

お客さまとの関わり

都市ガスを安定的・安全かつ安心して安全に、そして満



輸送



輸送

LNG船による輸送

LNG船は国際条約に従って安全航行に努め、燃料にも天然ガスを併用し環境へ配慮しています。



インドネシア ボンタン基地



LNG船 スリヤアキ

輸送中にLNGが気化したボイル・オフ・ガスの船舶燃料への有効利用(環境負荷の低減)
 港湾設備の保安対策の強化・実施(改正ソールス条約対応等)
 荷役作業時のコンピュータシステムによる常時監視と船陸相互の作業手順確認の徹底



製造



製造

廿日市工場・備後工場・東広島製造所

環境に配慮し災害に強い工場で都市ガスを製造しています。



中央制御室での一括監視
(廿日市工場)



化学消防車(廿日市工場)

安全性と景観に配慮した地中式(ピットイン式)LNG貯槽の採用
 景観に配慮した工場全体の色彩計画
 行政や業界の技術基準に対応した設備の設計・建設
 (材料、溶接、耐震設計等)
 コンピュータシステムによる運転制御・誤操作防止と中央制御室での24時間一括監視
 オペレーター等の教育の徹底と緊急措置訓練の実施
 法定・自主基準による設備保全の実施
 防災設備の設置
 (水幕、散水、粉末消火、泡消火、化学消防車等)
 地中式(ピットイン式)LNG貯槽
 地中に構築したコンクリート製のピットの中にLNG貯槽を設置するタイプで、日本では当社が初めて採用しました。このタイプは、液面が常に地表面よりも下にあり、外周のピットが防液堤の役目を果たす等、安全性にも優れています。



供給



供給

都市ガスのお届け

都市ガスの供給状況を一元管理し、安定供給と保安の確保に努めます。



中央監視制御室



技能者の養成(緊急措置)

ブロック化による供給停止エリアの限定
(広島地区概念図)



行政や業界の基準に対応した設備の耐震設計と耐震性の高い導管設備の導入
 (ポリエチレン管、融着継手、メカニカル継手等)
 ガスホルダー、整圧器、導管等の巡視・点検・検査等の実施
 中央監視制御室での遠隔による送出圧力等の監視・操作
 (24時間常時監視)
 作業担当者等の教育の徹底と緊急措置訓練の実施
 マッピングシステムの活用
 (導管と地図情報のデータベース化)
 導管網の区分化(ブロック化)による被害の最小化
 保安指令システムの活用
 (保安出動の迅速化と保安情報の整理)

消費

P.45

足してご利用いただけるよう、各段階でさまざまな対策を実施しています。

HP

P.5

製造

都市ガス原料(LNG:液化天然ガス)の受入作業 廿日工場 中村 正人



廿日工場において、設備の保守・修理と都市ガス原料であるLNGの受入業務を担当しています。LNGは超低温(マイナス162度)のため、一気に工場の受入配管・貯槽(受入タンク)に流し込むのではなく、徐々に受け入れていきます。そのため、作業時間は、通常午後から翌朝未明までを要し、かつ、屋外での作業となることから、真冬や真夏は相当厳しい条件となります。

また、作業は工場の要員のみならずさまざまな関係者と共同で行っており、LNG船の外国籍乗組員とも、英語や身振り手振りも駆使しつつ、コミュニケーションを密にとりながら、安全・確実に作業を進めています。

LNGの受入作業は、お客さまにガスをお届けするための国内業務のトップバッターであるとの認識のもと、しっかりと次の段階につなげるよう全力を尽くしています。

都市ガス製造工場での保安対策 廿日工場 藤本 速人



都市ガスの製造オペレーション業務を担当しています。廿日工場は、広島ガスの主力工場で24時間365日操業しています。

そのため、我々オペレーターは、昼夜・土日祝日を問わず3交代で勤務し、日常からの設備の運転・監視はもちろん、事故防止のためのパトロールやガス漏れ点検を行い、異常等の早期の発見および対処を心がけています。同時に、自然災害を含めたさまざまなトラブルを想定した緊急措置訓練を繰り返し実施する等、有事に備えた対策もとっています。

また、設備を停止しての定期的な整備も都市ガスの品質確保には欠かせない重要な業務です。このような場合には、運転可能な設備を最大限活用して製造を行います。この辺りがまさにオペレーターのノウハウであり、後の世代への伝承も大切な使命と感じています。

さらに、近年の世界的な環境問題への意識の高まりもあり、安全運転・安定供給を大前提とした上で、省エネ・CO₂削減という視点にも配慮した運転を心がけています。

広島・呉地区における供給安定性の一層の向上のために 東広島製造所 山崎 政春



東広島製造所で製造オペレーションを担当しています。近年の広島地区東部・呉地区向けのガスご使用量の増大に対する供給安定性の一層の向上のため、主力の廿日工場をバックアップする役割を担っています。そのため、廿日工場とは常に緻密な連携を図り、当製造所の役割を的確に果たすよう努めています。

業務の守備範囲は、オペレーションはもとよりLNG、LPGローリーの受入、日常の修理、定期メンテナンスと幅広く担当しており、いつ何時、緊急製造の要請があっても万全な状態に維持しています。

当社は、2009年に創立100周年という節目を迎えますが、今後とも都市ガスの安定供給の精神のもと製造所業務に最善を尽くします。

供給

ガス導管の保安対策 供給部 岡平 直大



広島ガスでは、万が一のガス漏えいおよび導管事故等に備え、24時間365日の緊急出動体制を整備しています。

ガス漏れ等通報があった場合には、ただちに現場に急行します。現場では、速やかに異常の有無を調査し、必要に応じて復旧作業を行います。また、ガス漏れでガス管の本格的な修理が必要な場合、修理完了までの期間の対応として、暫定供給(仮設配管又は移動式ガス発生設備設置)を行い、ガスを継続してご使用いただけるよう努めています。作業にあたっては、迅速な対応に努めますが、常にお客さまの安全を第一に考え、確実に実施します。作業内容をご説明する際にも、なるべく分かりやすい言葉で納得いただけるよう心がけています。

万が一のトラブルが発生した場合でも、速やかにお客さまの不安を取り除き、引き続き安心してガスをお使いいただくべく、日々懸命に取り組んでいます。

お客さまとの関わり

都市ガスを安定的・安全かつ安心して安全に、そして満



お客さま

充実したお客さまサービスや安全で快適なガスライフを提供しています。



法定保安巡回



技能者の養成
(ガス機器修理)



安全対策の周知活動
(換気)

安全設備・機器の普及促進
定期的なお客さま宅での法定保安点検の実施
(ガス漏れ検査、給排気調査)
ガス機器・設備の使用方法・安全対策等の周知
保安センターの設置
(ガス漏れ・供給支障の24時間受付)
コールセンター・お客さま相談窓口の設置
社内資格制度による工事・点検等の技能者の養成および教育の実施
新CISの構築
(お客さま接点業務の一元管理、お客さまの声の記録・蓄積・活用)
広島ガスグループ従業員を対象としたCSマインドアップ研修の実施



お客さまが満足してガスをお使いいただくために お客さま部 入迫香



広島ガスでは、2007年1月よりお客さまからのお問い合わせ電話に対応するコールセンターの部分的運用(広島、呉地区を対象)を開始し、同年10月からは、広島ガス全エリアのお客さま(広島、呉、尾道・三原地区)の受付窓口を一本化する体制となりました。

お問い合わせの内容は、転居時のガス栓の開閉やガス機器の修理、料金に関するものまで幅広いのですが、正確に素早く、気持ちの良い印象を持っていただけるよう心がけています。特に電話は、声だけのやりとりですので、思いもかけないことから、お客さまがガスから離れてしまうきっかけにもなりかねません。その意味で、いかにお客さまの立場でご要望を伺えるかが重要であると考えています。

常にお客さまの視点で対応することで、電話を置いた後も、お客さまが引き続き満足してガスをご使用いただけるよう、日々レベルアップしていきたいと思っております。

足してご利用いただけるよう、各段階でさまざまな対策を実施しています。

HP

P.5

消費

ガスを安全にお使いいただくために
 (お客さま敷地内の経年ガス管の改善に向けて) 供給部 安達 葉子



1983年(昭和58年)10月以前に建てられたお宅に使用されている垂鉛メッキ鋼管(通称:白ガス管)の、埋設部分では、年数が経つと腐食の可能性があります。「およそ20年が取り替えの目安」と言われています。広島ガスでは、お客さまに順次お取り替えをお勧めしています。

お客さま敷地内のガス管はお客さま資産のため、取り替えに係る工事費用は、お客さまのご負担となります。最初にご説明しても納得いただけない事もありますが、何度もお伺いする中で、広島ガスの社員の立場としてのご説明だけでなく、時には主婦の視点や子どもを持つ親の視点等お客さまの立場に立って、お話をさせていただきよう工夫しています。

そうした事の積み重ねの上でご説明させていただくと、「取替えの目安時期にきている」という状況を次第にご理解いただけるようです。

最終的には、お客さまにとって、費用をかけてただ単にガス管を取り替えるのではなく、『今後も安心してガスをお使いいただくために』必要な工事であるという事をご理解いただき、改修工事をお勧めするよう努めています。

ガスを安全にお使いいただくために (安全周知の徹底) 営業技術部 谷 孝司



お客さまに安心してガスをお使いいただくため、ガス機器使用に関する保安の確保を図るべく業務に取り組んでいます。

ガス機器安全使用の際のポイントは換気です。

安全装置を装備した最新型のガス機器をお使いいただくのが望ましいのですが、安全装置の付いていない古いガス機器でも、しっかりと換気を行い、正しい使用方法を守ってお使いいただくことで事故は回避できます。

「ガス機器使用の際は必ず換気を行う」、この意識をお客さまに持っていただくための活動を広島ガスグループで連携して推進しています。

3年に1回の法定保安巡回を通じて 広島ガスサービス 國川 克彦



3年に1回、お客さま宅を訪問し、宅内のガス設備の安全点検を実施しています。お客さまが引き続き安全にガスをご使用いただけるよう、細心の注意を払いながら作業を進めるのは言うまでもありませんが、いろいろと物騒な事件が起きている今のご時世、訪問した瞬間は、警戒心をお持ちの方もいらっしゃるようです。そこで、訪問時の挨拶をしっかりと行うとともに、一つひとつの作業を復唱しながら確実に進めると、お客さまの不安や警戒心は徐々に解消されていくようです。作業終了後は、点検結果の内容を分かり易く丁寧にご説明しています。

私達の直接的な役割はガス設備の安全点検ですが、同時に3年に1回のこの接点を通じ、お客さまの広島ガスグループに対するイメージを少しでも上げていただけるよう、サービスの向上を心がけています。