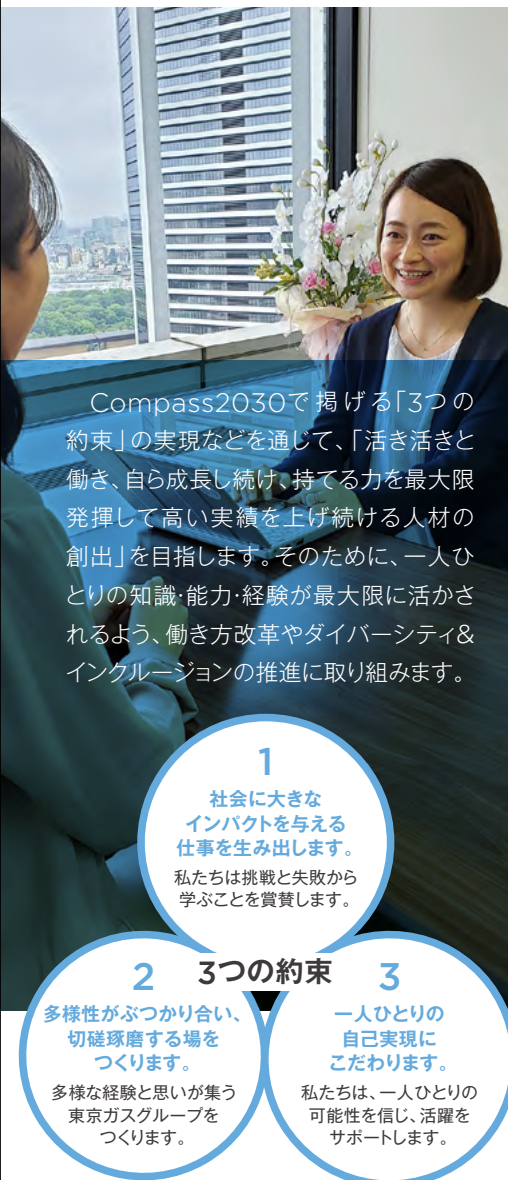


INVISIBLE ASSETS

見えない資産



人材戦略



Compass2030で掲げる「3つの約束」の実現などを通じて、「生き活きと働き、自ら成長し続け、持てる力を最大限発揮して高い実績を上げ続ける人材の創出」を目指します。そのために、一人ひとりの知識・能力・経験が最大限に活かされるよう、働き方改革やダイバーシティ&インクルージョンの推進に取り組めます。

1

社会に大きな
インパクトを与える
仕事を生み出します。

私たちは挑戦と失敗から
学ぶことを賞賛します。

2

3つの約束

3

多様な経験がぶつかり合い、
切磋琢磨する場を
つくります。

多様な経験と思いが集う
東京ガスグループを
つくります。

一人ひとりの
自己実現に
こだわります。

私たちは、一人ひとりの
可能性を信じ、活躍を
サポートします。

人材の採用・育成

次世代のエネルギーシステムをリードしながら、お客さま・社会・ビジネスパートナーとともに価値を創出し続けるために、事業環境の変化に柔軟に対応し多様なフィールドで中核となる人材の採用と育成に取り組んでいます。

働き方改革(生産性向上/ワーク・ライフ・バランス)

従業員一人ひとりが、生き活きと働きながら、持てる力を最大限に発揮するため、長時間労働の是正・抑制と、より「時間の価値」を意識した働き方への変革を「経営が関与すべき重要な課題」と位置づけ、積極的に取り組んでいます。

ダイバーシティ&インクルージョンの推進(多様な人材の活躍推進)

「東京ガスグループは、働く一人ひとりが、知識・能力・経験を最大限に活かし、活躍する企業グループになることを目指し、ダイバーシティ&インクルージョンを推進する」という基本方針を定めています。ダイバーシティトップコミットメントを掲げ、女性活躍推進、障がい者雇用促進や50歳代以降のキャリア開発支援など、多様な働き方と多様な人材の活躍を推進しています。

人 材

専門性の高い 切り拓く人材の採用

新卒は職種別採用(文系、理系、プロフェッショナル職)に加えて、特定の分野を極めた学生の採用や、経験・専門性がある人材の中途採用も柔軟に実施

成長領域への 戦略的シフト

ガス事業だけでなく、海外事業、電力事業、トレーディング事業等に人員を重点配置し、多様に広がるフィールドにおける成長・拡大を推進

ビジネスリーダーの 育成

異動、ローテーションによる「幅広い職務経験による育成(OJT)」を中心に、「教育・研修(OFF-JT)」を組み合わせることで、東京ガスグループを牽引するビジネスリーダーを育成

Compass2030の実現に向けた人材の採用・育成・配置

具体的な取り組み

デジタルイノベーション本部
新オフィスのコラボレーションエリア



■時間の価値を意識した働き方の推進

・職場ごとに設定できる定時退社Day等

■多様な人材が最大限能力を発揮するための環境整備

- ・働く場所の制約をなくす「どこでもワーク」制度の導入(在宅勤務、モバイルワーク)
- ・サテライトシェアオフィスの整備
- ・さらなる生産性向上に向けたオフィス環境の整備
- ・イノベーションが起こる職場づくりを行う
- ・「わいわいワーク」(WebTV会議、執務室改革 等)
- ・ICTによる自動化や機械化、データ活用的高度化(RPAや音声AIの活用等)

外部評価

なでしこ銘柄
選定



くるみん認定



健康経営優良法人認定



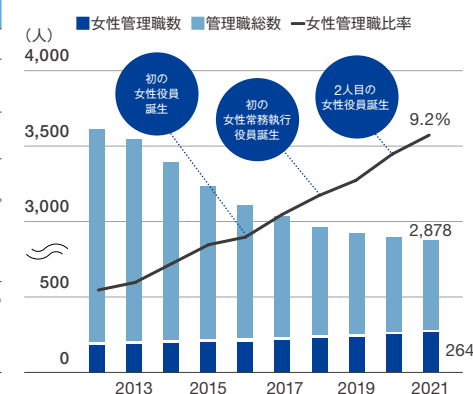
目標および実績

女性活躍推進目標	2020年度実績
2025年度女性管理職比率11%以上	8.7%
男女ともに仕事と育児の両立に関する 制度利用率100%	93.5%

具体的な取り組み

- 障がい者の雇用促進
 - 法定雇用率を上回る2.54%(2021年6月)
 - 障がい者雇用促進連絡会を設置し、グループとして取り組みを推進
 - 安全で働きやすい環境の整備
- 50歳代以降のキャリア開発支援
 - グランドキャリア支援制度を設け、研修やキャリアコンサルタントとの面談等により、50歳代以降のキャリア開発を推進

東京ガスにおける女性管理職比率



東京ガスのラストワンマイル、「ライフバル」

スピーディなお客さま対応と、多くの接点機会における工夫

横浜市泉区・戸塚区・栄区の約15万世帯のエリアにおいて、ガス機器の修理を担当しており、毎日5~10件のお客さまを訪問しています。修理のご連絡をいただいた際は、お客さまの生活に支障が出ないよう、すぐに駆け付け、素早く修理を終わらせるよう最善を尽くします。また、修理に立ち会うお客さまのライフスタイルに合わせて訪問し、効率的かつ安全に修理を完了させる必要もあります。そのため、修理に必要な知識やノウハウの習得を絶えず行い、修理内容に合わせて、必要となりそうな部品を事前にすべて揃えて修理に伺うなど、努力と工夫を重ねています。

新たなビジネス機会の獲得に向けたコミュニケーション

入社して12年目になりますが、修理担当になった当初は、修理に関する専門的な知識が少なかったため、先輩の知識・ノウハウを吸収しながら、一つひとつ着実に経験を積み重ねました。また、営業担当に同行して、お客さま

とのコミュニケーションのとり方を学ぶことで、今ではお客さまの状況に応じて、挨拶や説明の仕方を工夫できるようになりました。ご年配の方にはゆっくり大きな声で、一方、忙しい方には、あまり口数を多くせず、修理内容をコンパクトかつ正確にお伝えします。ただし、どのお客さまに対しても修理後に必ず、「ガス機器以外の暮らしに関するお困りごとがあれば、何でもおっしゃってください。」とお伝えするよう心掛けています。その結果、水回りのご相談から始まり、リフォームなどを指名でご依頼いただくことが多くなりました。今後も新たなご依頼をいただけるよう、様々な工夫を重ねていきたいと思っています。

東京ガスのラストワンマイルとして、お客さまの暮らしを支え続けます

お客さまとの接点機会において、きめ細かくニーズを把握し、本当に必要とされているソリューションを提供するのが私たちの仕事です。そのためには、お客さまとの信頼関係を築かなくてはなりません。丁寧で確実な修理はもちろん、お客さまのお名前や過去の接点機会での会話をインプットしておき、ご近

所に伺った時に顔を出すことも大切です。その積み重ねが、お客さまとの信頼関係の向上、お客さまニーズのタイムリーな把握や、新たなビジネスチャンスにもつながっていきます。今後も、技術力の向上に取り組むとともに、お客さまとの接点機会を大事にし、安心・安全で、快適な暮らしづくりのお手伝いをしていきたいと思っています。



東京ガスエコモ株式会社
東京ガスライフバル横浜戸塚 泉店
メンテナンスC
阿部 優

136年間にわたって培ってきたお客さまとの絆・信頼関係は当社グループの強みです。

東京ガスライフバルは、各地域に密着した「東京ガスの顔」として、お客さまのニーズにきめ細かく対応し「一件一件のお客さまとの親密な関係づくり」のため、生活価値向上に資する商品・サービスをワンストップで提供しています。

お客さまとの絆^{※1}

地域密着	店舗数	156店舗
	従業員数	1万3千人
接点機会	修理等 ^{※2} ・定期保安点検 ^{※3}	520万件

※1 エネスタ・エネフィット含む

※2 修理等は開閉検査含む ※3 2020年度実績

LNGインフラに係るエンジニアリング力



蓄積してきたLNGエンジニアリングに関するユーザーズ・ノウハウ

1969年にアジアで初めてLNGを導入して以来、東京ガスエンジニアリングソリューションズ(株)(以下TGES)はLNGの上流から下流までのバリューチェーンを担う中で、東京ガスのLNG受入基地(袖ヶ浦・根岸・扇島・日立)を含め、国内のLNG基地の半数近く(20基地以上)における設計・建設・コンサルティング、豊富なオペレーションとメンテナンス(O&M)の実績により得られた技術・知識・経験を活かした「ユーザーズ・ノウハウ」を蓄積しています。

世界トップレベルのLNGエンジニアリング力

LNG基地のタンク等の主要設備から周辺設備に至るまで、海外の基地を含む多種多様な設備に精通するとともに、豊富な設計経験と長期にわたるO&Mの実績から得られた「勘所」もユーザーズ・ノウハウとして蓄積しており、お客さま視点に立った信頼性向上、リスク低減、O&Mの効率化・省力化を高度

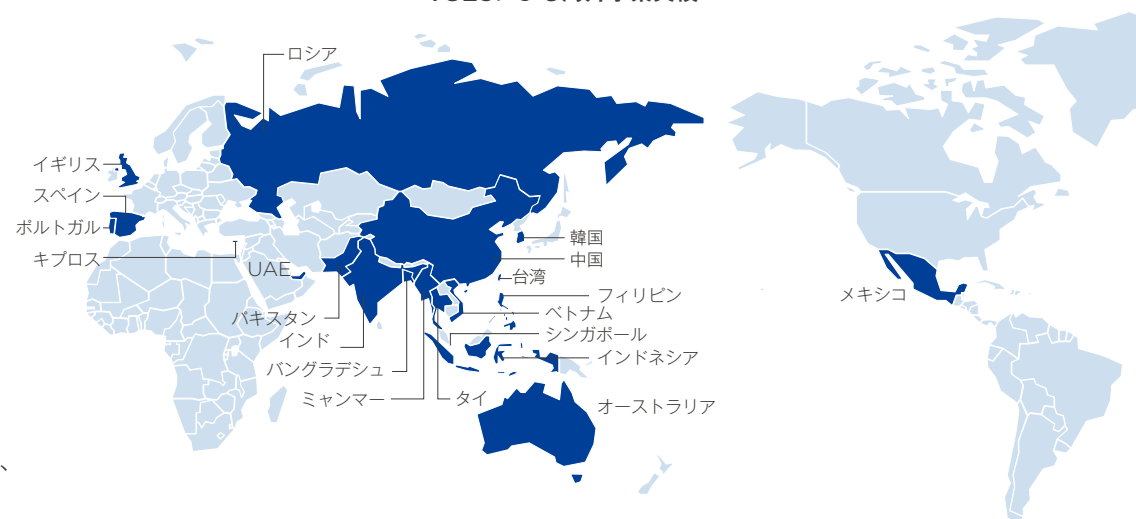
に実現するエンジニアリングを多数提供しています。また、安全で安定したガス供給を行うためのパイプラインについても、調査・計画～設計～建設～維持管理に至るまでの一連のエンジニアリングを提供してきた実績が多数あります。

海外展開における実績

国内で培った高いLNG関連技術や豊富な経験が認められ、1970年代後半から海外における

LNGエンジニアリング事業を行っており、すでに20カ国・地域、20基地以上、100件を超える業務での実績があります。また、これまでの海外での実績を通じて築き上げた各国のエンジニアリング会社、エンジニアとのネットワークを活かし、技術力・ノウハウを向上させています。このような成長のスパイラルを活用し、近年では約60人による組織が必要となる大規模なコンサルタント業務を受注し、大型LNG基地建設の全体マネジメントの実績もあげています。

TGESによる海外事業実績



東京ガスグループが、LNGの上流から下流までのバリューチェーンを半世紀にわたり担ってきた中で培ったLNGインフラに係るエンジニアリング力を活かし、天然ガス需要の高まるアジアを中心とした海外でのさらなる事業拡大を目指します。

安全かつ安定的なエネルギー供給基盤



お客さまに安心してガスをお使いいただくための取り組み

高い耐震性の製造・供給設備

都市ガスの製造・供給設備において、LNG基地では耐震性に優れた構造設計の採用、導管ネットワークでは地盤変動に強い素材の採用など、阪神・淡路大震災や東日本大震災クラスの地震にも耐えられる高い耐震性を備えています。

地震防災システムの整備

地震防災システムでは、ガスを供給する低圧導管網を約300個のブロックに細分化し、被害の状況に応じて遠隔でブロック単位に供給を停止することで、ガス供給を止める地域を最小限に抑え、かつ二次災害を防止する対策を行っています。

また、被害がない地域に対しては地震当日中の供給再開を実現するため、2014年度から「地区ガバナ遠隔再稼働システム」を導入しております。

製造・供給の監視・コントロール、ガス設備の保安点検

供給指令センターでは、製造・供給設備の稼働状況を24時間365日体制で監視・コントロールしています。お客さまからガス漏れの通報を受けた場合は、「ガスライト24」が休日・夜間を問わず緊急出動し、迅速に対応します。

また、お客さまにガスを安全にお使いいただくために4年に1回以上の頻度で、ガス配管の漏えい検査、ガス機器の定期保安点検を行っています。

保安のノウハウと地震防災対策

耐震性	阪神・淡路大震災、東日本大震災クラスの地震にも耐えられる耐震性
災害時に供給停止する単位の細分化	中圧導管網 25個のブロックに細分化
	低圧導管網 約300個のブロックに細分化
	地震計(SIセンサー)を 約4,000カ所に設置
定期保安点検	年間266万件(2020年度実績)

さらなるレジリエンス機能の強化

2021年3月の茨城幹線開通により、第2の環状ネットワーク化を実現するとともに、自治体・他インフラ会社との連携強化により首都圏の天然ガスインフラのさらなる強靱化を推進していきます。

