

# お客さまとの関わり



輸送



製造



供給



消費

## 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

## 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す。都市ガスを製造しています。

- 安全性と景観に配慮した地中式（ピットイン式）LNG貯槽<sup>※</sup>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）

<sup>※</sup>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下にもあり、外周のピットが防液堤の役目を果たすなど、安全性にも優れています。



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）

## 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。

- 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）

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）



技能者の養成（緊急措置）

## お客さま

充実したお客さまサービスや安全確保とともに最新ガス機器による快適なガスライフを提案しています。

- 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
- CISの運用（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向上研修の実施
- ショールーム等における最新ガス機器のご提案



安全対策の周知活動（換気）

都市ガスを安心して安全に、そして満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。



## 都市ガス原料(LNG:液化天然ガス)の安定調達

原料部 下石 和幸



都市ガスの原料であるLNGの調達業務を担当しています。  
広島ガスのLNG契約は売主との直接契約で、調達先は従来インドネシアとマレーシアでしたが、2009年4月から新たにサハリンIIプロジェクトが加わりました。サハリンIIはロシア初のLNGプロジェクトで、当社においても初のFOB(積地渡し)の契約となっています。  
FOB契約のLNG輸送のために2007年に「サン アローズ」を新たに建造し、当社として主体的にLNG船を運用できるようになりました。このため、配船のスケジュール調整が容易になったほか、さまざまな積地からLNGを輸送することが可能となり、LNG輸送、調達の柔軟性が大きく向上しています。当社ではこのように、さまざまな国、契約形態の原料調達先を組み合わせることで、LNGの調達の安定化を図っています。  
私たち原料部では契約中の売主だけでなく、その他の売主、関係者と積極的に情報交換を行っています。都市ガス原料を輸入に依存せざるを得ないわが国では、調達先の多様化を図る事により、お客さまへの供給安定性が一層向上すると認識の下、今後も引き続き、原料の安定調達に努めていきます。



## 都市ガス製造工場のオペレーション・安全対策

廿日市工場 升森 将互



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。そのため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、場内設備の運転・監視や、事故・異常の早期発見のためのパトロール・ガス漏れ点検等を行っています。  
同時に、自然災害も含めた操業上のトラブル発生時にも早期に復旧対応ができるよう、さまざまなトラブルを想定した緊急措置訓練を計画的に実施するとともに、個人個人が設備の機能や特徴を熟知し、安全操業・安定供給を継続させるべく心がけています。  
また地球規模での取り組みが求められる環境面についても、ゴミの分別等の一般的な取り組みに加え、工場独自の省エネルギー・省CO<sub>2</sub>の視点に立った取り組みを行っています。  
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、ガスを製造する立場で高い使命感と誇りを持って任務を全うしていきます。



## ガス導管の保安対策

供給部 半田 貴志



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。  
災害への緊急対応レベルの向上を目的とした教育、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。ガス管の本格的な復旧作業が必要な場合、修理完了までの期間の対応として、暫定供給(仮設配管また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。また、作業に当たっては常にお客さまの安全を第一に考え、確実・迅速な対応に努めています。  
お客さまに作業内容を説明する際には、分かり易い言葉でご納得いただけるよう心がけ、作業完了後もフォロー電話の実施によって、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。



## 快適なガスライフをお届けするために

家庭用エネルギー営業部 植野 博之



当社ショールーム「ガストピアセンター」において、家庭用ガス機器の提案業務を行っています。  
「ガストピアセンター」では、家庭用燃料電池エネファームやSiセンサーコンロの展示をはじめ床暖房・浴室暖房乾燥機等の体感コーナーを設置し、ガス機器に関する快適性・安全性・省エネ性・環境性について、お客さまに実際の体感を通じてご理解いただけるよう努めています。  
お客さまと接する際には、当社からの情報の一方通行になるのではなく、お客さまのお話をよく伺って、ご要望に沿った提案ができるよう心がけています。  
今後も、お客さまとの「対話」を通じて、ガス機器による快適な生活をお届けするとともに、省エネ性・環境性に優れた機器の普及拡大により、家庭部門での温暖化対策に貢献できるよう努めていきます。

# お客さまとの関わり



## 緊急時の保安対策

### 万全の緊急措置体制により、災害発生時等でもエネルギーの安定供給と保安の確保に努めていきます。

当社では、日頃から地震・火災・台風・洪水等の緊急事態に備えて体制を整備し、被害の未然防止にむけ、さまざまな安全対策を講じています。

被害が発生した場合、または被害の発生が予想される場合は、関連情報(工場、導管、お客さま、気象等の状況)の早期収集に努め、必要に応じ警戒体制、または社長を本部長とした対策本部を設置します。

万一被害が発生した場合でも、関係各所と連絡・連携を取りながら、被害の拡大や二次災害の防止のための措置<sup>※</sup>を行い、可能な限り早期の復旧をめざして対応していきます。

被害や対応の状況は、行政等の関係機関、報道機関に対しても適宜発信します。

なお、新型インフルエンザ対策についても行動計画に則り、適切に対応していきます。

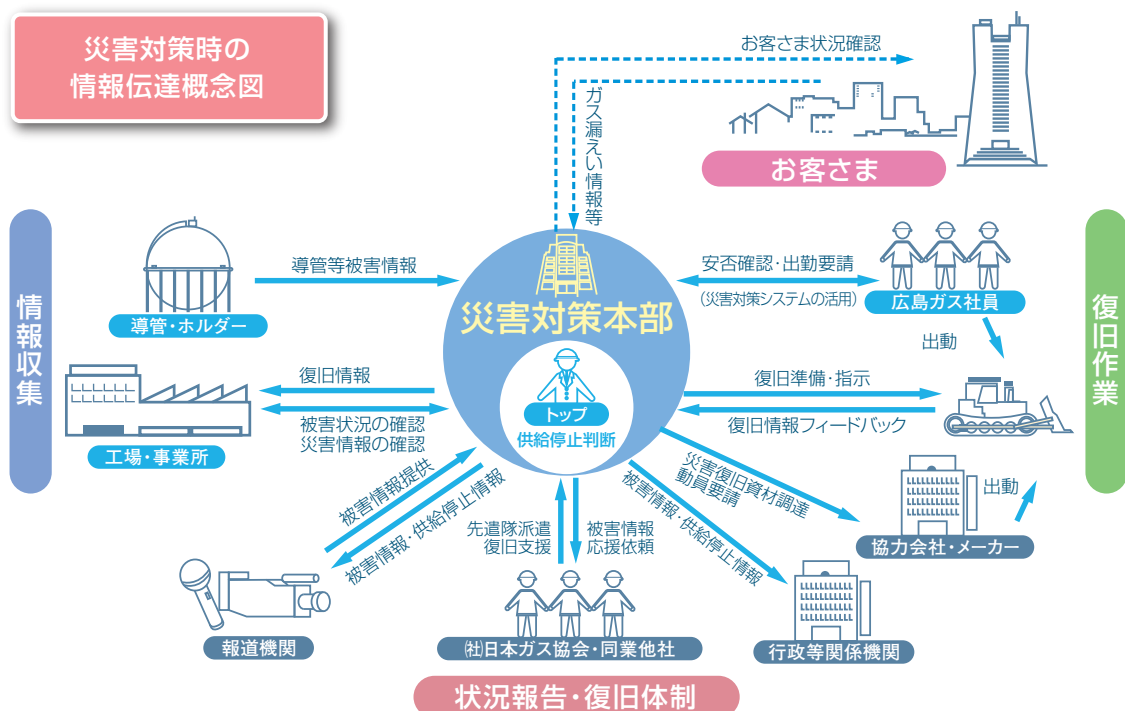
※被害が大きい区域は、ガスの供給を停止することがあります。

#### 広島ガスにおける対策(例)



- マイコンメーターの設置(ガス漏れや地震を感知してガスを自動的に遮断)
- 行政や業界の基準に対応した耐震設計(製造設備・供給設備等)
- 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)
- 導管網の区分化(ブロック化)による被害の最小化
- 緊急措置要領の見直し、拡充
- 災害対策システムの構築・運用(安否確認・出勤要請・被害想定等)
- 社員教育、地震訓練の実施等
- 新型インフルエンザ対策行動計画の見直し、事業継続計画の策定

#### 災害対策時の情報伝達概念図

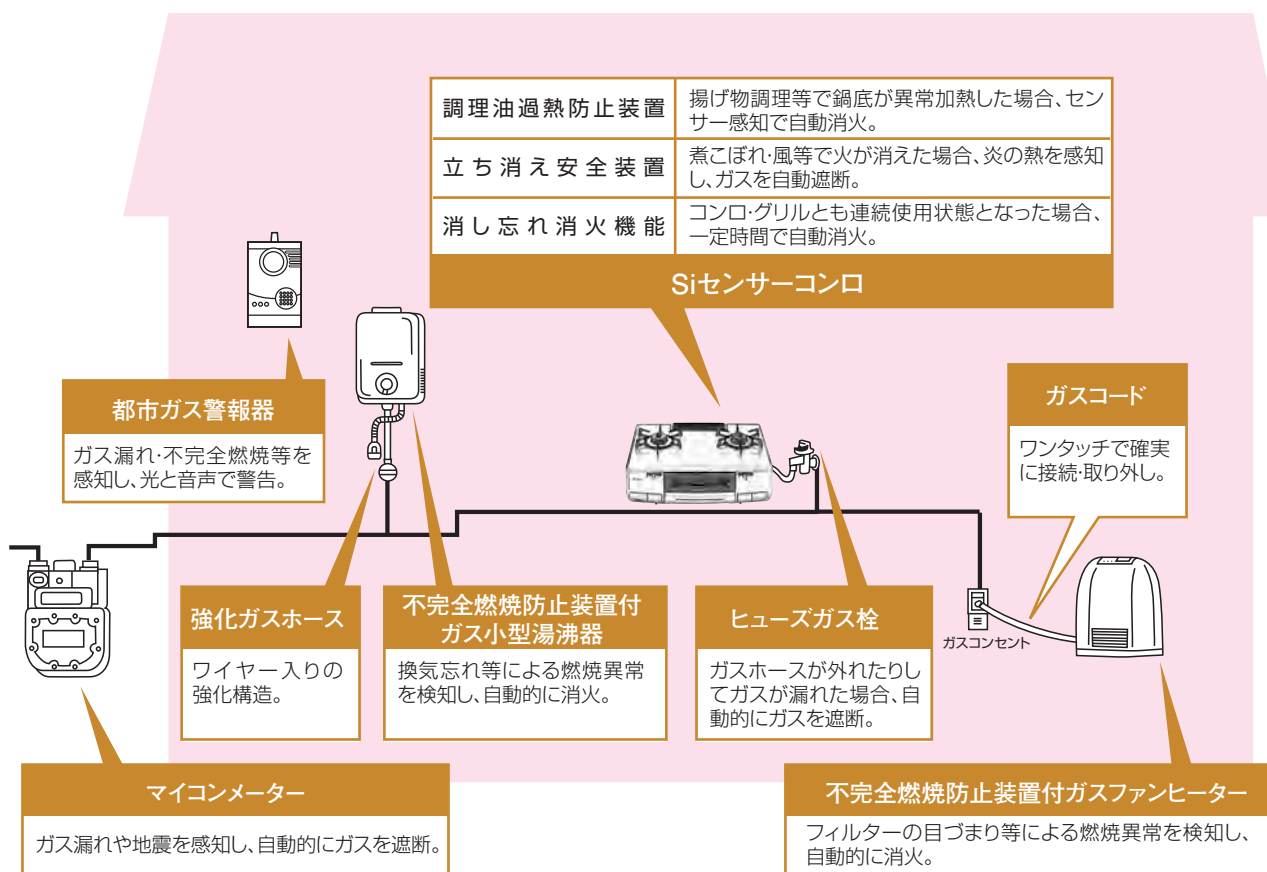


都市ガスを安心して安全に、そして満足してご利用いただけるよう、各段階でさまざまな対策を実施しています。

## お客さま先での安全対策

当社では、お客さまのガス設備に対する法定保安点検の確実な遂行や、当社ホームページ等を通じた安全周知の強化に努めるとともに、安全型機器への取り替え促進や給排気設備の改善にも取り組んでいます。こうした取り組みに、家庭用ガスコンロ(卓上型一口コンロを除く)の全口に安全装置を搭載した「Siセンサーコンロ」が2008年から加わり、台所からの火災根絶をめざし、その普及に努めています。

### お客さま先ガス設備での安全機能(例)



### ガス事故の防止に向けた保安対策(例)

#### ■啓発活動の推進

◎お客さま等への啓発活動の推進(CM、新聞広告、ダイレクトメール、ホームページ等)

#### ■保安対策の強化(中期経営計画・事業計画への反映 P.19)

- ◎経年本支管の取り替え促進
- ◎経年埋設内管(お客さま資産)対策の計画的な実施
- ◎給排気設備の改善、安全型機器への取り替え促進
- ◎業務用厨房等における「業務用換気センサー」の設置を推進



ホームページで安全使用の啓発



Siセンサーコンロ(バーナー部分)