

2025 年 10 月 15 日

検針票のペーパーレス化に向けたデザイン組織の取り組みが

「2025 年度グッドデザイン賞」を受賞

～デザイナー内製化により、お客さま体験の向上へ～

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社（社長：笹山 晋一、以下「東京ガス」）は、「ペーパーレス化における東京ガスのデザイン組織の取り組み」（以下「本取り組み」）において「2025 年度グッドデザイン賞」（主催：公益財団法人日本デザイン振興会）を受賞しました。

本取り組みは、紙の検針票から Web 検針票（「myTOKYOGAS」）へ移行するにあたり、デザイン組織を新設し、myTOKYOGAS の UI/UX デザイン*¹の改善と、Web 検針票への移行を促す周知物や登録画面のデザインの改善を、内製化したデザイナーと一体となって推進したものです。

これまで myTOKYOGAS では、紙の検針票に相当する情報を見つけにくいといった課題がありました。これに対して、人間中心設計（以下「HCD」）*²のプロセスに基づき、内製化したデザイナーが myTOKYOGAS ユーザーへのインタビューを実施しながら、Web 検針票閲覧までの導線や文言、画面構成を見直すことで UI/UX を改善し、必要な情報に迷わず到達できる設計としました。

さらに、myTOKYOGAS 未登録者へのインタビューで、登録を促す周知物の視認性や登録画面で「どこに何を入力するか」が分かりにくいなどの課題を特定しました。これを踏まえ、周知物（はがき・チラシ・特設サイト）から登録画面まで、文言・デザイン表現を統一し、登録までの導線を一貫して設計することで、検針票のペーパーレス化を推進しました。

本取り組みにより、検針票の投函終了のご案内以降、myTOKYOGAS*³の会員数は約 2 倍の 460 万件*⁴になり、ペーパーレス化を推進するとともに、お客さまとのデジタル接点も拡大しました。デジタル接点基盤と UI/UX デザインを活かした独自の省エネ関連の各種ご案内やイベントを通じて、お客さまの行動変容を後押しし、カーボンニュートラル社会の実現に向けて貢献しています。

デザイナーは myTOKYOGAS のデザイン内製化だけでなく、お客さま体験の向上として受付フォームのデザイン統一や、新規事業のサービスにお客さま視点を徹底したデザインを取り入れるなど、組織横断的な支援に取り組んでいます。

東京ガスは、マテリアリティにおいて、「東京ガスグループの強みをさらに高める変革」の一つとして「多様な人材の尊重と挑戦による成長」を掲げています。今後も一人ひとりの価値発揮を最大化する人的資本経営を進め、一層の価値を生み出す組織を目指します。

東京ガスグループは創立 140 周年を迎えました。東京を越え、ガスを越え、未来を先取りする企業として挑戦を進めていきます。

■ペーパーレス化取り組みの概要



<東京ガスのデザイン組織取り組みについて>

- エネルギー事業の新たな顧客体験をデザインする。東京ガスのデザインチームづくりは[こちら](#)
- UI から紙媒体まで、顧客体験を全体設計。東京ガスのデザイナーの役割については[こちら](#)

■受賞理由（審査委員による評価コメント）

審査委員の評価コメント：本作品は、ペーパーレス化推進において社内デザイン組織を新設し、人間中心設計プロセスによるプロダクト体験の改善と、効果的な周知デザインの両立に挑戦した点が高く評価された。大企業にしばしば見られる組織横断の情報断絶という壁に対し、部署連携とユーザー視点の徹底で着実に成果を積み重ねている。独自の省エネ啓発機能や UI/UX の共通基盤整備なども意義深い。今後は社内外での人材育成や、内製デザインの企業全体への波及効果にも大いに期待したい。

■東京ガスのデザイン組織について

東京ガスのデザイン組織は 2022 年 4 月、myTOKYOGAS のソフトウェア内製開発のために立ち上がりました。東京ガスでは IPA「DX 推進スキル標準」の人材類型を参考に、デザイナー人材を「サービスデザイナー」と「UX/UI デザイナー」に区分し、2025 年 10 月現在ではチームとして 9 名のデザイナーが所属し活躍しています。

■グッドデザイン賞について

1957 年創設のグッドデザイン商品選定制度を継承する、日本を代表するデザインの評価とプロモーションの活動です。国内外の多くの企業や団体が参加する世界的なデザイン賞として、暮らしの質の向上を図るとともに、社会の課題やテーマの解決にデザインを活かすことを目的に、毎年実施されています。受賞のシンボルである「G マーク」は優れたデザインの象徴として広く親しまれています。<https://www.g-mark.org/>



- * 1：ユーザーが製品やサービスを利用する際の体験を向上させるためのデザイン手法
- * 2：Human Centered Design：人間によるシステムの利用体験に焦点を当て、人間工学及びユーザビリティの知識と手法とを適用することによって、システムをより使いやすいものにするを目的としたシステム設計へのアプローチ
- * 3：Web の検針票「myTOKYOGAS」のご利用については[こちら](#)
- * 4：2025 年 2 月時点

以上