



このまち思いエネルギー。

広島ガス

広島ガス 2017

CSR報告書
Corporate Social Responsibility Report

持続可能な社会をみつめて…



CONTENTS

1909年の創立以来、
炎が創る豊かで快適な暮らしを
ご提案しています。



ガス燈 広島県 JR三原駅前

発行にあたって	1
CSR活動に対する広島ガスグループの基本的な考え方	2
TOP MESSAGE	3
トピックス1 新たなお客さまサービスへの取り組み	5
トピックス2 環境にやさしい天然ガスの高度利用	6
〈経営分野〉	
都市ガス事業フロー、供給区域と体制	7
都市ガスの安定供給への取り組み	9
お客さまの安心・安全に向けた取り組み	11
広島ガスグループの経営体制	13
中期経営計画	15
業績概要(連結)	17
〈環境分野〉	
環境保全活動の基本的な考え方	19
① お客さま先での環境負荷の低減	21
② 事業活動における環境負荷の低減	23
③ 地域環境保全への貢献	25
環境負荷低減フロー(2016年度実績)	26
環境目標および実績	27
環境会計	28
〈社会分野〉	
地域社会との関わり (芸術・文化振興、地域振興、スポーツ振興、教育支援)	29
情報発信／お客さま満足度向上の取り組み	32
求める人材像「お客さま、地域社会、一緒に働く仲間から信頼される人材」	33
働きやすい職場環境づくりをめざして	34
労働安全衛生の取り組み	35
CSR報告書2017によせて	36
広島ガスの概要	37
広島ガスグループの概要	38

広島ガスCSR報告書2017

発行にあたって

企業は従来から、社会に対して製品やサービスの提供という本来業務に加え、環境保全、社会貢献などのさまざまな社会的責任(CSR:Corporate Social Responsibility)を果たしてきました。近年は、CSRを一つの指標として企業を評価するなど、CSR活動の重要度は一層高まっています。

広島ガスでは、2000年度からこれらの活動内容を経営分野と環境分野の両面から開示することを目的に、報告書を発行してきました。その後、2003年度には社会的側面も報告対象とし、2005年度から、新たに表題を「CSR報告書」として「経営」、「環境」、「社会」の3分野で構成しています。

【報告対象】

【範囲】広島ガスおよびその関係会社からなる「広島ガスグループ」
【期間】2016年4月から2017年3月までの活動(一部、2017年度の実績を含む)。
本誌電子版および広島ガスグループ(主要子会社)の環境データをWebで公開しています。

(http://www.hiroshima-gas.co.jp/com/ir/library/library_05.html)

【参考ガイドライン】

- 環境省「環境報告ガイドライン(2012年版)」
- 「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン第4.0版(G4.0)」

CSR活動に対する広島ガスグループの基本的な考え方

広島ガスグループは、「地域社会から信頼される会社をめざす」という経営理念のもと、地域の皆さまにエネルギーを安定的、かつ安心して安全にお使いいただくという、社会的責任の高い事業を行っています。その事業遂行こそが、大きな「社会的責任」とあるとともに、お客さま先での便利で快適な生活や、エネルギーミックスの推進、地域活性化に貢献したいと考えています。

今後も持続可能な社会の実現へ向け、天然ガス・LPガスの「ガス体エネルギーの普及拡大」と「エネルギーの高度利用」を基軸とした事業展開を行うとともに、コーポレート・ガバナンスの充実、地域貢献活動などを通じ、お客さま・株主の皆さまをはじめとするすべてのステークホルダーから信頼され、選択され続ける企業グループをめざします。

経営理念

「地域社会から信頼される会社をめざす」

広島ガスグループ 2020年ビジョンの 方向性

広島ガスグループは、2009年10月に、広島ガスグループ2020年ビジョン「Action for Dream 2020」を策定しています。

2020年ビジョンは、国や業界で描いた2030年、2050年といった超長期のガス事業のあり方も視野に入れ、広島ガスグループが2020年にに向けたあるべき姿、ありたい姿に向けて持続的に発展していくための橋渡しと位置付けています。

《ビジョン基本方針》

- ①天然ガスなどのガス体エネルギーの普及拡大とエネルギーの高度利用を基軸として、低炭素社会の実現に貢献する。
- ②お客さま目線でのサービスのあり方を追求し、環境にやさしく快適な生活を創造し、お客さま価値の向上を図る。
- ③公正かつ透明で風通しのよい組織へ変革し、地域の好感度No.1の企業グループとなる。

温かく

- ◎人材を育む
- ◎環境を育む
- ◎お客さま・地域との関係を育む

広く

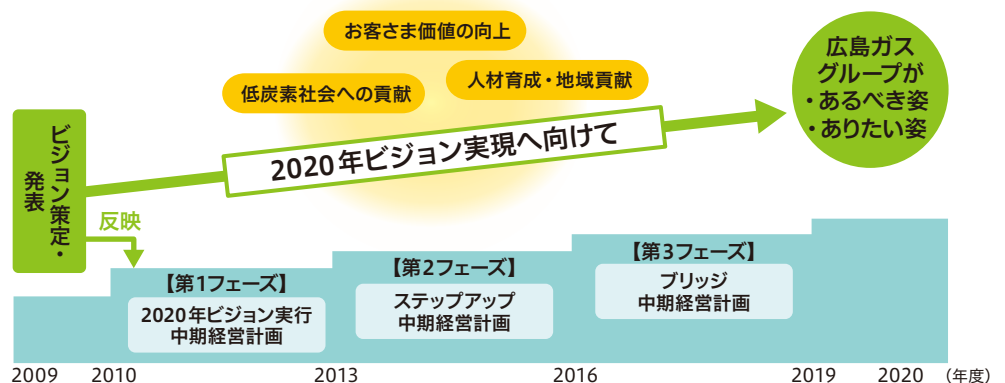
- ◎ガス体エネルギーの普及拡大（エリア・市場の拡大）
- ◎多様なエネルギーの提供

深く

- ◎エネルギーの高度利用
- ◎お客さまとの密なコミュニケーション
- ◎お客さまが望まれるサービスの提供

中期経営計画

広島ガスグループは、2020年ビジョン実現へ向け、2010年度から「2020年ビジョン実行中期経営計画」、2013年度から「ステップアップ中期経営計画」と位置付け、諸施策を実行してきました。2016年度からの中期経営計画では、2020年ビジョン実現に向けた最終フェーズとしてビジョン実現をより強く意識するとともに、エネルギー市場自由化に対応しつつ、次期ビジョンの策定を視野に入れ、諸課題への対応を検討・実施します。



中期経営計画の概要については [P.15](#)

▶ エネルギー供給企業としての社会的責任

広島ガスは、1909年の創業以来、地域に根差したエネルギー会社として、地域の皆さまに支えられて発展してまいりました。

広島ガスグループが果たすべき社会的責任とは、「地域社会から信頼される会社をめざす」という経営理念に基づき、エネルギーの安定供給と保安の確保を柱とした事業活動を展開していくことと考えています。

CSR(企業の社会的責任)には「経営」、「環境」、「社会」の3つの側面があります。経営的側面では、エネルギーの安定的かつ安全な供給と外部環境の激しい変化に対応する経営計画の策定・実施を、環境的側面では、クリーンエネルギーである天然ガスの普及拡大などの事業活動を、社会的側面では、社会貢献活動および的確・迅速な情報発信を推進しています。

▶ エネルギー市場の自由化を迎えて

エネルギー業界は、2016年4月の電力の小売自由化に続き、2017年4月からはガスの小売市場が全面自由化され、まさに大転換期を迎えております。こうした規制緩和により、自由な発想に基づいたこれまで以上に積極的な営業展開が可能となりました。

新たな営業施策として、2017年1月から、Web会員サイト「MY HIROSHIMA GAS」や、「広ガスポイントサービス」、水まわり駆けつけサービスなどをはじめとした「広ガスくらしサービス」を順次開始しています。また、2017年3月には広島ガスグループの新企業スローガン「このまじ思いエネルギー。広島ガス」を発表し、この思いに恥じない企業であるために、引き続き、地域に住む「ひと」と「くらし」に寄り添ったサービスを展開してまいります。

また、お客さまとの接点をより強固なものとしていくために、当社の供給区域の各拠点に整備したガスショッピ併設型ショールームの有効活用策を検討実施するとともに、ガス機器の無償診断などを行う「ふれあい巡回」の継続や、機器メンテナンス体制の強化など、今後ますますのお客さまサービスの充実を図ってまいります。

広島ガスグループは、エネルギー市場の自由化などの環境変化を飛躍のための最大のチャンスととらえ、LPガスも含めたガス体エネルギーの普及拡大を図り、お客さまから選ばれ続ける企業グループをめざしてまいります。

▶ 環境にやさしく快適なくらしを

広島ガスグループでは、「環境負荷の低い天然ガスをはじめとするガス体エネルギーの一層の普及拡大」と「高効率機器の拡販やスマートコミュニティ事業への参画をはじめとしたエネルギーの高度利用」を基軸とした事業活動を推進していくことで、地球環境に貢献してまいります。

業務用市場においては、CO₂の排出が少なく、環境にやさしい天然ガスを選んでいただけるように省エネ提案をはじめとした種々の提案活動を行っております。今後も引き続き、分散型熱電併給システムであるガスコージェネレーションシステム、夏場の電力ピークカットができるガス空調などの普及促進を通じて、省エネルギーや省CO₂に加え、エネルギーセキュリティ向上やピーク時の電力負荷の低減に寄与してまいります。

家庭用市場においては、2015年12月に累計販売台数1,000台を突破した家庭用燃料電池「エネファーム」などの省エネ機器の一層の普及促進を図ってまいります。マンション向けエネファームについても、2016年度には複数の新築マンションへの設置が決まり、今後ますますの普及が期待されます。今後とも省エネルギーで環境にやさしいエネルギーシステムの普及拡大を通じて、エネルギーの高度利用に貢献してまいります。

また、海田地区でのバイオマス混焼発電所の建設については、環境影響評価手続きを終え、引き続き事業可能性の検討を行っています。これらの取り組みを通じて、お客さまに、環境にやさしく快適なくらしをお届けしてまいります。

▶ 安定供給と保安の確保

製造インフラについては、廿日市工場の棧橋機能拡大工事が完成し、2016年2月からは大型標準LNG船による原料の受け入れを開始しました。スケールメリットを活かした原料輸送コストの低減を図るとともに、原料の調達先についても多様化を進めてまいります。また、2017年2月にはシンガポールに駐在員事務所を開設し、エネルギー関連市場や当社が所有するLNG船の有効活用に向けた情報収集を行っています。今後もLNGの安定的な供給の継続に加えて、より安価な天然ガスをお客さまにお届けできるように努めてまいります。

供給インフラについても、天然ガスの普及拡大と供給安定性の向上を図るとともに、ガス販売量の増大に対応するため、

高圧幹線である広島湾岸幹線新設工事や、東広島市などにおけるパイプライン延伸工事を行っています。供給区域についても、2016年8月からは福山市を加えた7市4町に拡大しました。

保安の確保につきましては、ハード面において、耐震性の高いガス管であるポリエチレン(PE)管への取り替え、ガスの遮断と復旧を効率的かつ効果的に行うための導管網の小ブロック化の推進を図り、ソフト面において、人材育成の充実、緊急措置訓練、技能競技大会などを通じて、現場力の強化を推進しています。

また、2017年12月には本社構内に防災拠点ビルが完成予定です。本ビルは、震度7クラスの地震に耐えられる免震構造を採用するとともに、地震による津波を想定し、事務所機能を2階以上に配置することで、災害発生時の対応拠点としての役割を果たします。また、建物内に災害対策本部室を設置することで、災害時における緊急対策・復旧対策の迅速化を図ってまいります。本ビルの建設をはじめとして、さらなるインフラ整備や現場力の向上を通じて、ハード・ソフト両面からより一層の保安に対する取り組みの強化を進め、お客さまの安心・安全の確保に努めてまいります。

▶ 地域社会から信頼される会社をめざして

地域に根差した広島ガスグループが、持続的に発展していくためには、地域の活性化が不可欠であると認識しております。エネルギー供給の着実な遂行に加え、お客さまや地域の皆さまとのつながりやふれあいを大切に、地域の芸術文化、教育、スポーツ、環境分野などにおける社会貢献活動、情報発信に取り組んでまいります。こうした地域貢献を通じて、地域の活性化・発展の一助になればと考えています。

社内におきましても、コンプライアンス意識の徹底、リスクマネジメントの強化、広島ガスグループ間の人材交流の実施や、風通しのよい職場環境の構築による公正かつ透明性の高い事業運営に努めてまいります。併せて、当社グループの社員全員が、「当社の社員であることに自信と誇りを持てる会社」をめざし、個々の「人間力」を高めてまいります。

広島ガスグループでは、引き続きグループ役職員一丸となって、業務に精励し、「地域の好感度No.1企業グループ」として、すべてのステークホルダーの皆さまから信頼され、選ばれ続ける企業グループをめざしてまいります。



代表取締役社長 社長執行役員

松藤 研介

(2017.6.27就任)

皆さまには、本報告書をご一読いただき、広島ガスグループの取り組みをご理解いただくとともに、忌憚のないご意見・ご感想をお聞かせいただければ幸いです。

2017年7月

新たなお客さまサービスへの取り組み

2017年4月から、ガスの小売全面自由化がはじまりました。

広島ガスでは、これからも都市ガスを安定してお届けするとともに、お客さまの暮らしをより豊かにする新しいサービスを提供してまいります。

このまちの「ひと」思いサービス

- Web会員サイト
- ポイントサービス



このまちの「くらし」思いサービス

- 生活関連サービス



「Web会員サイト」の開設

2017年1月開始

ガスの使用量や料金をご照会いただけるWeb会員サイト「MY HIROSHIMA GAS」を開設しました。

サイトにご登録(無料)いただくと、パソコンやスマートフォンを使っていつでもどこでも最大過去3年間分のガス使用量とガス料金の変化を見やすいグラフでご確認いただけます。

また検針の完了をメールでお知らせします。



ご登録は
コチラから

「ポイントサービス」の開始

広ガスポイント / 2017年4月開始
ポイント交換 / 2017年6月開始

「MY HIROSHIMA GAS」に入会していただき、家庭用としてガスをご使用のお客さまを対象に、ポイントサービス「広ガスポイント」をスタートしました。

たまったポイントは広島県の地元特産品などとの交換や、地元店舗などで利用できる「広ガスクーポン*」などと交換することができるほか、広島ガスが実施する抽選企画への応募などに利用することができます。

【広ガスクーポン】



画像はイメージです。

*ご利用は広島県の飲食店やスーパーなど「広ガスクーポン取扱い加盟店」に限ります。

NO.	メニュー	ためる	概要	ポイント数
1	獲得ポイント(入会)	1回のみ	「MY HIROSHIMA GAS」にご入会	200P
2	ご愛顧ポイント(ガス料金)	毎月	ガス料金のお支払額	100円(税込)につき1P
3	ご愛顧ポイント(警報器リース)	毎月	警報器リース料金のお支払額	100円(税込)につき1P
4	獲得ポイント(情報登録)	1回のみ	家族構成などの会員情報の追加のご登録	20P
5	獲得ポイント(アンケート)		アンケートへのご回答	50P/回

※アンケート内容により、たまるポイント数を変更(最大50P/回)

▶▶▶ 詳しくはコチラ

「生活関連サービス」の提供開始

2017年4月開始

お客さまの「くらし」の便利さや快適さの向上を思い、「広ガスくらしサービス」を開始しました。

サービスでは、キッチンやバスなどの水まわりトラブル対応をはじめ、お手頃な価格での水まわりリフォームパック提案、24時間365日受付のガス機器修理、警報器によるくらしの見守りを行います。



ガスキー

水まわり
駆けつけ
サービス

リフォームパック
サービス

ガス機器
修理サービス

安心・
安全サービス

▶▶▶ 詳しくはコチラ

新企業スローガンの導入と広告展開



このまち思い物語 TVCM(全3話)

広島ガスグループでは、ガスで皆さまのくらしと心をあたためる総合エネルギー企業でありたいと願い、2017年3月から新企業スローガン「このまち思いエネルギー。広島ガス」を導入し、テレビや新聞、電車広告などのさまざまな媒体を通じてメッセージを発信しています。



■ 産学官住連携によるスマートコミュニティの構築

広島市中区東千田町の広島大学本部跡地にて、産学官住連携*による「スマートコミュニティ」の構築に参画しています。2016年10月に街開きイベントが開催され、新しい街（hitoto広島）での生活・エネルギー運用などがはじまっています。

*産学官住連携組織

広島大学、中国経済産業局、広島市、三菱地所レジデンス(株)、三井不動産レジデンシャル(株)、菱重プロパティーズ(株)、(株)トータ都市開発、広島電鉄(株)、社会福祉法人広島常光福祉会、三井住友ファイナンス&リース(株)、(株)ルネサンス、広島トヨペット(株)、NTT西日本(株)、中国電力(株)、**広島ガス(株)**

知の拠点、医療・介護・健康、防災などに加えて、電気と天然ガスをベストミックスさせる人と環境にやさしい街づくりをめざしています。

- 一括受電・EMS(エネルギー管理システム):
国土交通省「サステナブル建築物等先導事業」活用

ガスコージェネレーションシステムの排熱は、施設内(プール、介護施設など)で使用する温水に利用しています。



●省エネ・省CO₂機器:環境省「二酸化炭素排出抑制対策事業費補助金」活用



■ 家庭用燃料電池「エネファーム」の普及拡大

◎エネファームとは

「エネファーム」は、天然ガスなどから取り出した水素と空気中の酸素の化学反応で発電し、その際発生する熱を利用してお湯をつくります。従来型給湯器によるシステムと比べて、CO₂排出量を標準家庭で年間約1.2t抑える発電効率の高い最先端の発電・給湯暖房システムです。

2009年の販売開始以来、新築住宅・既設住宅のお客様さまに導入いただいた結果、累計販売台数は1,449台(2017年3月31日現在)となりました。今後一層エネファームの普及拡大に取り組み、お客様さまの快適なくらしと省エネ・省CO₂に貢献していきます。



◎マンション向けエネファームの採用

2014年12月からマンション向けエネファームの採用に向けて提案活動に取り組んできた結果、2016年4月に広島県で初めて採用が決定しました。

マンションにおける効率的なエネルギー利用の貢献にも努めていきます。



マンション向けエネファーム
(広島市中区吉島)

◎エネファーム固体酸化物形(SOFC)販売開始

2016年4月から、「固体酸化物形燃料電池エネファームtypeS」の販売も開始しました。バリエーションが増えたことにより、さらに多くのお客様さまにお使いいただけるようになっています。

「エネファームtype S」と「固体高分子形エネファーム」の比較

	エネファーム type S	固体高分子形エネファーム
作動温度	約700℃~750℃	約60℃~80℃
電池の種類	固体酸化物形(SOFC)	固体高分子形(PEFC)
電解質	セラミックス	高分子膜
発電効率	46.9%(52.0%)*	35.2%(39.0%)*
備考	電気の使用量の割合が多いお客様さま向け (家族の人数が少ないご家庭)	お湯の使用量の割合が多いお客様さま向け (家族の人数が多いご家庭)

* ()内の数値は、LHV(低位発熱量)基準です。

◎エネファームの補助金(2017年度)

補助金額(定額)	基準価格以下	追加補助対象		追加補助金額
		建物区分:既設	燃料種類:LPガス	
固体高分子形(PEFC)	11万円	システム仕様:寒冷地仕様		各々+3万円
固体酸化物形(SOFC)	16万円			

●募集期間...2017年4月7日~2018年2月16日

*詳細はFCA(一社)燃料電池普及促進協会のホームページをご参照ください。

地方自治体	補助金額		募集期間	
	補助金額	募集期間	補助金額	募集期間
広島市	5万円/台 × 200台	2017年4月17日~2018年1月31日		
呉市	5万円/台 × 50台	2017年4月11日~2018年1月31日		
三原市	7万円/台 × 30台	2017年4月7日~2018年1月31日		
東広島市	15万円/台 × 20台 ※HEMS(ホームエネルギー マネジメントシステム) 設置必須	2017年4月10日~2018年2月28日		

*詳細は各市のホームページをご参照ください。