496	349,418
対基準	基準	102.5%	94.4%	100.4%

業務用需要の積極的な獲得に努めてまいりましたが、期間内に発生した景気後退の影響などにより平成 22 年の販売量は基準に対し 100.4%にとどまり、目標達成に至りませんでした。

### Ⅳ. 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】

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、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）を実施してまいりました。また、業務用厨房での一酸化炭素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ー」の無償貸出しを行っております。

今後も引き続きお客さま先の保安水準の向上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<sup>※1</sup>につきましては、平成 20 年から平成 22 年の間に 3.3km の入替を行い、残存距離は 0.3km となりました。

地震対策につきましては、低圧導管<sup>※2</sup>に設けているガス供給停止区域（Mブロック）を、これまでの 12 ブロックから 36 ブロックに細分化したことにより、大規模地震が発生した際にやむを得ず供給停止する場合の影響を最小限に抑制するとともに、復旧に要する期間の短縮が可能となりました。

また、整圧器（地区ガバナ）<sup>※3</sup>や供給所などに設置している地震計（SI センサー）の更新作業が完了したことにより、高密度な地震データの収集が可能となり、これまで以上に細やかな被害状況の推定に役立てることができるようになりました。

※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:供給圧力が0.1MPa未満の導管。

※3:高い圧力から低い圧力へ、ガスの消費量の増減にあわせて圧力を自動的にコントロールし、一定の圧力でガスを流す装置。約1km<sup>2</sup>に1基の割合で設置されています。

## （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、85.6%<sup>※</sup>のお客さまに“良かった”の評価をいただきました。

平成22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22年2月検針分より、クレジットカード払いにご利用いただけるカードの取り扱いを拡大し、新たに6社（㈱ジャックス、トヨタファイナンス㈱、㈱セディナ、イオンクレジットサービス㈱、シティカードジャパン㈱、三菱UFJニコス㈱）、2ブランド（ダイナースクラブ、アメリカン・エクスプレス）のクレジットカードがご利用いただけるようになりました。

○平成22年5月より、「お客さまコールセンター」および「お引越し専用電話」の土曜日の電話受付時間を2時間延長し、9:00～19:00といたしました。また、「お引越し専用電話」につきましては、日曜日・祝日の受付（9:00～17:00）を開始いたしました。

○平成22年10月より、MMK（マルチメディアキオスク）端末の設置店でもガス料金をお支払いいただくことができるようになりました。

○平成22年10月より、「Si センサーコンロ」を月々のお手軽なリース料金でご利用いただける「おまかせ・リース（期間6年）」の取り扱いを開始いたしました。

今後も引き続き、お客さま満足度の向上に努めてまいります。

※当社アンケート調査による5段階評価で「満足」「まあ満足」の評価を頂いた比率

## (目標)

### ○環境保全への貢献

- ①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。
- ②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 22 年
お客さま件数 (12 月末時点)	854, 390 件
ガス販売量 (45MJ)	694, 512 千m <sup>3</sup>

#### 【高効率機器等普及実績】

	平成 22 年
コージェネレーション (12 月末時点)	51, 319. 1kw
エコジョーズ普及台数 (12 月末時点)	34, 576 台
エネファーム普及台数 (12 月末時点)	45 台

#### 【天然ガス自動車等実績】

	平成 22 年
天然ガス自動車 (12 月末時点)	180 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。

### 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"><li>○オフィスにおける省エネルギーの推進<ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul></li><li>○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"><li>・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導入</li></ul></li><li>○社屋の緑化<ul style="list-style-type: none"><li>・屋上緑化、緑のカーテン</li></ul></li></ul>
廃棄物の抑制	<ul style="list-style-type: none"><li>○導管工事における廃棄物抑制<ul style="list-style-type: none"><li>・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</li><li>・掘削土の再利用</li><li>・ガス管のリサイクル</li></ul></li><li>○事業所における廃棄物抑制<ul style="list-style-type: none"><li>・湿式シュレッダーによる紙資源循環システムの運用</li><li>・グリーン購入の推進</li></ul></li></ul>