

東京ガス  
CSR報告書  
2006  
2005.4~2006.3

# Corporate Social Responsibility

# 会社概要 (東京ガス株式会社)

創立 1885年10月1日(明治18年10月1日)

資本金 1,418億円(2006年3月31日現在)

- 主な事業領域
- (1) ガスの製造・供給および販売
  - (2) ガス器具の販売およびこれに関連する建設工事
  - (3) 熱供給事業
  - (4) 電気供給事業

供給地域 東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、茨城県、栃木県、群馬県、山梨県の主要都市※1

グループ会社 国内連結子会社54社  
国内非連結子会社10社  
海外持分法適用会社1社  
(2006年3月31日現在)

※1 2006年7月より、長野県での営業は、連結子会社である長野都市ガス(株)に長野支社を統合し、承継しています。



## 冊子とウェブサイトの位置づけについて

東京ガスCSR報告書では、冊子とウェブサイトの2つのメディアでステークホルダーへの説明責任を果たします。冊子は、東京ガスのCSR※2活動の全貌を分かりやすく伝えるメディアと位置づけ、主要なステークホルダーにとって重要と考える事項を、できる限り簡潔に報告しています。一方、ウェブサイトは冊子の報告内容に加え、より詳細な情報・パフォーマンス事例などを掲載し、幅広いステークホルダーの関心に応える報告メディアとしています。

※2 CSR  
Corporate Social Responsibility  
企業の社会的責任



# 報告書の概要

## 編集方針

東京ガスは、コーポレート・コミュニケーション活動の重要なツールとして、1994年度から毎年「環境報告書」を発行してきました。そして2005年度からは企業としての社会的責任(CSR)全般に内容を広げた「CSR報告書」を発行し、情報開示の充実を図りました。

本年度の「東京ガスCSR報告書2006」では、2005年度版同様、天然ガス開発などの上流分野から、販売・サービスといった下流分野まで、東京ガスグループの事業の全容を示した「ガス・バリューチェーン」を掲載するとともに、それぞれの分野で当社が「果たすべき責任」とそのための「具体的な取り組み」を明示し、分かりやすい開示を心がけました。また、CSR活動のPDCAをまわすためのひとつのツールとしてこの報告書を位置づけ、編集しています。さらに、「地球環境」や「ステークホルダー」に対するCSR活動の実践についても併記することで、当社事業活動全般における社会的責任を多くの皆さまにご理解いただくことを発行の目的としています。

## 対象期間

2005年度(2005年4月1日~2006年3月31日)

## 対象範囲

東京ガスグループ(東京ガス株式会社、国内連結子会社54社)  
※一部オール東京ガスを含む

オール東京ガス=  
「協力企業+国内グループ会社+東京ガス株式会社」の総称

※環境パフォーマンスデータ集計範囲は、連結子会社52社

## 掲載分野

(1) 社会的活動 (2) 環境保全活動 (3) 経済的活動

参考にした GRI「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」  
ガイドライン 環境省「環境報告書ガイドライン(2003年度版)」

発行日 2006年7月

次回発行予定 2007年7月

本報告書に記載の環境パフォーマンス指標および環境会計指標は、当社の環境活動を紹介している冊子「東京ガスの環境活動2006」において、あずさサステナビリティ株式会社(あずさ監査法人グループ)による第三者審査を受けています。

## マークについて

- WEBで詳しく 東京ガスウェブサイトにて該当項目のさらに詳しいデータや補足情報があることを示します。
  - WEBのみ 東京ガスウェブサイトにてのみ掲載している該当項目の関連情報があることを示します。
- <http://www.tokyo-gas.co.jp/csr/report/index.html>

## 免責事項

本報告書には「東京ガス株式会社とそのグループ会社」の過去と現在の事実だけでなく、発行日時における計画や見通し、経営計画・経営方針に基づいた将来予測が含まれています。この将来予測は、記述した時点で入手できた情報に基づいた仮定ないし判断であり、諸事の変化によって、将来の事業活動の結果や事象が予測とは異なったものとなる可能性があります。読者の皆さまには、以上をご了承いただきますようお願い申し上げます。

# Contents

トップコミットメント ..... 3

**特集**  
**グループ中期経営計画** ..... 5  
**保安・防災** ..... 7  
**環境** ..... 9  
**パートナーシップ** ..... 11

東京ガスの事業活動 ..... 13

**東京ガスの約束**  
 東京ガスの理念と行動 ..... 15  
 LNG資源開発・調達・輸送 ..... 19  
 都市ガス製造・発電 ..... 21  
 都市ガス供給 ..... 23  
 産業用・業務用・輸送用向け販売・サービス ..... 25  
 家庭向け販売・サービス ..... 27  
 広域エリア販売・サービス ..... 29  
 技術開発 ..... 31  
 情報通信 ..... 33

**東京ガスのCSR活動の基盤**  
 コーポレート・ガバナンス ..... 35  
 リスクマネジメント ..... 36  
 コンプライアンス ..... 37  
 CSR推進体制 ..... 39

**東京ガスのCSR活動の実践**  
 ステークホルダーとの経済的なかわり ..... 40  
 地球環境とともに ..... 41  
 お客さまとともに ..... 48  
 協力企業とともに ..... 50  
 お取引先とともに ..... 51  
 株主・投資家とともに ..... 52  
 従業員とともに ..... 53  
 地域社会とともに ..... 56

グループ会社の取り組み例 ..... 59

第三者からの意見 ..... 61

企業情報資料/主な外部表彰(2005年度) ..... 63  
 CSR推進会議議長メッセージ ..... 64



## 総合エネルギー事業の トップランナーとしての地位を築き 社会の持続的発展に貢献します

### 本業を全うすることを通じて 社会的責任を果たしていきます

東京ガスは、120年を超える事業活動のなかでステークホルダーの皆さまと確固たる信頼関係を育み、本業を全うすることを通じた社会的責任の遂行に努めてまいりました。

2005年7月に発行した「東京ガスCSR報告書2005」では、果たすべき責任とその取り組みを、事業活動の特徴であるガス・バリューチェーンに沿って体系化し、日々の仕事を通じて社会的責任を果たしていくことを約束しました。

CSR報告書を活用したコミュニケーションの成果として、多くの方々から貴重なご意見をいただき、今後の改善・改革に向けた取り組みにつなげております。

### グループをあげて 中期経営計画の完遂を目指します

2003年度を初年度とする中期経営計画「フロンティア2007」は、規制緩和と競争の進展といった経営環境の大きな変化に対応し、エネルギーとその周辺において発展し続けることを目指すものでした。家庭用燃料電池の導入や新サービスの提供、天然ガスコージェネレーションを中心としたエネルギーサービス事業、発電事業、上流事業や輸送事業などへ、グループをあげて取り組んできた結果、2005年度までの3力年で諸目標をほぼ達成しました。

この4月からスタートした「2006～2010年度 グループ中期経営計画」では、安定供給と保安・防災の確保という基本的使命を徹底しつつ、2010年代において、天然ガスを基軸とする総合エネルギー事業のトップランナーとしての地位を築き、お客さまや社会から常に信頼を得て持続的に発展する企業グループの実現を目指しています。東京ガスグループの社会的責任は「経営理念」「企業行動理念」を実現することであり、その意味では、この中期経営計画を完遂することが、2010年に向けた大きな社会的責任であると認識しております。

### 公益的使命と社会的責任を果たす 着実な取り組みを通じて ブランド価値の向上を図ります

2010年代に目指す姿を実現するため、「天然ガスをコアにした総合エネルギー事業の確立」「ブランド価値の向上」「企業構造の変革」の3つをキーファクターとしております。

企業の社会的責任(CSR)は、「ブランド価値の向上」の中心的施策であり、全社横断的な推進体制のもと、日々の仕事の確実な実行を通じて公益的使命と社会的責任を確実に果たしてまいります。

具体的には、コーポレート・ガバナンス、コンプライアンス、個人情報保護、お客さま満足度向上、リスクマネジメントの強化などに取り組んでまいります。さらに、それらを基盤として、「環境経営のトップランナーに向けた幅広い取り組み」や「さらなる保安の向上・防災対策の強化」、「ステークホルダーとのパートナーシップ構築」に注力し、ブランド価値の向上を図ってまいります。



### 「社会の公器」として お客さまに選ばれ続ける企業グループを 目指します

いま、改めて、「社会の公器」としての企業のあり方が問われています。お客さまや社会の企業を見つめる視線はますます厳しいものとなる一方、環境問題の改善や安全な暮らしの実現に向けた企業への期待が高まっています。経済性に加え、そうしたお客さまや社会の期待に応えていくことのできる企業が、お客さまや社会から選択される時代となっています。

残念ながら、2005年度には、「ガス住棟セントラル暖冷房給湯システム(HEATS:ヒーツ)用熱交換器ユニットの不具合」や「空気抜き孔付き機器接続ガス栓使用時の微量ガス漏れ」、「お客さまの個人情報の紛失」など、お客さまの「安

心」「安全」を脅かし、「信頼」を損ないかねない事態を招いてしまいました。お客さまや社会に多大なご迷惑をおかけしてしまったことを深くお詫び申し上げます。

再発防止に向けた取り組みの徹底とともに、エネルギーの供給に携わる企業に対するお客さまや社会からの期待を一人ひとりの仕事において再認識し、協力企業を含めたオール東京ガスとして、信頼され選ばれ続ける企業グループを目指してまいります。

### 「社会のため、お客さまのため」を 常に意識して行動できる 企業風土の醸成に努めていきます

公益的使命と社会的責任の遂行の基盤として大事なことは、オール東京ガスで働く一人ひとりが、日常業務のなかで高い倫理観をもって、社会のためお客さまのために良い仕事をしようという熱意に満ちた企業風土にさらに磨きをかけていくことです。

このため、現場第一線の組織に焦点をあてたコミュニケーションの活性化に努めてまいります。それが、現場力の源泉となつて、「安心・安全・信頼」と「親しみ」を一層感じられる存在として、オール東京ガスのファンを増やし続けていくものと考えております。

### 広聴を基本としたコミュニケーションによって CSR経営のさらなる深化を図ります

CSRは、不断の努力によって企業活動の改善・改革を図っていく、終わりのない活動と考えております。社会と調和して持続的に発展していくためには、お客さまや社会の声に耳を傾ける広聴を基本として、改めるべき点は改め、課題解決に向けた着実な取り組みを一つひとつ積み重ねていくことが重要です。

この「東京ガスCSR報告書2006」は皆さまとの重要なコミュニケーションツールであると考えています。オール東京ガスの事業活動全般へのご意見・ご要望をぜひお寄せ下さい。皆さまの声を改善・改革に活かしていくことによって、CSR経営のさらなる深化を図ってまいります。

代表取締役社長 鳥原 光憲

# グループ中期経営計画

## 「2006～2010年度 グループ中期経営計画」 ——天然ガス新市場の創造と開拓——

2006年4月からスタートしたグループ中期経営計画を「2010年代を見据えた長期的事業展開の重要なステップ」と位置づけ、積極的な投資とグループ企業構造の変革を中核とする戦略を展開していきます

企画本部長 前田 忠昭



今日天然ガスは、京都議定書目標達成計画をはじめとする地球温暖化対策などへの対応としての「環境性」、高水準で推移する原油価格と比した「経済性」、分散型電源などさまざまな需要形態に対応できる「利便性」を背景に、その位置づけは飛躍的に高まってきました。そして、こうした天然ガスに対する社会やお客さまからの期待やニーズは、今後さらに拡大するものと予測されます。これは、わが国における天然ガス業界のパイオニアであり、天然ガスをコア事業とする当社グループにとって、さらなる成長・発展を実現する大きなビジネスチャンスです。

一方、エネルギー市場においては、規制緩和の拡大に伴い、エネルギー間さらには同エネルギーでの企業間競争が激化しています。当社グループが天然ガスを基軸としたビジネスチャンスを活かすためには、企業構造を変革することにより、競争優位性を高めていかなければなりません。

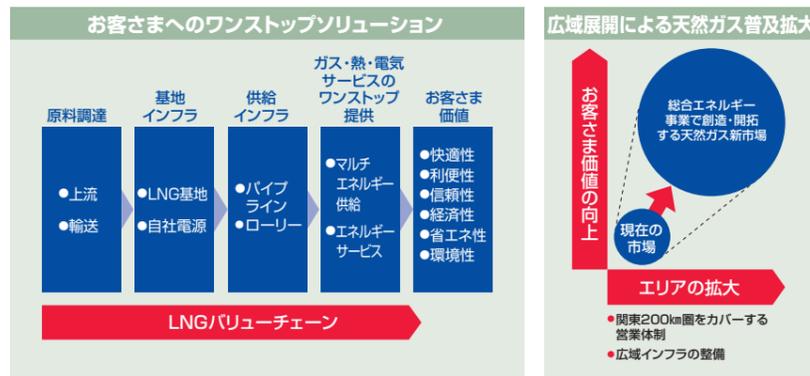
こうした経営環境を踏まえ、2006年1月に公表した「2006～2010年度 グループ中期経営計画」では、戦略と経営資源の集中による「天然ガスをコアにした総合エネルギー事業の確立」、「ブランド価値の向上」によるお客さまや社会から信頼され続けられる企業グループの確立、そして、これらを実現するための「企業構造の変革」による競争優位性の確立を、当社グループが2010年代に持続的な成長・発展を実現するための3つのキーファクターと位置づけ、具体的な主要政策を展開していきます。

これら主要政策の着実な実行を通じ、お客さま価値の向上を図るとともに、地域社会の発展や地球環境の改善に貢献し、お客さま、株主の皆さま、社会から常に信頼を得て持続的に成長・発展し続けていく企業グループを目指します。

## 2010年代に東京ガスグループが目指す姿

天然ガスを基軸とする総合エネルギー事業のトップランナーとして、「広域展開」を図り、都市ガスだけではなく、電力なども含む「マルチエネルギー供給」と機器・システムのベストミックスを実現する「エネルギーサービス」とのワンストップ提供体制を確立します。さらにグローバルな「LNGバリューチェーン」の拡充など、幅広い収益基盤をもつ事業構造に変革し、エネルギー分野での競争優位性に基づく収益力・成長力の高い企業グループを目指します。

### 総合エネルギー事業の展開



## 「2006～2010年度 グループ中期経営計画」の主要政策とアクションプラン

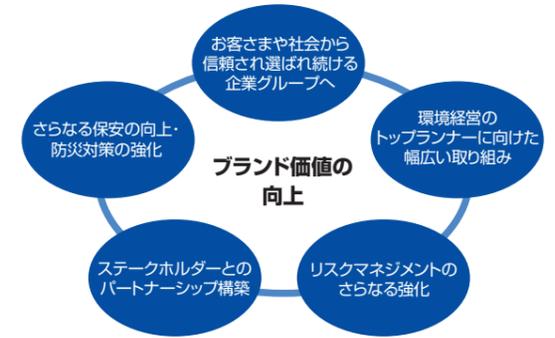
### 天然ガスをコアにした総合エネルギー事業の確立

- 「LNGバリューチェーン」を強みとした「マルチエネルギー供給」(ガス・電力などエネルギーのワンストップ提供)と、技術力・営業力を強みとした「エネルギーサービス」(お客さまニーズに応じた多様なソリューションの提供)を、関東200km圏で「広域展開」していく「総合エネルギー事業」を推進します。
- 商品・技術開発力、エンジニアリング力、ITを活用することにより、多様なニーズ(給湯、厨房、暖房、冷房、蒸気、冷凍、動力など)を有するお客さまに「エネルギーとシステムのベストミックス」

- を提供し、お客さまの生活価値・企業価値の向上に貢献していきます。
- 上流から下流までLNGバリューチェーンを拡充し、競争力ある原料調達と収益基盤の拡大を図ります。
- 上流事業・輸送、LNG基地・導管ネットワーク・自社電源などの基盤インフラ、営業力・提案力などを強みとする総合エネルギー事業確立のために、経営資源を集中的に投入していきます。

### ブランド価値の向上

- 企業の社会的責任(CSR)を果たす着実な取り組みを通じて、お客さまや社会から信頼され続けられる企業グループを目指します。
- 日々のお客さまとの接点において、「安心・安全・信頼」の東京ガスブランド価値の向上を図っていきます。
- 首都圏を事業基盤とするエネルギー事業者として安定供給、安全・保安の確保、防災対策を大きな使命と認識し、対応の強化を図ります。
- 環境性の高い天然ガスの普及拡大を通して持続可能な社会の実現に貢献することを目指し、地球温暖化対策をはじめとする様々な環境問題に取り組みます。
- お客さまや地域社会との接点における広聴を基盤とした積極的なコミュニケーションの推進によって、信頼され、期待される「パートナー」としての関係づくりを進めていきます。



### 企業構造の変革

- 企業構造を変革し、総合エネルギー事業を展開する最適な体制の構築と経営資源の集中を行うことにより、競争優位性を確立していきます。
- 関東200km圏をひとつの市場ととらえ、共通の基本戦略と市場・地域特性に対応した柔軟な事業運営に基づき、広域的に天然ガスの需要開拓を行っていく体制を構築します。
- グループ経営戦略をさらに発展させ、これまでの東京ガス・関係会社・協力企業の機能・役割分担を見直し、お客さま対応力の強化と競争力ある企業構造を実現する「オール東京ガス」の体制に再構築し、お客さまニーズや市場の変化に対応する新たなビジネスモデルを確立します。

この「2006～2010年度 グループ中期経営計画」では、

- 保安・防災**(さらなる保安の向上・防災対策の強化) P7
- 環境**(環境経営のトップランナーに向けた幅広い取り組み) P9
- パートナーシップ**(ステークホルダーとのパートナーシップの強化) P11

の3つの活動を、東京ガスの社会的責任(CSR)を確実に果たしていくための重点的な活動と位置づけるとともに、オール東京ガスの取り組みとして定着させていくことを目指します。

# 保安・防災

## 過去の地震災害や近未来の地震予測をもとに さらなる地震防災対策を推進

2005年3月に文部科学省の地震調査研究推進本部が公表した「全国を概観した地震動予測地図」報告書によると、南関東地域を震源としたマグニチュード7クラスの大地震が30年以内に発生する確率は70%と予測されています。こうした地震予測や2004年に起きた新潟県中越地震の被害状況などをもとに、東京ガスは「明日来るかもしれない」という防災意識をもって、「予防」「緊急」「復旧」を3本柱とした地震防災対策を推進しています。



### 地震防災の「予防」「緊急」「復旧」対策

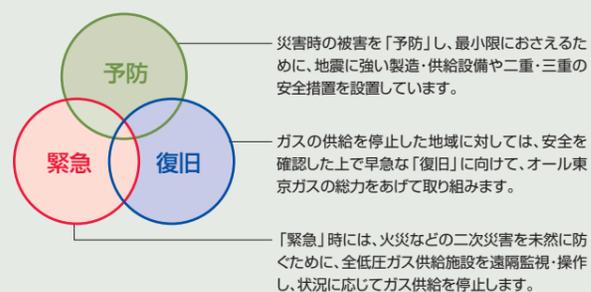
いつ起こるかわからない地震への備えとして、まず大切なのが災害に備えた「予防」措置です。当社は、ガスの製造・供給に関わる主要設備を阪神・淡路大震災クラスの大地震でも耐えられる強固なものとし、被害が生じないようにしています。また、各ご家庭には地震の揺れを感知して自動的にガスを止めるマイコンメーターなどの安全装置を設置しているほか、供給区域内の供給設備の約4,000カ所に地震計（SIセンサー）を設置し、大きな揺れを感知すると自動的に地域のガス供給が停止されるようにしています。

大きな地震が発生した際には、二次災害を防ぐための迅速な「緊急」措置が重要となります。そこで、地震計を設置した約4,000カ所の低圧ガス供給施設を遠隔監視・操作できる超高密度リアルタイム地震防災システム「SUPREME（シュープリーム）」を構築し、地震計から収集した地震情報を用いて高精度な被害推定を行い、被害の大きな地域のみを供給停止するなど必要な緊急措置を迅速かつ適切に判断できる体制を整えています。また現在、これまで数十分を要していた地震計からの情報収集時間

を数分程度まで短縮する取り組みも行っています。

さらに、安全のためにガス供給を停止した後も早期にガスを「復旧」できるよう、グループ会社や協力企業を含めた「オール東京ガス」の連携を強化しているほか、全国のガス事業者との相互協力体制を整えています。また、被災地域において重要な役割を果たす病院や避難施設などに対しては、移動式のガス発生装置などによって熱源を提供し、地域の皆さまのお役に立てられるよう準備をしています。

### 東京ガスが取り組む地震防災対策の3本柱



## 現場からのレポート 「明日くるかもしれない大地震」に備えて 万全の初動体制を構築

防災・供給部 供給指令センター 副所長 林山 周一

### 二次災害を確実に防ぎ、 ご不便を最小限に抑える

24時間体制で都市ガスの供給を監視している供給指令センター（→P24）は、地震などの非常災害が発生した際、非常事態対策本部の設置、ガスの供給停止など、都市ガスによる二次災害を防ぐための中枢機能を担います。



特に近年、大地震発生時における初動措置の適切な判断が課題になっています。地震発生から1～2時間の間にどれだけ適切な措置が行えるかで、被害の拡大範囲は大きく変わる一方、危険があるからといって、やみくもに都市ガスの供給を停止してしまうと、多くのお客さまにご迷惑をかけることになるからです。そこで、供給指令センターでは、二次災害のリスクがある地域をいち早く把握し、地域ごとの状況にあわせた適切な供給コントロールを行えるように平素から心がけています。

### さまざまな防災システムで、迅速に対応

地震発生後は、迅速な情報把握と適切な対応が二次災害防止の決め手になります。そこで当センターでは、リアルタイムに地震情報を収集・分析し、遠隔操作ができる地震防災システム「SUPREME」を用いて二次災害を未然に防止する仕組みを構築しています。

また、社員には自動出勤基準を設け、休日夜間を問わずに出勤する体制を整えているほか、社員を一齐に呼び出す緊急呼出

しシステムなども活用し、迅速な体制設置・行動がとれるようにしています。

さらに、内閣府やNHKにもシステムをつなげ、供給停止情報を迅速に伝達するようになっているほか、東京消防庁とも被害情報などの情報連携を図り、適切な災害対策活動が取れるような仕組みづくりをしています。



「SUPREME」で地震情報を収集し、緊急措置を判断

### 防災対策として、徹底した準備と訓練を実施

供給指令センターは、通常4名体制で運用していますが、夜間・休日の緊急時には2名の宿直者を加えて対応しています。夜間・休日の緊急時には、この6名の適切な判断と迅速な行動が重要になるため、毎週、大地震の発生を想定した緊急措置訓練を実施するとともに、防災システムを操作するスタッフの訓練、訓練中に見つかった改善点をもとにした操作マニュアルの改訂なども、通常業務として欠かさず行っています。

こうした訓練を積み重ねておくことで、いつ地震が起こっても冷静かつスムーズに対処できる技能を身につけておくことは私たちの大きな責任だと自覚しています。



緊急措置訓練



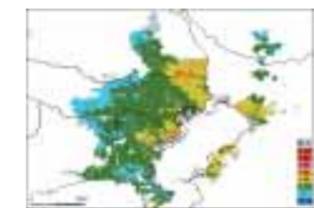
入念に情報を確認しながらシステムを操作

## 2005年7月23日に発生した震度5強の地震への対応

2005年7月23日午後4時35分頃、千葉県北西部の深さ90kmを震源とするマグニチュード5.7の地震が発生しました。関東では13年ぶりに震度5以上を観測した最大震度5強の地震です。この地震発生時、当社は供給指令センターを通じて供給エリアの地震情報を短時間で把握し、対応体制を構築するとともに、当社設備に異常のないことを確認しました。

また、震度5程度の揺れを感知した首都圏の多くのご家庭では、マイコンメーター\*の安全機能が正常に作動し、二次災害はゼロでしたが、お客さまからはマイコンメーターの復帰操作に関して、お客さまセンターに数万件におよぶお問い合わせをいただきました。その教訓を活かし、地震後すぐに、マイコンメーターの復帰方法について、検針票裏面への掲載やインターネットなどを利用し、お客さまへの周知を強化しました。

\*マイコンメーター  
マイコン制御による安全システムを組み込んだガスメーターです。



2005年7月23日に「SUPREME」が収集・分析した地震情報



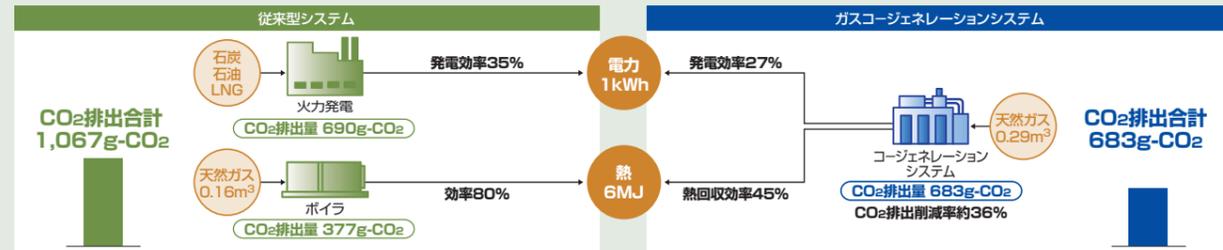
マイコンメーター

環境 WEBで詳しく

# 地球温暖化防止に貢献する クリーンなエネルギーシステムを提案

「京都議定書」の発効に伴い、2008～2012年の第1次約束期間に日本は温室効果ガスの排出を1990年比マイナス6%に抑制しなければなりません。東京ガスはエネルギーを供給する会社として、他の化石燃料に比べて環境負荷の小さい天然ガスの普及を通じ、地球温暖化防止に貢献できると考えています(→P45)。特に、天然ガスを使ったコージェネレーションシステムなど、高効率で環境負荷の小さいガス機器・システムの開発・普及促進は、エネルギー利用段階でのCO<sub>2</sub>削減に有効です。産業用・業務用分野における総合エネルギー事業の幅広い展開(→P25-26、P29-30)や、家庭分野における「マイホーム発電」の普及促進活動(→P27-28)などを行い、さらに多くのお客さまにこうした機器をお使いいただくことで、わが国の地球温暖化対策の一端を担ってまいります。

## 従来型システムとガスコージェネレーションシステムのCO<sub>2</sub>排出量比較例



出典: 環境白書(1997年)、中央環境審議会地球環境部会 目標達成シナリオ小委員会 中間とりまとめ(2001年)

### 現場からのレポート

## 年間4万トン規模のLNG(液化天然ガス)を コージェネレーションシステムに供給し 臨海工業地帯におけるCO<sub>2</sub>排出を大幅削減

産業エネルギー事業部 産業営業グループ 課長 斉藤 忠

### 環境負荷とエネルギーコストの両面で効果を発揮

2005年2月に「京都議定書」が発効したことを受けて、CO<sub>2</sub>排出削減を目的としたエネルギー転換が活発化しています。加えて、厳しさを増す公害対策法規制や燃料の価格変動への対応策としても、クリーンなエネルギーである天然ガスが一層注目されています。



こうしたなか、当社は、茨城県の鹿島臨海工業地帯に蒸気と電力を供給している鹿島動力(株)様<sup>※1</sup>のコージェネレーションシステム<sup>※2</sup>向けにLNG(液化天然ガス)ローリー供給を、2006年1月から本格的に開始しました。

※1 鹿島動力(株)  
鹿島臨海工業地帯の波崎工業団地に工場を置く化学メーカーなど16社が共同出資し、1975年に設立した共同動力会社。同エリアで使用される蒸気や電力を供給しています。  
※2 コージェネレーションシステム  
既設8,160kWガスタービン2基のLPGからLNGへの燃料転換および5,750kWガスエンジン2基の新設を実施しました。

### 生産現場で感じた“天然ガスへの期待”

コンビナート地区である鹿島臨海工業地帯では、これまで石油とLPGを主要なエネルギー源としていたため、当初は「天然ガス

への関心は低いのではないかと少し不安でした。しかし、実際に現場を訪れ、さまざまな企業担当者にお話を聞くと「クリーンで魅力的な工業団地にしたい」という声は多く、天然ガスへのエネルギー転換に期待して下さる方がたくさんいることを肌で感じました。

そこで私たちが取り組んだのが、天然ガス導入によるメリットや具体的な進め方を、鹿島動力(株)様などにご理解いただくことでした。同レベルの熱・エネルギーを得ながらCO<sub>2</sub>排出量を削減していくためには天然ガスが最適であること、当社はLNGローリーの安定供給に35年の実績をもち、輸送コストについても低減を図れることなどをご説明し、袖ヶ浦工場や日立支社のサテライト工場の見学なども実施しました。

### お客さまからの高い評価を糧に、 幅広い地域へ活動を展開

コージェネレーションシステムの本稼働後、鹿島動力(株)様のCO<sub>2</sub>排出量は前年比で25%減、エネルギーコストは10%減となり、鹿島動力(株)様からも「クリーンな蒸気と電気を低コストで供給できる」と高い評価をいただいています。

こうしたお客さまの声を糧に、今後もさまざまな地域へクリーンエネルギーである天然ガスをお届けしていきたいと思っております。



鹿島動力(株)様のLNGサテライト設備

### 現場からのレポート

## 「マイホーム発電」で地球温暖化の抑制や エネルギーの有効活用に貢献

省エネルギー・新エネルギープロジェクト部  
家庭用燃料電池プロジェクトグループ 主任 田代 憲史

### “地球温暖化抑制の切り札”「LIFUEL」を開発

当社は、ご家庭の「電気」や「お湯」をガスからつくる「マイホーム発電」をお客さまにご提案しています。なかでも“CO<sub>2</sub>削減による地球温暖化抑制の切り札”として注目されているのが、家庭用燃料電池コージェネレーションシステム「LIFUEL(ライフエル)」です。



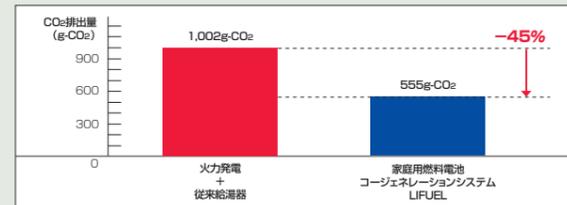
「LIFUEL」は都市ガスから水素を取り出し、空気中の酸素と化学反応させて発電します。発電する時に発生する熱も有効利用するので、従来のシステム<sup>※1</sup>と比べて1次エネルギー消費量を31%、CO<sub>2</sub>排出量を45%削減できます。

この優れた特徴をもつ燃料電池の開発・普及を推進するため、定置用燃料電池大規模実証事業<sup>※2</sup>が2005年度にスタートしました。当社も国家プロジェクトであるこの事業に参加し、地球温暖化抑制を推進しています。

※1 従来のシステム  
火力発電所で作られた電気と従来の給湯器で沸かしたお湯を利用するシステムです。  
※2 定置用燃料電池大規模実証事業  
定置用燃料電池を大規模に設置し、一般家庭などの実際の使用状況における実測データを取得。わが国の定置用燃料電池初期市場創出段階における民間技術レベルおよび問題点を把握し、今後の燃料電池技術開発の開発課題を抽出する事を目的とした事業です。

### 「LIFUEL」のCO<sub>2</sub>削減効果

LIFUEL 1kWh発電時の発電量(1kWh)と熱回収量(1.4kWh)を従来のシステムでまかなった場合との比較



CO<sub>2</sub>排出原単位 都市ガス 2,29kg-CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>、電力 0.69kg-CO<sub>2</sub>/kWh

## 東京ガスに期待すること



レーシングドライバー/  
モータージャーナリスト  
清水 和夫 氏

### 楽しいエコの実現に向けた「LIFUEL」の成長に期待!

我が家では「LIFUEL」を使って、電気の一部とたっぷりのお湯を作っている。作りながら知らない間に“省エネ”し、CO<sub>2</sub>を減らしてしまう…というのは、さすが最先端の環境技術だと思う。しかし、この「LIFUEL」はまだ完成品ではない。我が家の「LIFUEL」も「FCパートナーシップ契約」という、いわば「実証実験」に参加する形で設置したもので、その運転データや使い勝手などが今後の開発や性能向上に活かされるらしい。そう考えると、僕自身、未来のために有意義な取り組みに参加していると思う。多くの家庭で「楽しいエコ」を実践できる持続可能な社会になるよう、東京ガスの今後の取り組みに大いに期待している。

### お客さまの環境意識の向上を生む 商品開発・技術改良を推進

省エネルギーや地球環境問題など、環境への意識が高いお客さまから「LIFUEL」開発への大きな期待が寄せられ、多くのご家庭とFCパートナーシップ契約<sup>※3</sup>を結んでいます。導入初年度の2005年度においては200台を設置いたしました。この200台の「LIFUEL」がもたらすCO<sub>2</sub>削減効果は東京ドーム5.6個分の森林(約2万8千本のユーカリの木)が吸収するCO<sub>2</sub>量に相当します。また、運転データから想定した通りの効果が確認されるなど、「LIFUEL」の性能の高さが実証されています。商品開発が進み設置台数が増えれば、さらなるCO<sub>2</sub>削減効果が期待できます。また、お客さまの「生の声」をいただき開発に活かしていますが、こうした取り組みを通じて「地球温暖化抑制」という意識が各家庭に浸透していくことは大きな意味があります。今後は、お客さまとのエンゲージメントを機器開発に活かし、事業を通じて「地球温暖化抑制への貢献」、「お客さまの環境意識の向上」につながるよう取り組んでいきます。

※3 FCパートナーシップ契約  
当社所有の燃料電池をお客さま宅に設置し、ご使用期間中の運転データモニタリング(3年間)やアンケートによる使用感の調査など(10年間)にご協力いただく当社の市場導入の仕組みです。  
●契約期間(燃料電池のご利用期間) 10年間  
●契約金額(お客さまにメンテナンス費用などの一部をご負担いただきます) 100万円(税込)

### 「LIFUEL」本格普及時のCO<sub>2</sub>削減効果は絶大

2010年度における国内の定置用燃料電池導入目標値は220万kW<sup>※4</sup>とされ、そのCO<sub>2</sub>削減量は年間約3百万トン-CO<sub>2</sub>となります。これは、森林に例えるとユーカリの木約3億本の森林が吸収するCO<sub>2</sub>に相当し、面積では神奈川県に匹敵することになります。このようにCO<sub>2</sub>削減効果が大いに期待できる「LIFUEL」の普及をお客さまとともに推進している当社の取り組みは、関係各所から評価(→P63)されています。



LIFUEL

※4 出典  
総合資源エネルギー調査会需給部会「2030年のエネルギー需給展望」

# パートナーシップ

## 地域の自治体や市民団体とともに “安心・安全なコミュニティ”づくりを推進

近年、地域社会を取り巻く環境が大きく変化するなか、コミュニティの安全・安心や災害への十分な対策を求める声が高まっています。こうしたなか、東京ガスは供給エリア1都7県に配置した17の支店・支社を通じて、各地域の行政・警察・消防・学校・ボランティア団体との連携を強化。地域住民にご家庭での防災対策を紹介する「防災フェア」をはじめ、子どもたちにエネルギーや環境の大切さを学んでもらう「出張授業」など、より安全で安心な地域社会づくりに貢献しています。

※各ステークホルダーとのパートナーシップ強化については、P48～P60をごらんください。

### 現場からのレポート

#### 地域行政・災害ボランティアとの協働で 「防災フェア」を開催

神奈川西支店 支店長 山岡 靖

#### 地域の方々との「対話」から、地域のニーズを収集

当社は、公益性の高いライフライン事業者として築いてきた地域社会とのパートナーシップを大切にしています。そのため、支店に寄せられる地域の方々のご要望も「地域が必要としていることに、東京ガスなら協力してくれるだろう」という期待が一般の企業に比べて高いように感じます。



そうした期待に応え、地域社会との信頼関係を深めていくために、神奈川西支店では「安心・安全」「エネルギー」「環境」という3つのテーマを掲げて、地域行政や警察・消防、各種団体（商工会議所、ロータリークラブ、NPO、自治会など）と連携した社会文化活動を展開しています。こうした活動を進めていく上で大切にしていることは、できるだけ連携先の方と直接お会いして、じっくりと話をする機会・時間をもつということ。それが地域社会のニーズを知るためにも、東京ガスの姿勢を知っていただくためにもプラスになると考えています。

#### 地域行政の後援を受けて

##### 「防災フェア2005 in KANAGAWA」を開催

2005年度は、神奈川県・横浜市などのご後援を受けて、神奈川県内の当社3支店（神奈川支店・川崎支店・神奈川西支店）と横浜災害ボランティアバスの会による「防災フェア2005 in KANAGAWA」を開催しました。

会場では、最新の安全対策機器や緊急車両を紹介したほか、災害ボランティアによる人工呼吸実技訓練なども実施し、正しい防災対策や災害時の対応などを地域の方々に広くご紹介しました。



防災フェア2005 in KANAGAWA

#### 安全で快適な地域社会づくりに向けて 環境プログラムにも注力

1995年からは「エコ・クッキング」(→P45)をスタートさせ、環境にやさしい食生活を地域の方々に広く紹介しているほか、2002年度からは小中学校の子どもたちに「環境問題」や「エネルギー問題」について学んでもらう出張授業(→P57)も行っています。

これからも「安心・安全」「エネルギー」「環境」をテーマに活動内容を充実させ、より安全で快適な地域社会づくりに貢献していきたいと考えています。



エコ・クッキング

### 東京ガスに期待すること

#### 地域に密着した防災活動の継続を期待しています

2005年8月25日に開催した「防災フェア2005 in KANAGAWA」は、激しい風雨の中での開催となりましたが、企業・行政・市民が協働で充実した訓練を実施できたことは大変有意義なことであり、国からも高い評価をいただきました。関係者の皆さまには心から感謝しています。

この活動を通じて、私たちも都市ガスの地震時の安全システムなどについて学ぶことができました。今後も震災時の被害軽減と早期復旧という視点から、各地の防災訓練などの機会を通じて、市民の皆さまにガスの遮断や復旧操作について分かりやすく伝えていただくなど、地域に密着した防災活動を継続してもらえたいことを期待しています。



横浜災害ボランティアバスの会 会長  
(財)横浜市国際交流協会理事長  
吉村 泰二氏

### 座談会

## 地域のお客さまのニーズにお応えして

オール東京ガスのさまざまな業務の最前線で、地域社会と日々接している現場第一線のスタッフたち――

ガス設備の安全点検、検針・料金収納を行う「カスタマーサービス」、

地域のお客さまの快適な暮らしをサポートする「エネスタ」、

安全を24時間見守り続ける「ガスライト24」の担当者3名に、日頃の取り組みを通じて感じていることなどを語ってもらいました。

――仕事を通じて感じた地域社会やお客さまのニーズ、それに応えるために実践していることは何ですか？



エネスタ井草  
(株)泉商会  
地域営業第一グループ  
副店長 星 泰

星 私は、ガスの開栓業務がお客さまとの最初の接点になりますので、業務を万全に行うのは当然として、その機会に“プラスアルファのご満足”を提供できるよう心がけています。例えば、地域に引っ越してきたばかりのお客さまは、コンビニや郵便局がどこにあるのかを知りたいという方も多いため、簡単な手づくりマップを差し上げたりしています。

稲垣 緊急保安業務の場合は、「ガス漏れかもしれない」といった切羽詰った状況でお客さま宅へ伺うので、まずは、お客さまの「不安」を解消し、安心していただくことを大切にしています。もし私たちが納得のいかない説明や分かりづらい説明をしてしまうと、お客さまは「不信」に思うでしょうし、東京ガスに対する「不満」につながってしまいます。ですから、お客さまにも一緒にガス栓やガスホースの状態をご覧いただきながら、タイヤのバンクに例えて分かりやすく説明し、納得・安心していただくよう心がけています。



神奈川ガスライト24  
緊急保安グループ湘南  
主任 稲垣 勉

山本 安全点検業務は、お客さまからお電話をいただいて伺うのではなく、こちらから訪問する定期点検です。そのため、お客さまのなかには訪問販売だと思い、「何か買わされるのでは」と身構えられる方もいらっしゃいます。そのため、できるだけ短時間に主旨をご理解いただき、信頼していただくこと、必要性を理解していただくことが重要です。例えば、普段使われている鍋の底をチェックして、黒くなっていたらコンロが不完全燃焼気味というサイン。それを説明し、コンロを修理してさし

あげると「たしかに、ここもちょっと気になっていた」と、心を開いていただけることは多いですね。

――地域社会とのつながりを深めるために、取り組まれていることは？

山本 地域の老人ホームや視覚覚が不自由な方々の施設などでボランティア活動(→P60)を行っています。このような体験は、お客さまへの気配りという点でも非常に勉強になります。



東京ガス・  
カスタマーサービス小平  
チームリーダー  
山本 一夫

星 私たちも、町内会の神輿に参加するなど、地域の一員として行事に関わりをもつようになっています。

稲垣 私の場合は、24時間、地域の安全を守る仕事自体が地域とのつながりですね。私が出動する場面ではお客さまにご不便をおかけしているわけですから、現場では迅速かつ確に保安業務に取り組んでいます。

山本 地域のお客さまからみたら、私たちすべてがオール東京ガスです。例えば、私が古いガス栓を取り替えることはお客さまの安全確保のためにほかなりませんが、その対応に少しでも良い印象をもっていただければ、「また、東京ガスにお願いしよう」と地元にあるエネスタの接客機会を増やすことにつながりますし、ガスライト24の緊急出動の負担を減らすことにもなります。私たちが一人ひとりの業務はオール東京ガスを代表した業務であり、お客さまと接するすべての場面につながっているということを実感して、これからもお客さまに「安心・安全・信頼」をお届けしていきたいですね。



### 東京ガスに期待すること

#### 頼りになる存在であり続けてほしい

我が家で経営するマンションのメンテナンスを通じて、エネスタ井草の星さんとは親しくお付き合いするようになりました。

マンションの大家として、そこに住んでいるお客さまが安心して暮らせるように心がけているなかで、星さんはマンションのガス器具・設備の不具合が発生した際など、すぐに対応して下さる上、丁寧に説明して下さるので安心してお任せしています。また、エネスタ井草のほかの皆さんも対応が親切で、感じが良く、新しい器具を入れる際にも、的確なアドバイスをしてくださりました。これからもこうしたいい関係を続けてほしいと思っています。



エネスタ井草・  
お客さま  
小美野 様

# 「オール東京ガス」で事業活動を展開し、CSRを果たしていきます

東京ガスは、より広く、公益的使命感と社会的責任を遂行していくために、2004年度から、お客さまと接する機会の多いサービス業務などを委託している協力企業を含めて、「オール東京ガス」という呼称で活動することとしました。「東京ガス」ブランドを共有する「協力企業」「グループ会社」「東京ガス」の連携を一層強化し、オール東京ガスが一体となった活動を推進していきます。



## オール東京ガスのCSR推進体制

(2006年7月1日現在)



## 天然ガスについて [WEBで詳しく](#)

地球温暖化の原因となるCO<sub>2</sub>は、主に炭素が燃えるときに発生します。メタン(CH<sub>4</sub>)を主成分とする天然ガスは、石油や石炭に比べて分子中に含まれる炭素原子の割合が小さいため、燃焼時のCO<sub>2</sub>排出量が少ない化石燃料です。また、大気汚染の原因となる窒素酸化物(NO<sub>x</sub>)の排出も少ない上、硫酸酸化物(SO<sub>x</sub>)の排出はないという特長をもっています。

このため、天然ガスを主原料とする都市ガスは、燃焼時も地球温暖化や大気汚染の原因となる物質の発生が少ないクリーンなエネルギーとして、持続可能な社会の実現に向けて大きな役割を担っています。

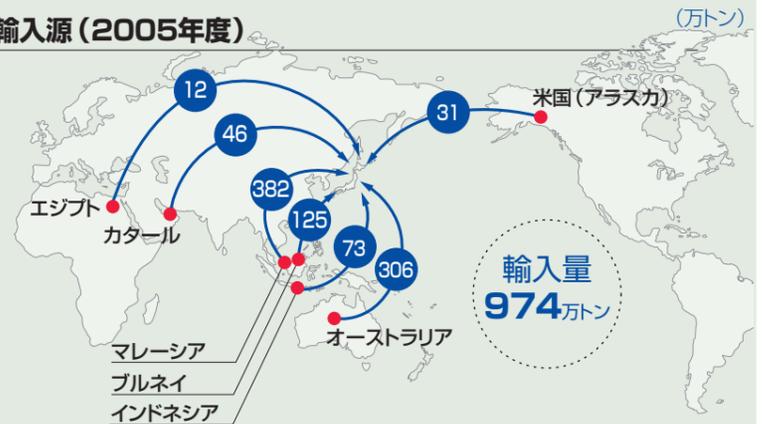
## 石炭を100とした場合の排出量比較(燃焼時)

	天然ガス	石油	石炭
CO <sub>2</sub> (二酸化炭素)	60	80	100
NO <sub>x</sub> (窒素酸化物)	20~40	70	100
SO <sub>x</sub> (硫酸酸化物)	0	70	100

出典: IEA Natural Gas Prospects (1986)  
Natural Gas Prospects and Policies (1991)

## 東京ガスのLNG(液化天然ガス)輸入源(2005年度)

天然ガスは、中東地域に偏在している石油と異なり、世界各地に広く豊富に埋蔵し、現在も各地で新しいガス田が次々と発見されています。しかし、日本では埋蔵量が少ないため、その多くを海外からLNG(Liquefied Natural Gas:液化天然ガス)として輸入しています。現在当社は、米国(アラスカ)、ブルネイ、マレーシア、オーストラリア、インドネシア、カタール、エジプトの7カ国から長期契約によりLNGを輸入しています。



## 東京ガスの理念と行動

東京ガスは、当社のCSRを「経営理念」「企業行動理念」の実現と位置づけ、日々の事業活動を通して、公益的使命と社会的責任を果たしていきます。

### 経営理念

東京ガスグループは、天然ガスを中心とした「エネルギーフロンティア企業グループ」として、「快適な暮らしづくり」と「環境に優しい都市づくり」に貢献し、お客さま、株主の皆さま、社会から常に信頼を得て発展し続けていく。

### 企業行動理念

- 1 公益的使命と社会的責任を自覚しながら、企業価値を増大させていく。
- 2 常にお客さま満足の向上をめざし、価値の高い商品・サービスを提供する。
- 3 法令およびその精神を遵守し、高い倫理観をもって、公正かつ透明な企業活動を行う。
- 4 環境経営トップランナーとして、地球環境問題の改善に貢献する。
- 5 良き企業市民として奉仕の精神を深く認識し、豊かな社会の実現に貢献する。
- 6 絶えざる革新により、低コスト構造で、しなやか、かつ強靱な企業体質を実現する。
- 7 一人ひとりの「能力・意欲・創意」の発揮と尊重により、「活力溢れる組織」を実現する。

### 果たすべき責任

「経営理念」「企業行動理念」の実現

東京ガスグループ

### 責任を果たす取り組み

2006～2010年度 グループ中期経営計画の着実な遂行

- ・天然ガスをコアにした総合エネルギー事業の確立
- ・ブランド価値の向上
- ・企業構造の変革

### 「私たちの行動基準」7つの約束

- 1 私たちは、常に信頼され選ばれ続ける「エネルギーフロンティア企業グループ」の一員として、自ら考え、行動します。
- 2 私たちは、常にクリーンでフェアな姿勢を貫きます。
- 3 私たちは、どなたに対しても誠実・公正に対応します。
- 4 私たちは、ともに働く仲間を大切にします。
- 5 私たちは、地球環境を守るために行動します。
- 6 私たちは、情報を適正に取り扱います。
- 7 リーダーは、先頭に立って自ら行動します。

## 社会からの信頼を得て、発展し続けていくために、さまざまなステークホルダーに配慮したCSR活動を展開しています。

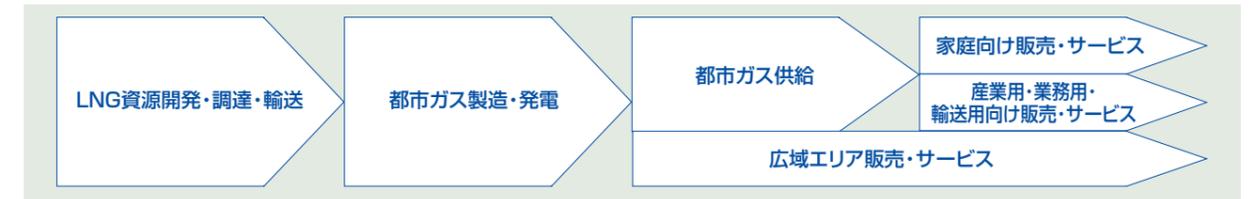
東京ガスは、事業を通じてかかわりあう全てのステークホルダーおよび地球環境に対して果たすべき責任を明らかにするとともに、その責任を果たすためのCSR活動を推進しています。



## ガス・バリューチェーンで見る東京ガスのCSR活動

東京ガスは、都市ガスの原料となる天然ガス資源の開発・輸送といった上流分野から、都市ガスの製造・発電、供給、都市ガス機器・設備の販売・サービスなどの下流分野まで、エネルギーの安定供給を実現する「ガス・バリューチェーン」を形成し、事業を展開しています。このガス・バリューチェーンの各分野において、東京ガスがどのようにステークホルダーへの責任や環境への責任を果たしているのか、果たそうとしているのかをご紹介しますために、本報告書では「果たすべき責任」と「責任を果たす取り組み」を整理しました。また、本報告書でご紹介しきれなかった取り組みについては、当社のウェブサイトでご報告しています。

### LNG資源開発から販売までのフロー

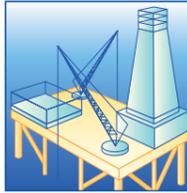


	資源事業BU	エネルギー生産BU	導管ネットワークBU	エネルギー営業BU	ホームサービスBU	広域圏営業BU
果たすべき責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 的確な原料確保</li> <li>▶ 市場競争力を確保できる原燃料の調達</li> <li>▶ 上流・輸送・下流事業を通じた国内外バリューチェーン確立</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 都市ガス・電力の安定製造と品質確保</li> <li>▶ 都市ガス製造工場・発電所の効率的な運営と保安の確保</li> <li>▶ 都市ガス製造・発電時の環境負荷低減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 都市ガスの安定供給および安全確保</li> <li>▶ 環境・品質コストに配慮した導管工事</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 環境負荷の少ない天然ガスの普及</li> <li>▶ 多様なエネルギー需要への対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 環境負荷の少ない天然ガスの普及</li> <li>▶ 都市ガス・ガス機器の安全性の確保</li> <li>▶ お客さまの快適な暮らしづくり</li> <li>▶ お客さま満足の上昇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 総合エネルギー事業の広域展開とガス体エネルギーの普及拡大</li> </ul>
ガス・バリューチェーン	<p>LNG資源開発・調達・輸送</p>	<p>都市ガス製造・発電</p>	<p>都市ガス供給 (ガス導管工事/維持管理/緊急保安)</p>	<p>産業用・業務用・輸送用向け販売・サービス (都市ガス販売/電力・熱販売)</p>	<p>家庭向け販売・サービス (都市ガス販売/ガス機器販売)</p>	<p>広域エリア販売・サービス (都市ガス販売/LNG液販売)</p>
責任を果たす取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ダーウィンLNGプロジェクトへの参画による安定した原料調達 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ 自社管理のLNGタンカーによる輸送 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ 天然ガスの有効活用事業を推進し、国際社会の発展に寄与 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ オーストラリアからのLNG調達 <a href="#">WEBのみ</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 都市ガス製造3工場体制による信頼性の向上と発電設備の安定操業 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ ガス製造・発電設備の防災・保安体制の強化</li> <li>▶ 環境負荷低減活動の推進と自然エネルギー活用事業の展開 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 主要導管網の拡充 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ 安定供給体制の確立 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ ガス導管の建設・維持管理 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ 緊急出動体制の充実 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 産業用・業務用・輸送用各部門のCO<sub>2</sub>削減や省エネルギーに貢献 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ 環境・エネルギー政策への対応</li> <li>▶ 技術開発の推進 <a href="#">WEBのみ</a></li> <li>▶ 規制緩和に対応した料金体系メニューの提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 省エネルギー・エコライフ情報の提供 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ 保安体制の充実 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ お客さまのニーズに応じたガス機器とサービスの普及 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ オール東京ガスのサービス品質向上 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 広域支社・関係都市ガス会社における地域密着型営業・保安・サービス体制の整備 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ 卸先ガス事業者様に対するガス化営業支援</li> <li>▶ 都市ガス未普及地域におけるガス体エネルギーの普及促進 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> <li>▶ 他ガス事業者様の天然ガス熱量変更事業への支援 <a href="#">WEBで詳しく</a></li> </ul>

※BU:ビジネスユニット

### 事業を支える機能

<p><b>企画ユニット</b></p> <p>全体戦略策定・管理、全体最適に基づく経営資源の配分などを通じて、トップマネジメントの適切な意思決定をサポートし、グループ全体としての政策整合を図ります。</p>	<p><b>コーポレート・コミュニケーションユニット</b></p> <p>各ステークホルダーとの積極的な双方向コミュニケーション活動を通じて、オール東京ガスに対する理解・支持を獲得し、企業ブランド向上に寄与します。</p>	<p><b>ビジネスサポートユニット</b></p> <p>「人」「経理」「資材」「不動産」などグループ共通の経営資源に関する政策立案・管理を一元的に行い、グループ経営をサポートします。</p>	<p><b>技術開発本部</b> <a href="#">P31</a></p> <p>全社の技術開発戦略策定から執行までを一元的に推進し、技術開発を通じてオール東京ガスの事業の革新・競争力向上に貢献します。</p>	<p><b>ITユニット</b> <a href="#">P33</a></p> <p>経営戦略とIT戦略との整合性を図り、グループの全体最適化、投資効率の向上、ITリスクの最小化を実現します。</p>	<p><b>コンプライアンス部</b></p> <p><b>監査部</b></p> <p><b>監査役室</b></p>
--	--	---	--	---	--



## LNG資源開発・調達・輸送

都市ガスの主原料である天然ガスは、世界に広く分布する天然ガス田で採掘されます。東京ガスでは、主にアジア・オセアニアの国々から天然ガスを輸入しており、地政学的リスクが懸念される中東への依存度が低いことが特徴です。

採掘された天然ガスは液化基地に運ばれ、マイナス162℃まで冷却・液化されてLNG（液化天然ガス）として日本へ輸出されます。液化すると体積が約600分の1となり、タンカーでの大量輸送が可能になります。輸送中にタンク内で気化する天然ガスも無駄にせず、航海の燃料として有効利用しています。



LNGを輸送する「エネルギーアドバンス号」

### 果たすべき責任

- ▶ 的確な原料確保
- ▶ 市場競争力を確保できる原燃料の調達
- ▶ 上流・輸送・下流事業を通じた国内外バリューチェーン確立

### 責任を果たす取り組み

- ▶ ダーウィンLNGプロジェクトへの参画による安定した原料調達 [WEBで詳しく](#)
- ▶ 自社管理のLNGタンカーによる輸送 [WEBで詳しく](#)
- ▶ 天然ガスの有効活用事業を推進し、国際社会の発展に寄与 [WEBで詳しく](#)
- ▶ オーストラリアからのLNG調達 [WEBのみ](#)

## 競争力ある原料を安定的に調達し、総合エネルギー事業全体の価値向上を目指します

資源事業ビジネスユニットは、①都市ガス需要変動に対する適切かつ安定的な原料確保、②市場競争力を確保できる原燃料の調達、③上流・輸送・下流事業の運営・新規獲得を通じた国内外のLNG/バリューチェーン確立をミッションとしています。

環境に優しい経済性の高い天然ガスの普及は当社にとって大きな使命であり、拡大する需要にあわせて適切かつ安定的に原料を調達することは、当社が都市ガスの安定供給責任を果たす上で根幹に関わる業務です。さらに、お客さまに都市ガスを一層安価にご利用いただくために、原料調達においてさまざまなコストダウンを図ることも、資源事業ビジネスユニットの重要な業務のひとつです。

こうした業務を確実に完遂していくために、①LNG価格低減と安定供給を実現する多様な原料調達先の確保と競争力ある条件での引き取り、②需要変動に応じて

LNG引き取り量の増減を一層柔軟に行える購入条件や仕組みの実現、③自社LNG船団の拡充と効率的運用による輸送コストの引き下げなどを重点課題に掲げています。

また、新たな取り組みとして、海外のガス田開発や液化事業などの上流事業、自社船の余剰輸送能力を活用したトレーディングや第三者向け貸船などの輸送事業、海外のLNG受入基地事業や発電事業などの下流事業を効果的・効率的に結びつけて、国内外におけるLNG/バリューチェーンを構築・拡充することにより、一層適切かつ柔軟な原料調達を実現するとともに新たなビジネスチャンスを拡大していきます。

こうしたさまざまなチャレンジによって、当社はエネルギー大競争時代を勝ち抜くための競争力と柔軟性を確保していきます。そして、単に競争力を高めるだけでなく、供給源の分散、コスト削減そしてLNG/バリューチェーン構築などを図ることにより、世界

的なエネルギー市場の変化リスク、LNG需要量・価格の変動リスクや上流・輸送の事故発生リスクなどを適切に管理していきます。こうした資源事業ビジネスユニットのさまざまな取り組みは、総合エネルギー事業全体の価値を高めることにつながり、当社が社会的責任を果たすことに寄与すると考えています。



資源事業本部長 大谷 勉

## 現場で取り組むCSR

### 原料輸送費の低減と安全・確実な輸送を実現しています

当社の100%子会社である「東京エルエヌジータンカー(株)」は、現在4隻で運航しているLNG船団を2010年度までに7隻へと拡大する予定です。当社管理船で液化基地まで直接LNGを取りに行くなど、輸送事業に関わることで、効率的な配船を実現するとともに、コストの自主管理と徹底した見直しを行うことで原料輸送費の低減につなげています。

LNG船の船舶管理、船員雇用、運航、メンテナンスは(株)商船三井、日本郵船(株)に委託し、運航における安全対策などの情報共有化に努め、確実なLNG輸送を実現しています。特に、近年懸念されているテロなどの海事保安強化策として、2004年7月より国際貨物船などに義務づけられているSOLAS条約(International Convention for the Safety of Life at Sea:海上人命安全条約)に規定された対策をとっており、すでに国際船舶保証書を取得しています。



東京エルエヌジータンカー(株) 荒屋 真人

### 東京ガスの取り組み 1

#### ダーウィンLNGプロジェクトへの参画による安定した原料調達

当社が参画し開発を進めてきたダーウィンLNG(バユ・ウンダン・ガス田)プロジェクトは、2006年2月下旬にLNG出荷を開始しました(LPG・コンデンセート※1はすでに2004年より出荷を開始)。本液化基地では高効率設備の採用や排熱の有効活用などにより、LNG生産過程における燃料使用量の削減、温室効果ガスの排出量削減

に努めています。当社はLNGを購入するだけでなく、出資者としてプロジェクトに寄与することによって、安定した原料調達に努めています。

※1 コンデンセート  
超軽質原油の一種で、主としてガソリンあるいはナフサ、アロマなどの石油化学材料に用いられています。



バユ・ウンダン・ガス田洋上プラットフォーム



ダーウィンLNG液化基地

### 東京ガスの取り組み 2

#### 自社管理のLNGタンカーによる輸送

#### 着岸時のSOx排出量を約7割削減し、環境負担を低減

従来、LNGタンカーは着岸中発電用燃料としてC重油※2を年間約30トン消費し、排気ガスとともに1.5トンのSOxを排出していましたが、2003年以降就航した船からは、燃料をLNGから気化したボイラオフガスとC重油の混燃とすることで、SOx排出量を約7割削減しています。

※2 C重油  
重油は原油を精製して得られる石油製品の一つで、C重油は主に船舶用の大型ディーゼル・エンジンの燃料などに用いられます。

### 東京ガスの取り組み 3

#### 天然ガスの有効活用事業を推進し、国際社会の発展に寄与

##### マレーシアでのガス事業 (1992年5月～)

マレーシア初の都市ガス事業は、同時に当社においても初となる海外でのガス供給インフラ建設プロジェクトであり、アジア各国のエネルギーインフラ建設のモデルケースとなっています。2005年のガス販売量は17.2億m<sup>3</sup>(45MJ換算)でした。都市ガスの導入により地域の発展に寄与しています。

##### メキシコでの発電事業 (2004年10月～)

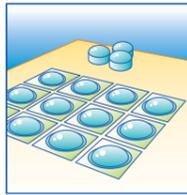
当社初の海外発電事業である「パヒオ発電所」は、発電能力600MWの天然ガス・コンバインドサイクル※3を活用したIPP(独立系発電事業者)による発電所です。この発電事業は、地域の電力供給不足解消を目的としており、電力の安定供給と天然ガス利用による環境保全に貢献しています。

※3 天然ガス・コンバインドサイクル  
ガスタービンと蒸気タービンによる発電効率の高い発電設備です。

##### ブラジルでのパイプライン事業 (2005年3月～)

ブラジル・サンパウロ近郊南東部と北東部沿岸を結ぶ天然ガス輸送用パイプライン事業に参画しています。

このプロジェクトは、エネルギー需要の堅実な増加が見込まれるブラジルでの電力不足解消に向けた社会基盤整備事業の一環で、現地の電力の安定供給および経済発展に貢献することが期待されています。



## 都市ガス製造・発電

輸入されたLNGは、根岸・袖ヶ浦・扇島の3つの都市ガス製造工場のLNGタンクに貯蔵され、そこからポンプでガス発生装置に送られます。ガス発生装置では、マイナス162℃のLNGが流れるチューブの外側に海水をかけることで、熱交換によって液体のLNGを再び気体に戻しています。再気化した天然ガスに、さらにLPG（液化石油ガス）を混合して熱量を一定に調整し、都市ガス13Aとして、お客さまへ供給しています。

また、袖ヶ浦工場内において、2003年10月に稼動した(株)東京ガスベイパワーの発電設備（発電能力 約10万kW）では、燃料に天然ガスを利用し、最新鋭の高効率発電機を利用することで、環境負荷が少ない発電を実現しています。ここで発電された電力は、当社の出資する(株)エネットが小売しています。



根岸工場



(株)東京ガスベイパワー

### 果たすべき責任

- ▶ 都市ガス・電力の安定製造と品質確保
- ▶ 都市ガス製造工場・発電所の効率的な運営と保安の確保
- ▶ 都市ガス製造・発電時の環境負荷低減

### 責任を果たす取り組み

- ▶ 都市ガス製造3工場体制による信頼性の向上と発電設備の安定操業 [WEBで詳しく](#)
- ▶ ガス製造・発電設備の防災・保安体制の強化
- ▶ 環境負荷低減活動の推進と自然エネルギー活用事業の展開 [WEBで詳しく](#)

## “安定・安価・環境にやさしい”都市ガス・電力エネルギーを製造し続けます

エネルギー生産ビジネスユニットは、東京湾に都市ガス製造3工場と1発電所を有し、いわば首都圏のエネルギー供給拠点の役割を担っています。“安定・安価・環境にやさしい”というエネルギー生産ビジネスユニット固有のブランド価値を礎とした都市ガス・電力の製造業務は、ガス・バリューチェーンにおいて必要不可欠であり、その重要性や責任を日々認識しながら業務を遂行しています。

2005年度は、エネルギー生産ビジネスユニットとして果たすべき責任を全うすべく、従業員一人ひとりが最大限の努力を行ってまいりました。10月には自然エネルギーを活用した風力発電事業を無事に開始するなど、責任を果たす取り組みとして2005

年度に掲げた目標を達成することができました。

2006年度につきましても、お客さまにいつも安心して都市ガス・電力をお使いいただくための「都市ガス・電力の安定製造と品質確保」という責任を果たすために、都市ガス・電力製造のさらなる信頼性向上のための取り組みを推進します。

同様に重要な責任である「都市ガス製造工場・発電所の効率的な運営と保安の確保」については、我々の経験・知識を集積したロジカルメンテナンスの手法を実践し、ガス製造設備の経年対策や耐震対策を実施します。

また、「都市ガス製造・発電時の環境負荷低減」についても、さらなる環境負荷低

減に向けて継続的に取り組み、エネルギー生産ビジネスユニットとしての責任を果たしてまいります。



エネルギー生産本部長 小林 剛也

## 現場で取り組むCSR

### 無事故・無災害で工場の経年対策に取り組んでいます

工場では、原料の受入から都市ガスの送らまで、都市ガス製造設備やLNGの冷熱エネルギーを利用した冷熱発電設備など、さまざまな設備を有しています。根岸工場が1969年にLNGを受け入れてから37年が経過しており、現在の定期点検・修理に加え、信頼性向上とコストの低減を両立しながら、これらの設備をさらに長期間使用していくための経年対策工事を行っています。

工場では24時間365日都市ガスを製造しているため、工事を行う際にも工場を停止するわけにはいきません。私たちは、今まで積み上げてきたLNG基地運営についての知識や技能を駆使し、工場の操業に影響を与えないよう常に細心の注意を払いながら、環境保全にも十分配慮し、無事故・無災害で工場の経年対策に取り組んでいます。



根岸工場 操業部 機械グループ 浜崎 正人

## 東京ガスの取り組み 1

### 都市ガス製造3工場体制による信頼性の向上と発電設備の安定操業

#### 信頼性の高い製造設備と供給体制の構築

エネルギー生産ビジネスユニットでは、都市ガス製造3工場で相互のバックアップ体制を整えることにより都市ガスの供給信頼性を確保しています。

加えて、各工場においては、信頼性の高い受電系統を有し、かつ主要な設備を2系統化することによって、安定した都市ガス製造体制を実現しています。そのなかで、工場内の各設備についても信頼性の高い最新鋭の設備を開発・採用しています。LNGを貯蔵する地下タンクは、万が一の場

合でも地上に液漏洩の恐れがなく、地震時にも地上構造物より安全性に優れた設計となっています。

日々の操業においては、お客さまにお届けする都市ガスの熱量や燃焼性などの法定管理項目を遵守すべく測定・監視し、常に品質を維持しています。



LNGタンク

#### 都市ガス製造との一体運営による電力の安定製造

(株)東京ガスベイパワーでは、袖ヶ浦工場が日々の運転やメンテナンス業務を受託し、発電燃料である天然ガスの供給から発電まで、両社一体となった運営体制をとることにより、電力の安定製造を実現しています。

この発電設備は、発電効率が高く、また、天然ガスを発電燃料とするためCO<sub>2</sub>やNO<sub>x</sub>の排出量を抑制することができます。

2005年度は、中規模定期点検を無事に完了し、順調に稼動しています。

## 東京ガスの取り組み 2

### ガス製造・発電設備の防災・保安体制の強化

#### ガス製造設備の耐震対策を拡充

工場では、阪神・淡路大震災規模の直下型地震を想定した耐震補強対策工事（最新の扇島工場と同等の耐震強度）を行っています。最近の大型地震の発生などを鑑み、LNG設備については当初計画より一年前倒しの2006年度に対策を完了する予定です。

2005年度は、LNG受入栈橋などの耐震補強工事を実施しました。

#### 保安の確保と緊急時対応

工場では、熟練の技能をもつオペレーターが24時間体制で運転・監視を行っており、部門内の教育施設や工場での緊急時処置訓練を定期的の実施しています。また、災害の発生に備えた消防火訓練などを定期的の実施しており、万全な防災・保安体制を整えています。

(株)東京ガスベイパワーについては、袖ヶ浦工場と緊急時に備えた訓練なども含めて両社一体となった運営体制をとっています。

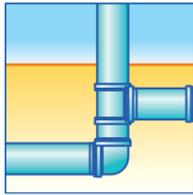
## 東京ガスの取り組み 3

### 環境負荷低減活動の推進と自然エネルギー活用事業の展開 風力発電事業の開始

2005年10月、袖ヶ浦工場内において風力発電設備が稼動しました。自然エネルギーの導入という社会的な要請に応えるものであり、定格出力1,990kWの発電能力を有しています。



風力発電設備



## 都市ガス供給



東京ガスの主な供給エリア・パイプライン

お客さま先まで都市ガスを運ぶ導管は、延長約5万km。工場よりガスホルダーを経て、効率よくガスをお届けしています。また、あらゆる緊急事態に備え、24時間365日、緊急出動体制を確立、充実させています。

- 主要パイプライン (高压等)    ■ 東京ガス供給エリア
- ... 主要パイプライン (建設中)    ■ 東京ガス 卸・再卸エリア
- ( ) 完成予定年

### 果たすべき責任

- ▶ 都市ガスの安定供給および安全確保
- ▶ 環境・品質コストに配慮した導管工事

### 責任を果たす取り組み

- ▶ 主要導管網の拡充 [WEBで詳しく](#)
- ▶ 安定供給体制の確立 [WEBで詳しく](#)
- ▶ ガス導管の建設・維持管理 [WEBで詳しく](#)
- ▶ 緊急出動体制の充実 [WEBで詳しく](#)

## ガス導管ネットワークを拡充し、安全に、安定的に都市ガスを供給します

導管ネットワークビジネスユニットは、ガス導管の安全性の確保を通じて多くのお客さまに安定的に都市ガスをお届けし、お使いいただくことを使命としています。

この使命を果たすために、刻々と変わる都市ガス需要に対して、導管ネットワークビジネスユニットは、製造工場への稼働指令、ガスホルダーやガバナステーションの運転、供給網の集中監視など、コンピューターを駆使して高い精度を保ちながら24時間365日の安定供給体制を確立しています。また、新たな幹線の建設を通して、供給基盤を拡充し、既存インフラの供給安定性を高めています。

この安定供給を支えるガス導管・供給設備の建設や維持、管理も重要な使命です。当社のガス導管ネットワークは地球一周分以上、約5万kmにもおよびます。このガス導管の事故を未然に防ぐために、定期的な点検や経年ガス管の取替促進、パトロール巡回などを行っています。ガス導管の取替

時には、既設のガス導管の掘り起こしを必要としない工法を開発するなど、コストと環境負荷の低減に努めるとともに、ガス導管には高い強度をもつ鋼管や、伸び・引張りに強いポリエチレン管を使用することで安全性を一層高めています。また、2006年度から、経年ガス管の取替工事をさらに促進させていきます。

このように、ガス導管の日々の安全を守る一方で、万が一、ガス漏れなどのトラブルがあった場合を想定した事前対策も重要です。そこで当社は、迅速かつ適切な保安措置をとることができるよう、24時間365日の緊急出動態勢を整備しています。

また、地震などの自然災害に対しては、過去の経験から得た教訓や知識を最大限に活用するとともに、高性能の防災システムを開発、経年施設への耐震対策、大地震発生時の速やかな復旧体制の構築など、さまざまな地震・防災対策に取り組んでいます。

導管ネットワークビジネスユニットは、今後も、こうした日々の活動や対策の立案を通じて、ガス事業者ならではの公益的使命を全うし、お客さまニーズを的確に把握し、柔軟かつタイムリーに対応して、当社のブランド価値である「安心・安全・信頼」の維持・向上に努めていきます。

導管ネットワーク本部長 杉山 昌樹



## 現場で取り組むCSR

### 経年白ガス管の取替折衝を進め、お客さまに安全に安心してガスを使っていただきます

お客さま敷地内に埋設されたお客さまの大切な資産である白ガス管(亜鉛メッキ鋼管)は、土の中で腐食が進むため、約20年が取替の目安とされています。この白ガス管を「一日も早く、一棟でも多く」お客さまにご納得いただき、取替を進めることが私の所属する内管保安センターの使命です。

集合住宅などにおけるお客さまとの折衝では、お客さまのご事情により、取替についてご理解をいただけないこともあります。また、マンションにおいては夜間や休日に開催される理事会などに頻繁に出席して取替をお勧めしています。こうした厳しい環境ではありますが、これからもきめ細かいお客さま対応を心がけ、地道かつ着実に改善折衝を実施し、当社ブランドの価値である「安心・安全・信頼」の維持・向上のため、気概と誇りを胸に頑張っていきます。



首都圏西導管事業部 南部内管保安センター 竹内 義之(写真右)

### 東京ガスの取り組み 1

#### 主要導管網の拡充

当社は、都市ガス需要の増加や都市ガス供給エリアの拡大に適切に対処し、長期的・安定的なガス供給を維持するため、天然ガス輸送導管網を形成してきました。

1970年代から行っていた幹線のループ化によるガス供給の一層の安定化が1999年に実現し、その後もさまざまな幹線を完成させ、2005年11月には、北関東地域のお客さまに都市ガスをご利用いただくための栃木ラインも完成しました。

現在は、将来の都市ガス需要増加への対応や安定供給向上のため、中央幹線、新根岸幹線、横浜幹線Ⅱ期、木更津臨海ラインの建設を計画しています。また、広域天然ガスネットワーク整備のために千葉～鹿島ライン、群馬幹線などの建設も予定しています。

今後も、天然ガスの普及拡大、インフラ整備などを積極的に推進していきます。

### 東京ガスの取り組み 3

#### ガス導管の建設・維持管理

##### 事故防止と環境保全に配慮して

当社は、毎年平均500km以上の新しいガス導管を敷設しています。敷設にあたっては、所轄警察署や道路管理者さまの許可を得た上で、近隣のお客さまにご迷惑をお掛けしないよう常に配慮し、工事を進めています。

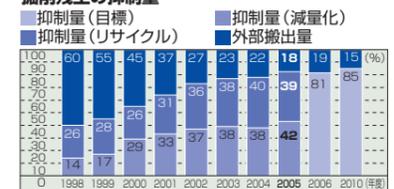
また、工事に伴う環境負荷低減のために、工事現場で発生する掘削残土の減量化、再利用、再資源化の取り組みも進めています。非開削工法を推進することで、2010年までに、従来の開削工法を採用した場合の想定排出量の15%まで残土を減らすことを目標としており、2005年度は、想定排出量の18%にまで低減することができました(→P42)。

##### 安全の確保に努めて

ガス導管の安全を確保するために、各導管の管種・口径などや修理情報をデジタル化された図面や地図データと一体化した「マッピングシステム」に登録・保存し、点検や検査に活かしています。

また、ガス事業法に基づく定期的なガス導管の漏洩検査を行うほか、高圧幹線や重要中圧路線のパトロールを実施しています。2006年度からは、より安全性を向上させるために、経年ガス管の取替工事をさらに推進しています。

##### 掘削残土の抑制量



### 東京ガスの取り組み 2

#### 安定供給体制の確立

常に変化する都市ガスの需要量を「供給指令センター」にて、24時間365日体制で監視し、お客さまへの安定供給を実現しています。「供給指令センター」では、遠隔地にある各都市ガス製造・供給設備の稼働状況を独自の無線網を通じてリアルタイムで収集することにより、工場への都市ガス製造量の指示をはじめ、ガバナステーションでの圧力調整、ガスホルダーの貯溜・送出などを的確に実施しています。

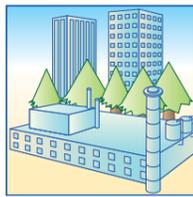
### 東京ガスの取り組み 4

#### 緊急出動体制の充実

当社では、ガス導管からご家庭のガス設備に至るまで、あらゆる緊急事態に備え、24時間365日、「ガスライト24」がお客さまの安全を見守っています(→P49)。ガス漏れなどトラブルの種類や規模、状況に応じて迅速で的確な対応を行う約700名のプロフェッショナルを39の拠点に配置しています。2005年には、エリアごとのガスライト24にあった受付・指令機能を統合した保安指令センターを設置し、さらに緊急出動体制を整備しました。



ガスライト24の緊急出動車輦



## 産業用・業務用・輸送用向け販売・サービス

産業用・業務用分野では、燃焼炉やガスボイラー、ガス空調システム、業務用厨房機器をはじめとした都市ガス利用のさまざまなシステムをご提案しています。特に、都市ガスを燃料としたガスタービンやガスエンジンにより発電を行い、発電時に発生する排熱を冷暖房・給湯などに有効利用するガスコージェネレーションシステムは、省エネ・省CO<sub>2</sub>に有効なことから、普及促進に努めています。さらに、省エネルギー・省コストプランを組み合わせ、運転やメンテナンスなど、お客さまのご要望にあわせて、さまざまなサービスをワンストップでご提供する「エネルギーサービス」をご提案し、普及を進めています。

また、輸送用分野においては、省CO<sub>2</sub>、低NO<sub>x</sub>で黒煙もなく環境性に優れた天然ガス自動車の普及を促進しています。



ガスコージェネレーションシステム（燃料電池）



天然ガスで走るコミュニティバス（小金井市）

### 果たすべき責任

- ▶ 環境負荷の少ない天然ガスの普及
- ▶ 多様なエネルギー需要への対応

### 責任を果たす取り組み

- ▶ 産業用・業務用・輸送用各部門のCO<sub>2</sub>削減や省エネルギーに貢献 WEBで詳しく
- ▶ 環境・エネルギー政策への対応
- ▶ 技術開発の推進 WEBのみ
- ▶ 規制緩和に対応した料金体系メニューの提供

## 多様なエネルギーサービスを展開し、「CO<sub>2</sub>削減」「省エネルギー」の要請に応えていきます

エネルギー営業ビジネスユニットでは、環境負荷の少ない天然ガスの普及と、天然ガスから得られる付加価値を最大限に活用し、産業用・業務用・輸送用分野のお客さまに「満足いただけるソリューション」をご提供することにより、環境負荷低減を通じて、社会的責任を果たしてきました。

産業用・業務用・輸送用のお客さまを取り巻く環境は、京都議定書発効に伴う「省エネルギー」「CO<sub>2</sub>削減」などの「地球温暖化対策」に対する社会的要請の強まり、原油価格の高騰によるコストの増加など、非常に厳しい局面が続いており、お客さまのエネルギーに対するご要望もますます多様化・複雑化しています。

こうしたご要望にお応えするため、エネルギー営業ビジネスユニットでは、大規模な工場やショッピングセンター、病院、ホテルなどのお客さまに対して、天然ガスを中

心に、電気、LNG、LPGなどの「マルチエネルギー供給」と、天然ガスコージェネレーションを中心とした機器・システムのベストミックスを実現し、蒸気、温熱、冷熱、動力、照明の効率的な利用方法や管理ノウハウ、さらにはエネルギーシステム機器の設計、施工、運転、メンテナンスなどの各種サービスを「ワンストップ」でご提供する「エネルギーサービス」をご提案し、多くのお客さまにご採用いただいています。

こうしたことは、2006年1月に発表した「2006～2010年度 グループ中期経営計画」における「総合エネルギー事業」と合致するものであり、エネルギー営業本部はその中核として広域展開を図り、「総合エネルギー事業の確立」を目指してまいります。

また、エネルギー事業の規制緩和に伴い、当社の取り巻く競争環境はさらに激化していますが、環境負荷の少ない天然ガスを幅

広い地域のお客さまに普及していくとともに、そこで得た知見を行政・自治体などに情報提供することにより、環境・エネルギー政策や各種の制度の立案・確立をサポートし、お客さま価値の向上、地域社会の発展、地球環境の改善に貢献していきたいと考えています。



エネルギー営業本部長 草野 成郎

## 現場で取り組むCSR

### 最適システムの提案を通じて、お客さまの課題解決に努めています

私たちのグループが担当する行政、病院・福祉施設、学校のお客さまは社会的な立場から、環境性・信頼性・経済性といった課題への対応が特段に求められています。私たちは環境負荷の少ない天然ガスを活用したガス空調システム・厨房機器などの最適システムをご提案することで、お客さまの課題解決にご協力できるよう努めています。私は行政のお客さまを担当していますが、私の提案がひいては地域貢献につながっていくことも大きなやりがいです。常にお客さまの立場に立ってニーズにお応えすることでお客さまにご満足いただくとともに、社会におけるエネルギー会社としての責任を果たしていくことができると思っています。



都市エネルギー事業部 都市エネルギー公益営業グループ 中里 菜穂美

## 東京ガスの取り組み 1

### 産業用・業務用・輸送用各部門のCO<sub>2</sub>削減や省エネルギーに貢献

当社は、産業用・業務用のお客さまに対して、天然ガスの環境性を認識していただくことで、お客さまがお持ちの既存設備の燃料転換を推進し、お客さま先での「CO<sub>2</sub>削減」「省エネルギー」に貢献しています。

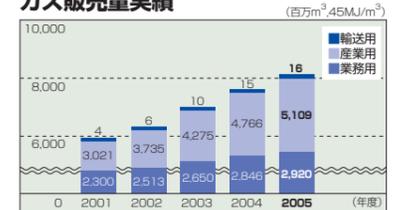
また、天然ガスだけでなく、電力・LNG・LPGも含めた「マルチエネルギー供給」により、多様化するお客さまニーズに、的確にお応えしていく「ソリューション提案」を営業担当者自らが実践し、お客さまを着実に増やしています。

当社グループの(株)エネルギーアドバンスでは、ガスコージェネレーションシステ

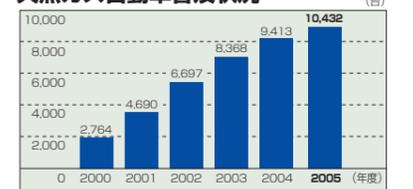
ムを活用したエネルギーサービスを提供し、お客さまから特に要望の大きい「CO<sub>2</sub>削減」「省エネルギー」「コスト低減」をサポートしています。

さらに、CO<sub>2</sub>排出量が課題となっている輸送用部門においては、ガソリン車に比べ1割～2割CO<sub>2</sub>排出量が少ない上、低NO<sub>x</sub>で黒煙もなく環境性に優れた天然ガス自動車(NGV)の普及・拡大を図っていくとともに、天然ガススタンド建設などインフラの拡充を行い、CO<sub>2</sub>削減に貢献していきます。

### 産業・業務・輸送部門でのガス販売量実績



### 天然ガス自動車普及状況



## 東京ガスの取り組み 2

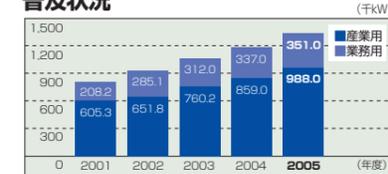
### 環境・エネルギー政策への対応

地球温暖化の防止策が大きな注目を集めるなか、当社はお客さまへの提案活動や政府の審議会・委員会など、さまざまな機会を通じて、天然ガスならびに分散型エネルギーの環境面における有効性を紹介してきました。

こうした取り組みによって、2005年4月に取りまとめられた「京都議定書目標達成計画」のなかでも天然ガスコージェネレーションの導入促進が示され、2010年度までに498万kWの導入により、1,140万トンCO<sub>2</sub>のCO<sub>2</sub>排出削減が見込まれており、国

のエネルギー政策において大きな伸びが期待・確認されています。今後も環境負荷の少ない天然ガスの普及活動を推進し、地球温暖化防止に貢献していきます(→P45)。

### ガスコージェネレーションシステムの普及状況



## 東京ガスの取り組み 3

### 規制緩和に対応した料金体系メニューの提供

お客さまのエネルギー需要が多様化するなか、当社は、お客さまのガス使用形態に応じた料金メニューを拡充し、お客さまのコスト削減につながる最適な料金体系づくりに努めています。

また、「業務用・工業用お客さまウェブサイト (<http://eee.tokyo-gas.co.jp/>)」では、お客さまご自身がガス料金や契約内容をご確認できるコンテンツをご用意するとともに、ガス機器や業種ごとのご提案情報を提供しています。



## 家庭向け販売・サービス

都市ガスは、地下に埋められた低圧導管から、引込管を経て、ガスメーターを通り、お客さまに送られ、さまざまなガス機器に利用されます。

東京ガスでは、「暖房」「給湯」「調理」「リフォーム」といった分野でさまざまなガス機器を開発・販売しているほか、ホームセキュリティや「ガス」の枠を超えた新サービスも事業化し、さまざまな角度から、お客さまの快適な暮らしを支えるサービスを提供しています。

さらに、安全に都市ガス・ガス機器をお使いいただくために、安全・保安体制を確立・充実させています。



ミストサウナ「MISTY」



エコウィル

### 果たすべき責任

- ▶ 環境負荷の少ない天然ガスの普及
- ▶ 都市ガス・ガス機器の安全性の確保
- ▶ お客さまの快適な暮らしづくり
- ▶ お客さま満足の向上

### 責任を果たす取り組み

- ▶ 省エネルギー・エコライフ情報の提供 [WEBで詳しく](#)
- ▶ 保安体制の充実 [WEBで詳しく](#)
- ▶ お客さまのニーズに応じたガス機器とサービスの普及 [WEBで詳しく](#)
- ▶ オール東京ガスのサービス品質向上 [WEBで詳しく](#)

## お客さまの快適な暮らしづくりと環境に優しい都市づくりを推進します

ホームサービスビジネスユニットでは、環境負荷の少ない天然ガスの普及を通じて、「お客さま第一主義」と「安心・安全・信頼」を基本とし、お客さまの快適な暮らしづくりと環境に優しい都市づくりに取り組んできました。

環境保全の重要度が増すなか、環境配慮型製品の開発や普及、それらを有効利用するための省エネルギー・エコライフ情報の提供は、家庭分野における消費段階でのエネルギー使用地球温暖化・省エネ対策強化に大いに貢献できると考えています。2006年1月に発表した「2006～2010年度 グループ中期経営計画」においても、マイホーム発電を可能とする家庭用コージェネレーションシステムや高効率ガス給湯器

をはじめとする環境配慮型製品のさらなる普及に向けて取り組みをすすめていきます。

また、安全に都市ガスをご利用いただくために、コンロをはじめとする機器そのものの安全機能強化はもとより、3年に1回の定期的なガス設備安全点検の実施やお客さまとの積極的なコミュニケーションを通じ、適切なご使用方法の周知を行っています。

さらに、高齢者にも使いやすいユニバーサルデザインを目指した家庭用ガスコンロの開発や、ご家庭の快適な給湯・暖房を実現するTESシステムの提案に力を入れるなど、お客さまの多岐にわたるニーズにお応えしています。

お客さまから選ばれる存在であるために、

ホームサービス本部長 蟹沢 俊行

当社は、日々の仕事の質を高め、協力企業を含めたオール東京ガスでお客さま満足の向上に取り組み、お客さまの快適な暮らしづくりと環境に優しい都市づくりに貢献していきたくと考えています。



## 現場で取り組むCSR

### 住宅メーカー様とともに、環境性に優れたエコウィルを広めていきます

私の仕事は、新築戸建市場の地域デベロッパー様に環境性および快適性を重視した設備をご提案することです。

地域デベロッパー様と「新しいエコ住宅」の実現を目指し、マイホーム発電を可能にする家庭用ガスコージェネレーションシステム「エコウィル」を導入した、高品質で環境と人に優しい分譲住宅の市場形成を進め、多棟数の分譲住宅に「エコウィル」が採用されました。

地球環境に優しく、お客さまにも経済的な省エネ性の高いガス設備機器をご提案することが、当社の環境経営トップランナーとしての責任の一端を担っていると考えています。



首都圏東リビング開発部開発営業第1グループ 都築 孝志

### 東京ガスの取り組み 1

#### 省エネルギー・エコライフ情報の提供

##### ご家庭の環境意識向上のために

当社は、エネルギーを無駄なく上手にお使いいただくために、都市ガスの良さを活かした省エネルギー・エコライフ情報を提供しています(→P56)。当社ウェブサイトにおいては、省エネ・節約効果を計算表示する「ウルトラ省エネシミュレーション」に加えて、2006年3月よりご家庭でご使用されたエネルギーのCO<sub>2</sub>発生状況を確認できるサービス「my環境会計簿」を開始しました。その他、さまざまな機会をとらえてお客さまへ情報提供に努めています。

### 東京ガスの取り組み 2

#### 保安体制の充実

##### ガス機器の安全な使用のために

当社は、ガス事業法に基づき、すべてのお客さまを対象に3年に1度、ガス機器やガス管の検査をはじめ、給排気設備(ガス風呂釜・ガス湯沸器)の点検などを行うガス設備安全点検を行っています(→P49)。



安全点検の様子

### 東京ガスの取り組み 3

#### お客さまのニーズに応じたガス機器とサービスの普及

##### 製品の安全性と環境性能を向上

当社では、多様化するお客さまのニーズにお応えするために、新しいライフスタイルを提案するさまざまな製品を販売しています。

例えば、美容・健康・リラックスを提供するミストサウナ「MISTY」。また、安全性・機能性に優れた「ピピッとコンロ」のラインナップに2005年9月より「誰にでも“安全で”使いやすい”コンロ」をコンセプトに開発された「ピピッとコンロセイフル」が加わりました。すべてのバーナーにセンサーを付けるなど安全機能を満載し、ユニバーサル

デザインで操作もしやすいガスコンロです。

また、世界に先駆けて市場投入した家庭用燃料電池コージェネレーションシステム「LIFUEL」(→P10)に続き、ガスエンジン方式の家庭用コージェネレーションシステム「エコウィル」の発売を開始しました。



ピピッとコンロ セイフル

### 東京ガスの取り組み 4

#### オール東京ガスのサービス品質向上

##### 接点業務の質を高めるために

オール東京ガスのお客さまに対する基本スタンスとして、「CSマインド」を策定しています。これを基準に、「お客さま本位」の実践を目指しています。具体的には、お客さまとの双方向コミュニケーションを深め、お客さまのお役に立てよう行動するとともに、「お客さまの声」に耳を傾け、その収集に力を入れています。いただいた「声」は、各業務の主管箇所を通じて起因箇所へ伝えられ、速やかに対処するよう定められています(→P48)。

##### 当社の「CSマインド」

**CSマインド ①**  
**もっとお客さまのために**  
 私たちは、常にお客さまを仕事の中心において行動します。

**CSマインド ②**  
**期待より一歩先のご満足の実現**  
 私たちは、お客さまの期待を上回る最高の仕事を提供するために、「自分がお客さまだったら」の気持ちで行動します。

## 広域エリア販売・サービス

首都圏外周区域を主とした広域エリアへの販売・サービスは、主として6つの広域支社（日立、常総、甲府、群馬、熊谷、宇都宮）および7つの関係都市ガス会社（千葉ガス（株）、栃木ガス（株）、筑波学園ガス（株）、鷲宮ガス（株）、松栄ガス（株）、美浦ガス（株）、長野都市ガス（株））が行っています。

- 東京ガス供給エリア（本店地区）
- 東京ガス供給エリア（広域支社）
- 関係都市ガス会社供給エリア
- 東京ガスパイプライン（高圧等）
- 他社パイプライン（高圧）



広域エリアマップ

### 現場で取り組むCSR

#### 安定した品質の都市ガスを安全・確実にお届けしています

私たちは、根岸工場からローリー輸送した原料のLNGを気化・付臭し、新たに建設した約10kmの中圧導管で工業用途のお客さまへ天然ガスをお届けしています。

2006年4月、お客さまへのガス送出を開始しましたが、当初は点火試験や燃焼調整などにより需要量が不安定で、ガス品質を確保するために1日中コントロールパネルから離れられませんでした。

私は入社以来30年以上、都市ガスの製造・受入業務に携わっており、お客さまの声を直接お聞きする機会はほとんどありませんでしたが、今後もパイプの先にお客さまがいらっしゃることを肝に命じ、そのご使用状況に合わせて無事故でガスを送出し続けることで、企業の社会的信頼度向上に努めていきます。



総和サテライト副所長  
三浦 良春

#### 果たすべき責任

▶ 総合エネルギー事業の広域展開とガス体エネルギーの普及拡大

#### 責任を果たす取り組み

- ▶ 広域支社・関係都市ガス会社における地域密着型営業・保安・サービス体制の整備 [WEBで詳しく](#)
- ▶ 卸先ガス事業者様に対するガス化営業支援
- ▶ 都市ガス未普及地域におけるガス体エネルギーの普及促進 [WEBで詳しく](#)
- ▶ 他ガス事業者様の天然ガス熱量変更事業への支援 [WEBで詳しく](#)

### 首都圏外周区域におけるガス体エネルギーの普及・拡大に努めます

広域圏営業ビジネスユニットは、関東地方1都6県に長野市・甲府市を含めた200km圏の「広域エリア」において、インフラをはじめとする当社のガス事業基盤を強化するとともに、周辺都市ガス事業者様・LPG事業者様などとの連携により、経済性・環境性に優れた天然ガスを中心としたガス体エネルギーの普及拡大を図ることをそのミッションとしています。

2005年度は、関東甲信越に点在する広域支社・関係都市ガス会社において、家庭用から産業用に至る約53万件のお客さまに幅広く天然ガスをお届けし、これまで同様「安心・安全・信頼」という東京ガスブランドの価値を提供することはもとより、環境・省エネに対する取り組みを通じて地域の発展に貢献いたしました。また、他都市ガス事業者様に対して、導管供給、LNG液供給により当社販売量の10%強を占める天然ガスの卸販売を行い、北海道ガス（株）様向けには、内航船（小型国内向けLNG船）

を利用した天然ガス卸供給を新たに開始いたしました。

天然ガスの未普及地域のお客さまに対しては、導管の新規敷設やLNGローリー車を利用したLNG液販売により、積極的に需要を開拓するとともに、LPG販売についても、東京ガスLPGターミナル（株）を設立して横浜市根岸でLPG出荷事業を開始するなど、事業基盤の強化に努めました。その他、従前どおり、新たに天然ガスを導入する都市ガス事業者様の要請にお応えして、熱量変更作業\*の安全・確実な遂行のための人的、技術的支援を実施いたしました。

広域圏営業ビジネスユニットでは、2006年度も引き続き、お客さまへのガスの安定供給、保安の確保に努めるとともに、昨今の原油価格の高騰や環境・省エネルギーへの意識の高まりによる広域エリアでの天然ガス供給ニーズの高まりに、導管敷設やLNG液販売を通じて、的確な対応を進め

てまいります。また、天然ガスに加え、LPG、電気、新エネルギー、エネルギーサービスなどの商材を充実させ、お客さまのニーズ・状況に応じた最適なエネルギー提案を通じて、総合エネルギー事業の広域展開を目指していきます。

\*熱量変更事業  
低カロリーガス供給事業者が、供給ガスを高カロリーガス（主に13A）へ熱量変更する事業です。



広域圏営業本部長 手塚 俊夫

#### 東京ガスの取り組み 1

##### 広域支社・関係都市ガス会社における地域密着型営業・保安・サービス体制の整備

広域エリアを担当する広域支社と関係都市ガス会社では、お客さまニーズに的確にお応えしながら、快適な暮らしの実現をお手伝いするために、地域に根ざしたガス会社として、安定供給の確保、保安・サービス体制の充実を図っています。また、エネルギー・環境問題や福祉問題の啓発活動として学校教育（→P57）や地域行政などが主催するイベントへ参画しています（→P56）。



「つくばスタイルフェスタ2005」  
ガスバピリオンでの冷熱実験

#### 東京ガスの取り組み 2

##### 卸先ガス事業者様に対するガス化営業支援

卸先ガス事業者様と当社がともに発展できるような関係を構築するためには、卸先ガス事業者様の販売量向上に貢献するサービスをご提供することが大切です。そこで、当社では、卸先ガス事業者様エリア内の営業支援や卸先ガス事業者様と当社で組織する「ガス・ネットワーク・コンソーシアム21」（略称「ガスネット21」）活動を通じて、さまざまな課題解決に向けて議論し、対策を図るなどの活動を実施しています。

#### 東京ガスの取り組み 3

##### 都市ガス未普及地域におけるガス体エネルギーの普及促進

当社は周辺地域へパイプラインを敷設するほか、LNGローリー車や内航船を活用したLNGの液販売を行うなど、都市ガス未普及地域のお客さまへの普及促進に努めています。

2005年11月には栃木ラインの完成により、宇都宮方面の工業需要の増加に対応いたしました。卸販売では、2005年10月から北海道函館地区へ内航船を利用したLNG液供給も開始し、卸供給先を拡大しました。

また、新しいガス供給方式の取り組みとして、茨城県古河市に総和サテライトを建

設し、2006年4月、「サテライト+導管」による大口供給を実現しました。



総和サテライト

#### 東京ガスの取り組み 4

##### 他ガス事業者様の天然ガス熱量変更事業への支援

熱量変更事業の推進による天然ガスの原料導入は、ガス事業者様にとって、ガスの安定供給の確保や環境負荷低減につながるなど、経営基盤の強化につながる一方、資金・時間・人手を要するため、一事業者が計画通り、安全に実施するのは、難しい事業です。当社は、わが国における天然ガス導入のパイオニアとして、30年以上にわたって培ってきたノウハウを活かし、関東・東北地域を中心とする多くのガス事業者様の熱量変更事業を支援しています。今後も熱量変更を行う事業者様に、技術・技能面で支援していきます。

# 技術開発

燃料電池やホロニックエネルギーシステムの構築など、地球環境保全や省エネルギーに寄与する技術開発を進めています。また、パイプラインの建設・維持管理技術や、安全センサー付ガスコンロ、ミストサウナの開発など、お客さまの安心・安全・信頼とお客さまに喜びを提供する商品・サービスの開発も推進しています。



## 果たすべき責任

▶ 技術開発を通じた東京ガスグループと社会の持続的成長

## 責任を果たす取り組み

▶ 地球環境と省エネルギーへの貢献 [WEBで詳しく](#)  
▶ 安心・安全・信頼を向上させ、お客さまに [WEBのみ](#) 喜びと感動を提供できる商品・サービスの開発

## 「環境保全」と「お客さまの安心と喜び」を提供する商品・サービスの開発を推進します

「技術が拓く会社の未来」をモットーに、東京ガスグループの持続的成長に貢献する技術開発を進めるなかで、環境対策やエネルギーの安定供給確保に資する省エネルギー機器やシステムの開発、ガス利用における「安心・安全・信頼」を向上させ、お客さまに喜びと感動を提供できる商品・サービスの開発を推進していくこと——それが私ども技術開発本部のミッションです。

環境対策に資する技術開発としては、高効率で省エネルギーを推進する機器・シ

テムの開発を中心に進めています。これまでに効率を80%から95%まで飛躍的に向上させたガス給湯器「エコジョーズ」や、一次エネルギー換算で60%近い高効率を達成したガスコンロ「ピピッとコンロ」などを開発・商品化してきました。

高効率エネルギーシステムとして期待されている燃料電池については、1kW家庭用コージェネレーションシステム「LIFUEL」を世界に先駆け市場導入しました。家庭で発電し、その排熱を給湯などに活用することで高い省エネルギーとCO<sub>2</sub>削減効果を発揮しています。また、このLIFUELよりも発電効率が高く次世代燃料電池として期待されている固体酸化物形燃料電池(SOFC)の開発も進めています。さらに、CO<sub>2</sub>削減効果の高い再生可能エネルギーとしてバイオマスエネルギーシステムの開発や、これらの高効率エネルギーシステムを最適に組み合わせて省エネルギー、CO<sub>2</sub>削減効果を最大限発揮し、エネルギー安定供給

にも資する先進的マイクログリッド「ホロニックエネルギーシステム」の実現に向けた技術開発にも取り組んでいます。

一方、お客さまに「安心・安全・信頼」と「喜び」を提供するための技術開発にも注力しています。天然ガスを安全にお客さまにお届けし、安心してお使いいただくため、パイプラインネットワークを中心とする天然ガスインフラの安全性向上にむけた建設・維持管理技術の開発に取り組んでいます。また、安全センサーを装備したガスコンロ、火災報知機能付きガス漏れ警報器など安心・安全な暮らしを実現するための技術開発や、お客さまに喜びや感動を提供するために、床暖房、ミストサウナ、調理機器など都市ガスの特長を最大限活かした商品の多機能化、高機能化にも取り組んでいます。

こうした技術開発を通じて、クリーンエネルギー天然ガスが市場から高く評価されお客さまに選ばれるエネルギーとなるべく、これらの取り組みを推進していきます。

技術開発本部長 村木 茂



## 現場で取り組むCSR

### 高効率な次世代燃料電池の実現に向けて、さまざまな問題解決に努めています

私の仕事はSOFC(固体酸化物形燃料電池)システムの心臓部とも言える電池(セル)の開発です。セルはセラミック材料からできていて、表面に針の先ほども微小なきずがあると耐久性に大きく影響してしまいます。目下の課題は材質、構造、製作方法などを工夫して、僅かなきずもない、耐久性の高いセルを作ることです。まだまだ課題は多く、簡単に答えが見つかる仕事ではありませんが、環境に優しい高効率SOFCシステムは将来のエネルギー機器の中心となるもので、その先進的な開発の一端を担っていることに大きなやりがいを感じています。



商品開発部SOFCプロジェクトグループ 波多江 徹

## 東京ガスの取り組み 1

### 地球環境と省エネルギーへの貢献

#### ホロニックエネルギーシステムへの取り組み

「エネルギーの安定供給」、「環境問題」、「経済成長」という課題を総合的に解決するために当社が取り組んでいるのが、「ホロニックエネルギーシステム」です。これは、機器単体の性能向上といった個別最適の考え方ではなく、分散電源と電力系統を有機的に結合させ、システム全体での最適化を目指すものです。その基本となる都市型マイクログリッドでは、天然ガス導管網、

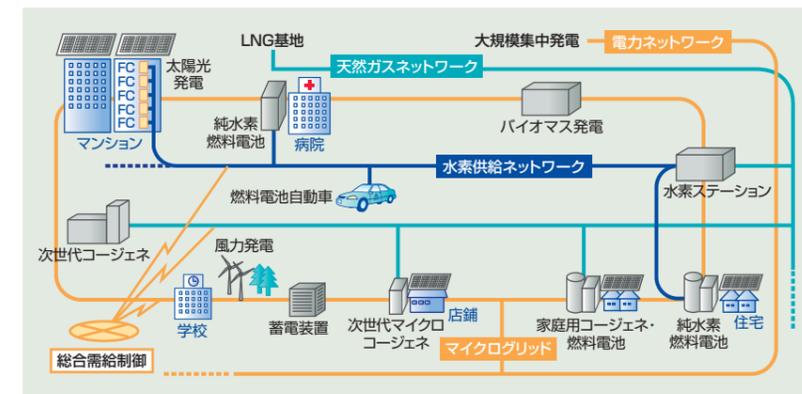
系統電力網が共存する地域で再生可能エネルギーとコージェネレーションシステムを効率よく組み合わせ、省エネルギー・CO<sub>2</sub>削減を実現します。その実現へ向け、新設する横浜研究所にマイクログリッド実証試験サイトを構築するなどさまざまな研究に取り組んでいるほか、2005年4月より東京大学に寄附講座を設立し、産学連携で研究を進めています。

#### 高効率SOFCシステム開発

SOFC(固体酸化物形燃料電池)は、化石燃料を用いる発電装置のなかで最も高い発電効率が期待できます。この発電効率の高さを活かし、特に熱に比べて電力の使用量が多いお客さま向けの発電システムとして開発を進めています。

システムの開発は、京セラ(株)、リンナイ(株)、(株)ガスターと共同で実施しており、各社の強みとする燃料電池技術、材料技術、システム化技術を融合し、開発の加速を図っています。2005年度に開発した直流発電ユニットでは、2.5kWの出力を発電効率56.1%という世界最高レベルの効率で取り出すことに成功しました。なお、このシステムでは、低コストの期待できる独自の「横縞形セルスタック」を用いています。

このような環境性、省エネ性に優れたSOFCの開発を今後も進めていき、環境負荷低減に貢献する新しいエネルギー供給システムの早期実用化を目指します。



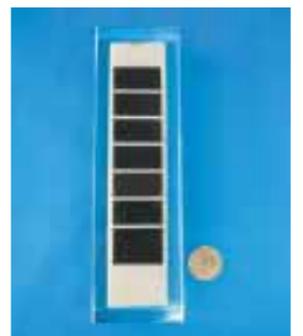
ホロニックエネルギーシステムのコンセプト例

### 新しく横浜研究所が竣工。基盤技術の新拠点としてさまざまな研究に取り組みます。

2006年6月、東京ガスの新しい研究拠点となる横浜研究所(横浜市鶴見区)が竣工しました。東京都港区田町にあった技術研究所の機能を移転、鶴見にあった研究機能と融合して、新たな基盤技術研究の拠点として活用していきます。



横浜研究所



横縞形セルスタック

# 情報通信

## 果たすべき責任

▶ 適切なITの活用を通じたオール東京ガスの価値の最大化

## 責任を果たす取り組み

▶ 情報セキュリティ対策の強化

▶ 適切なシステム構築の実現 

### 情報セキュリティ確保など適切なITの活用を通して、オール東京ガスの業務を支えています

社会のIT化が急速に進展するなか、オール東京ガスにおいてもITはさまざまな分野で活用されており、現在はITなくして一日たりとも業務が遂行できないと言っても過言ではありません。IT本部はITの専門部署として東京ガス2部と関係会社2社の600人が一丸となり、100を超えるシステムの開発・維持管理などを通してオール東京ガスの業務を支えることを使命としています。

ITのなかでもお客さま情報の安全な利用や災害対応能力の向上に努めることは、社会的責任を全うするためにも、企業価値向上のためにも不可欠であると考え、常に社会から要請されるレベルの対策を実現するよう努めています。

急増を続けるコンピュータウイルスやインターネットを経由した外部からの不正侵入、さらには自然災害といった脅威からお客さまの個人情報など重要情報を保護するため、ハード面・ソフト面双方の対策を継続的に実施しています。

ハード面の対策については、データセンターとして耐震性の高い自社ビルを使用し、ビルへの入退館管理やコンピュータールームへの出入りにおける虹彩認証、監視カメラなどのセキュリティ強化に努めています。

ソフト面では、ウイルス対策、データの暗号化、利用者の認証・権限確認とその利用履歴の管理などの情報セキュリティ対策を着実に実行するとともに、オール東京ガスの一

人ひとりを対象とした研修により情報セキュリティ強化の意識醸成を図っています。

災害対策については、万が一にもデータセンターが地震などにより被災した場合には、お客さまへのガス供給の早期復旧を実現するため、基幹システムであるお客さま情報システムを中心にバックアップセンターの整備やバックアップデータの遠隔地への分散保管などの対策を行っています。さらに、テロやサイバーテロなどの重大な危機が発生した場合に備えた対応体制を整備し、定期的な訓練を行っています。

このような取り組みを行う一方、IT本部はお客さまサービス向上の実現を念頭に、将来の全社システムのあり方の検討と、それに基づいた無駄のない適切なシステム構築の実現にも尽力していきます。

IT本部は今後とも、オール東京ガスがお客さまや地域社会に一層貢献できるように、自らは3倍の汗をかき、5倍の知恵を絞って努力してまいります。

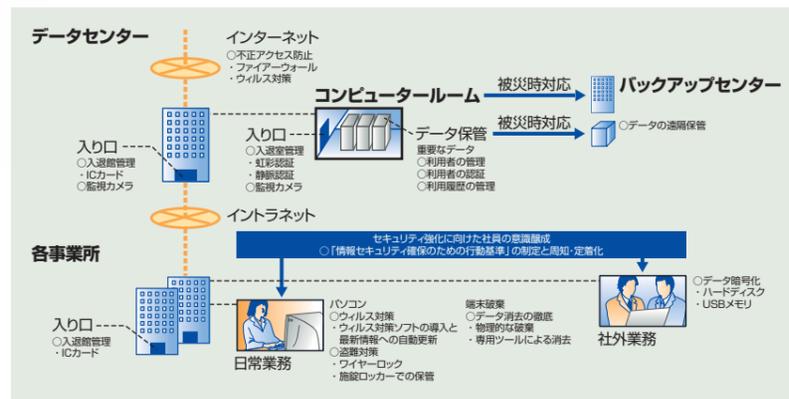


IT本部長 鎌木 正

## 東京ガスの取り組み 1

### 情報セキュリティ対策の強化

当社では、お客さま情報など重要な情報を守るため、図のようなさまざまな対策に取り組んでいます。



# 経営理念・企業行動理念の実現に向け、CSR活動の基盤を強化し、活動を推進します

東京ガスでは、エネルギーを供給する会社として、これまで脈々と果たしてきた公益的使命と社会的責任をベースに、コーポレート・ガバナンス体制やリスクマネジメントシステムの整備、コンプライアンスを重視した企業風土づくりを推進し、「経営理念」「企業行動理念」の実現に向け、CSR活動の基盤の強化に取り組んでいます。

## 信頼され続けられる企業グループへ

「経営理念」「企業行動理念」の実現

東京ガスの約束  P15

東京ガスのCSR活動の実践  P40

「私たちの行動基準」  P15

## 東京ガスのCSR活動の基盤

- コーポレート・ガバナンス  P35
- リスクマネジメント  P36
- コンプライアンス  P37
- CSR推進体制  P39



エネルギーフロンティア号



# コンプライアンス

## コンプライアンス基本方針

法令を遵守し、倫理観に基づいた事業活動を行うことは、当社の競争力の根源である「安心・安全・信頼」のブランド価値を支える大前提となるものです。当社では、以下の3点を基本方針として掲げ、コンプライアンス推進に取り組んでいます。

### ①コンプライアンスマインドの醸成

コンプライアンスを重視した判断・行動を、役員・従業員一人ひとりが実践していく、価値観・企業風土の確立を目指しています。

### ②全社方針と各部門が連携した取り組みの展開

経営倫理委員会が策定するグループ方針のもと、東京ガスグループの各部門が、それぞれの業務に密着した具体的な主体的な取り組みを展開しています。

### ③コンプライアンスPDCAサイクルの確立

事業内容や法的環境の変化を踏まえ、柔軟で永続的な活動を行うために、コンプライアンスの視点で業務を見直し改善につなげるPDCAサイクルを確立し機能させています。

## コンプライアンス推進体制

2002年11月、専門組織として「コンプライアンス部」を設置し、コンプライアンス推進体制の確立や行動基準の整備、研修・啓発、潜在リスクの低減、社内外への情報発信などを積極的に進めています。また、「経営倫理委員会」では、コンプライアンス基本方針の策定をはじめ、当社グループ全体のコンプライアンス諸施策の実施状況の把握と次年度活動の確認を行っています。

そのほか、11のユニット・本部に「コンプライアンス委員会」を設け、基本方針に基づき、コンプライアンス推進活動を継続的・主体的に取り組んでいくための体制を構築しています。

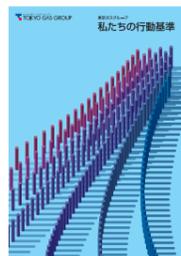
一方、各職場ではより具体的な活動を推進していくために、300人を超える管理職をコンプライアンス推進活動の核となる「推進役」「推進担当者」に任命しています。推進担当者連絡会などの機会を通じて、相互の情報交換を行い、コンプライアンス推進活動を日常化・活性化しています。



推進担当者連絡会実施風景

## 「私たちの行動基準」の周知と実践

当社が目指すコンプライアンス推進とは、コンプライアンスを重視した判断・行動を、役員・従業員一人ひとりが実践していく企業風土を確立することです。その判断・行動の指針を示したものが、2004年4月に改訂した「私たちの行動基準」であり、当社グループで働くすべての従業員が共有すべき「7つの約束」を骨子としています(→P15)。



私たちの行動基準

新しい中期経営計画も「経営理念」「企業行動理念」をベースに策定されました。「理念」の実現のための個人としてとるべき行動の指針となる「私たちの行動基準」についても、引き続き周知・徹底を図り、実践していきます。

当社グループでは、「私たちの行動基準」の内容の理解を図るだけでなく、一人ひとりの具体的な「行動」へとつなげるために、さまざまな工夫をしています。

2005年度は、6月から9月にかけて各職場で勉強会を行いました(東京ガス社内受講者数7,612名)。この勉強会では、「私たちの行動基準」をはじめ、社長メッセージビデオ、「私の約束」シール、セルフチェックリストなどのツールを活用しました。

また11月には、「7つの約束」の中の「私たちは、情報を適正に取り扱います」に関連して、コンプライアンス部が作成したフォローアップのビデオを用いて、お客さま情報をはじめとする個人情報保護についての職場研修会を実施しました。

そのほか、階層別研修やオーダーメイドでの研修会・勉強会を行い、各人の実践を促しています。

## コンプライアンス相談窓口

当社では、2003年3月に「コンプライアンス相談窓口」を設置し、2004年10月にはその受付対象範囲を関係会社の従業員まで拡大しました。

これは職制への相談がためられる場合に、従業員が直接相談・通報できる窓口で、社内(コンプライアンス部)と社外(弁護士事務所)を設置しています。また、相談・通報への対応にあたっては、プライバシー保護、不利益処分禁止など、相談者の保護が保障されています。なお、この相談窓口は、公益通報者保護法上の内部窓口としての機能を包含しています。

当社は、この窓口を適正に運営していくことで、コンプライアンスに関する問題を早期に発見・解決し、企業としての自浄作用がより有効に機能するように努めています。

2005年度は、相談窓口の認知度が関

係会社においても高まったため、前年度に比べ多くの相談が寄せられました。

今後は、2006年4月施行の公益通報者保護法の保護対象範囲に合わせ、コンプライアンス相談窓口の受付対象範囲をオール東京ガスに拡大します。

### コンプライアンス相談窓口の概況(2005年度)

相談内容	件数
法令に関するもの	21
社内ルールに関するもの	16
職場の人間関係に関するもの	26
雇用・雇用管理に関するもの	2
合計	65

## コンプライアンス意識調査

当社は、コンプライアンス推進活動の効果を把握するために、社内のイントラネットを通じて、全従業員を対象としたアンケート調査を定期的実施しています。

2005年度は、無作為に抽出された67名を対象にグループインタビューを行い、アンケート調査結果を補完する材料として活用しました。また、ユニット・本部から抽出された関係会社9社に対しても、全従業員を対象とした当社と同じ内容のアンケート調査を実施しました。調査結果から、「私たちの行動基準」が着実に浸透し、組織が確実に良い方向に変化していることが検証できました。なお、これらの調査結果は、1月の推進担当者連絡会でフィードバックし、次年度の各職場の業務実施計画に落とし込みました。従業員が日常から一層コンプライアンス意識を高めていくために、「行動チェックシート」による職場勉強会などを計画に織り込んでいます。この調査結果と対応・取り組みの方向性は、イントラネットに掲載して従業員に公開しました。今後も、意識調査

をPDCAサイクルのC(チェック)と位置づけ、外部の視点も活用しながら、次年度以降の取り組みに活かして(A:アクション)いきます。

## コンプライアンス監査

2002年6月、監査部に法令遵守状況に特化した監査を行う「コンプライアンス監査グループ」を設置しました。東京ガス本体の各部門から調査をスタートし、約4年間かけて関係会社を含むグループ全体を一巡しました。

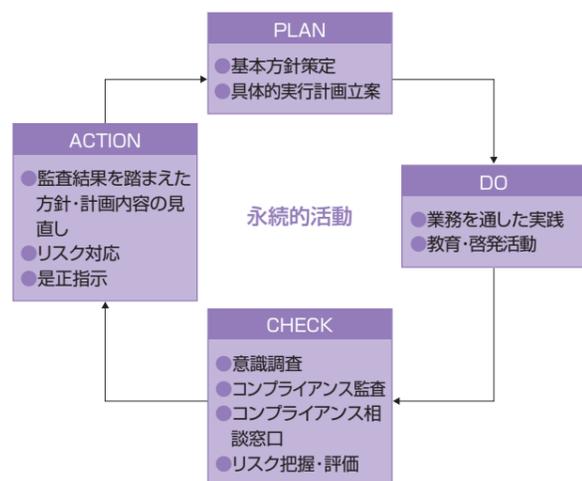
コンプライアンス監査は、監査を受ける側の業務に関連する法令を整理し、そこから洗い出されたリスクの発生可能性・重要度などについて、監査を受ける側と実施する側で十分に意見交換した上で実施しています。また、監査報告から1年経過後に、課題の改善状況を確認するフォロー監査を実施し、着実なリスク低減に努めています。今後も継続的にコンプライアンス監査を着実にを行い、コンプライアンスリスクの低減に努めていきます。

## 個人情報の安全管理

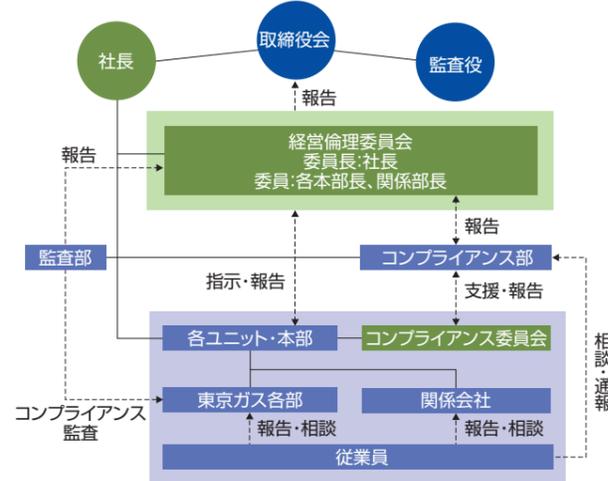
当社は980万件を超えるお客さま情報をはじめ、大量の個人情報を保有・利用しています。

2005年4月1日の「個人情報保護法」全面施行に先立って、全社的な個人情報の安全管理体制を構築しました。また、法の要請に応じた社内ルールやマニュアルの見直し、オール東京ガスの全従業員への周知活動を実施しました。法施行後はこれがきちんと機能しているかフォローするため、自主点検に加え、監査部による個人情報保護監査を実施しています。

### コンプライアンスPDCAサイクル



### コンプライアンス推進体制



## CSR推進体制 [WEBで詳しく](#)

当社は、「経営理念」「企業行動理念」を実現するために、お客さまや地域社会との信頼関係の構築を第一に、事業活動を通じて社会に貢献していくことを経営の根幹に位置づけ、企業価値の向上に努めながら、「社会的責任」に関する取り組みを継続的に行ってまいりました。

近年、CSRは、企業活動に不可欠な取り組みとなっています。当社は、これまでもコンプライアンス、環境、IR、社会貢献活動などについて、それぞれ専門部所を設置、全社的な取り組みを展開してきました。さらに、近年の社会動向を踏まえ、それぞれの事業活動や既存の取り組みを連携させながら、従来にも増して全社的な取り組みを推進していくことが必要であるとの認識のもと、2004年10月に「CSR推進会議」、12月に「CSR室」を設置し、CSR推進体制を強化しました。

### CSR推進会議とCSR室の機能

CSR推進会議は、常務執行役員岡本毅（コーポレート・コミュニケーション本部長）を議長に、各本部企画担当部長、関係各部長を委員（14名）とし、オール東京ガスのCSR活動に関する重要事項を審議します。決定事項は経営会議に報告されるとともに、当社のイントラネット上

でも公開されます。2005年度には4回会議を開催し、「2006～2010年 中期経営計画期間におけるCSR基本方針」をはじめ、「コーポレートブランド」や「CSR報告書」などについて審議しました。

CSR室は、コーポレート・コミュニケーションユニット広報部に設置され、総合企画部経営企画グループと共同でCSR推進会議の事務局を務めています。あわせて、対外的窓口やCSR報告書作成などの情報発信を担います。さらに、社内への浸透を推進するとともに、オール東京ガスのCSR活動の推進をサポートしています。

### CSR報告書の発行

2005年度は、当社にとって初となる「CSR報告書」を発行するとともに、報告書を使用したコミュニケーション活動として、従業員を対象とした「報告書を読む会」や社内外向けの説明会を開催しました。また、イントラネットやインターネットを通じた社内外への情報提供なども実施しました。

2006年度には、コミュニケーション活動のさらなる深化を目指し、ステークホルダーダイアログの開催や従業員への浸透策を検討する計画です。



CSR報告書2005

### 「報告書を読む会」の実施

2005年11月に、当社グループ従業員を対象とした「報告書を読む会」を2日間にわたって開催しました。当社では初の試みになるこの会では、IHIOE・川北秀人氏（当社報告書第三者意見執筆者）をコーディネーターにお迎えし、先進他企業13社の報告書と当社の報告書を読み比べることで、「今後力を入れるべきCSR活動」と「CSR報告書に追加・修正すべき項目」についてグループ討議を行いました。2日間で54名のグループ従業員が参加し、「ステークホルダーとのコミュニケーション」や「従業員への浸透」などについて、活発な意見が出されました。ここで出た意見は、この報告書の編集にも活かしています。



「報告書を読む会」

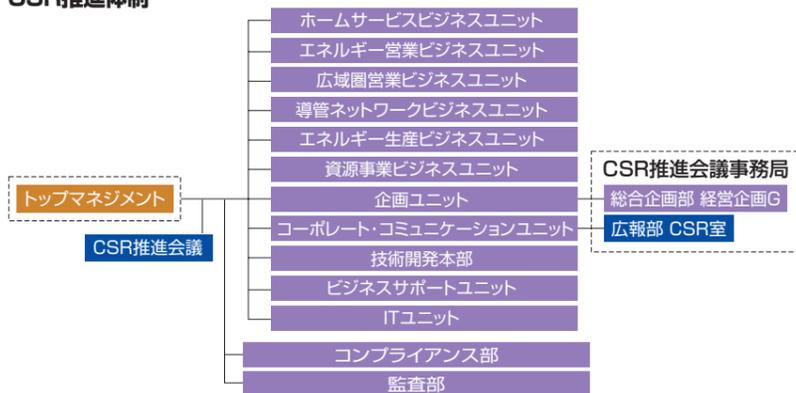
### 情報の積極的な開示

当社では、企業としての説明責任を果たすため、積極的に情報開示を行っています。特に、お客さまをはじめとしたステークホルダーの皆さまの生命・身体・財産等に関わる事項に関しては、たとえ当社にとっての不利益情報であっても、正直かつ正確・迅速に情報を公開し、対応策を講じていきます。

### お客さまなどの生命・身体・財産等に関わる事項に関するプレスリリース件数（2005年度）

カテゴリ	件数
個人情報の紛失	6
ガス料金・検針等に関する誤った請求など	3
ガス機器の自主的な回収・点検・交換など	5
アスベスト関連	1
不正アクセス	1
合計	16

### CSR推進体制



## ステークホルダーとの経済的なかかわり

当社がお客さまにガス・電力の供給やサービスの提供などを行うにあたって、ステークホルダーの皆さまと経済的なかかわりが生じます。

これをより分かりやすく表すことを目的に、GRI「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」および他社事例を参考に、ステークホルダー別の支出などの内訳を試算しました。

なお、数値の客観性を担保するため、財務諸表に基づき、算出しています。

注1 分類および数値はあくまで概算であり、各ステークホルダーへの分配を厳密に示すものではありません。  
注2 金額の大小が各ステークホルダーの重要性を表すものではありません。  
注3 四捨五入の関係上、合計値が合わないことがあります。

### ステークホルダーとの経済的なかかわり試算（2005年度）

集計範囲:東京ガス(株)(単体)  
集計期間:2005年4月1日～2006年3月31日

#### 収入

	金額(億円)	割合
売上高(お客さま)		
ガス売上	8,966	81.7%
受注工事	523	4.8%
器具販売等	1,098	10.0%
附帯事業	194	1.8%
その他		
営業外収益	138	1.3%
特別利益	57	0.5%
合計	10,976	100.0%

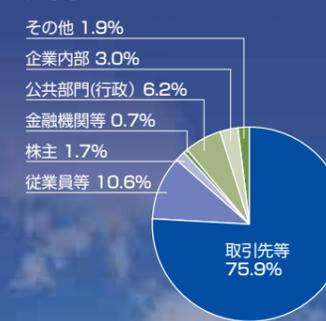
#### 支出

	金額(億円)	割合
取引先等 <sup>※1</sup>	8,331	75.9%
従業員等 <sup>※2</sup>	1,161	10.6%
株主 <sup>※3</sup>	186	1.7%
金融機関等 <sup>※4</sup>	82	0.7%
公共部門(行政) <sup>※5</sup>	675	6.2%
企業内部 <sup>※6</sup>	328	3.0%
その他 <sup>※7</sup>	212	1.9%
合計	10,976	100.0%

#### 収入



#### 支出



※1 原材料費3.951億円含む。(主原料であるLNG価格は原油価格や為替の影響を受けて変動します。→P49)  
営業費用(製造費・供給販売費・一般管理費)から諸給与、賞与、福利費、退職金手当、教育費、租税課金、事業税を除いた金額及び受注工事費用、器具販売等費用、附帯事業費用  
※2 役員含む  
営業費用(製造費・供給販売費・一般管理費)の諸給与、賞与、福利費、退職手当、教育費および役員賞与  
※3 中間配当額、配当金  
※4 支払利息および社債利息  
※5 租税課金、事業税、法人税など  
※6 当期純利益から中間配当額、配当金、役員賞与を除いた金額  
※7 営業外費用、特別損失など

## 地球環境とともに

当社は、エネルギー供給企業として、「お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出抑制」を重視し、グループ一体となって「環境方針」に基づいた環境保全活動を推進しています。

### 環境方針

#### 理念

東京ガスグループは、かけがえのない自然を大切に  
資源・エネルギーの環境に調和した利用により  
地域と地球の環境保全を積極的に推進し  
社会の持続的発展に貢献する

#### 方針

- 1 お客さまのエネルギー利用における環境負荷の低減**  
環境性に優れた天然ガスの利用促進と効率が高く環境負荷の小さな機器・システムの提供により、お客さまのエネルギー利用における環境負荷の低減に積極的かつ継続的に取り組む。
- 2 当社の事業活動における総合的な環境負荷の低減**  
循環型社会の形成に向けて、効率的・効果的な環境マネジメント活動を展開し、事業活動における資源・エネルギーの使用原単位を継続的に低減するとともに、廃棄物等の発生抑制・再使用・再資源化とグリーン購入を積極的に推進し、環境負荷を総合的に低減させる。
- 3 地域や国際社会との環境パートナーシップの強化**  
地域の環境活動への参加から温暖化対策をはじめとした国際環境技術協力に至る幅広い活動を通じて、地域や国際社会との環境パートナーシップを強化する。
- 4 環境関連技術の研究と開発の推進**  
地域と地球の環境保全のため、新エネルギーを含む環境関連技術の研究と開発を積極的に推進する。

## 環境マネジメントシステム

### 環境マネジメントシステムの継続的改善

当社は、2005年3月に、全部門・全事業所において、ISO14001認証を取得しています。環境負荷の低減に加え、本業推進による「有益な環境側面」の伸長も環境目的・環境目標に含めた形で、環境マネジメントシステムの継続的改善に取り組んでいます。

### 環境会計

当社は1994年から環境投資額などを公表し、2000年からは環境会計の実績算出に(社)日本ガス協会の「都市ガス事業における環境会計の導入の手引き」を準用しています(→ウェブサイト)。

### グループを挙げて

グループ全体での環境マネジメントレベルの向上を図るため、関係会社に対しては、環境監査に加え、ISO14001認証取得の業務支援も行っています。2005年度は、栃木ガス(株)、美浦ガス(株)が認証取得を実現しています(→P59)。

### 環境教育プログラム概要

階層別研修	一般向け/意識啓発	専門性向上教育
新入社員研修	月間行事	内部環境監査員研修
中堅社員研修	親子環境講座	環境法令勉強会
新任管理者研修	ISO関連教育 通信講座	ISO関連研修 環境施設見学会 エコ・クッキングインストラクター養成講座

### 環境教育

環境教育に関する、各種教育・啓発活動を計画的に実施するとともに、環境マネジメントや環境コミュニケーション活動におけるリーダー養成にも力を入れています。また、都市ガスに関する技能研修においても、すべてのコースで環境意識啓発プログラムを盛り込んでいます(→P54)。

## 環境保全ガイドラインと実績2005

当社は、2000年度に「環境方針」と「環境保全ガイドライン」を策定し、活動を推進してきました。2005年度には、京都

議定書の発効などの環境問題の高まりから「環境保全ガイドライン」を改定し、対象範囲をグループ全体にひろげました。

今後も継続して環境活動を推進していきます。

### 環境保全ガイドライン(改定前、2000年度策定)

#### ●温暖化対策ガイドライン

- 1.お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出量を、都市ガス利用のエネルギー効率向上および天然ガスの利用促進により、2005年度に500万トン、2010年度に700万トン抑制することを目指す。
- 2.当社事業活動におけるエネルギー使用原単位(事業所においては総量)を、中長期的に年平均1%以上削減することを目指す。
- 3.海外での温室効果ガスの削減・吸収プロジェクトの発掘・技術支援等により、グローバルな視点からの温暖化防止に貢献する。

#### ●NOx対策ガイドライン

都市ガス利用機器の平均NOx濃度を、1990年度に対し、2005年度に66%レベル、2010年度に60%レベルに低減することを目指す。

#### ●資源循環の推進ガイドライン

- 1.当社事業活動に関わる産業廃棄物の発生量に対する最終処分量の割合を2005年度に5%以下にする。
- 2.オフィスにおける紙ごみの発生量を、1999年度に対して、2005年度に25%削減し、再資源化率を85%以上とする。
- 3.道路工事から発生する掘削残土量を、減量化・再利用・再資源化の推進により、2010年度に15%に抑制する。

#### ●グリーン購入ガイドライン

工事、役務、および製品・部材の調達・購入にあたり、「コスト」「品質」「納期」等の条件に「環境性」の観点を加え、グリーン購入を推進する。

#### ●2005年度の実績と評価

ガイドライン項目	2005年度目標	2005年度実績	評価
お客さま先でのCO <sub>2</sub> 抑制量	500万トン	606万トン	○
都市ガス製造工場のエネルギー使用原単位	1%削減	5.3%削減	○
地域冷暖房のエネルギー使用原単位	1%削減	0.1%削減	×
事業所のエネルギー使用量	1%削減	2.6%削減	○
都市ガス利用機器の平均NOx濃度	66%	65%	○
産業廃棄物の最終処分率	5%	5.7%	×
紙ごみの削減率	25%	40%	○
紙ごみの再資源化率	85%	88%	○
掘削残土の搬出量比率	20.5%	18.1%	○

### NOx対策について

2005年度に販売された家庭用・業務用ガス機器の平均NOx濃度が64.3ppm、1990年度比58%であることから、都市ガス利用機器からのNOx排出濃度の低下というガイドラインの所期目的がほぼ達成しました。そのため、環境保全ガイドラインとしての数値目標は設定いたしません。今後も都市ガス利用機器からの平均NOx濃度の監視、公表を引き続きおこなってまいります。

### 環境保全ガイドライン(2005年度改定)

#### ●温暖化対策ガイドライン

- 1.お客さま先における温暖化対策  
当社グループの都市ガス事業において、天然ガスの利用促進や、都市ガスを利用した高効率機器・システムの効率向上により、お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出量を、1990年度に対して2010年度に800万トン抑制することを目指す。
- 2.事業活動における温暖化対策  
当社グループ事業活動におけるエネルギー使用原単位を、中長期的に年平均1%以上削減することを目指す。

#### ●海外環境技術協力

海外での温室効果ガスの削減・吸収プロジェクトの発掘・技術支援等により、グローバルな視点からの温暖化防止に貢献する。

#### ●資源循環の推進ガイドライン

- 1.産業廃棄物分野  
産業廃棄物の発生形態として大きく異なる「製造工場(生産拠点)」と「建設廃棄物を含むその他廃棄物」に分類し、各々目標を設定する。  
・すべての製造工場において、2010年度にゼロエミッションを達成する。  
・建設廃棄物を含むその他廃棄物の再資源化率を2010年度に91%以上とする。
- 2.紙ごみ(紙資源循環)分野  
・オフィスにおける紙ごみの再資源化率を、2010年度に85%以上とする。  
・コピー用紙の年間一人当たりの使用量を、2010年度に5000枚とする。

#### ●掘削土分野

東京ガスが発注する道路上の工事から発生する掘削残土量を、減量化・再利用・再資源化の推進により、2010年度に15%に抑制する。

#### ●グリーン購入ガイドライン

- 1.電子カタログ購買のグリーン購入率を2010年度に70%以上とする。
- 2.連結決算対象の関係会社に対し、2010年までに東京ガスの電子カタログ購買のシステムを導入し、グリーン購入の推進を図る。
- 3.東京ガスグループにおけるグリーン購入推進の手引きに沿ってグリーン購入の推進を図る。

#### ●2005年度の実績

ガイドライン項目	2010年度目標	2005年度実績
お客さま先でのCO <sub>2</sub> 抑制量	800万トン	622万トン
ガス製造工場のエネルギー使用原単位	1%削減	4.5%削減
地域冷暖房のエネルギー使用原単位	1%削減	0.7%削減
当社事業所のエネルギー使用原単位	1%削減	6.0%削減
産業廃棄物(製造工場)	全拠点ゼロエミッション達成	対象9拠点中5拠点
産業廃棄物の再資源化率(製造工場以外)	91%以上	93%
紙ごみの再資源化率	85%以上	84.8%
一人当たりのコピー用紙年間使用量	5000枚	8,000枚
掘削残土の搬出量比率	15%	18.1%
グリーン購入率	70%	58%

※発電所のエネルギー使用原単位については、事業を開始してから5年を経過した2007年度より評価を行う

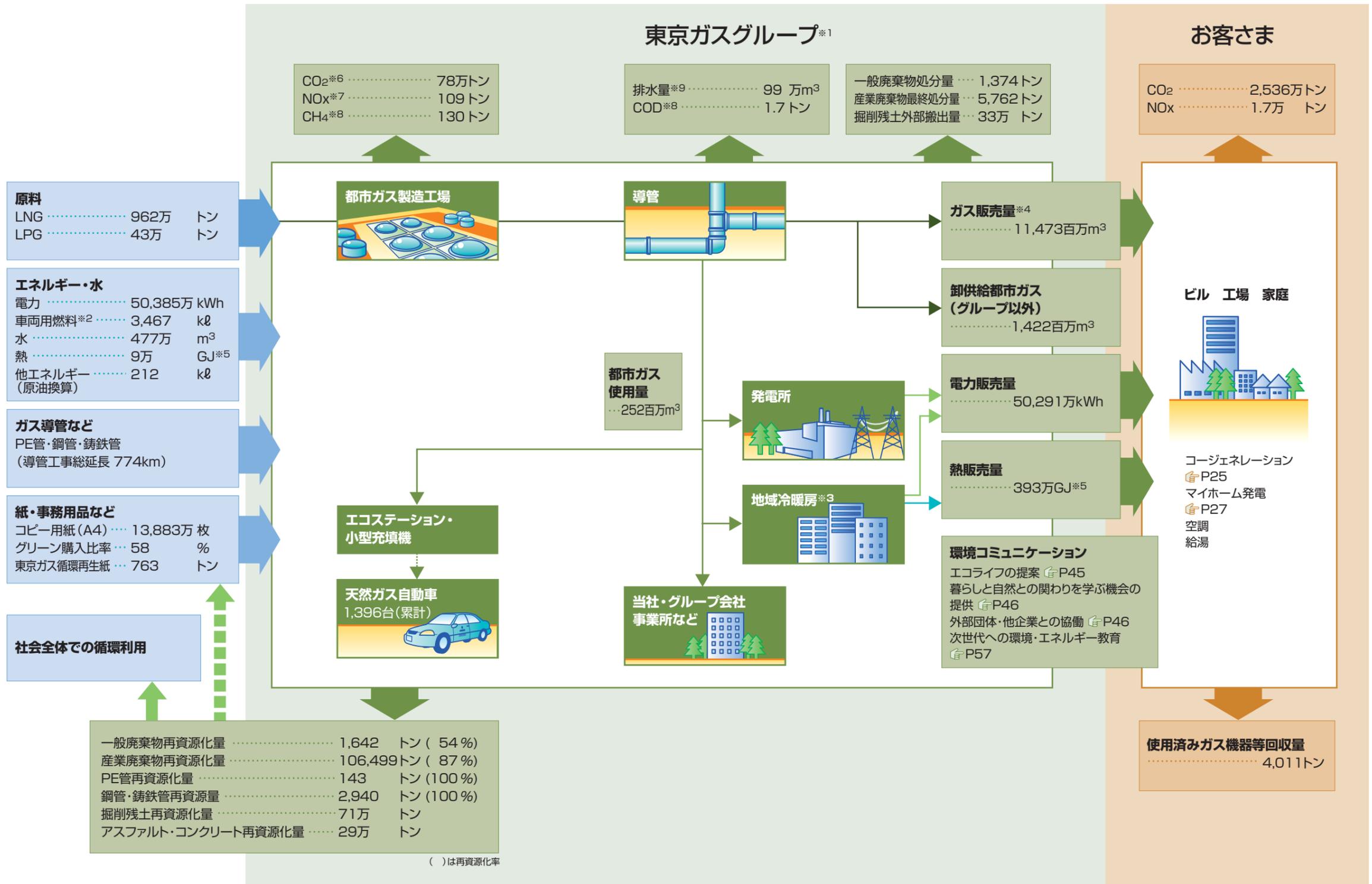
地球環境とともに

事業活動と環境負荷2005

環境に調和した資源・エネルギー利用のために

海外で採掘した天然ガスは、LNGとしてタンカーで当社の都市ガス製造工場に運ばれた後、熱量を調整し、「都市ガス」としてガス管を通ってお客さまのもとに運ばれます。原料を受け入れてからお使いいただくまでに、当社の事業活動において投入する資源やエネルギー量、その結果として排出するCO<sub>2</sub>や廃棄物量など、環境負荷の全体像を物質フローの形で整理しました。

- ※1 2005年度から、東京ガス(株)と52の連結子会社を対象とする
- ※2 原油換算、天然ガス自動車燃料分は除く
- ※3 当社グループ運営の地域冷暖房および小規模な熱供給(地点熱供給)
- ※4 グループ内使用と他ガス事業者向け供給を除く
- ※5 1GJ(ギガジュール)=1×10<sup>9</sup>ジュール=238,889kcal
- ※6 CO<sub>2</sub>換算。購入電力量からのCO<sub>2</sub>排出量の算出には、0.421kg-CO<sub>2</sub>/kWh(全電源平均・使用端、2004年度実績)を使用
- ※7 工場および地域冷暖房からの排出量
- ※8 工場からの排出量
- ※9 工場(排水浄化施設)および地域冷暖房(多摩を除く)からの排水量



地球環境とともに

地球温暖化防止への取り組み

温室効果ガス排出量の削減は、長期的視点に立って地球規模で取り組まなければならない課題です。当社は、他の化石燃料と比較して燃焼時のCO<sub>2</sub>排出量が最も少ない天然ガスをお客さまに安定的に供給し、その利用を促進するとともに、高効率な機器・システムを提供することにより、エネルギーの消費段階における温暖化防止に貢献しています。それに加え、都市ガスの製造・供給段階での省エネルギーやCO<sub>2</sub>の削減にも積極的に取り組んでいます。

天然ガスの普及を通じた温暖化対策

コージェネレーションなどの分散型エネルギーシステムや、天然ガスを利用した高効率で省エネルギー性の高い機器の開発と普及促進により、エネルギーの消費段階における温暖化対策に取り組んでいます。

でいます。2005年4月に政府によってまとめられた「京都議定書目標達成計画」においても、天然ガスを利用した高効率機器・システムの普及が重要な温暖化防止対策のひとつとして位置づけられるなど、天然ガスが担う役割への期待は高まっています。

天然ガスコージェネレーションシステムは、都市ガスを燃料としてガスタービンやガスエンジン、燃料電池で発電し、その時に発生する排熱を冷暖房や給湯などに利用することでエネルギーを有効に活用し、CO<sub>2</sub>削減や省エネルギーを実現するシステムです。最近では、大規模な工場や建物への導入に加え、家庭用分野でのコージェネレーションシステムについても、燃料電池方式(LIFUEL)の開発・市場導入や、ガスエンジン方式(エコウィル)の販売などを通じ、その普及に努めています。

また、日本でCO<sub>2</sub>排出量が増加してい

る家庭部門や運輸部門においても、高効率給湯器や高効率バーナ搭載コンロ、ガソリン車に比べCO<sub>2</sub>排出量が少ない天然ガス自動車の普及拡大などを通じ、CO<sub>2</sub>排出量の抑制に貢献しています(→P9-10、P25-28)。

事業活動における温暖化対策

当社は、都市ガス製造時のエネルギー消費が少ない天然ガスを日本でいち早く導入するなど、事業活動における温暖化対策に積極的に取り組んでいます。目標として事業活動におけるエネルギー使用原単位の削減を掲げ、都市ガス製造工場や地域冷暖房、事務所などで省エネルギーを推進し、CO<sub>2</sub>排出量を抑制しています。今後は、連結対象の全関係会社への環境マネジメントシステム導入を受け、グループを挙げてCO<sub>2</sub>排出のさらなる抑制を進めていきます。

休み期間の親子講座、年間を通しての学校へ出張授業、行政、民間団体(NPO/NGO)、企業などと連携した講座や各種環境イベントでのデモンストレーションなど幅広く実施しています。また、ウェブサイトや書籍などを通じ、広く情報を提供しています。

こうした活動が認められ、エコ・クッキングは「平成16年度地球温暖化防止活動環境大臣賞」を受賞しました。また、家庭分野で身近に取り組める温暖化対策の有効な手段として、全国的に広がりを見せており、2006年度からエコ・クッキン

グ事務局を立ち上げ、全国規模での普及を視野に入れた活動へと第一歩を踏み出しています。



エコ・クッキング講座

エコ・クッキング開催状況

項目	単位	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
開催回数	回	251	407	488	741	898
参加人数	名	4,750	10,150	15,400	21,130	27,400

外部団体・他企業との協働

ライフスタイルフォーラムへの協力

ライフスタイルフォーラムは、多くの市民、環境NGO/NPO、消費者団体、労働組合、企業、行政機関などが連携して、ライフスタイルの見直しによって温暖化対策を効果的に展開していく運動として2000年からはじまりました。当社は、初回からこの運動の趣旨に賛同し、実行委員会への参加やフォーラムの企画・運営などに積極的に協力しています。2005年度は、環境エネルギー館のプログラムを実施したほか、NPO「プロジェクト・エコツアー」とともにステージショーを開催しました。



「戦え!環境戦隊ステレンジャー〜エコ・クッキングで地球を教え」ステージ

第3回ガス&レールウェイ

2006年3月に東京駅丸の内北口ドームを会場に、JR東日本(東日本旅客鉄道(株))と共同で、両社の環境への取り組みを紹介する展示会「第3回ガス&レールウェイ」を開催しました。会場では、天然ガスや鉄道の利用がCO<sub>2</sub>の排出削減につながることや、両社が取り組んでいる「森づくり」について実物や模型を使って展示するとともに、省エネルギー、廃棄物対策といった身近な取り組みについても紹介しました。



ガス&レールウェイ

暮らしと自然をつなぐ

「長野・東京ガスの森」の開設

2005年7月、長野県御代田町内に「長野・東京ガスの森」を開設しました。広さは約194ha、豊かな自然が残る美しい森で、浅間山や北佐久の風景も遠望できるロケーションにあります。

当社は、この森において、地元森林組合と協働し、将来にわたって継続的に森林保全活動に取り組むとともに、参加型の森づくりや自然とふれあう活動を企画・実施し、自然体験をはじめとする環境教育の場として幅広く活用していきます。2005年度は、当社の「どんぐりプロジェクト」や地元での利用を通じ、300名の方々が森を訪問しました。



長野・東京ガスの森

どんぐりプロジェクト®

このプロジェクトでは、どんぐりを「拾う・育てる・山に移植する」という一連のサイクルをベースにした森づくりと、さまざまな自然体験プログラムによる体験型の環境教育活動を行っています。広く一般の方の参加を呼びかけ、NPO「どんぐりの会」などの協力を得て、1993年から継続して実施しています。



どんぐりプロジェクト

ステークホルダーからの声

植生豊かで生き物の集まる森に

「長野・東京ガスの森」は、カラマツなどの針葉樹を中心とした森で、鹿・猪・リス・テンなどの動物が生息しています。今後は、どんぐりなど生き物たちの食料となる樹を増やしていきたいと考えています。人が森に手を入れることで、多様な生き物が生き生きと住める場所になるのです。

これからも、東京ガスをはじめ森を訪れる皆さんとともに、じっくりと時間をかけて、自然豊かな

森につくり上げていきたいと思っています。

佐久森林組合 古越 修 氏

環境コミュニケーション

温暖化防止をはじめとする地球環境問題に対し、エネルギーの利用を通してできることを考える機会や情報を提供し、日々の暮らし(ライフスタイル)をよりよく見直すためのさまざまな環境コミュニケーション活動を行っています。それらの活動は、「エコライフの提案」「次世代への環境・エネルギー教育」(→P57)「暮らしと自然との関わりを学ぶ機会の提供」を中心に行っており、他団体との協働などによる、パートナーシップ型の活動を大切にしています。

エコライフの提案

エコ・クッキング®(環境にやさしい食生活)の推進

当社では、環境問題への気づきの場として、「身近な題材で、体験的に楽しく考える」というコンセプトのもと、買い物から料理、片づけにいたるまでの一連の流れを通して、環境に配慮した食生活を提案する「エコ・クッキング」を提唱しています。1995年から当社料理教室を中心に開催しているエコ・クッキング講座は、料理教室での定例講座にとどまらず、夏

地球環境とともに

事業活動における環境負荷の低減

エネルギー・水の使用と大気・水系への排出などの抑制

東京ガスグループは、都市ガス製造工場や地域冷暖房、発電所などを運営し、都市ガス、熱、電力などのマルチエネルギー供給を行っています。これらの事業活動においては、エネルギーや水などを使用し、環境負荷物質を大気や水系に排出していますが、エネルギー・水の使用量や大気・

水系への環境負荷物質の排出量について把握し(→P43-44)、エネルギー使用量については原単位削減目標を設定して削減に努めているほか、水使用量やNOx、COD(化学的酸素要求量)などについても、その排出量の低減に向けて取り組んでいます。

エネルギー・水の使用量とCO<sub>2</sub>排出量(2005年度)

分野	エネルギー使用量(千kℓ)	水使用量(千m <sup>3</sup> )	CO <sub>2</sub> 排出量(千トン-CO <sub>2</sub> )※3
都市ガス製造工場	83	1,350	145
地域冷暖房	145	1,944	269
発電所	116	548	229
東京ガスの事業所等※1	42	520	77
その他のグループ会社※2	37	410	65

※1 東京ガスの事業所・附帯事業  
 ※2 地域冷暖房と発電所を除いたグループ会社  
 ※3 使用したCO<sub>2</sub>排出原単位はデータ集に掲載

循環型社会形成に向けて

当社は、事業活動のあらゆる場面で3R[廃棄物の発生抑制(Reduce:リデュース)、再使用(Reuse:リユース)、再生利用(Recycle:リサイクル)]に取り組んでいます。特に、都市ガス製造工程の見直しなどによる廃棄物の抑制、ガス導管工事における新工法の推進による掘削土の抑制など、3Rの中で最も重要なリデュースの取り組みを進めています。

今後、当社グループのすべての製造工場において、ゼロエミッションの達成を目指すほか、ガス導管工事で発生した掘削土の埋戻しや改良土への再生、廃ガス管の100%リサイクル、マイコンメーターのリユースや、使用済みガス機器を回収・リサイクルする仕組みの運用など、リユース・リサイクルの取り組みもさらに進めています。

廃棄物・副産物の回収および排出実績(2005年度)

項目	発生量(トン)	再資源化量(トン)	処分量(トン)	再資源化率(%)	処分率(%)	
事業活動に伴って発生した廃棄物	126,042	108,141	7,136	86	6	
ガス導管工事(道路上で行われるガス工事)	掘削土	1,038,800	712,000	326,800	69	31
	アスファルト・コンクリート	290,249	290,249	0	100	0
	廃ガス管	3,083	3,083	0	100	0
お客さま先からの使用済みガス機器の回収	4,011	3,829	181	95	5	

チーム・マイナス6%

オール東京ガスでは政府が国民一人ひとりに温暖化防止を呼びかける「チーム・マイナス6%」の活動に参加し、「くらしの中で少しずつ温暖化防止」を主な合言葉に省エネ活動を進めています。2005年度の夏季には、室温を原則28℃としクールビズを積極的に取り入れました。また、冬季においては、暖房温度を前年度に比べ1℃下げるなど、ウォームビズ活動を推進しました。

現場で取り組むCSR

冷熱発電設備の導入

根岸工場では、「根岸ビジョン」を掲げ、環境保全やローコストオペレーション、地域との共生などに関わる各種課題に取り組んでいます。例えば、LNGの冷熱(マイナス162℃)を有効利用して発電する「冷熱発電設備」は、根岸工場における電力使用量の約1/3を担っており、冷熱発電により年間約2万トンのCO<sub>2</sub>を削減しています。さらに、約8%の出力向上および約50日間の定期修理期間短縮化により冷熱利用量を増加させ、約2,300トン/年のCO<sub>2</sub>排出量削減を達成しました。これにより、「第7回環境会議議長賞(→ウェブサイト)」を受賞しました。



根岸工場操業部 機械グループ 赤穂 崇

お客さまとともに WEBで詳しく

信頼いただける企業グループであり続けるために、「お客さまの声」に的確に応え、サービス品質と安全に配慮し、CS(お客さま満足)の向上に努めています。

お客さまに信頼され、選ばれる企業であるために

当社は、生活に必要なエネルギー・ガスを安定的に供給するという公益的使命を担い、その社会的責任を果たしてきました。今後も引き続き、ガス会社としての社会的責任をしっかりと果たしていくとともに、お客さまに選ばれ続ける企業であるために、CSの向上に努めていきます。

「CSマインド」を基本姿勢に

お客さまに対するオール東京ガスの基本姿勢を「CSマインド」(→P28)として定め、「私たちの行動基準」のなかに明文化しています。

この「CSマインド」は、オール東京ガスの判断基準や行動の指針ともなるもので、今後もこの内容を全従業員に周知徹底することで「お客さま本位」の企業グループを実現していきます。

「CS推進室」と「お客さま満足度向上委員会」

1999年の設置以来、CS推進室は、オール東京ガスで取り組むCS向上推進活動の立案と全社に向けた情報発信、「お客さまの声」の分析、CS調査、協力企業へのパートナーシップ調査、CS表彰制度、主管部と連携した業務改善など、多岐にわたるテーマに取り組んでいます。

また、本社の関連各部や地域各部にも「CS担当者」を配置し、業務別に「お客さまの声」を分析し、CS施策を検討するなど、部所単位での自立的なCS向上活動にも取り組んでいます。

さらに、CSの向上を経営上の重要課題と位置づけ、2004年度から社長が委員長を務め、関係部長を委員とする「お客さま満足度向上委員会」を年3回開催しています。

この委員会では、「お客さまの声」やCS調査によって明らかになった課題をもとにCS向上に必要な施策を立案し、その後の進捗・成果についても定期的に確認しています。

2005年度に取り組んだ業務改善事例

お客さま返信はがきに「個人情報保護シール」を貼付

警報器の期限切れなどをお知らせする際、お客さまが警報器の取り替えを希望される場合に、希望作業日やご連絡先などをご記入いただくための返信はがきを添付しています。

しかし、「電話番号や住所などの個人情報を剥き出しにしたまま郵送するのは不安」というお客さまのご意見が寄せられたため、2005年11月からお客さま用の返信はがきには個人情報保護シールを貼付し、オール東京ガスおよび協力企業への周知徹底を図っています。

「地域ホームサービス事業部」を新設

CS向上を実現する迅速で的確な業務改善を進めていくために、2005年4月、ホームサービスビジネスユニット内に「地域ホームサービス事業部」を新設し、首都圏西、首都圏東、神奈川という3地域に分かれた活動を開始しました。同事業部は、各地域単位で、①担当地域全体のCS推進、②地域における課題解決型組織の確立、③地域ホームサービスCS向上委員会運営に取り組んでいます。

お客さまのための具体的取り組み

「お客さまセンター」の取り組み

2001年7月に開設した「お客さまセン

ター」では「一期一会」の心を大切に、お客さまに納得いただける応対を目指して、電話受付スキルと運営の質的向上に努めています。(また、お客さまからいただいた貴重なご意見は業務改善のヒントとして活用しています。)



お客さまセンターの様子

業務ごとに「CS調査」を実施

オール東京ガスは「開栓(ガスを開ける作業)」「安全点検」「ガス機器の修理」などの訪問サービスに関する「CS調査」を定期的に実施しています。

また、2005年度は、協力企業のサービス改善を図る「お客さまのお約束キャンペーン」を実施しました。

「お客さまの声」をデータベース化

「お客さまの声」に耳を傾けることは「お客さま本位」の企業グループであり続けるために最も大切な手段だと考え、お客さまセンターを中心に、その収集に力を入れています。

2005年度は、5,793件の「お客さまの声」をいただきました。これらのご意見・ご要望は、お客さまセンターから各業務の起因箇所へ伝え、お客さまへの対応が必要な場合には各起因箇所または、統括箇所が速やかに対処しています。

また、「お客さまの声」はデータベースに蓄積しCS推進室からオール東京ガス内へ直接発信したり、イントラネット上で公開したりすることで情報を共有化し、業務の改善などに役立てています。

お客さまとともに

都市ガスの品質と料金

都市ガスの品質維持のために

都市ガスの主原料であるLNG(液化天然ガス)は、マレーシア、オーストラリアやブルネイなど、産地によって成分が異なるため、LNGを気化しただけでは同じ品質の都市ガスは得られません。そのため、東京ガスでは熱量、燃焼性、圧力などの品質項目を供給約款<sup>※1</sup>に定め、その基準に適合するよう調整した上で、都市ガスをお客さまにお届けしています。

※1 供給約款  
ガス事業法で設定が義務づけられている都市ガス供給に関する規程

都市ガスの使用量の検針と使用料金計算

ガス料金は、基本的に検針日の翌日から次の検針日までの期間を料金算定期間として算定しています(日割計算を除きます)。検針については、できる限り効率的に実施できるよう、供給区域を18のエリアに分け、あらかじめ定めた期間に1日1区域ずつ、ハローメイト(検針員)がお客さまのお宅にお伺いしています。また、

マイツーホーサービスをご利用のお客さまについては、電話回線を利用した電話検針(自動検針)を実施しています。

月々のガス料金は、基本料金(月ごとの使用量に応じて一定額をお支払いいただく料金)と、従量料金(1m<sup>3</sup>あたりの料金単価×ガスご使用量)で構成されており、月々のガスご使用量によって適用される基本料金と1m<sup>3</sup>あたりの料金単価が変動します。

原油価格や為替レートに応じて料金を調整

原油価格や為替レートなどの外部要因によって変動する原油価格を速やかにガス料金に反映させた透明性の高い料金体系を確立するために、当社は「原料費調整制度」を導入しています。

原料費調整制度とは、原油価格や為替レートの変動などによるLNGやLPG(液化石油ガス)の価格の変動に応じて、3ヵ月ごとにガス料金の従量料金単価(1m<sup>3</sup>あたり単価)を調整する制度です。従量料金単価は、原則、平均原油価格の変動と連動して調整します。

なお、価格変動があった場合には、その情報をマスコミへ公表するとともに、当社ウェブサイトにも公開しています。

日本のLNG輸入価格と原油輸入価格の推移



Btu(ブテュッシュ) サーマル・ユニット) 英制熱量単位 1Btu=1.054kJ MMBtu=100万Btu=1.054MJ

標準熱量引下げによる原料費の低減

都市ガスは、主原料であるLNGに熱量の高いLPGを添加して生産・供給しています。しかし近年、LPGの価格がLNGに比べて割高に推移していることから、2006年2月に供給ガスの標準熱量を46.04655MJ/m<sup>3</sup>から45MJ/m<sup>3</sup>に引下げ、添加するLPGの使用比率を低減することで原料費のコストダウンを図りました。この削減コストは、そのままガス料金に反映させ、モデル家庭<sup>※2</sup>で0.23%の料金引下げとなりました。

※2 モデル家庭のガス使用量 50m<sup>3</sup>/月(45MJ/m<sup>3</sup>)

安全対策

すべてのお客さまを対象にガスの設備安全点検を実施

当社はガス事業法に基づき、すべてのお客さまを対象としたガス設備安全点検を3年に1度実施しています。点検時にはガス漏れの検査をはじめ、給排気設備(ガス風呂釜・湯沸器)などに問題がないかも確認し、必要に応じて機器の正しいお手入れ方法や使用上の注意点などをお知らせしています。

また、ガス漏れやガス機器のつけ放し、地震の揺れなどを感知して自動的にガスを遮断するマイコンメーター<sup>※3</sup>を、すべてのお客さま先に設置しています。

※3 マイコンメーター  
マイコン制御による安全システムを組み込んだガスメーター

24時間365日体制の緊急出動拠点を設置

当社は、万が一、ガス漏れなどが発生した際に、24時間365日体制で対応する

緊急出動拠点「ガスライト24」を設置しています(→P24)。供給エリア内39カ所の拠点には専門要員が常駐し、ご家庭のガスの安全を見守っています。

また、ベテランスタッフが常駐する「ステーション24」とお客さま先に設置しているマイコンメーターやビル・マンションに設置している監視盤は電話回線で結ばれており、異常があればすぐに対応できる体制が整っています。

協力企業とともに

お客さまとの接点業務をはじめとした当社委託業務を行う協力企業との良好な関係を保ち、オール東京ガスとしてのサービス品質を高めていきます。

協力企業との関わり

東京ガス協力企業会「TOMOS」

当社のサービス窓口である「エネスタ」「エネフィット」、工事会社など、当社協力会社が集まり、1995年に「東京ガス協力企業会(TOMOS)」を設立しました。2006年4月末現在、213社がTOMOSに参加し、全会員企業が参加する総会や各種会議などを通じて、業務に関する情報などを共有しています。

当社は、こうしたTOMOSの活動を支援するために、年間を通してTOMOS事務局の運営を支援しています。

TOMOS会員企業の経営層を対象に新しい法令に関するセミナーを開催

2005年11月、TOMOSは会員企業の経営層を対象に、個人情報保護法施行後のさまざまな企業の対応事例を紹介するセミナーを開催しました。また10月には、公益通報者保護法への対応準備を推進するための「コンプライアンス特別会議」も開催しました。

協力企業を対象とした研修を実施

地域に密着したサービス窓口である「エネスタ」「エネフィット」は、都市ガスの開栓・閉栓、ガス機器の修理、ガス機器の販売・取付工事、ガス機器まわりのリフォームなど、ガスに関する幅広いサービスを提供しています。また、TOMOS関連工事会社は、導管建設・導管維持管理業務を行っています。

当社は、こうした当社業務を委託する協力企業に対し、各業務を行うために必要な知識や技術の習得、資格取得を支援

しています。また、そのための協力企業向け各種研修を実施し、オール東京ガス全体でのサービスや技能のレベルアップを図っています。

研修概要(家庭用分野)

- 導入基礎研修
- 営業・マネジメント
- 開栓・安全点検
- 機器(設置・メンテナンス)
- 設計
- 施工・施工管理
- 温水まわりリフォーム
- JQA研修(経営品質向上のための経営幹部研修)
- 検定(資格取得)
- 自己啓発研修

研修概要(ガス導管分野)

- 導入研修
- 導管設備(本支管設計・工事監督・配管工事・溶接・漏洩検査・他工事管理・ガバナ)
- ガス設備(管内管)
- 安全・CS



エネスタ

良好なパートナーシップの構築に向けて

オール東京ガスがお客さまから積極的に選択される企業であり続けるためには、お客さまとの接点の大部分を担う協力企業と当社の信頼関係・協働関係を一層強化していくことが必要です。

そこで当社では、協力企業との間で適切な信頼関係・協働関係が築かれているかどうかを検証する「パートナーシップ調査」を定期的に行っています。この調査は、当社のバックアップ機能について協力企業に評価してもらい、その結果を改善活動につなげていくというものです。

現場で取り組むCSR

チーム・マイナス6%の活動

コムロ(株)では、2005年11月に、チーム・マイナス6%の活動を開始しました。まず4人で委員会を発足し、社内周知から始めました。そのためにポスターの掲示と周知カードを作成し、社員証のケースの裏に入れるようにしました。次のステップとして、2006年4月に委員会を会社全体に拡大し、各部門から1名ずつ選任し11名としました。また同時に、会社での標語募集を行い、今回の優秀賞は「きりかえよう『誰かやる』から『私がやる』に」に決定しました。2006年度は、ガンリン代・コピー使用料など身近な部分から削減できるものを考え、活動を行っていきたいと思います。

コムロ(株) 総務部 総務課 関根 由佳



周知カード

## お取引先とともに

購買をはじめ業務に関わる情報提供・交換を密にすることで透明性の高い公平・公正な取引・協力関係を保ち、オール東京ガスのサービス品質を高めていきます。

### 公平・公正な取引の徹底とCSRに配慮した調達への取り組み

当社は、1992年にオープンかつ公平・公正な購買活動を徹底するため行動基準および基本方針を定め、2000年7月にこれをウェブサイト上に公開しました。さらに、新しく「環境配慮」「グリーン購入」などに関する項目を追加した改定版を策定し、2005年3月に公開しています。

今後も、これらの基準・方針をもとに透明性が高く、公平・公正な取引を基本としたお取引先との信頼関係を確立し、ともに「安心・安全・信頼」のブランド価値の向上に努めていきます。

#### 購買活動の行動基準

オープン	良質で安全かつ経済的であれば、国内外を問わず幅広く調達することを基本とし、その手続きも理解しやすい簡素なものとしたします。
公平・公正	お取引先については、品質・価格・信頼性・納期の確実性・アフターサービス・既設設備との整合性・技術力・経営状態などを総合的に勘案し、経済合理性に基づいて公平・公正に選定します。
コンプライアンス	購買取引は、お取引先の皆さまおよび当社の双方が、全ての関連法規、その精神および企業倫理を遵守すべきであると考えます。
相互信頼	公平で公正な購買取引を通じて、お取引先の皆さまとの信頼関係を確立し、相互の発展のもと協働して「安心・安全・信頼のブランド価値」の維持向上に努めます。経済的で安定した都市ガスの供給には、お取引先の皆さまとの相互信頼に基づき、品質の確保を前提に、適正な価格で、納期以内に、安定して供給していただくことが不可欠であると考えます。
環境の配慮	循環型社会の実現を目指し、経済的条件に環境性の観点に加え、グリーン購入を推進します。

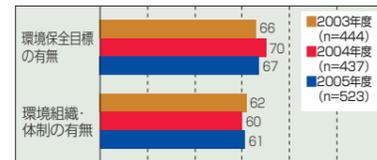
#### お取引先とのコミュニケーション

購買活動の行動基準・基本方針に加え、主な調達品目、調達手続きをウェブサイト上に公開し、随時取引参加の機会を提供しています。

お取引先とは、日頃から面談などの機会に情報を共有し、双方向のコミュニケーションを図っています。また、毎年お取引

先に各社の概況、環境への取り組みなどについて調査を行っています。さらに2005年度は、コンプライアンスへの取り組みを追加するとともに、調査対象を拡大しました。調査の結果、必要な場合には各社役員と面談を行っています。

#### お取引先の環境配慮に関するアンケート調査(抜粋)



#### グリーン購入への取り組み

行動基準において環境への配慮をうたうとともに、購買の基本方針においても「グリーン購入ガイドライン」に沿った仕様を要求しています。同ガイドラインでは、「東京ガスグループにおけるグリーン購入推進の手引き」でお取引先にも環境マネジメントシステムの構築などの環境配慮を求めています。

これらの基準・方針などに則り、さまざまなお取引先と取り組んでいます。

#### 共通環境管理等仕様書

当社発注の工事・作業に関し、環境負荷を極力小さくするためにお取引先が実施すべき内容を記載しています。2005年度は労働安全衛生への配慮などについて追加し、改訂しました。

#### PASPO(電子カタログ購買)

インターネットによる電子カタログ購買であるPASPOは当社および関係会社をはじめ約50社が利用し、事務用品、名刺、什器・備品等の登録品目は4万点以上です。

品目の選定にはグリーン購入対象商品を優先し、購入時も環境に配慮した商品を選択できる仕組みです。

当社はPASPOのグリーン購入率を2010年度に70%以上とする目標を掲げています(→P42)。

#### 東京ガス循環再生紙

社内の使用済み文書を回収し印刷用紙に再生する「東京ガス循環再生紙」の取り組みを2003年度から始めました。これは、原料供給から利用まで、既存の古紙流通の仕組みを活用した国内初の取り組みで、2005年度の実績は、ガス機器カタログやCSR報告書などの印刷部178件、総量763トンでした。2006年度も引き続き新規案件への採用を促進してまいります。

#### 制服リサイクル

難燃性のため産業廃棄物扱いとなっていた当社の制服を、その特性を活かし、車の内装材として再利用するシステムを構築し、2005年度から本格導入しました。2005年度は、2,300着の制服が再利用されました。今後は、オール東京ガスへも拡大し、循環型社会の形成に貢献すべく検討を行っています。

#### コンプライアンスに関する取り組み

お客様の信頼の維持・向上のためには、オール東京ガスはもとよりお取引先においてもコンプライアンスを遵守することが不可欠です。そこで、当社ではそのためのルールを定め、コンプライアンス違反の未然防止に努めています。

#### 当社がコンプライアンス違反をおこなうために

お取引先との取引や関係についての遵守事項は、「私たちの行動基準」(→P15)の中で規定しています。さらに当社の購買活動に関する指針において、倫理原則や法令・規程の遵守について明示し、購買に関する教育機会・当社イントラネットなどを通じて周知・徹底を図っています。

#### お取引先のコンプライアンス違反を未然に防止するために

当社との取引によるコンプライアンス違反が発生した場合は、当社に対するお客様の信頼も低下してしまいます。このため、法令・規定などへの違反をはじめ、どのような場合にコンプライアンス違反となるのか、また、その際の実事確認・対応方法や再発防止のための取り組みなどについて明確化しました。そして、当社固有の業務を担務しているTOMOS参加企業(→P50)などに説明し、未然に万全の防止策を講じていただくようお願いします。

## 株主・投資家とともに

資産の最適化を考慮したキャッシュフロー配分を行い、株主価値の最大化を実現していきます。

### 株主価値の最大化を目指して

#### 利益分配方針

「2006～2010年度 グループ中期経営計画」では、5カ年合計の営業キャッシュフローを、前回計画に比べ1,250億円増の1兆1,200億円と計画しています。これに、その他のキャッシュインを加えた1兆1,900億円のうち、22%にあたる2,700億円を株主の皆さまへ配分することを基本方針としています。加えて、さらなる株主価値の向上を目指し、総分配性向(当期純利益に対する配当と自社株取得の割合)は60%を目標としています。

配当については、年7円の水準から安定して継続することを最低限の条件と考えており、今後とも利益の拡大に努めていきます。また、これまでは転換社債の株式転換による希薄化を防止するため、自社株を取得してきましたが、今後は消却を考えながら1株あたりの価値を高めていきます。

#### 株主・投資家とのコミュニケーション

当社へのご理解を深めていただくために、機関投資家・証券アナリストの皆さまを対象とした決算説明会を年4回開催しています。この説明会の内容は、説明会に

お越しいただけなかった投資家の皆さまにもインターネットを通じて配信しています。

また、経営トップによる投資家・アナリストとの個別ミーティングを積極的に開催しているほか、個人株主の皆さまには、年に2回、配当金通知と同封で事業報告書兼株主通信である「東京ガス通信」を送付しています。

これらのほか、毎年個人投資家の皆さま向けに当社のLNG受入基地(工場)などの当社施設見学会を開催しています。

また、2005年度にはガスの炎での調理のよさを体験していただき、さらに当社の事業内容への理解を深めていただく目的で、料理教室とコラボレートした女性個人投資家向けのIRサロンを開催しました。2006年度も同様の活動を予定しています。



女性個人投資家向けのIRセミナー

#### 株主・投資家対応実績(2005年度)

活動内容	回数
決算説明会 他説明会	6回
投資家との個別ミーティング(内 海外投資家訪問)	275回(99件)
施設見学会(個人株主向け)(機関投資家向け)	3回 3回
個人投資家説明会	3回

IRサイト [http://www.tokyo-gas.co.jp/IR/ir\\_j.html](http://www.tokyo-gas.co.jp/IR/ir_j.html)

### SRI(社会的責任投資)への組み入れ

株式投資の検討基準として、財務状況や成長性だけでなく、その企業が社会的責任をどのように果たしているのかを検証・評価し、投資判断をするのが「SRI(社会的責任投資)」です。

当社は、数々のSRIインデックス、SRIファンドに組み入れられています。



東京ガスが組み入れられているSRIインデックス

## 従業員とともに

人権を尊重した公正な処遇・評価を前提として、従業員一人ひとりが自らの能力を発揮できる職場環境づくりに注力しています。

### 従業員の状況

従業員一人ひとりが自分の能力を最大限に発揮できる環境を整備し、「やりがい・動きがい」を向上させることで、「活力溢れる組織」の実現を目指しています。

#### 従業員の状況(2006年3月現在)

従業員数(名)	平均年齢	平均勤続年数(年)	平均年間給与(千円)
男性 7,092	44.8	23.1	7,351
女性 1,108			

2005年度の離職者	定年退職者を除く 依願退職者数(名)	94
	率(%)	1.15

#### 公正・公平で、透明性のある採用活動

当社では、「OPEN・FAIR・HOT」をスローガンに、公正で透明性のある採用活動を行っています。具体的には、学生が学業に専念し、企業を研究・選択するための十分な時間を確保できるよう、採用情報を早期に公開し、各種セミナーを通じて会社のリアルな姿を提示しています。

また、日本経済団体連合会の「新規学

卒者の採用選考に関する企業の倫理憲章」を遵守することはもとより、試験方法や面接回数も事前に明示し、公明正大な選考を行っています。

#### 採用状況(新卒)の内訳(2006年4月入社)

区分	採用者数(名)	内訳
大卒	49	男子31、女子18
高専卒	5	男子4、女子1
高卒	45	男子45、女子0
合計	99	男子80、女子19

#### 障害者雇用

2006年3月現在、当社には障害をもつ従業員が約220名在籍し、健常者と同じ職場で各種業務に従事しています。各職場では、障害の内容や程度に合わせて設備を改良し、安全で働きやすい環境を整備しています。

今後も障害者雇用を促進するため、就業職場・職域の拡大を進めていきます。なお、2006年3月現在の当社全従業員数に占める障害者雇用率は2.22%で、

法定雇用率1.8%を達成しています。



#### 公正な処遇と機会均等の確保

性別・学歴や障害の有無などに関わらず、一人ひとりの能力・成果を反映した公正な処遇を徹底しています。

また、若年層・女性などにも広くポストチャンスを与えるなど、積極的な登用・育成を図っています。



## 人事制度

#### 「業績」を基準に処遇を決定

自らの能力を高め、日々努力を重ねて、会社の業績向上に貢献した従業員が「がんばった甲斐があった」と納得・満足できるよう、一定期間の業績を処遇に反映させる仕組みを構築しています。

また、評価に対する納得感を高め、業績や能力のさらなる向上を計画的に図っていくことができるよう、業績開発のマネジメントシステムである「目標管理制度」を採用し、業績評価結果の内容を上長が直接本人にフィードバックし、また、自らのキャリア形成について話し合う機会を年2回設けています。

#### 複線型人事制度

##### 専門コース制度

採用、配置、異動、育成、評価などの人事管理全般を仕事の分野別にコース分けし、自ら選択したコースに所属することで、長期的な人材育成を図っています。

##### セカンドライフ支援制度

社員一人ひとりが生涯の仕事生活を通じて、「やりがい・動きがい」を見出していくことを自立的に考えることができるよう、きめ細かな支援を行っています。

具体的には、50歳になった従業員を対象に、生涯を通じたキャリア開発と生活設

計に関する情報提供を行うセミナーを実施。さらに55歳以降の従業員には、定年退職の準備ガイダンスを実施しています。

#### 再雇用制度

当社では、定年を60歳としていますが、改正高齢法施行以前より、法の趣旨を先行して継続雇用制度に該当する制度を導入し、能力・意欲を有する社員に対して適切な雇用機会を提供してきました。

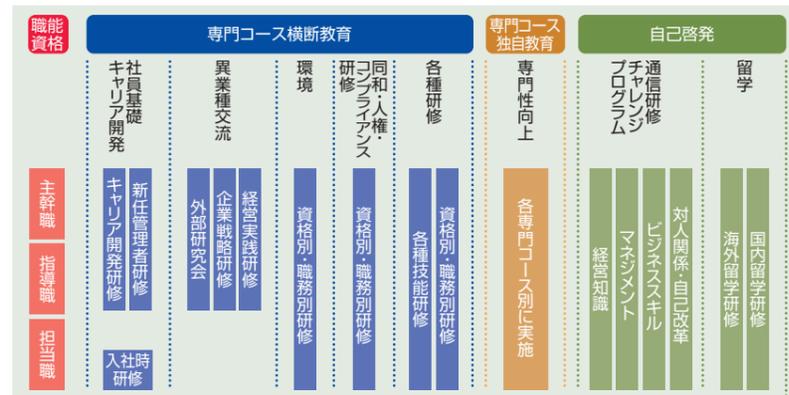
さらに、改正高齢法の施行に伴い、「具体性・客観性のある採用、契約更改基準」を明確化し、労使協定を締結しています。

#### 能力開発支援制度

従業員の教育は「職場でのOJT<sup>※1</sup>」を中心としていますが、それを補完する「教育・研修(Off-JT<sup>※2</sup>)」および「本人による自己啓発の支援」を組み合わせることで、効率的な能力開発を支援しています。また、関係会社や協力企業の従業員にも一部の研修(専門コース独自教育や管理者研修)を提供しています。

※1 OJT On-the-Job Training. 仕事の現場で、業務に必要な知識や技術を習得させる研修。  
※2 Off-JT Off-the-Job Training. 仕事の現場を離れて、業務に必要な教育研修を行うこと。

#### 能力開発体系



## 働きやすい職場環境づくり

当社は、1992年1月から「介護休職・勤務制度」、「育児休職・勤務制度」、「ボランティア休暇・休職制度」を設けています。

2003年7月からは、介護休職を2年、育児休職を子どもが満3歳に達した直後の4月末日まで、育児勤務を子どもの小学校入学始期まで、それぞれ期間延長し、より利用しやすい制度としました。現在、育児休暇・休職については、ほぼ100%の取得率になっています。

また「次世代育成支援対策推進法」に対応して、育児休職者の自己啓発・情報収集・復帰後のキャリア形成支援体制の

充実や男性社員が配偶者の支援を行いやすくする環境の整備を行っています。

さらに、より働きやすい環境づくりを推進するため、管理職研修にてマネジメント能力の向上を図るとともに、従業員の仕事や職場、生活などに関する社員の意識調査を全社員に実施しています。今後も社員の声をしっかりと聞き、施策に結びつけていきます。

#### 働きやすい環境づくりのための支援諸制度利用状況(2005年度)

制度名	利用者数(名)
介護休職制度	4
育児休職制度	56
ボランティア休暇・休職制度	32

## 人権の尊重・職場コミュニケーション

人権を尊重した事業運営と職場風土づくりは、社会から信頼を得、当社が将来に向けて発展していくための根幹をなす取り組みです。当社では、この風土づくりに向けて、同和問題をはじめとする人権啓発研修を計画的・継続的に実施しています。

2005年度は、引き続き関係会社の従業員も含めた階層別研修・担当者別研修や、安心して業務に集中できる「元気の出る職場」づくりのための研修を実施しました。

また、1994年からは、セクシャルハラスメントをはじめ、職場で発生する諸問題に関する相談窓口を人事部内に設置し、現在ではコンプライアンス部コミュニケーション支援室が中心となって当社および関係会社従業員への相談対応やコミュニケーションサポート活動を展開しています。2005年度は47件(案件ベース)の相談を受け付けました。

職場環境の変化や業務のアウトソーシ

## 健全な労使関係の構築

当社従業員は、ユニオン・ショップ協定<sup>※3</sup>に基づき、東京ガス労働組合員となっています。会社と組合は、相互の理解と信頼に基づき、健全で良好な労使関係を構築しています。

経営環境がめまぐるしく変化するなか、経営諸課題や労働条件について、率直に意見交換・協議を行っています。

※3 ユニオン・ショップ協定  
労働組合に加入しなかった場合あるいは労働組合を脱退したり除名されたとき、使用者はその労働者を解雇する旨を約束した協定のこと。

#### 人権啓発研修の実施状況(2005年度)

研修名	回数(回)	参加者数(名)
階層別研修	24	678
担当者別研修	28	991
各職場研修	90	2,370
社外への講師派遣	18	1,122

従業員とともに

## 労働安全衛生

## 労働安全衛生活動のさらなる推進を目指して

中央安全衛生会議議長(ビジネスサポート本部長) 石黒 正大

労働安全衛生の確保は、東京ガスグループが掲げる「安心・安全・信頼」というブランドの基盤となるものです。従業員が健康で、安全に安心して業務に専念できることは、ひいては、お客さまや地域の皆さまの安全や安心につながり、当社が考えるCSRの取り組みを推進する原動力となると考えます。そのために、労働安

全衛生活動の基本理念を定め、安全衛生管理体制の強化やさまざまな施策を実施し、「安全第一」の職場風土づくりを進めています。

2005年度は、それらの取り組みのベースとするために労働安全衛生マネジメントシステムを全社的に導入しました。今後は、その定着を進めることにより一層

容に応じた危険有害要因の特定やPDCAサイクルの継続的な運用を効果的に行うことができるようになり、これを活用して災害リスクの低減など安全衛生レベルの向上を図っていきます。

また、オール東京ガスの取り組みとして、災害・事故発生時には関係会社・協力企業に対しても災害情報を発信し、類似災害の発生防止に努めるとともに、関係会社や協力企業の安全衛生活動の好事例などを紹介したオリジナル誌「安全管理ガイド」を毎月発行・配布するなど、安全確保に向

けたさまざまな情報を共有する活動を展開しています。さらに、関係会社各社へ安全衛生関係法令などの重要事項を分かりやすくまとめた「労働安全衛生法・労働基準法チェックリスト」を作成・配布するなど、法令遵守に向けた支援も行っています。



の体制強化を図るとともに、オール東京ガスの労働安全衛生活動が積極的かつ継続的に取り組まれていくよう、これまで以上に情報提供やさまざまな支援などに努めていきます。

けたさまざまな情報を共有する活動を展開しています。さらに、関係会社各社へ安全衛生関係法令などの重要事項を分かりやすくまとめた「労働安全衛生法・労働基準法チェックリスト」を作成・配布するなど、法令遵守に向けた支援も行っています。

## メンタルヘルスケアの充実

当社は、メンタルヘルスに関する相談窓口および相談者の拡充を図ることによって、従業員本人や職場から寄せられるさまざまな相談に適切に対応できる体制を構築しています。各建屋を担当している産業看護職や産業医が相談の窓口となっており、相談内容を的確に把握した上で対応しています。2005年度には、メンタルヘルスに関する疾病休業日数が増加していることを踏まえ、産業医を増員し、相談体制をさらに拡充するとともに管理者層への研修も強化いたしました。また、必要に応じて内部のメンタルヘルス専門家<sup>※3</sup>や外部の相談機関を紹介し、相談者のニーズにきめ細かく対応しています。

<sup>※3</sup> 内部のメンタルヘルス専門家は、精神科医および臨床心理士が在籍しています。

## 地域社会とともに WEBで詳しく

お客さまや地域社会とともに、快適で心豊かに暮らせる社会の実現を目指した活動を展開しています。

## 社会文化活動を通じた地域とのつながり

地域社会の一員として、地域における課題にともに取り組むという姿勢のもと、東京ガス供給エリア1都7県に配置された17の支店・支社では、行政、警察・消防、学校、諸団体などとのコミュニケーションを通じて、地域社会における課題や当社に対するニーズを把握するとともに、より良い街づくりに向けて積極的な協力・情報発信を行っています。

具体的には、「安心・安全な街づくり」、「環境の保全」(→P45)、「次世代の育成」、そして「快適な暮らしづくり」の4分野の「社会文化活動」にお客さまや地域社会とともに取り組んでいます。

防災イベントへの参加を通じて、当社の地震防災対策に関する取り組みを紹介しています。また、東京ガス・カスタマーサービス、エネスタなど、グループ会社や協力企業と連携し、地域社会の防犯・高齢者見守り活動や地域の清掃活動へも協力しており、地域社会とのパートナーシップの構築に努めています。

## 施設見学者数(2005年度)

施設名	見学者数(名)
根岸工場	4,237
扇島工場	1,421
袖ヶ浦工場	4,387
新宿地域冷暖房センター	2,077
さいたま新都心地域冷暖房センター	948
その他の地域冷暖房センター	833
供給指令センター	3,285

## 環境の保全

## エコライフや省エネルギー情報の提供

エネルギーを無駄なく上手にお使いいただくために、エコライフや省エネに関する情報を提供しています。小冊子「ウルトラ省エネBOOK」や「みどりちゃんのエコライフカレンダー」の作成・配布を行うほか、お客さま宅に月1回配られる検針票に前年同月のガスの使用量を記載し、ガスのご使用状況を比較できるようにしています。また、当社ウェブサイトにおいて、ご家庭における省エネ・節約効果を計算表示する「ウルトラ省エネシミュレーション」や、お客さまの暮らし方のタイプ別に過去2年間の使用量を比較することのできる「myTokyoGas」(<http://home.tokyo-gas.co.jp/mytokyogas/>) (要登録)などのサービスも提供しています。



ウルトラ省エネBOOK～私のエネルギースタイル～

## 環境イベントなどへの出展

環境問題への関心の高まりを受け、地域の環境イベントへも積極的に出展しています。「燃料電池」や「天然ガス自動車」の展示、「エネルギー」「エコ・クッキング」をテーマとした講演会の開催、公民館・学校での環境学習講座や当社料理教室での「親子エコ・クッキング」講座の開催など、積極的な情報発信を通じて地域の環境への取り組みに参加しています。



環境イベントへの出展

## 外部団体と連携した温暖化防止への取り組み

子どもたちにも「チーム・マイナス6%」(→P47)に参加して環境活動への意識を高め、日頃の生活で実践できる省エネに関するアイデアを募集するイベント「エコKING」を横浜市環境創造局およびチーム・マイナス6%事務局と連携して、環境エネルギー館(→P57)で実施しました。8月～9月に「節水アイデア」、11月に「ほかほかあったかライフアイデア」を募集し、合計で200を超える個性的なアイデアが寄せられ、優秀作品を表彰しました。

また、家庭での「エネルギー使用量の測定」と「省エネ行動の実践」を通じて、子どもたちの環境マネジメント能力を高めることを目的に東京都NPO「アーテック」とすすめる「キッズISO14001」10,000人参加計画に協力し、当社の出張授業と組み合わせた導入教育を行い、約1,000人の児童が参加しました。



「エコKING」表彰式の様子

## 社会文化活動ガイドライン

## 1.基本方針

私たち東京ガスは、快適で心豊かに暮らせる社会の実現を目指し、お客さまや地域社会とともに、暮らしに関わる課題の解決に取り組むなど、東京ガスだからできる活動を展開します

## 2.活動の目的

お客さまや地域社会とともに活動を展開することにより、ステークホルダーとの「つながり」を強化し、信頼され、期待される「パートナー」としての評価を獲得します

## 3.対象分野

- (1)安心・安全な街づくり
- (2)環境の保全
- (3)次世代の育成
- (4)快適な暮らしづくり

## 安心・安全な街づくり

## 施設見学による情報発信および地域活動への参加

都市ガス製造工場や災害が発生した場合の指令基地となる供給指令センターなどの見学会の開催、行政・消防主催の防

## 安全衛生管理体制の強化

各事業所では、安全衛生委員会をはじめとした法令に基づく建屋ごとの取り組みに加え、組織ごとの独自の取り組みによって安全衛生管理体制を強化しています。また、全社でも、新入社員からマネジメント層まで階層別の労働安全衛生法セミナーを実施するなど、法令遵守に努めています。

2005年度から「労働安全衛生マネジメントシステム」を導入したことにより、全社の基本理念を踏まえた上で、業務内

## 安全衛生教育の実施状況

内 容	開催時期	参加者数(名)
・新入社員安全衛生教育	5～6月(2回)	120
・新任管理者安全衛生セミナー	5～1月(7回)	349
・新任ポスト者安全衛生セミナー	4月(1回)	76
職長教育(法定)	6～7月(3回)	92
交通安全運転訓練(新規運転者、事故者等)	4～3月	395
セーフティレコーダーによる安全運転総合診断	4～3月	1,049
管理者向けメンタルヘルス教育	4～3月	1,077

## 作業災害件数・交通事故件数・休業度数率・強度率の推移

項目	2000年	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年
作業災害件数	30	47	59	73	34	14
交通事故件数	174	193	187	161	144	142 <sup>※1</sup>
休業度数率(%)	0.99	1.67	1.65	1.82	0.69	0.53
強度率(%)	0.033	0.065	0.099	0.058	0.017 <sup>※2</sup>	0.015

<sup>※1</sup> 2005年の交通事故件数の内訳  
人身加害11件、人身被害14件、物損加害24件、物損被害53件、自損事故40件

<sup>※2</sup> 昨年度の報告書で2004年度の強度率を0.016としていましたが、労災による休業が年度をまたぐケースの休業日数が確定した影響により、0.017に改訂しました。

地域社会とともに

次世代の育成

学校教育支援活動

小・中学生に「環境・エネルギーの大切さを伝えたい」との考えのもと、総合的な学習の時間などで社員が講師となって出張授業を行う活動に積極的に取り組んでいます。燃料電池を使った実験や、マイナス162℃の温度における不思議な現象を体験するプログラムなど、体験を中心にした、楽しみながら学べるプログラムとして、教育関係者から高い評価をいただいています。2002年度に活動を始め、2005年度までに約296,000人の児童・生徒たちに対し、環境・エネルギーに関する知識と、その大切さについて授業を行いました。また、環境・エネルギー授業に取り組みされる先生向けに、テキスト教材、ビデオ、調べ学習用サイトも提供しています。

出張授業数

項目	単位	2003年度	2004年度	2005年度
開催クラス	回	1,986	3,194	3,785
参加人数	名	59,580	95,820	113,550



出張授業

キッズ・イン・ザ・キッチン

当社では、1992年から「キッズ・イン・ザ・キッチン」を開催し、食育を推進しています。生きていくには欠かせない食、そして、生涯にわたり健全な心身と豊かな人間性を育んでいく基礎となる食。「キッズ・イン・ザ・キッチン」食育教室では、子どもたちが主役となり、料理を最初から最後まで体験しながら、食の大切さ、楽し

さなどを実感することができます。火を使った調理を通じた五感の育成、子どもの食の自立のお手伝いをしています。



キッズ・イン・ザ・キッチン

企業館

次世代向けの教育施設として「環境エネルギー館」「ガスミュージアム」「がすてなーに ガスの科学館」という3つの企業館を運営しています。

「環境エネルギー館」は、子どもたちの“センス・オブ・ワンダー（不思議に思う心）”を大切にしながら、地球のもつさまざまな循環機能を展示と映像で分かりやすく表現した参加・体験型の施設です。

「ガスミュージアム」は、明治から現代まで1世紀を超えるガスの歴史について、貴重なガス器具や所蔵する明治時代の錦絵を通してふれることのできる資料館となっています。

「ガスの科学館」は1986年の開館以降、小学校の校外学習を中心にご利用いただき、20年間で200万人のお客さまをお迎えすることができました。2006年6月には「がすてなーに ガスの科学館」としてリニューアルオープンし、団体に加えて個人のお客さまにもご来館いただける施設に生まれ変わりました。「がすてなーに？」という謎解きをテーマとする多彩な展示などを通じて、科学と暮らしの視点から、エネルギーについて楽しく学ぶことができます。

それぞれ、インタープリター、学芸員、コミュニケーターとのコミュニケーションを重視した体験型の施設となっており、2005年度は、合計で27万人が来館しました。

来館者数（2005年度）

企業館	来場者数(名)
環境エネルギー館	148,712
ガスミュージアム	22,529
ガスの科学館	103,682



環境エネルギー館



がすてなーに ガスの科学館のキャラクター（左から「ボカ」「ピカ」「フカ」）

ステークホルダーからの声

「環境エネルギー館」のスタッフは、「インタープリター」と呼ばれており、一人ひとりの表情が明るくとても親しみやすいと感じます。実際に手で触れられるハンズオン型の展示をはじめ、来館者とのコミュニケーションを深める工夫が随所にちりばめられており、独創的で深く練られた各プログラムも含め高く評価できます。今後も、持続可能な社会の実現に向けて来館者に何をどう伝えるのか、具体的なインタープリテーションとして発信して下さい。期待しています。



若林環境教育事務所代表 若林 千賀子氏

快適な暮らしづくり

ミセスのためのミニ大学

主婦層を対象に“暮らしを考える”ことをテーマに1984年から毎年、「ミセスのためのミニ大学」を春と秋の2回開講しています。評論家の大宅映子氏をコーディネーターに、各分野の第一人者である多彩な講師が出演しています。これまでに242名の講師を招き、のべ13万人以上

が参加しました。毎回、知的好奇心を刺激する内容で、暮らしを豊かにするための多くのヒントを紹介しています。

料理教室

当社では大正時代から料理教室を開催し、皆さまの家庭料理のお手伝いをしています。主婦の方をはじめ子ども、男性、OL向けなど、さまざまな方が受講しやすいよう多彩なコースを年間を通じて開催

しています。現在では首都圏を中心に22カ所（2006年6月現在）で開催しており、地域に密着した料理教室として親しまれています。また最近では新しく「キッチンランド」\*を設立し、「食」にこだわった新しい情報の発信基地として活動しています。

\*キッチンランド 地域密着型の食関連の情報発信を行う料理教室&ショールーム（2006年7月現在6カ所）

従業員のボランティア活動の推進

サンタプロジェクト

施設の子どもたちや病院に入院している方などに、クリスマスを楽しんでもらうことを目的に、従業員がサンタクロースになって手書きのカードや手作りのクッキーなどのプレゼントを届ける活動を2003年度から続けています。2005年度はプロジェクトを支えるボランティアとして、協力企業を含めた「オール東京ガス」からも参加を募った結果、今まで以上に多くの善意が集まり、2病院・5施設に対して、心のこもった温かいプレゼントを届けることができました。

また、サンタプロジェクトの応援基金の一部を、2004年に地震の被害に遭い、2005年冬も雪害に苦しまれた新潟中越地方での除雪ボランティア支援として、NPO「ジェン」に寄付しました。



サンタプロジェクト

ボランティア活動体験コース

「ボランティア活動をしてみたいが、どこへ行ったらよいか分からない、どんなことができるか分からない」という初心者でも、気軽にボランティア活動に参加できるよう、1993年に「ボランティア活動体験コース」を設けました。2005年度は、従来の4日間コースに加え、より多くの方が参加できるよう、2日間のコースも設定しました。

このコースでは、ボランティアを希望する従業員に対し、本人の自宅に近い受入先を会社が紹介し、従業員がボランティア休暇を利用して活動し、普段の会社生活では味わうことのできないボランティア活動の楽しさや喜びを感じ、視野を広げることが目的としています。



ボランティア活動体験コース

現場で取り組むCSR

ボランティア活動体験コースを通じ、以前から気になっていた社宅の斜め前にある高齢者施設に初めて伺いました。主にご老人の話し相手や作業のお手伝いをしましたが、最初の一声がなかなか掛けられず、戸惑ったものでした。しかし、そこを乗り越えようと、お互いの距離がせばまり、笑顔をいただくことができました。

体験を通じて「活動への一歩を自ら踏み出さなければ始まらない」と感じました。出会った皆さんと買い物途中でバッテリーお会いしてご挨拶できるかな、と楽しみが一つ増えました。



首都圏西リビング営業部 山中 佳代

## CSR推進体制の整備

### 千葉ガス(株)

#### 協力企業とともに幅広いCSR活動を推進

当社はこれまで、品質管理、コンプライアンス、環境管理、地域貢献活動などについて、それぞれ推進会議などを設置して、全社的な取り組みを推進してきました。近年のCSRに対する社会の動向を踏まえ、それぞれの事業活動や既存の取り組みに加え経営品質なども視野に入れ、従来にも増して総合的・全社的な推進を図っていくことが必要であるとの認識のもと、2005年7月に「CSR推進室」を設置し、「東京ガスグループブランド=千葉ガスブランド」を意識した活動を展開しています。活動にあたっては「私たちの行動基準(→P15)」をバイブルとし、社員一人ひとりの理解促進と実践に努めるなど、協力企業様と一体となった活動を推進しています。

現在、特に力を入れているCSの向上については、千葉ガスグループにおける「お客さまを中心に置いた事業運営」を実現すべく「お客さまの声確立部会」「パートナーシップ向上部会」「ビジネスマナー向上部会」など8つの部会を設け、それぞれのテーマに対する解決策を社員自ら考え、PDCAを実践しています。

これからも、お客さまに選ばれ、地域貢献できる企業グループとなるためにCSR活動をより活性化していきたいと思ひます。

### 栃木ガス(株)

#### 天然ガス導入とISO14001の取得

当社は、環境宣言都市・栃木市内の約4,300件のお客さまに、天然ガスを主原料とした都市ガスをお届けしています。2004年11月、天然ガスの導入のため、熱量変更作業に全社員一丸となって取り組み、達成しました。

2006年3月には、事業活動の環境負荷を減らし、クリーンな天然ガスをよりクリーンにお届けするために全社を対象にISO14001の認証を取得しました。また、熱量変更作業同様、2005年6月のキックオフ宣言を皮切りに、業務や環境側面の洗い出し、11月の環境マネジメントシステム運用開始、2006年3月の認証取得に至るまで、全員参加で取り組みを推進しました。

今後とも環境活動の強化はもちろん、環境に優しい天然ガスの普及拡大という本業の効率的な推進により、お客さまや社会に貢献し、地域社会の発展に役立っていききたいと思ひます。



ミーティングで環境配慮を再確認

## 保安・防災

### (株)ティージー情報ネットワーク

#### 地震情報の発信

当社が提供している地震情報配信システム「jishin.net」は、東京ガスの超高密度リアルタイム地震情報システム「SUPREME」(→P7)で収集した情報を加工して、地震発生直後にパソコンや携帯電話に詳細な地震情報を配信しています。世田谷区をはじめとする各自治体、公益企業・設備管理企業など各社にご活用いただいております。地震発生時の初動判断に役立てられています。

今後東京ガスが有する防災ノウハウを活用したITサービスで地域や社会の皆さまに貢献していきます。



「jishin.net」提供情報画面の例

## 労働安全衛生

### 東京酸素窒素(株)

#### 事業所の安全衛生向上を推進

当社は、LNG冷熱を有効利用し、省エネを追求した高効率のプロセスで液化酸素、液化窒素および液化アルゴンを製造・販売することを事業内容としています。操業にあたっては、安全衛生防災活動計画を策定し、独自の取り組みである「ケーワイ活動」(危険予知訓練とヒヤリ・ハット活動および指差呼称の3つを柱とした活動)を推進するとともに、社員のほぼ半数が出席する「安全衛生防災委員会」を毎月開催し、安全衛生活動の周知や確認・改善を実施しており、これらにより事業所の安全衛生の向上に努めています。その結果、1976年の創業以来、社員の無事故無災害を継続しています。また、請負工事会社様を含めても1983年以来、労働災害は発生していません。これらの地道な取り組みや無災害の実績が評価され、2002年に千葉労働局長進歩賞、2003年に中央労働災害防止協会無事故無災害銀賞(2回目)、関東高圧ガス保安団体連合会会長賞をそれぞれ受賞しており、東京ガスグループ外からも高く評価されています。



「安全衛生防災委員会」の冒頭でのゼロ災唱和

### 東京ガス・カスタマーサービス(株)

#### 労働災害の防止と安全管理体制の強化

当社は、お客さまのガス設備の安全点検、検針・料金収納などを業務内容としています。お客さま宅への訪問や現場間の移動等作業環境の変化が激しいため、転倒災害を中心に労働災害が発生しやすくなっており、安全衛生管理には一段と力を入れて対応しています。作業安全活動としては、事例研究や危険予知活動を中心とした取り組みを展開し、類似災害の防止ならびに危険感受性の強化に努めています。また、犬による咬傷災害防止策として、メーカーと共同の「防護具」の開発などに取り組んでいます。さらに、交通安全活動として、外部の専門講師が全事業所を巡回し、安全運転技能指導を行うとともに、社内にも安全運転指導員を養成し、日々の安全運転管理強化に努めています。今後は、これらの個々の取り組みの土台となる安全衛生マネジメントシステムの導入を検討していきます。



KYT(危険・予知・トレーニング)の最後にタッチアンドコール

## 環境・社会貢献

### 東京ガスケミカル(株)

#### 天然ガスを利用した鉄筋の接合で、省エネ・CO2削減に貢献

当社は、建築・土木工事における鉄筋の接合において、従来のアセチレンガスの代わりに天然ガスを燃料とする接合技術を共同開発し、「エコウェル工法」として実用化しました。

LCA(Life Cycle Assessment)解析を行った結果、燃料をアセチレンガスから天然ガスに変更することにより、CO2は約60%削減され、省エネ効果は約40%に達することが明らかになり、環境面で大いに優れていることが確認されています。

また、専用の自動制御装置を使うことで施工者の技量によるバラツキが少なくなるとともに施工データが記録・保存されるため、トレーサビリティ(追跡可能性)をもった継手の品質管理が可能となります。

2005年7月には「エコウェル協会」を設立し、本工法の普及促進に積極的に取り組んでいます。



北海道池田千代田大橋橋脚工事

### 東京ガスオートサービス(株)

#### 天然ガス自動車を普及促進

当社は、法人や個人向けオートリースを主体とした自動車関連総合サービスを事業としています。当社では、天然ガス自動車(NGV)の研究開発から運用・メンテナンスまで深くかかわり、その普及を通して積極的に環境保全活動に取り組んでいます。NGVは、環境汚染の重大な要因である黒煙・粒子状物質・SOxを排出せず、NOxや地球温暖化の原因であるCO2の排出量も抑えた環境にやさしい車です。現在、当社では、関東一円で稼働しているNGVの約半数にあたる1,700台を保有し、顧客企業の皆さまにご利用いただいております。当社はこれからもNGVの普及・拡大を通して環境負荷の低減に寄与していくとともに、顧客企業の環境政策を支援していきます。



天然ガス自動車

### 東京炭酸(株)

#### LNG冷熱利用による省エネルギー、CO2の有効利用

当社は、東京ガス・根岸工場で都市ガス原料としているLNGのマイナス162℃という冷熱を利用して、液化炭酸ガスとドライアイス(炭酸ガス)を有効利用します。

LNG冷熱を利用しない工場と比較すると、電力使用量は約50%と大幅な省エネルギーを達成しています。また、原料として、製油所で分離され廃棄されていたCO2(炭酸ガス)を有効利用することで、その排出抑制に貢献しています。

2000年には品質保証室を設置、2001年にはISO9002の認証を取得(現在、ISO9001に更新)して製品の品質管理に力を入れており、ユーザー各社様から高い評価をいただいております。今後さらに、日本一の品質を目指して努力していきます。



プレス機から排出される100kgのドライアイス

### 東京ガス・カスタマーサービス(株)エコライフミザワ小平事業所

#### ボランティア活動の推進

当社では、視覚障害をもつ方々の旅行のお手伝いや養護老人ホームへの「サンタプロジェクト(→P58)」といったボランティア活動に事業所をあげて参加しています。ボランティア活動に参加す

ることによって「相手の立場になって考える」ことを実感し、気配りや思いやりなど、人として大切なことを再認識することができます。こうした経験は、普段の仕事にも活かされ、お客さまに対応するときのちょっとした心配りがCS向上につながって、地域と共生する事業所を実現できると思ひます。ボランティア参加者からは、「自分とは違う立場・ものの見方に気づいた」といった感想があげられ、会社生活のみならず、社会生活にもプラスになっています。



視覚障害者の方々の旅行のお手伝い

### (株)ガスター

#### 地元密着企業を目指して

当社では、本社・工場を構える大和市で毎年開かれる「神奈川大和阿波おどり大会」に参加して16年になります。最近では、振興協会や運営ボランティアにも協力し、大和市最大のイベントを地域とともに支えています。

また、地元の老人ホームへ伺い夏のプレゼントをするボランティア活動や、毎月1回の通勤路清掃、地元小・中学生や障害者の方々を対象とした体験工場学習など、10年以上継続して取り組んでいます。今後も「地元密着企業」として地元である大和市発展の一翼を担えるよう、各種活動を推進していきます。



通勤路の清掃

### (株)キャプティ

#### 事業所における地域との共生

当社では、地域社会との共生を図るため、各事業所でさまざまな取り組みを実施しています。本店(横浜市)では、地域の方々から事業活動を日頃からご理解いただいていることに感謝し、事業所周辺道路の歩道清掃を月に1回実施しています。また、湘南支店(平塚市)では、市の「安心・安全まちづくり連絡協議会」に参加し、行政・警察などとタイアップした地域の防犯に協力しています。さらに、埼玉パイプライン事業部では、東京ガスの西部導管ネットワークセンターなどと共同で、千歳鳥山地区のボランティアバザーに参加するなど、身近なボランティア活動にも取り組んでいます。こうした取り組みを通じて、地域社会への貢献と当社のさらなる発展の両立を目指しています。

## グループ会社一覧 2006年6月1日現在

### 企画ユニット

東京ガスケミカル(株)／東京酸素窒素(株)／東京炭酸(株)／東京レアガス(株)／TG昭和(株)／東京ガス・エンジニアリング(株)／東京ガスプラントテック(株)／川崎ガスパイプライン(株)／日本超低温(株)／ティージー・エンタープライズ(株)／パークタワーホテル(株)

### コーポレート・コミュニケーションユニット

(株)アーバン・コミュニケーションズ

### ビジネスサポートユニット

東京ガス都市開発(株)／東京ガスビルサービス(株)／東京ガステクノサービス(株)／東京ガス豊洲開発(株)／東京ガスオートサービス(株)

### ITユニット

(株)ティージー情報ネットワーク／(株)ティージー・アイティーサービス

### ホームサービスビジネスユニット

トーセツ(株)／東京ガスリモデリング(株)／ティージー・クレジットサービス(株)／ティージー・テレマーケティング(株)／東京器工(株)／(株)東日本住宅評価センター／東京ガス・カスタマーサービス(株)／(株)ガスター(給湯部門)／(株)キャプティ(営設部門)／(株)キャプティ・カスタマーサービス／(株)キャプティ・ライブリック／(株)キャプティ・テック／(株)リビング・デザインセンター／(株)ホームクリップ／サービス新社(全22社)※キャプティ・カスタマーサービス含む

### エネルギー営業ビジネスユニット

(株)エネルギーアドバンス／(株)ガスター(空調部門)／(株)東京ガス機須賀パワー／(株)ニジオ／(株)立川都市センター

### 広域圏営業ビジネスユニット

東京ガスエネルギー(株)／(株)東液サービスセンター／東京オートガス(株)／昭和物産(株)／(有)昭和運輸／東京ガスLPGターミナル(株)／千葉ガス(株)／栃木ガス(株)／筑波学園ガス(株)／鷲宮ガス(株)／松栄ガス(株)／美浦ガス(株)／長野都市ガス(株)

### 導管ネットワークビジネスユニット

(株)キャプティ(パイプライン部門)

### エネルギー生産ビジネスユニット

(株)東京ガスベイパワー

### 資源事業ビジネスユニット

東京エルエヌジャータンカー(株) TOKYO GAS AUSTRALIA PTY LTD TOKYO GAS DARWIN LNG PTY LTD TOKYO GAS-MITSUI & CO.HOLDINGS SDN.BHD. TOKYO GAS INTERNATIONAL HOLDINGS B.V.

## 第三者からの意見

「東京ガスCSR報告書」は、客観性を担保するため、お二人の方から「第三者意見」をいただいています。この第三者からの指摘事項に対応することはもちろん、読者の皆さまからお寄せいただいたご意見を参考にして、今後のCSR活動や報告書のレベルアップを図るべく、努力していきます。

### CSR報告書2005への指摘事項

川北氏からの指摘	東京ガスの対応
「私たちの行動基準」7つの約束が、判断と行動に結びつけるための努力が着実に進められていることは理解できるが、それが従業員の日常にどれだけ反映されているかを、検証し、公開すること。	定期的にアンケート調査を実施。加えて2005年度にはアンケートの結果を補完する目的でグループインタビューを行うとともに、外部専門機関も交えた結果分析を行い、「私たちの行動基準」浸透状況が確認できました(→P38)。
「環境保全ガイドライン」に基づく各種の取り組みについて、集計結果を示すだけでなく、重点的な項目など具体的な取り組み内容を示すとともに、次年度に向けた課題を明示すること。特に目標未達成の項目については、05年度における改善策を具体的に示すこと。	2005年度までの旧ガイドラインでは、目標に対する達成状況・取り組み内容・結果の分析を行いました(→P42、ウェブサイト)。また、2004年度に目標未達成だったものに関しては、取り組みを強化しました(→P42、ウェブサイト)。さらに、2005年度に改定した新ガイドラインについても、その進捗を併記し、目標達成に向けた実施項目を掲載しています(→ウェブサイト)。
ユーザーから寄せられた質問や要望に応える体制は整えられているものの、それがサービスの改善や新しいサービスの開発につながったとしても、ユーザーがそれを知る機会が限られてしまっていること。ウェブサイトでの積極的な紹介はもちろん、ユーザーとの接点がある従業員が「現場広報スタッフ」として伝達できるよう、ツールを整備すること。	「お客さまの声」に基づく各部のサービスや業務の改善結果は、お客さま部で情報を収集後、イントラネットに掲載し、社員が閲覧できるようになっています(→P48)。また、2006年度からは、グループ内広報誌にて主な業務改善事例を毎号紹介し、情報共有を推進しています。さらに、お客さまに対しては、ウェブサイトを通じて2006年度中に改善内容をお知らせする予定です。
従業員にとって「働きやすい環境づくりのための支援諸制度」について、介護・ボランティア・育児のための休暇・休職制度を設けるだけでなく、利用者を増やすための「休暇・休職を取得しやすい職場環境づくり」、特に管理職層に対する働きかけを、積極的に行うこと。	介護・ボランティア・育児のための休暇・休職制度は、すでに取得しやすい職場環境が整備され、特に育児休暇・休職については、ほぼ100%の取得率になっています。さらなる職場環境整備推進のために、管理者研修などの場を利用して働きかけを行っています(→P54)。
グループ内各社におけるCSRへの取り組みの水準を高めるために、環境管理だけでなく、安全・衛生、休暇制度など各社固有の制度がある事項についても、事例の共有などよりよい取り組みを促す機会を積極的に設けること。	グループ企業や協力企業に対して、災害・事故発生時に情報発信を行っているほか、「安全管理ガイド」を発刊・配布しています。また、法令遵守状況について、簡単に確認できる「労働基準法・労働安全衛生法チェックリスト」を作成し、グループ企業に配布しています(→P55)。
島田氏からの指摘	東京ガスの対応
各ステークホルダーに向けて、経済・社会・環境における活動のトリプルボトムラインのバランスが分かるような会計が示されれば、より公共的な存在としての企業価値が高まる。	第7回CSR推進会議での検討を経て、「ステークホルダーとの経済的なかわり」を開示しました(→P40)。
次回報告書では、次年度に向けた課題・目標を掲げ、その努力と達成状況が明示されること。	ガス・バリューチェーンにおける各分野の取り組みについて、昨年度のレビューを行い、それをもとに、今年度の活動に活かしていけるよう、担当ユニット・本部が中心となり、記載内容を見直しました(→P19~33)。
グループ各社でのCSRへの取り組み内容の記載が充実されること。	ガス・バリューチェーンにおける各分野をともに担うグループ企業の活動は、それぞれの分野の内容に含まれています。さらに今年度版から、「グループ会社の取り組み例」ページを新たに設け、トピックスを掲載しました(→P59~60)。
長期的な視点での「ガス・バリューチェーン」についての情報があれば、なお一層、生活者の信頼と理解が高まる。	2006年度からスタートする「2006~2010年度 グループ中期経営計画」では、総合エネルギー事業を推進することにより、ガス・バリューチェーン(LNGバリューチェーン)を強みとしたお客さまへのワンストップソリューションを展開していくこととしています。中期経営計画については、特集ページを設け、詳述しています(→P5~12)。

### CSR報告書2006への意見



IIHOE  
[人と組織と地球のための国際研究所]  
代表  
川北 秀人

当意見は、本報告書の記載内容および同社担当者へのヒアリングに基づいて執筆しています。

同社のCSRへの取り組みは、社内における環境負荷削減はもとより、ユーザーにおける効率的なエネルギー使用を促す働きかけや、ユーザーから寄せられた要望に応える体制を整備するなど、全社的に進められていると言えます。

#### 高く評価できる点

- コンプライアンスを徹底するために、従業員に対するアンケートや個別インタビューを実施し、課題を掘り下げて確認し、対策を準備していること。また、相談窓口の受付対象を関係会社にも拡大し、概況も開示していること。
- 一人あたりのコピー用紙使用量の削減に目標を設け、社内で発生した使用済み文書を回収してつくられた「循環再生紙」を763トン使用するなど、紙の使用について、削減、再資源化と再生品の使用に一貫して取り組んでいること。
- 同社が発注する工事・作業の請負者に対する「共通環境管理等仕様書」の項目として、「労働安全衛生への配慮」を加え、国内関係会社

- (53社)向けに「安全衛生法・労働基準法チェックリスト」を作成するなど、労働安全衛生の向上に取り組む範囲を拡大しつつあること。
- (4)メンタルヘルスに関する疾病休業が増加していることを受けて、産業医・産業看護職による巡回体制を拡充し、管理職層への研修も実施するなど、対策を進めていること。
- (5)「ウルトラ省エネBOOK」等を作成・配布するなど、ユーザーによる省エネルギーを促す取り組みを積極的に展開していること。
- (6)グループ社内報「GAS」において、支店や職務ごとのCSRへの取り組みを伝える「いいことしてる?」を連載するなど、現場レベルでのCSRの徹底に向けた広報を働きかけ続けていること。

#### 一層の努力が求められる点

- (1)ガス・バリューチェーンを担う各部門の取り組みについて、PDCAサイクルとして、「果たすべき責任」(Pの方向性)と「責任を果たす取り組み」(D)だけでなく、成果や次に挑むべき課題を検証(C)し、改善を継続すること(A)が社内外に的確に伝わるように、目標と実績を具体的に示すこと。
- (2)「2006~2010年度 グループ中期経営計画」のキーファクターにも挙げられたCSR推進を、東京ガス本体と国内連結子会社(50社)にとどまらず、協力企業を含むオール東京ガスに展開するために具体的な計画を策定し、実践すること。特に環境教育プログラムやコンプライアンス研修など、体系的に実践されている項目については、各社独自の実践や考え方、取り組みなどを共有するとともに、オール東京ガス各社にも、積極的に参加を呼びかけ、推進を図ること。

川北 秀人



日本女子大学  
事務局長  
島田 京子

同社にとって第2回目となるCSR報告書では、グループ中期経営計画とCSR活動特集を冒頭に記載することで、さらにメリハリの利いた読みやすい構成となった。「ガス・バリューチェーン」というエネルギー安定供給へのサステナブルな観点に基づいた、読み応えのある報告書である。また、前年度の第三者意見での指摘事項に対して、具体的な対応が示されており、単なるパフォーマンスの報告ではなく、誠実に伝えようとする努力が伝わってくる。

生活者にもっとも身近で、またもっとも不安を感じているであろう「地震防災対策」や「環境」「パートナーシップ」を特集とし、具体的な数値で改善や努力が行われていることが分かりやすいストーリーで報告されている。

環境負荷低減における取り組みに関しては、自社内はもとより、新たにエコクッキング事務局を立ち上げるなど、ユーザーに対してより広く

環境問題への気づきを促進していく努力は、公共的存在としての企業価値を高めるものとして評価したい。

初の「報告書を読む会」をグループ社員の参加によって実施したり、コンプライアンスに関する意識調査を行うなど、CSRへの理解促進が充実されつつある。また今回は、関係会社のみならず、エネスタ、エネフィットなどのサービス窓口を含む「オール東京ガス」という視点でCSR展開を強化していることが理解できるが、さらに具体的な計画や数値目標をもって実践されることを望む。

長期的視野に立ったLNGバリューチェーンにおいては、自社事業を有効活用した国際社会への貢献が行われていることが報告されているが、今後、海外事業を推進する上で、関係諸国におけるコンプライアンスや地域貢献などに対して、一層の配慮を期待したい。

また、前年度の環境会計に続き、ステークホルダーとの経済的関わりが開示されたことは評価できる。さらにできれば、環境や社会活動に対する投資状況が分かるような会計が示されると良いと思う。

島田 京子

## 企業情報資料

当社は、開示目的に応じて、いくつかの報告書類や活動を紹介するパンフレット類を発行しています。また、あわせてウェブサイトでも情報を開示しています。

### 報告書類



会社案内2006

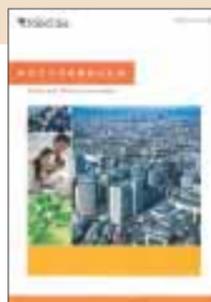


アニュアルレポート2006  
http://www.tokyo-gas.co.jp/IR/library/anurp\_j.html

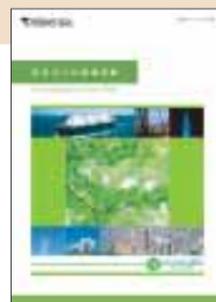


東京ガスCSR報告書2006  
http://www.tokyo-gas.co.jp/csr/report/

### 取り組み紹介パンフレット



東京ガスの地震防災対策  
http://www.tokyo-gas.co.jp/safety/



東京ガスの環境活動2006  
http://www.tokyo-gas.co.jp/env/

## 主な外部表彰(2005年度)

表彰名	主催	受賞対象	概要	備考
平成17年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 「対策技術導入・普及部門」	(財)日本環境協会	家庭用燃料電池コージェネレーションシステムの導入・普及啓発活動	・家庭用の新しいエネルギーシステムとして利用すべく家庭用固体高分子形燃料電池コージェネレーションシステムを開発し、市場導入を実現 ・家庭用燃料電池コージェネレーションシステムの導入・普及啓発活動を実施	
第2回エコプロダクツ大賞 「環境大臣賞」	エコプロダクツ大賞推進協議会 (共催:日本経済新聞社)	家庭用燃料電池コージェネレーションシステム「ライフエル」	民生分野での二酸化炭素排出削減の切り札とされている、家庭用燃料電池コージェネレーションシステムの市場導入に向けた開発への取り組み	松下電器産業(株)、(株)荏原製作所と共同受賞
第10回新エネ大賞 「新エネルギー財団会長賞」	(財)新エネルギー財団	家庭用燃料電池コージェネレーションシステムの開発と市場導入を通じた普及促進	データおよび顧客の声をフィードバックして技術開発に活かし、性能向上、コストダウンにつなげ、市場戦略をもった世界最先端取り組み	松下電器産業(株)、(株)荏原製作所と共同受賞
第15回地球環境大賞 「日本経済団体連合会会長賞」	フジサンケイグループ (特別協力:世界自然保護基金ジャパン)	東京ガス	家庭用燃料電池の市場導入等、水素エネルギー社会の実現に向けた取り組み	
愛・地球賞 -Global 100 Eco-Tech Awards 「地球温暖化防止とエネルギー確保のための技術の部」	(財)2005年日本国際博覧会協会	家庭用燃料電池コージェネレーションシステムならびに水素ステーション関連技術	各家庭で都市ガスから水素をとりだし、空気中の酸素と化学反応させることで発電する家庭用燃料電池。発電の際に生じた熱を給湯にも有効活用するコージェネレーションシステム	大阪ガス(株)、東邦ガス(株)と共同受賞
第46回交通安全国民運動中央大会表彰 「全日本交通安全協会会長表彰 交通安全優良事業所の部」	(財)全日本交通安全協会 警視庁	東京ガス首都圏東導管事業部	交通安全対策を積極的に推進し、交通事故の防止に顕著な功績があった事業所	

## CSR推進会議議長メッセージ



### 社会とともに持続的な発展を目指します

CSR推進会議議長  
取締役常務執行役員  
岡本 毅

「東京ガスCSR報告書2006」をお読みいただき、ありがとうございます。

2005年度の東京ガスグループのCSR活動は、2004年の秋に強化したCSR推進体制が円滑に機能した結果、2つの点で深化を図ることができました。

一つは、7月の「東京ガスCSR報告書2005」の発行と活用です。報告書では、東京ガスグループの社会的責任をガス・バリューチェーンに沿って展開することで、事業活動における社会的責任の全体像を明示しました。さらに、報告書の活用によって、多くのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションの充実を図り、貴重なご意見を頂戴することができました。

もう一つは、今年度からスタートした中期経営計画に社会的責任の取り組みを明確に盛り込み、公表したことです。コンプライアンスやお客さま満足の向上はもちろんのこと、中期経営計画を策定するにあたって、東京ガスらしい社会的責任とは何かを検討した結果、「保安・防災」「環境」「パートナーシップの構築」を一層充実させていくこととしました。

「東京ガスCSR報告書2006」では、2005年版に引き続き、ガス・バリューチェーンに沿って社会的責任を示しています。2006年版では、ガス・バリューチェーンを支える機能を担う本部についての記載を充実し、全体像がより明確になるようにしました。

各部長の約束(コミットメント)については、2005年度の振り返りを踏まえた内容とすることによって、CSR報告書による事業活動の改善・改革に向けた仕組み(PDCAサイクル)の運用を示すことができました。

さらに、中期経営計画に掲げた特長ある取り組みである「保安・防災」「環境」「パートナーシップ」を巻頭で特集し、現場第一線の具体的な活動内容の一端をご報告しています。

私は、この報告書を通じて、できる限り多くの方に東京ガスグループのことを知っていただきたいと考えています。そして、事業活動全般について、改善すべきと感じられた点については、ぜひご意見・ご要望をお寄せくださるようお願い申し上げます。

それらを踏まえた具体的な取り組みを的確に展開することによって、CSRをさらに深化させ、ブランド価値の向上につなげていくことが重要であると考えています。このため、「広く」かつ「よく」聴くことを基本姿勢として、コミュニケーションの充実に継続して注力し、より高い信頼を皆さま方からいただけるように努めてまいります。

そして、環境問題や保安・防災をはじめとする地域社会の課題の解決に向け、信頼のきずなで結ばれたパートナーとして、皆さまと協力・連携していくことにより、社会とともに持続的に発展することができるように、CSR推進会議議長として、積極的な役割を担ってまいります。

## 編集後記

当社CSR報告書の第2号となる「東京ガスCSR報告書2006」が完成しました。今回も、2005年度に引き続き、全社横断的な編集ワーキングを組織し、全27名のメンバーで編集作業を行いました。

昨年度は、初めてづくし、手探りで進める作業が多くなかで、編集ワーキング各メンバーが試行錯誤を繰り返し、何とか「東京ガス色」が出せた報告書だったと思います。しかし、今回は初めてではありません。いかに報告書を進化させていくか、いかに報告書をツールとして利用し、当社CSR活動のPDCAサイクルを機能させていくか。そうしたことが問われる第2回目の発行です。

より良い報告書を目指し、昨年度版「東京ガスCSR報告書2005」で明示した当社の社会的責任、そして各ユニット・本部の社会的責任について、編集ワーキングメンバーそれぞれがもう一度確認し、「2006～2010年度 グループ中期経営計画」をもとに、掲載内容を精査しました。その結果が巻頭の「特集」であり、またその他の部分にも活かされ、昨年度よりも「東京ガス色」が濃くなったと自負しています。また、第三者意見をご執筆いただいた川北氏・島田氏からのご意見をはじめ、社内向けステークホルダーダイアログ「報告書を読む会」や社内外の方への説明、また、報告書添付のアンケートへのご回答を各編集ワーキングメンバーが真摯に受け止め、可能な限り参考にしました。しかしまだまだ十分とは言えません。外部からの意見を取り入れ、行動し、それを検証・改善していくという一連のプロセスを日々業務を遂行するなかで自然と実施できるようにすること。そのためのツールのひとつになれるよう、「東京ガスCSR報告書」をさらに充実させていきたいと思っております。そのため、報告書を作成する段階で見てきたさまざまな課題を、一つひとつ解決していこうと考えています。

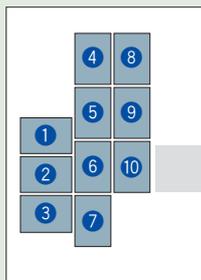
皆さまからのご意見・ご感想をお待ちしております。

編集ワーキング一同



表紙の絵は東京ガス「環境エネルギー館」で子どもたちに公募した「第8回・地球大好き絵メール」の大賞受賞作品です。応募者の皆さま、ありがとうございました。

- ① 本田しおん
- ② 一ノ瀬可奈望
- ③ 渡辺重幸
- ④ 森智晴
- ⑤ 五明仁
- ⑥ 山口遼
- ⑦ 前島大樹 (敬称略)
- ⑧ 佐々木英乃
- ⑨ 下平隆道
- ⑩ 森田怜唯



## 東京ガスCSR報告書 2006

2006年7月 第1版発行

発行責任者 東京ガス株式会社 広報部長 蛭間泰弘

企画・編集 東京ガス株式会社 広報部CSR室  
〒105-8527 東京都港区海岸1-5-20  
TEL 03-5400-7820

制作 株式会社アーバン・コミュニケーションズ  
<http://www.tokyo-gas.co.jp/csr/> でもご覧になれます。

本書掲載記事の無断転載・複製を禁じます。  
©2006 東京ガス株式会社



本報告書には、社内の使用済み文書を回収・再生した「東京ガス循環再生紙」を使用しています。