

# CSRへの一人ひとりの取り組み



## 原料の調達・輸送



原料部  
藤本 輝昭

LNGをはじめとする都市ガス原料の調達業務を担当しています。当社は、LNGを海外から直接LNG船で輸送しており、現在3隻を運用して調達を行っています。LNG船の運行に関わるさまざまな関係者と情報交換を行い、都市ガスの安定供給、LNG船の安全航行を念頭に置きながら、年間を通じて航行スケジュールの策定・調整を図っています。

現在運用しているLNG船のひとつ、「サン アローズ」号の名前の由来にあるように、ガスをご利用いただいているお客さま、地域の皆さま、そして当社の3者が1本の矢のように一緒に発展していく事をめざしながら、今後も引き続き原料の安定調達に努めていきます。



## 都市ガスの供給



供給部  
新山 雄治

広島ガスでは、万が一のガス漏えいおよび導管事故に備えて、24時間365日の緊急出動体制を整備しています。災害への緊急対応レベルの向上を目的に教育、主要幹線の破損事故を想定した緊急措置訓練や行政主催の各種防災訓練にも積極的に参加しています。ガス漏れ通報があった場合には、ただちに現場に急行し、速やかに異常の有無を調査して必要に応じて復旧作業を実施しています。復旧作業に当たっては常にお客さまの安全を第一に考えるとともに、確実・迅速な対応に努めています。

作業完了後は、お客さまに作業内容を説明します。その際は、分かり易い言葉でご納得いただけるよう心掛け、ご不在の場合でも、電話によるフォローを実施するなど、お客さまの安心・安全とともにお客さま満足度の向上にも日々懸命に取り組んでいます。



## 都市ガスの製造



廿日市工場  
渡上 尚彦

広島ガスの主力工場である廿日市工場で、都市ガス製造のオペレーション業務を担当しています。廿日市工場は、24時間365日操業していますので、私たちオペレーターは昼夜・土日祝日を問わず3交替勤務で対応し、都市ガスの製造、設備の異常を早期に発見するための工場内パトロール・ガス漏れ点検等を行っています。都市ガスの製造では、安全操業はもちろんのこと、設備の効率的な運用等により使用電力の削減をはじめとする省エネに努めています。

また、操業上のトラブル等に迅速に対応できるよう、さまざまなトラブル想定をした緊急措置訓練を計画的に実施しています。このような取り組みを着実に実行していき、今後もお客さまに安心・満足してガスをご利用いただけるよう、安全操業、安定供給に努めていきます。



供給部  
神田 大輝

中央監視制御室では、24時間365日広島ガスの都市ガス供給エリア内の供給圧力を、夜勤を含めた3交替勤務で監視しています。ガス工作物(ガスホルダー・整圧室・ガス圧力調整器)の工事およびガスホルダーの検査、ガス圧力調整器の分解整備等、保守管理も行っていきます。供給エリア内にあるガスホルダーは11基、整圧室は57ヶ所、ガス圧力調整器に至っては364ヶ所もあり、廿日市工場から送出したガスをガス圧力調整器で主に中圧、中間圧、低圧の3種類の圧力に下げ、お客さまが安心してお使いできるようにお届けし、日々ガスの安定供給に努めています。

さらに、近年では災害対策の充実を目指し、供給エリアの小ブロック化による地震対策等を更に進め、今後もお客さまに安心・安全を提供していきます。



日々の業務に全力を尽くすことが、当社グループのCSR推進につながると考えています。  
原料の調達・輸送からお客さま先まで、各段階での一人ひとりの取り組みを紹介します。



## お客さま先で



家庭用エネルギー  
営業部

小倉 由衣

私は、ハウスメーカーさまに、環境性の高い天然ガスの良さやガス機器の快適性、環境性、経済性をご理解頂き、ご家庭のエネルギーとして都市ガスを採用いただけるよう提案業務を行っています。

お客さまの関心が『省エネ』から自宅でエネルギーを創る『創エネ』にシフトしつつあるなか、『創エネ』でできる家庭用燃料電池「エネファーム」や、快適な暮らしを実現できる床暖房などのガス機器を、太陽光発電と併せてエネルギーのベストミックスという観点で提案することに注力しています。これらのガス機器がハウスメーカーさまの住宅に採用され、お客さまが環境に優しく、快適な暮らしをしていただくことを願っています。

ハウスメーカーさまに満足いただく提案を通じて、ガスをお使いいただくお客さまに喜んでいただけるよう努めていきます。



営業技術部

小林 達也

エネファーム、エコウィルといった家庭用コージェネレーションシステムのメンテナンス業務を担当しています。お客さまの依頼に速やかに対応するためには、必要な部品が常に準備されていることがポイントとなります。メーカーさんのアドバイスや過去の事例を参考に必要と思われる部品を備えています。

また、メンバーの多くは、天然ガス転換時に調整員としてガス機器の調整を経験していますので、ガス機器について精通しています。この経験が、迅速、かつ安全確実な作業を支える基礎となっていると思います。

引き続き、お客さまにコージェネレーションシステムを安心してお使いいただくことでお客さま満足度の向上に努めていきます。



広島ガス東部(株)

徳丸 猛

各ガスショップでは「ふれあい巡回」を実施しています。お客さまとの接点を大切に、親近感を持っていただけるよう広島ガスファン拡大に向けて日々頑張っています。主な業務としてガス機器の無償点検を行っています。お客さまのガスホースの状態やガスコンロのバーナーの詰まり、ネジのゆるみ等、専門家ならではの点検を実施し、必要があれば手直しを施します。もちろんガス漏れ検査もします。またキッチンやお風呂、トイレまわりに太陽光発電など住宅にかかわるエコで快適な暮らしの提案も行っています。

これからも、お客さまからますます信頼していただける地域のガスショップをめざしていきます。



広島ガスメイト(株)

瀬川 綾

お客さまからのあらゆるお問い合わせ電話に対応するコールセンターは、2007年10月から本格稼働し、2011年4月より広島ガスメイトへ業務委託されテレホン業務部として新たなスタートを切りました。

受付内容につきましては、発足当時は「転宅時のガス開閉栓」「ガス機器の修理」「料金に関するお問い合わせ」がほとんどでしたが、現在ではふれあい巡回関連など幅広い業務の受け付けをしています。

また、近年お客さまからのお問い合わせ内容は多岐にわたるため、対応レベルの向上をめざし、日々勉強会の開催等行っています。私たちは、常にお客さまの目線に立ち、お客さまとのコミュニケーションを大切に受け付ける事で、ガスファンを増やしていけるのではと考えています。