

東京ガスCSR報告書

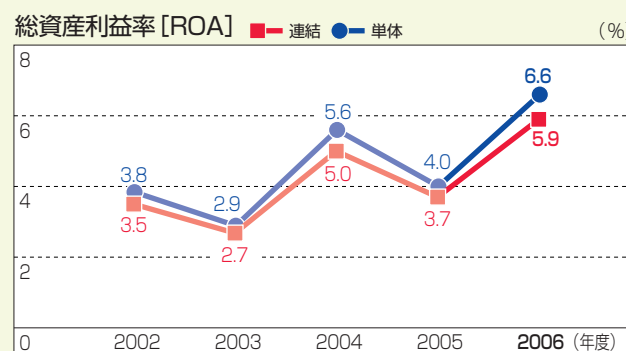
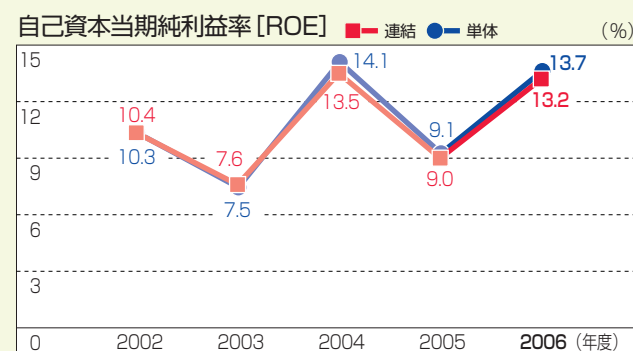
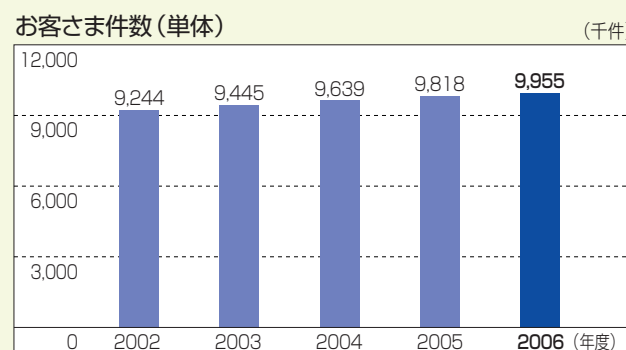
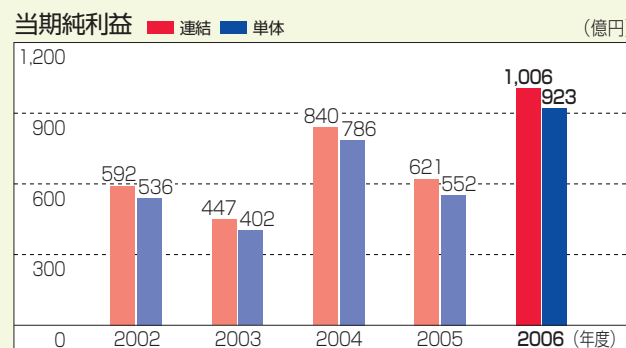
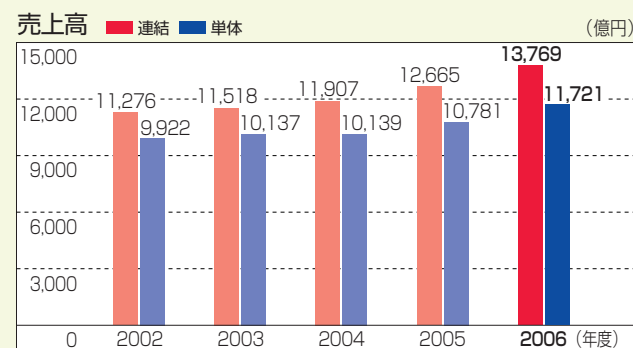
2007

2006.4~2007.3



創立 1885年10月1日(明治18年10月1日)
 資本金 1,418億円
 主な事業領域 (1) ガスの製造・供給および販売
 (2) ガス機器の製造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
 グループ会社 国内連結子会社 50社
 海外連結子会社 2社
 海外持分法適用会社 1社



免責条項

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、発行日時点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、諸条件の変化によって、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。

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「環境報告書」を発行してきました。2005年度に掲載分野を社会的責任(CSR)全般に拡充し、「東京ガスCSR報告書」として、幅広い情報開示を行っています。

「東京ガスCSR報告書2007」は、東京ガスのCSR活動をより多くの方々にご理解いただくため、天然ガスの調達からお客さまへの販売・サービスにいたる「ガス・バリューチェーン」における社会的責任を中心に、ステークホルダーの関心を踏まえ、「保安・防災」「環境」「パートナーシップ」を重要なテーマと位置づけ、具体的取り組みを掲載しています。各項目の内容については、お客さまの視点に立って、分かりやすい表記に努めるとともに、その取り組みがどのように持続可能な社会の構築に貢献しているのかを意識した表現をしています。また、CSR活動の基盤となるコーポレート・ガバナンス、コンプライアンス、リスクマネジメントなどの取り組みを「ガス・バリューチェーン」の前段で整理することによって、それぞれの取り組みの関係がより明確になるようにしています。

対象期間

2006年度(2006年4月1日~2007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、連結子会社52社)
 ※一部協力企業を含む
 ※環境パフォーマンスデータ集計範囲は、東京ガス株式会社および連結子会社52社
 本報告書中の「オール東京ガス」は、東京ガス株式会社、グループ会社、協力企業の総称です。

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「サステナビリティレポートガイドライン2006」
 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 2007年8月
 次回発行予定 2008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2007」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。

WEBと冊子の位置づけ

当社では、CSR報告書の「冊子版」の発行だけでなく、「CSRサイト」を公開し、ステークホルダーの皆さまへの情報公開の充実を図っています。冊子版CSR報告書では東京ガスのCSR活動全般について要点を絞り込んで掲載しています。一方、WEB版CSR報告書では、冊子版に掲載できなかった具体的な事例や詳細データ、関連情報などを公開しています。

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。
<http://www.tokyo-gas.co.jp/csr/report/index.html>

Contents

会社概要(東京ガス株式会社) 1
 報告書の概要 2
 トップコミットメント 3
 東京ガスの理念と行動 5
 東京ガスの事業活動 6

特集 最先端の安全へ
 ガス事業者としての責任
 さらなる安全を確保するための行動

東京ガスのCSR活動の基盤
 2006年度の活動実績と今後の課題 13
 コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方と体制 15
 経営体制 15
 監査体制 15
 内部統制 16
 リスクマネジメント 16
 コンプライアンス 17
 情報セキュリティ 19
 資材調達マネジメント 20
 ヒューマンリソースマネジメント 21
 環境への取り組み 22

東京ガスのガス・バリューチェーン
 ガス・バリューチェーンで見る東京ガスのCSR活動 23
 原料調達 25
 都市ガス製造 28
 都市ガス供給 31
 販売・サービス 34
 技術開発 45
 情報通信 48

WEB掲載項目一覧(基盤・バリューチェーン) 50

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関わり 52
 環境パフォーマンスハイライト 53
 社会活動ハイライト 57
 ステークホルダーダイアログ 63
 グループ会社の主な取り組み 65
 第三者意見 67
 企業情報資料/主な外部表彰(2006年度) 69
 CSR推進会議議長メッセージ 70



総合エネルギー事業の トップランナーとして 社会の持続的発展に 貢献します

代表取締役社長 烏原 光憲

本業を通じて社会的責任を果たす

東京ガスグループの経営理念は、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ことです。私たちは、東京ガスグループの社会的責任を、「経営理念」の実現と位置づけ、本業を全うすることによって果たしていくべきものと考えています。

「2006～2010年度 中期経営計画」は、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、持続的な成長・発展を実現していく企業グループを目指すものです。2006年度は、主要諸施策の着実な実行により、最終年度（2010年度）の目標達成に向けて、順調なスタートの年となりました。この計画を完遂することが、2010年代に向けた社会的責任であると認識しています。お客さまにより安価なエネルギーを安定的にお届けすることはもとより、特に「保安の向上・防災対策の強化」「環境経営のトップランナーに向けた幅広い取り組み」「ステークホルダーとのパートナーシップ構築」に注力していきます。

目標とする経営指標およびその達成状況

	2006～2010年度 中期経営計画	2006年度 実績
営業キャッシュ・フロー（億円）	5カ年累計 11,200	2,338
総資産利益率（ROA）（%）	2010年度計画 5.5	5.9
自己資本当期純利益率（ROE）（%）	2010年度計画 10.9	13.2
TEP*（億円）	2010年度計画 510	538

* TEP: Tokyo Gas Economic Profit
TEP=税引後・利払前利益-資本コスト(有利子負債コスト+株主資本コスト)
(前提条件)資本コスト率(WACC):3.8%

お客さまに安心してガスをご使用いただくために

お客さまに安全に安心してガスをご使用いただけるよう最大限努力をすることは、ガス事業者の社会的責任です。東京ガスは、創業以来、お客さまの安全を第一に考え、保安確保に万全を期してまいりましたが、2006年度は、一酸化炭素(CO)中毒事故をはじめガス・ガス機器の安全性への信頼を損ないかねない事態が数多く発生しました。お客さま・社会に多大なご迷惑・ご心配をおかけしたことを心より深くお詫び申し上げます。

安全・安心は私たちの経営理念に掲げる「快適な暮らしづくり」の根幹です。2007年1月から、オール東京ガスをあげて、あらゆる業務機会を通じた安全機器への取替促進とガス機器使用時の換気的重要性の周知に取り組んでいます。さらに、ガス事業法に基づくガス設備安全点検の担当を4月から順次増員し、7月には100名増の650名体制として、点検内容の充実を図るとともにお客さまとのコミュニケーションの時間を増やし、お客さまがこれまで以上に安全に、そして安心してガスをお使いいただけるようきめ細かな情報提供に努めていきます。

また、ガスをお届けする際の保安も重要な課題と認識しており、使用期間の長いガス管については、経年管対策として、腐食や地震に強い、より安全なガス管への入れ替えを2015年の完了を目途に順次進めています。さらに、最高水準の地震防災体制を引き続き維持するとともに、大地震が発生した際のより速やかな復旧体制の構築を図っていきます。

天然ガスの普及による地球環境保全を推進

京都議定書の第一約束期間を控え、温室効果ガスの排出削減など、地球環境保全に対する社会の関心はますます高まっています。東京ガスグループは、「環境に優しい都市づくり」を経営理念として、環境負荷の少ない天然ガスの供給を事業の基盤としています。天然ガスの普及促進を通じたさらなる省エネルギー社会実現への貢献、事業活動全般における資源循環の推進、エコライフの提案や次世代への環境・エネルギー教育などの環境コミュニケーション活動は、公益性の高い事業に携わる私たちの重要な責務と考えています。

私たちの事業活動における省エネルギー・資源循環推進の取り組みを継続・強化するとともに、コージェネレーションシステムや高効率機器、天然ガス自動車、地域冷暖房など、エネルギー利用効率の向上に資する機器・システムの普及拡大を通じて、お客さまとともに省エネルギーを推進し、地球温暖化防止に貢献していきます。家庭用分野におけるその推進のための機器として、2006年1月に家庭用ガスエンジンコージェネレーション「エコウィル」を発売し、2005年2月に世界で初めて市場導入した家庭用燃料電池「ライフエル」とあわせ、「マイホーム発電」として家庭におけるコージェネレーションシステムの普及促進に努めていきます。

パートナーシップで 社会的課題の解決に取り組む

ガス・ガス機器の安全確保についても地球環境保全活動についても、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまと、協調・連携して取り組んでいくことによって、より効果的な展開が図れると考えています。ガス・ガス機器の安全については、私ども事業者が機器やサービスなどのハード面の対策をこれまでも増して徹底することはもちろんですが、コミュニケーションをさらに充実し、お客さまのご理解とご協力を得ることで、安全が盤石となり、より確かな安心感が生まれるものと考えています。天然ガスの普及促進を通じた省エネルギーについても、お客さまが求める機能を最適なシステムでご提供することによって、私ども事業者がお客さまとともに実現していくものですし、多様化・複雑化する環境問題を解決するためには、企業と市民、NPO、国・地方自治体、大学・研究機関などが協働することが必要です。

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、ステークホルダーの皆さまとの「つながり」をさらに強化し、信頼され、期待される「パートナー」として、密接な関係づくりを進めていきます。そのため、お客さまのニーズを敏感に捉え、それにワンストップでスピーディに対応する、地域密着型お客さまサービス体制の構築を目指し、2007年4月、新たに5つの支社を設置するなど、組織体制を整備しました。ステークホルダーの方々ととの絆を強める取り組みをオール東京ガス一体で推進していくことによって、「安心・安全・信頼」のブランド価値をより確かなものとしていきます。

「社会の公器」として信頼に応え、 持続的発展に貢献

コーポレート・ガバナンス、リスクマネジメント、コンプライアンス、個人情報保護、お客さま満足度向上はCSR活動の基盤であると考え、諸施策を推進しております。

そのようななか、グループ企業による天然ガスエコ・ステーション（天然ガス自動車用充填所）建設工事入札に関して、独占禁止法に違反したことにより、公正取引委員会から行政処分を受けました。これを重く受け止め、本件発生以来、独占禁止法についての各種研修会を開催するなど全グループ員の理解を深める取り組みを進めており、今後とも継続して意識教育などを行い、コンプライアンスを再徹底することによって、再発の防止に努めています。

本年、東京ガスのお客さま件数は、おかげさまで1,000万に到達いたします。これは、120年を超える歴史のなかで、お客さまとの信頼関係を積み重ねてきた賜であると考えています。まさに企業は「社会の公器」であり、オール東京ガスの一人ひとりが、日常のすべての業務のなかで高い倫理観をもってコンプライアンスを実践し、お客さまを第一に、世のため人のために誠心誠意仕事に打ち込んでいきます。その仕事を通じて一人ひとりが成長し、それが企業と社会の持続的な発展につながる、そういう企業風土の醸成にさらに努めていきます。そして、お客さまをはじめ社会に役立つ存在、好ましい存在になっているのかを常に考えて事業を遂行することによって、社会の持続的発展に着実に貢献していきたいと考えています。私たちの活動について、忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

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まいります。

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。

「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。



天然ガスについて [WEBで詳しく](#)

地球温暖化の原因となるCO₂は、主に化石燃料が燃焼する時に発生します。メタン(CH₄)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CO₂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_x)の排出も少ない上、硫黄酸化物(SO_x)の排出はほとんどないという特長もっています。

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期待されています。

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 ₂ (二酸化炭素)	60	80	100
NO _x (窒素酸化物)	40	70	100
SO _x (硫黄酸化物)	0	70	100

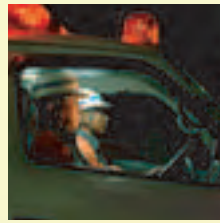
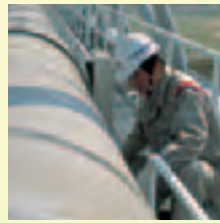
出典:「エネルギー白書2007」資源エネルギー庁

特集 最先端の安全へ

ガス事業者としての責任

さらなる安全を確保するための行動

お客さまの安全を確保することは、ガス事業者の基本的使命であり、これまでもオール東京ガスをあげて取り組みをすすめてきました。そのようななか、2006年度はガス・ガス機器の安全性への信頼を損なう事象が数多く発生しました。お客さま・社会に多大なご迷惑・ご心配をおかけしたことを心から深くお詫び申し上げます。ライフラインのひとつであるエネルギー供給に携わる企業として、これからもお客さまが安心してガス・ガス機器をご使用いただけるように、私たちオール東京ガスはお客さまのご理解・ご協力をいただきながら、安全対策に取り組んでいきます。



責任 ガス機器を安全にご使用いただくために

都市ガスが燃焼する際、空気不足などにより不完全燃焼を起こして、一酸化炭素(CO)が発生する場合があります。COは、体内に入ると、吐き気やめまい、意識障害などの中毒症状を引き起こす原因となり、死に至る場合もある、人体への危険度が高い気体です。

2006年7月に、パロマ工業(株)製半密閉(FE)式瞬間湯沸器において、不正改造による安全装置の機能不全に起因すると見られるCO中毒事故の発生が明らかになりました。また、2007年2月には、リンナイ(株)製開放式小型湯沸器において、換気が不十分な状況で使用を継続したことが原因と思われるCO中毒事故が発生しました。

これまでも東京ガスは、CO中毒事故をなくし、お客さまに安心してガス・ガス機器をお使いいただくために、安全機器の開発・普及、点検時の給排気設備の確認、警報器の普及、安全に関するお知らせなどに注力してきましたが、今回の事故報告を受けて、緊急点検を実施したほか、安全機器への取替促進や安全にご使用いただくための情報提供などの再発防止に向けた取り組みを強化しています。

参考:ガス機器の給排気方式

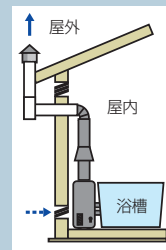
開放式ガス機器

燃焼用の空気を屋内から取り、燃焼排ガスをそのまま屋内へ排出する機器。



半密閉式ガス機器

燃焼用の空気を屋内から取り、燃焼排ガスを排気筒で屋外へ排出するガス機器。



CF式
自然通気力によって燃焼排ガスを屋外に排出するタイプ。

FE式
送風機(ファン)を用いて強制的に燃焼排ガスを屋外に排出するタイプ。

密閉式ガス機器

給排気筒を外気に接する壁を貫通して屋外に出し、屋外から取り入れた空気により燃焼し、屋外に燃焼排ガスを排出するガス機器。

BF式
自然通気力によって給排気を行うタイプ。
FF式
送風機(ファン)を用いて強制的に給排気を行うタイプ。

屋外用ガス機器

燃焼用空気を屋外から取り、燃焼ガスをそのまま屋外に排出するガス機器で、燃焼部を屋外に設置して使用するガス機器。

特集 最先端の安全へ

行動1 ガス湯沸器の点検作業を実施

パロマ工業(株)製FE式瞬間湯沸器、リンナイ(株)製開放式小型湯沸器(RN-405SD)のCO中毒事故発生直後から、それらの機器が設置されていることが確認されているお客さまならびに設置されている可能性のあるお客さまにダイレクトメールを送付した上で、お客さま宅を順次訪問し、当該品の無償点検作業を実施しました。

パロマ工業(株)製FE式瞬間湯沸器の点検作業状況

	設置確認対象件数	点検完了件数	不在等	交換済み件数
東京ガスブランド品*	3,533	3,278	255	3,270
上記以外	1,177	1,154	23	1,146
合計	4,710	4,432	278	4,416

* 不明分は当社ブランド品としてカウント

(2007年5月末日現在)

不完全燃焼防止装置付き開放式小型湯沸器(再点火防止機能なし)の点検作業状況

	販売台数	設置確認台数	販売期間	点検作業実績件数*
RN-405SD	130,565	58,297	1991~1996	5,132
当社ブランド追加分(36機種)	2,771,918	826,094	1983~1999	31,163
当社ブランド品合計(37機種)	2,902,483	884,391		36,295
上記以外追加分	—	—		18,707

* お客さまからの依頼にもとづき点検を行ったもの

(2007年5月末日現在)

行動2 ガス機器による事故の再発防止に向けた取り組み

パロマ工業(株)製湯沸器の事故によって、社会的に高まった安全確保の要請に応えるため、経済産業省が公表した「製品安全対策に係る総点検結果のとりまとめについて」(2006年8月28日)にあわせて、東京ガスは(1)点検・周知活動の強化 (2)安全機器への取替促進 (3)保安に関するお客

さまとのコミュニケーションの充実 (4)技術開発の促進の4項目の安全強化策を推進していくことを公表しました。さらに同年12月20日、安全機器への取替促進ならびに点検・周知活動の強化と保安に関するお客さまとのコミュニケーションの充実について具体策を公表しました。



開放式小型湯沸器の事故の直後には安全周知のCMを放映し、ガス機器使用時の換気をお願いをしました。

安全性の高いガス機器への取替促進

約3年間で最大100億円を投じる「取替促進キャンペーン」を実施

東京ガスでは従来から、不完全燃焼によるCO中毒を防止し、お客さまに安全にガス機器をご使用いただくために、不完全燃焼防止装置が付いていない半密閉式湯沸器や小型湯沸器について、安全装置を装備している機器への取り替えをお勧めしてきま

したが、さまざまな理由によりすべてを取り替えるには至っていませんでした。2007年1月より、ガス機器によるCO中毒事故の撲滅を目指し、これらの機器を対象に、「取替促進キャンペーン」をスタートしました。対象機器を所有しているお客さ

まにダイレクトメールにてご案内するとともに、安全点検などの業務機会に安全機器への取り替えをお勧めしています。公益的な観点から、できる限り多くのお客さまにお取り替えいただけるように、約3年間で最大100億円を投入する計画です。

取替促進キャンペーンの概要

給排気方式	対象機器	台数	東京ガスブランド品に取り替える場合のお客さまご負担額のイメージ**
開放式ガス機器	小型湯沸器	37,000	約3,000円以下 (設置費用総額の約10%以下のご負担額)
半密閉式ガス機器	CF式湯沸器・風呂釜、FE式湯沸器(逆風止め有)	120,000	50,000円~75,000円程度 (設置費用総額の約35%~50%のご負担額)
	FE式湯沸器(逆風止め無)、FE式風呂釜	141,000	170,000円程度 (設置費用総額の約85%のご負担額)

*1 当社ブランド品以外への取り替えの場合は、現品を回収させていただくことなどを前提に、機器に応じて一定額を東京ガスが負担(ただし、FE式湯沸器(逆風止め無)とFE式風呂釜は除く)。
*2 お客さまご負担額は、不完全燃焼防止装置が装備された同等機種(同一の給排気方式で同機能・同能力)の安全機器に取り替えた場合の標準的なイメージ。

点検・周知活動の強化と保安に関するお客さまとのコミュニケーションの充実

安全点検の作業員を増員

2007年4月から、安全点検作業員の100名増員を順次回り、7月には650名体制としました。地下街などの大規模建物を担当する安全点検従事者も含めると、東京ガス全体で900名体制となり、よりきめ細かな点検活動を実現するとともに、お客さまとのコミュニケーションを強化しました。

具体的には、特定FE式機器に対する排気扇作動確認など法令に基づく点検の実施

や不燃防無小型湯沸器のCO測定、コンロ火災低減に向けた取り組みなどを強化しました。さらに、点検結果に基づく安全周知はもとより、お客さまの安全に対する疑問・不安にきちんとお答えするとともに、換気の必要性など、ガスを安心してお使いいただくための留意点などをご理解いただけるよう、コミュニケーションの充実を進めています。



さまざまなコミュニケーションツールによって、お客さまにガス・ガス機器の安全な使用方法についてお知らせしています。

安全点検作業員コメント

ガスをお使いのお客さまに、安心・信頼していただくために



東京ガス・カスタマーサービス 新宿事業所 (株式会社SJSコミュニネット) 安全点検チームリーダー 田原 文孝

国内最大の繁華街である歌舞伎町一帯を含む、新宿区での安全点検業務を担当しています。業務にあたっては保安の確保を最大の使命として、基本的に忠実な作業を遵守するとともに、他事業所との交差教育などを通じて人材を育成し、対応力向上に努めています。また、お客さまへの対応で、最も重視しているのは、安心感と信頼感の醸成です。「ガス屋さん」として親しみをもっていただけるコミュニケーションを心がけるとともに、お客さまの視点に立った点検サービスの提供を目指しています。そのため、訪問日の事前連絡はもちろん、点検当日におおよその訪問時刻を電話でお伝えし、ご都合にあわせて時刻を変更するなどの工夫をしています。また、ご不在の際は不在用紙に携帯電話番号を記入して投函し、ご要望があれば当日内の再訪問にも対応しています。これからも、オール東京ガスのお客さま接点を担う一人として、お客さまの安全で快適なガスライフの維持・向上に向け、努力していきたいと考えています。

ガス機器の安全性向上のための技術開発の推進

● ガス機器の安全機能

これまでも東京ガスは、事故件数ゼロを目指してお客さまに安心してガスをお使いいただき、快適な暮らしを実現するために、ガス機器の安全対策に関する技術開発を行ってきました。

給湯器には、台所で使う小型湯沸器や、お風呂・床暖房用にたっぷりのお湯をつくる大型湯沸器、風呂釜があります。東京ガスの屋内設置型の給湯器には、不完全燃焼防止装置、立ち消え安全装置、過熱防止装置を標準装備しており、使用時の不完全燃焼による一酸化炭素(CO)の発生などの異常を感知した場合には、自動的にガスをストップします。また、大型湯沸器や風呂釜については、屋外に設置する機器を中心に、不完全燃焼する前に自動的にガスを停止する安全センサーや異常燃焼を機器本体が感知して、故障サインを表示する自己診断機

能等を備えているものがあります。

さらに、調理に使用するガスコンロにも、給湯器同様、多くの安全機能を搭載しています。天ぷら油火災を防止するために、油が過熱した際に温度センサーが鍋底の温度を検知して発火前に自動的にガスを止める天ぷら油過熱防止装置や、万が一消し忘れても1~2時間で自動消火するコンロ消し忘れ防止機能、吹きこぼれや強風などで火が消えても自動的にガスを止める立ち消え安全装置など、安全機能を二重三重に装備しています。

● 機器の故障・寿命に関する取り組みの強化

当社は、ガス機器の安全性をさらに高め、お客さまに安心してガスをご使用いただくために、高度な安全機能を持つ機器開発、故障情報把握体制の強化、経年機器の実態

調査などを推進していきます。これまで機能上の制約から取り付け困難だった給湯器にも対応できる新型COセンサーの開発や、使用年数に応じ買い替え時期を知らせる機器など、安全面に着目した技術開発に取り組むほか、2007年4月にはガス機器保安を技術面から強化するため、商品開発部に品質技術グループを新設し、トラブル時の原因分析や情報周知、再発防止に関わる取り組みを強化しました。

また、ガス機器の安全高度化に業界横断的に取り組むための検討機関として設立された「あんしん高度化ガス機器普及開発研究会^{*}」にも積極的に参画し、ガス業界全体の安全レベルの向上に努めています。

^{*} ガス事業者、ガス機器メーカー、消費者代表で構成する安心して使用できるガス機器の普及・開発に取り組む研究会

ガス機器に装備されている二重三重の安全機能

小型湯沸器

- 不完全燃焼防止装置: 不完全燃焼をはじめるとガスを止めます。
- 立ち消え安全装置: 風などで炎が消えた場合、ガスを止めます。
- 過熱防止装置: 燃焼時に異常を感知するとガスを止めます。

ガスコンロ

- 天ぷら油過熱防止機能: 油の温度が約250℃になると、温度センサーがなべ底の温度を検知してガスを止めます。
- コンロ消し忘れ防止機能: 万が一消し忘れても約1~2時間で自動消火します。
- 立ち消え安全装置: 火が消えても自動的にガスを止めます。

屋外設置型給湯器

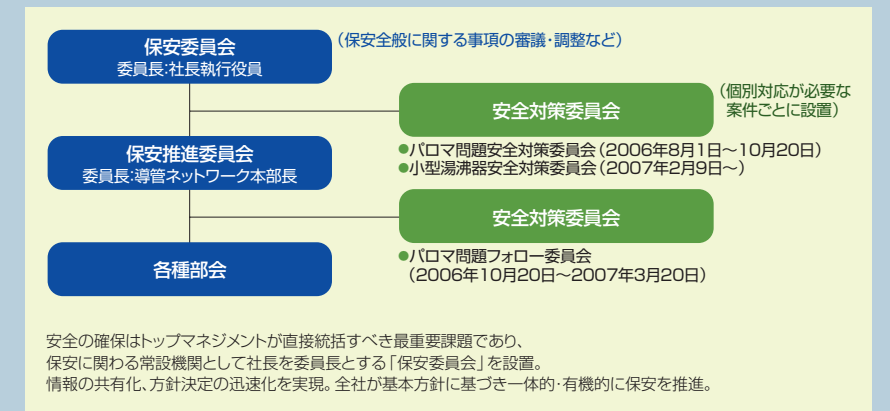
- 自己診断機能: 異常燃焼を機器本体が感知し、安全に燃焼しながら故障サインを表示します。

行動3 さらに安全に向けた保安体制の強化

保安委員会・保安対策委員会などの設置

安全は経営のトップが直接関与すべき大変重要な問題であるという認識のもとこれまで取り組みを進めてきましたが、さらなる安全に向けて保安管理体制を見直し、2006年8月に社長を委員長とする「保安委員会」を設置しました。さらに、保安計画や保安施策について、実質的な審議・調整を行う「保安推進委員会」を、保安委員会の下部組織として設置しました。なお、ガス事故情報に対して迅速に対応できるように、保安委員会委員長(社長)が安全対策委員会をいずれかの委員会の下部組織として適宜設置できる仕組みにしています。

保安組織・体制の整備・充実



お客さま保安部の新設

お客さまが日々ご使用になるガス機器の保安に関する諸業務を一元的に統括し、さらに円滑に推進していくため、2007年4月にお客さま保安部を新設しました。お客さま保安部ではガス機器の安全に関する基本戦略や家庭用および業務用機器の保安政策等を策定し、地域の支社や協力企業と連携して、オール東京ガスで保安確保を具現化していきます。

お客さま保安部長コメント

機器の安全対策の推進とお客さまとのコミュニケーションの充実を図ります

昨年のガス機器などの安全性に対するお客さまの不安感は、私たちが従来から取り組んできた安全対策が、社会の変化に十分対応できなかったことの現われであると感じています。不完全燃焼防止装置付ガス機器の普及促進などのハード対策により、CO中毒事故を急激に減らすことは成功しましたが、一方で、お客さまへの安全・安心に関する情報提供が十分でなく、ガス・ガス機器の使用法について、十分に理解いただけなかった結果なのかもしれません。そのような反省に立ち、ハード対策をさらに強力に推進しつつ、今後は双方コミュニケーションの充実を図っていききたいと考えています。



お客さま保安部長 島山 幸三

責任 ガスを安全にお届けするために

工場で製造したガスは、ガス導管網を通じて、お客さまのもとまでお届けしています。東京ガスでは、お客さまのもとに安全にガスをお届けするため、これまでも保安対策の強化に取り組んできました。

2007年2月、東京ガスは、北海道北見市において埋設されている古いガス導管（1967年埋設の「ねずみ錆鉄管」）から漏えいした一酸化炭素（CO）を含むガス※による中毒事故が発生したことを受けて、自主的に保安対策の一層の強化に取り組むこととしました。

※ 東京ガスが供給する都市ガスには一酸化炭素は含まれていません。

行動 古いガス導管の点検・取替への取り組み

「ねずみ錆鉄管※」の早期対策の実施について

道路下に埋設されている「ねずみ錆鉄管」のうち、入れ取り替えなどの対策が必要な管（約1,200km）を対象に、従来予定していた対策完了の時期を5年前倒して、2015年度までに完了します。

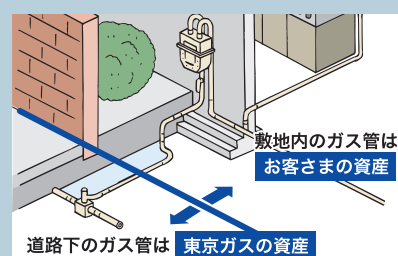
また、法に定められている3年に1回の検査に加え、自主的な漏えい点検を1年に1回の頻度で実施していきます。

※ ねずみ錆鉄管
鉄に黒鉛（炭素の化合物）を混ぜて型に流し込んで作った管で、比較的腐食に強く丈夫である反面、衝撃に弱いという特徴があります。現在は新規埋設が禁止されています。

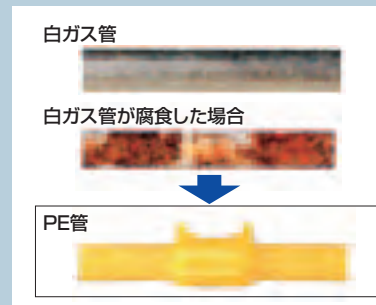
「白ガス経年埋設内管」(白ガス管)※1の対策の実施

保安上重要とされる建物※2における「白ガス経年埋設内管」の対策について、お客さまのご理解を頂きながら、腐食や地震に強いポリエチレン管（PE管）等への取り替えを推進し、2015年度までの対策完了を目指していきます。

- ※1 白ガス管
表面を亜鉛でメッキした腐食には強い鋼管です。しかし、地質条件などにより腐食が進行し、ガスの漏えいの原因となります。現在は新規埋設が禁止されています。
- ※2 保安上重要とされる建物
不特定多数の方が出入りする建物・公共性のある建物（学校・病院・地下街・デパート・公共施設など）、鉄筋系建物です。



「内管」はお客さまの資産であるため、取り替え費用はお客さまの負担となります。



信頼されるガス事業者であり続けるために

ガス・ガス機器を安全にお使いいただくことは、当社にとって、経営理念に掲げる「快適な暮らしづくり」の根幹であり、重要な社会的責任です。2007年2月に私たちは5名の有識者の方をお招きして、「製品安全と保安・防災」をテーマに、ステークホルダーダイアログを開催しました。ガス・ガス機器の安全をより確かなものとしていくために、技術開発によって機能の高度化に取り組むとともに、お客さまとのコミュニケーションの充実を図っていくことが必要であることを再認識いたしました。お客さまが安心して快適な暮らしをおくれるように、東京ガスはこれからも努力し続けていきます。

ステークホルダーダイアログでいただいたご意見（抜粋）

- 「安心」を確保するためには、お客さまとのコミュニケーションを通じて、何との引き換えでどの程度の安心が得られるのか、判断基準を共有化することが必要である。長い年月使用した場合の品質の変化についても考えていかなければならない。
- 事故が起きた場合には、対策を考えることも重要だが、一刻も早く情報を開示することが必要である。情報を開示することによって、第二、第三の事故を防ぐことができる。

※ ステークホルダーダイアログの模様は63ページに詳しく掲載しています。

ガス機器の自主的な回収・点検・交換等について

東京ガスでは、お客さまの安全を第一に考え、ガス機器などについて不具合等の疑いがある場合やその恐れがある場合は速やかにそれを社会に公表し、迅速に対応を進めています。2006年度は、パロマ工業（株）製FE式瞬間湯沸器、リンナイ（株）製の開放式小型湯沸器のほか、浴室暖房乾燥機や食器洗い乾燥機、シャワー付BF風呂釜についても、問題が発生した都度、そしてお客さまのご協力のもと、自主的な点検・部品交換作業等を実施しました。

内容	概要と東京ガスの取り組み
(株)ハーマンプロ製 浴室暖房乾燥機	機器設置時の電気配線の損傷および電装基盤内の部品不具合により、発熱・発火する恐れのあることが判明しました。東京ガスは、ご使用お控えいただきたい旨、新聞告知広告・ダイレクトメール・ホームページで速やかにお知らせするとともに、自主的な点検・部品交換作業を無償で実施しました。
松下電器産業（株）製 卓上タイプ食器洗い乾燥機	形状の配慮不足によりトラッキング現象を引き起こし、経年によって発煙・発火する可能性が判明しました。東京ガスは、新聞告知およびダイレクトメール・ホームページで、松下電器産業（株）による無償点検・部品交換実施をお知らせしました。
(株)ガスター製 シャワー付BF風呂釜	部品の不具合から、使用中に高温水や蒸気が出る恐れのあることが判明しました。東京ガスは、新聞告知広告・ダイレクトメール・ホームページで使用時の注意をお願いするとともに、点検ならびに部品交換を無償で実施しました。

空気抜き孔付き機器接続ガス栓の自主的な確認作業の実施について

東京ガスが、1991年9月から2004年1月までに設置した、キッチン組み込みタイプの家庭用ガスコンロ接続に使用する「空気抜き孔付き機器接続ガス栓」について、ごく稀に微量のガス漏れが発生することが判明しました。※1設置の可能性のあるお客さまには、安全のご確認ならびに安全なご使用をお願いするダイレクトメールを送付するとともに、電話、往復はがき、弊社ガス工事図面による調査を行うとともに、スタッフも含めオール東京ガス全体で、複数回の自主的な巡回などの取り組みによって、該当部分の確認と作業を実施しました。

※1 何らかの理由でビスの取れた空気抜き孔付き機器接続ガス栓のつまみが、ガスコンロ下部の引き出し型キャビネットとの接触によって半開の状態になった場合に、ごく少量のガス漏れが発生することがあります。

対象のお客さま	件数※2	東京ガスの取り組み
「引出し型キャビネット」が設置されている可能性のあるお客さま（閉栓中のお客さま含む）	192万3,438	2007年5月31日現在、138万3,510件のお客さまの点検を完了しています。不在等のお客さまについては、引き続き連絡して、点検作業を実施するとともに、閉栓中のお客さまについては、開栓作業時に点検を実施していきます。
「引出し型キャビネット」が設置されていないことが確認されたお客さま	220万6,537	定期的を実施する安全点検訪問時等に点検を実施していきます。
空気抜き孔付き機器接続ガス栓の未設置が確認されたお客さま	10万8,611	対象のガス栓が設置されていない旨をお知らせするダイレクトメールを送付しました。
合計	423万8,586	

※2 長野都市ガス(株)へ譲渡（2006年7月）した2万1,085件を除く

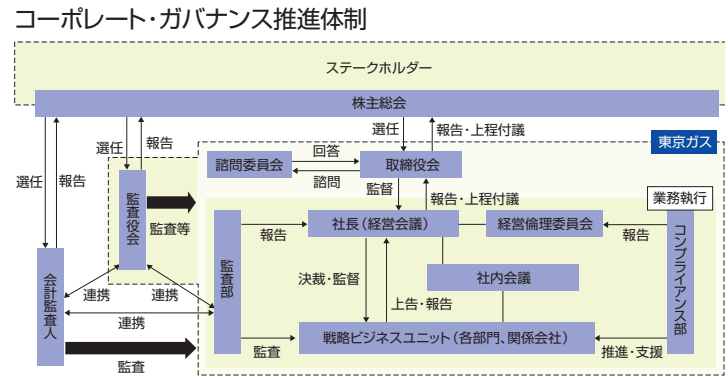
2006年度の活動実績と今後の課題

当社は、エネルギー供給会社として公益的使命と社会的責任を果たすために、
 これまでもコーポレート・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てきました。
 「経営理念」「企業行動理念」の実現に向けて取り組んでいるCSR活動についてご報告します。

	2006年度実績	参照ページ	今後の重要課題
監査体制	監査役監査・内部監査の実施	15	効果的・効率的な監査役監査の実施、重要リスクの対応状況に重点を置いた内部監査の一層の充実
	監査役、関係会社監査役、内部監査部門の連携	15	関係会社監査役を含めた緊密な相互連携の一層の強化
内部統制	「業務の適正を確保する体制(内部統制システム)の整備に関する基本方針」の策定	16	会社法で取締役会における決議が義務付けられていないグループの中小会社(資本金5億円未満かつ負債総額200億円未満)における、「業務の適正を確保するための体制(内部統制システム)の整備に関する基本方針」の策定
	「財務報告に係る内部統制の評価及び監査」制度への対応	16	文書化・評価作業の完遂、本番実施に向けた内部統制の評価・運用体制の整備
リスクマネジメント	「経営が管理すべき重要リスク」の確認および改訂	16	事業環境の変化に伴う新たな重要リスクの把握・評価、および既存重要リスクの再評価の一層の充実
	重要リスクが顕在化した場合等の報告規則(「エスカレーションルール」)の制定	16	重要リスクが顕在化した場合等の報告規則の普及浸透
	リスクマネジメント研修の実施	WEB	継続的なリスクマネジメント研修の実施
コンプライアンス	「独占禁止法違反行為」の再発防止策とコンプライアンスの取り組みの強化	18	「事例集」の活用によるコンプライアンスマインドの一層の定着
	東京ガスグループ全社を対象としたコンプライアンス意識調査の実施	19	個別のコンプライアンスリスクへの対応強化 法令意識教育の継続的な実施
	コンプライアンス相談窓口の受付対象範囲拡大への対応	19	関係会社におけるコンプライアンス推進の取り組み拡充
情報セキュリティ	情報セキュリティ教育と自主検査の実施	19	情報セキュリティ教育と自主検査の継続的に実施による情報セキュリティ意識のさらなる向上
	「情報セキュリティポリシー」の適用範囲の拡大	19	「情報セキュリティポリシー」を全グループ会社に展開
資材調達マネジメント	お取引先へアンケート調査の継続実施	20	お取引先とのコミュニケーションの強化と拡充
	お取引先のコンプライアンスに関する取り組み調査の実施	20	お取引先のコンプライアンス違反防止策の推進
	グリーン購入の推進(東京ガス循環再生紙の活用促進、カタログ購買での目標設定と実績管理)	WEB	グリーン購入の推進により、循環型社会の構築、都市環境保全に貢献
ヒューマンリソース マネジメント	社員の自主的な意志に焦点を当て、能力発揮や適材適所の実現に向け、FA制度を導入	21	オール東京ガスにおける人材育成の強化
	安心して業務に集中するための仕組みを強化するため、介護支援制度を中心とした働きがい支援制度の拡充	60	業務の効率化も含めたワークライフバランスの推進
	労働災害の防止に向け労働安全衛生マネジメントシステム(OSHMS)を全社的に導入	21	OSHMSの一層の強化に向け、事業所トップから現場担当者まで各種勉強会などを実施
	現場ニーズに応じた各種運転訓練の実施による個々の運転者の技能レベル向上	WEB	社内ライセンス制度の一層の強化・整備と各種訓練において「よく見ること」を指導徹底
	産業保健チームを新設し職場指導などと安衛法対応を強化、メンタルヘルス対応の専門チームを新設	61	産業保健活動の一層の強化と外部医療機関の活用などによるメンタルヘルスの取り組み強化
環境への取り組み	お客さま先および事業活動における温暖化対策の推進	53	温暖化対策ガイドラインの目標達成に向けたお客さま先における天然ガス利用の促進および当社グループ事業活動における省エネルギーの一層の推進
	循環型社会形成に向けた取り組み	54	事業活動における3R(発生抑制、再利用、再生利用)の取り組み強化
	当社グループをあげた環境マネジメントシステムの継続的改善	22	環境マネジメント活動の展開による当社グループの環境意識および環境保全レベルのさらなる向上
	行政・NPO・企業との協働や自然体験活動など多彩な環境コミュニケーション活動の実施	55	パートナーシップを重視した環境コミュニケーション活動の継続的な展開

コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方と体制

東京ガスは、「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」という経営理念のもと、コーポレート・ガバナンスの強化に向けた施策を実施しています。2006年5月からは、東京証券取引所に「コーポレート・ガバナンスに関する報告書」を提出しています。



経営体制

取締役・取締役会

当社は2002年から経営の意思決定の効率化・迅速化を図るために、取締役の人数を大幅に削減しました。業務執行と監督機能を強化しつつ透明性を高めるため、社外取締役の招聘を行いました。

2007年6月末現在、取締役会は社外取締役3名を含む11名で構成されており、任期は1年です。取締役会への社外取締役および社外監査役の出席率は、約9割となっています。

執行役員制度

執行役員に各部門の業務執行に関する権限を大幅に委譲するとともに、責任の明確な業務遂行体制を整備しました。執行役員は、本部と関連する関係会社を戦略単位とする「戦略ビジネスユニット」の経営を執行し、取締役会が決定した経営方針のもと、グループ価値の最大化に取り組んでいます。なお、執行役員の任期は、執行責任を明確化するため、1年としています。

諮問委員会

社外取締役および社外監査役の代表、会長、社長により構成される「諮問委員会」を設置しています。諮問委員会は、取締役会の諮問を受け、役員を選任および役員報酬などを審議し、経営の透明性と客観性の確保を図っています。

経営会議

取締役会を補完する審議機関として「経営会議」を設置しています。取締役会付議事項の事前審査、経営戦略全般に関わる重要事項について審議しています。構成メンバーは社長執行役員、副社長執行役員、常務執行役員（出向者を除く）の計13名ですが、常勤監査役も出席しています。

社内会議

当社では、事業運営にあたり、効率性、専門性、迅速性等を重視する観点から、ガス・バリューチェーンに沿った「戦略ビジネスユニット制」を基本組織としています。このため、会社施策全般に関わる重要な経営課題については、戦略ビジネスユニットを跨る調査・検討・調整などを行う必要があり、施策の整合性、実効性、一体性をより高めるために、部門横断の社内会議（現在は全16の会議体）を設置しています。これらの会議は原則として役員を委員長とし、特に重要と位置づけている倫理、保安、お客さま満足に関わる3委員会については社長を委員長としています。各会議で検討および承認された事項は、必要に応じて「経営会議」に報告されます。

役員報酬制度

2005年4月、当社は役員の仕事業績に対する経営責任を明確化するとともに、役員報酬の客観性・透明性を確保するために、

「役員報酬に関わる基本方針」を策定しました。この方針に基づき、退職慰労金の廃止および業績連動型報酬体系の導入などを軸とする役員報酬制度の見直しを行いました。また、経営に株主の視点を反映する目的から、社外取締役を除く取締役は、「株式購入ガイドライン」に従い、当社株式を毎月取得し、在任中保有することを義務付けられています。

監査体制

WEBで詳しく

監査役・監査役会

当社の監査役会は、社外監査役3名を含む5名で構成されており、それを支える組織として監査役室を設置し、5名の専任スタッフを配置しています。監査役は、「監査役監査基準」に従って、取締役会、経営会議をはじめ重要な会議に出席し、必要があると認めるときに適法性の観点から意見を述べるほか、本社および主要な事業所ならびに子会社において業務の状況などの調査を行い、また経営トップと定期的あるいは随時会合をもち、意見交換を行っています。さらに、監査部や会計監査人とも密接な連携をとりながら、良質な企業統治体制の確立に向け、取締役の業務執行を厳正に監査しています。

内部監査部門

当社における内部監査の組織としては社長直属の監査部があり、41名のスタッフ（CIA:公認内部監査人 6名、CISA:公認情報システム監査人 4名）を配置し、専門的監査を効果的に実施する体制を整えています。

内部統制

内部統制システムの整備

当社は、会社法第362条、同施行規則100条に基づき、当社グループの「経営理念」「コーポレート・ガバナンス体制」「リスク管理体制」「監査体制」などについて、これまで築き上げてきた理念、制度、運用実態などをベースに「当社グループの業務の適正を確保する体制（内部統制システム）の整備に関する基本方針」を策定し、2006年4月の取締役会で決議しました。

「財務報告に係る内部統制の評価及び監査」制度への対応

当社は、金融商品取引法の施行に伴い、2008年度から適用が開始される「財務報告に係る内部統制の評価及び監査」制度に対応するために、2006年4月に全社横断的な対応組織である内部統制推進委員会を設置するとともに、その下に実務面を担当するためのプロジェクトチームを設置し、対応体制の整備を進めています。



プロジェクトチーム会議

リスクマネジメント

WEBで詳しく

統合リスクマネジメントシステムの構築

当社では、2004年度より、監査部に「リスク管理推進セクション」を設けるとともに、当社各部門および連結子会社に「リスク管理推進者」（約100名）を配置しました。「リスク管理推進セクション」および「リスク管理推進者」は、定期的に情報交換を行い、各部門や連結子会社におけるリスクの変動や、リスク対応策の実施状況ならびに追加施策の状況などを把握しています。

さらに、「リスク管理推進セクション」では、「経営が管理すべき重要リスク」の変動とその対応状況について集約し、経営会議に報告しています。経営会議および取締役会により「経営が管理すべき重要リスク」の確認および改訂が、毎年、定期的に行われています。こうした体制を確立したことで、重要リスクをグループ全体の視点から体系的に把握することが可能となり、証券市場をはじめとするステークホルダーに対してもリスク情報を適切に開示できるようになりました。また、定期的なモニタリングを実施することで、変化し続けるリスクへの迅速な対応が可能となりました。

経営が管理すべき重要リスク(要旨)

WEBで詳しく

- 1 製造・供給支障
- 2 ガス機器等製品品質上の問題
- 3 他社のガス事故に起因する風評被害
- 4 自然災害
- 5 原料調達支障
- 6 市場リスク
- 7 天候の変動
- 8 既存事業リスク
(イ) 競合激化
(ロ) 原料調達環境の変化
(ハ) 既存需要の減少
- 9 投資回収リスク
- 10 情報漏洩
- 11 基幹システムの停止・誤作動
- 12 コールセンターへの電話不通
- 13 環境リスク・コンプライアンスリスク
- 14 CS・お客さま対応リスク

重要リスクが顕在化した場合等の報告規則（「エスカレーションルール」）の制定

重要リスクが顕在化した場合などに、その情報が適時・適切に、必要なレベルの上位者に報告される企業文化・組織風土をより一層徹底するために、上述のリスク管理規則の下部規則として、「重要リスクが顕在化した場合等の報告規則」を制定し、2007年度より実施しています。

クライシスマネジメント体制の整備

統合リスクマネジメントシステムは、主にリスクへの事前対応を中心としたものですが、当社はライフラインを担当する公益事業であるため、実際に事故などのリスクが発生した場合の対応体制として、長年にわたりクライシスマネジメント体制を整備してきました。「非常事態対策本部規則」を制定し、地震などの重大な自然災害やパイプライン、工場に重大な事故が発生する製造供給支障はもちろんのこと、コンプライアンス上の問題、テロ、サイバーテロなどのあらゆる危機が発生した場合には、同規則に従い、「非常事態対策本部」が迅速に設置される体制を整備しています。また、重要なものについては定期的な訓練を実施しています。

●2006年度の主な取り組み（非常事態対策本部）

2006年度は今まで事象ごとに分かれていた災害などへのクライシスマネジメント体制を「非常事態対策本部」として一本化し、あらゆる非常事態に取り組む組織として統一の対応体制を確立しました。

コンプライアンス

WEBで詳しく

コンプライアンス基本方針

事業活動にあたり、倫理観に基づき法令を遵守することは、当社の競争力の根源である「安心・安全・信頼」のブランド価値向上の基盤となるものです。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。

コンプライアンス基本方針

- 1 コンプライアンスマインドの醸成
- 2 全社方針と各部門が連携した取り組みの展開
- 3 コンプライアンスPDCAサイクルの確立

経営倫理委員会

社長を委員長とする「経営倫理委員会」を設置し、コンプライアンス基本方針をはじめとする当社グループでの取り組み全般を経営レベルで審議するとともに、諸施策の実施状況の把握と次年度以降の活動の確認を行っています。

2006年度は、コンプライアンス相談窓口の対応状況やコンプライアンス意識の定着状況のモニタリング、コンプライアンス監査結果、公益通報者保護法への対応などについて審議・確認する定例のものに加え、7月に「独占禁止法違反のおそれのある行為」に関する対応をテーマとして行い、計3回開催しました。

コンプライアンス推進体制

2002年11月、経営倫理委員会事務局として「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、コンプライアンスリスクの低減、社内外への情報発信などを積極的に進めています。

あわせて、各ユニットに「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。各職場においては、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。コンプライアンス推進活動の日常化・活性化のために、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っています。



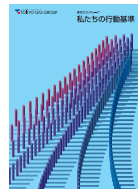
推進担当者連絡会実施風景

「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、役員および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る価値観に基づいた指針である「7つの約束」を骨子としています。(→P5) 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。

2006年度は、6月から9月にかけて、前年のコンプライアンス意識調査における自由意見やグループインタビューをもとに作成した「行動チェックシート」による職場勉強会を行いました(東京ガス社内受講者数5,665名)。各自のチェック結果および職場での話し合いで「気づき」を得た項目について、「私たちの行動基準」と照らして再確認することで、さらなる徹底を図りました。

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。



私たちの行動基準

コンプライアンスの取り組みの強化

「天然ガスエコ・ステーション建設工事入札」に関わる件を契機に、当社グループをあげて「法令遵守の再点検」を実施しました。2006年11月から2007年3月にかけて「法令チェックシート」(「私たちの行動基準」手引きの別冊)と「ケース」を活用したディスカッション型の法令意識教育を各職場で行いました(東京ガス社内受講者数5,709名、関係会社受講者数約1,000名)。「ケース」を活用して考え、職場のメンバーと議論していくことで、法令に対する意識と感度を高めるとともに、「法令チェックシート」を活用して、東京ガスグループの業務に関

わりのある主な法令の趣旨やポイントの理解を図りました。

さらに、「関係会社におけるコンプライアンス推進体制の強化」として、新たに営業統括者などをコンプライアンス推進担当者を選任して現場第一線まで浸透する体制にするとともに、当社からのダイレクトな情報提供や研修を行っていくなど、当社からの支援強化を図りました。

2007年度は、過去のコンプライアンス意識調査結果や職場勉強会、今後予想される法的リスクなどを取り込んで集大成した「事例集」を活用しての職場勉強会を当社グループをあげて実施し、さらなるコンプライアンスの徹底を図っていきます。

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ました。また、監査報告から1年経過後に、指摘事項の改善状況を確認するフォロー監査を実施し、着実なリスク改善に努めました。

「天然ガスエコ・ステーション*建設工事入札」に関わる独占禁止法違反についてのご報告

●公正取引委員会への報告

国の補助事業であるエコ・ステーション建設工事について、「東京ガスエネルギー株式会社」「東京ガスケミカル株式会社」「東京ガス・エンジニアリング株式会社」「株式会社キャプティ」の関係会社4社が過去に応札した一部の入札において、独占禁止法違反とみなされるおそれのある行為が確認されたため、2006年6月26日に公正取引委員会に報告しました。

●報告後の再発防止策とコンプライアンスの徹底

「独占禁止法違反のおそれのある行為」を東京ガスグループとして重大に受け止め、2006年7月21日に経営倫理委員会を開催して、原因・背景の究明と対応策を審議し、同様の事態が二度と発生しないよう、コンプライアンスの徹底を図りました。

(1) 当該4社における再発防止策について

7月に「独占禁止法マニュアル(別冊)入札合編」を作成して緊急研修会を実施し、独占禁止法の理解を徹底しました。さらに、フォローとして独占禁止法に関わる相談窓口に対応する体制にしました。また、「エコ・ステーション対策委員会」を設置し、業務フローや東京ガスグループとしてのエコ・ステーション建設事業の取り扱いについて、鋭意検討を進めました。

(2) 東京ガスグループにおけるコンプライアンスの取り組みの強化について

独占禁止法に関する知識不足については、当社グループ共通の課題であると認識し、コンプライアンス徹底の観点から、9月と10月に当社グループをあげて上記(1)と同様の研修を実施しました。

さらに、グループの全社を対象に「法令遵守の再点検」と「関係会社におけるコンプライアンス推進体制の強化」を図りました。

●公正取引委員会の行政処分および社内処分

2007年5月11日、当該4社は、公正取引委員会から排除措置命令および課徴金納付命令(4社合計1億1,737万円)を受けました。当該4社の社長およびエコ・ステーション建設事業担当役員が役員報酬を返上し、担当部長はけん責処分としました。また、関係会社も含めたグループ経営における経営責任として、当社社長および関係会社担当役員が役員報酬を返上しました。

●行政処分を受けての再発防止策

(1) 当該4社において、「独占禁止法の遵守に関する行動指針」を策定し、法令の遵守に努めます。

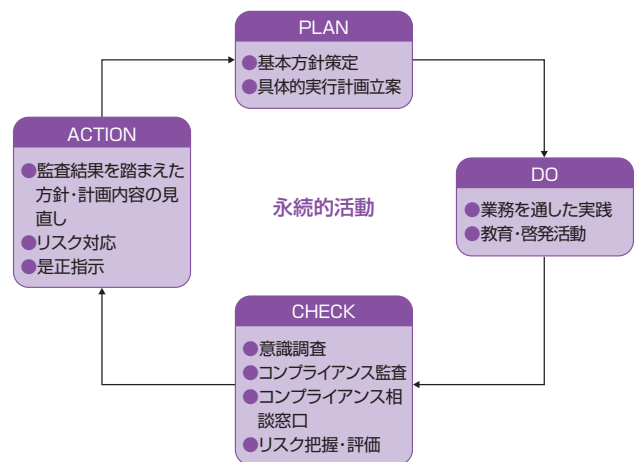
(2) 東京ガスグループの従業員に対して、独占禁止法などの法令に関する研修会を継続的に実施し、法令遵守の意識の向上を図ります。

(3) 東京ガスグループにおいて、エコ・ステーション建設工事を行う事業者を東京ガス・エンジニアリング株式会社1社に集約するとともに、業務の進め方を見直します。

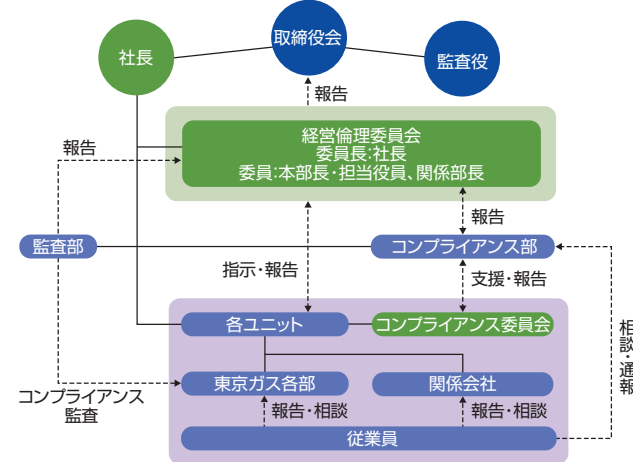
* 天然ガスエコ・ステーション

天然ガス自動車への天然ガスの供給を事業として行うための供給設備を設置する施設

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



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把握のために、全従業員を対象としたアンケート調査を定期的に行っています。

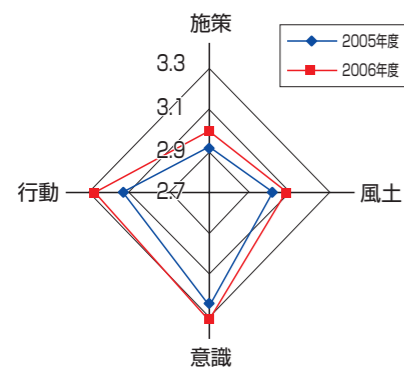
2006年度は、初めて全関係会社の全従業員を対象に、当社と同じ内容のアンケート調査を実施しました。

調査の結果、当社の従業員についてはリーダーチャート図の通り、各項目において昨年を上回っており、組織が良い方向に変化していることが検証できました。調査結果とそれを受けた取り組みの方向性を2007年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織り込みました。

関係会社については、「施策」と「風土」において相対的に得点不足が見られました。調査結果は次年度以降の取り組みに活かしていくため、全関係会社にフィードバックしました。

また、当社グループの従業員に対して、これらの調査結果と取り組みの方向性をイントラネットに掲載して公開しました。

当社のコンプライアンス・アンケート得点



コンプライアンス相談窓口と公益通報者保護法への対応

当社では、2004年10月に当社グループを受付対象範囲とする「コンプライアンス相談窓口」の体制を確立しました。

コンプライアンス相談窓口は職制への相談がためられる場合に、従業員が直接相談・通報できるもので、社内（コンプライアンス部）と社外（弁護士事務所）に設置しています。また、相談・通報への対応にあたっては、プライバシー保護、不利益処分の禁止など、相談者の保護が保証されています。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。

また、2006年4月に施行された「公益通報者保護法」への対応として、主に次の2点を実施しました。1点目として、職場での対応・解決が基本であること、企業の内部での対応力強化の重要性などを周知しました。2点目として、公益通報者保護法の保護対象範囲に合わせて、相談窓口の受付対象範囲を取引先（オール東京ガス他）まで拡大し、ポスター掲示やイントラネット等で周知しました。

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努めています。

コンプライアンス相談窓口の概況（2006年度）

相談内容	件数
法令に関するもの	12
社内ルールに関するもの	18
職場の人間関係に関するもの	24
雇用・雇用管理に関するもの	6
合計	60

情報セキュリティ

情報セキュリティ教育と自主検査の実施

当社グループでは、情報セキュリティレベルの向上を図るために、情報セキュリティ教育を行うとともに、セキュリティレベルを確認するための自主検査を行っています。

情報セキュリティ教育では、2006年11～12月に、当社グループ41社の従業員・派遣社員・協力会社社員を対象にeラーニング・グループ学習などを実施。情報漏洩などのリスクについて学習することで、情報セキュリティに対する理解を深め、業務に活かしています。

また、2007年1月に、予め定められたチェックリストに基づく自主検査を実施しました。

今後も、これらを継続的に実施していくことで、当社グループ各社が、より高い情報セキュリティレベルで業務を行っています。



eラーニングの画面

「情報セキュリティポリシー」の適用範囲の拡大

当社グループ各社では、2000年以降、情報セキュリティポリシーをそれぞれ策定・運用してまいりました。2006年12月には、グループ23社を対象とし、各社の情報を守るために必要な共通の情報セキュリティポリシーとして、「ネットワーク利用規定」を策定しました。このポリシーの適用に際しては、イントラネットを活用してグループ従業員への周知徹底を図っています。

2007年度は、情報セキュリティポリシーを改訂し、全グループ会社に展開する予定です。

資材調達マネジメント

WEBで詳しく

購買活動の行動基準

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、2005年3月には、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訂版を策定し、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

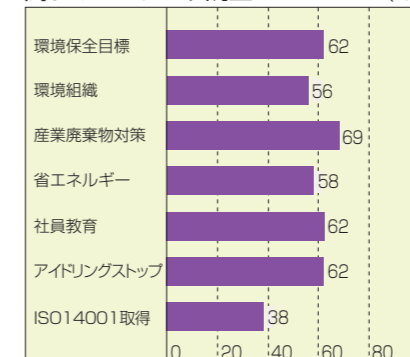
オープン	良質で安全かつ経済的であれば、国内外を問わず幅広く調達することを基本とし、その手続きも理解しやすい簡素なものとしたします。
公平・公正	お取引先については、品質・価格・信頼性・納期の確実性・アフターサービス・既設設備との整合性・技術力・経営状態などを総合的に勘案し、経済合理性に基づいて公平・公正に選定します。
コンプライアンス	購買取引は、お取引先の皆さまおよび当社の双方が、全ての関連法規、その精神および企業倫理を遵守すべきであると考えます。
相互信頼	公平で公正な購買取引を通じて、お取引先の皆さまとの信頼関係を確立し、相互の発展のもと協働して「安心・安全・信頼のブランド価値」の維持向上に努めます。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。
環境への配慮	循環型社会の実現を目指し、経済的条件に環境性の観点を加え、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・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アンケート調査を行っています。2005年度以降は調査項目の中にコンプライアンスへの取り組みに関する項目を追加するとともに、2006年度には調査対象を見直しました。

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。

2006年度お取引先の環境配慮に関するアンケート調査 (%)



※ 2006年度調査対象は前年度に一定以上のお取引のあるお取引先(385社)に限定

ヒューマンリソースマネジメント WEBで詳しく

人事制度

当社では、企業活力の源泉は「人」という考え方を基本に、個人の業績向上を組織のアウトプット向上に結びつける人事諸政策を展開しています。

処遇制度については、従業員一人ひとりが自らの能力を高め、日々努力を重ねて、会社の業績向上に貢献した従業員が「頑張った甲斐があった」と納得・満足できるよう、一定期間の業績を反映する仕組みを導入しています。

また、従業員全員が会社や部門の目標と自分の役割や責任を理解し、より高い目標をもちながら、計画的に自らを成長させていけるように、個人の目標と業績や組織への貢献度などをマネジメントする「目標管理制度」を採用しています。これによって自分の成果がどれだけ業務の付加価値向上や部門や会社の業績向上につながったかを一人ひとりが明確に理解できるようにしています。

また、業績向上のみならず、仕事の進め方や職場における行動などについてもさらなる改善を進めていけるように、上長だけでなく、同位・下位者からも日々の行動について評価してもらう、「360度評価システム」を導入し、従業員の成長を促すとともに、評価に対する納得感を高めています。

能力開発支援

当社は、「人は仕事を通じて成長する」という認識のもと、「配置→能力開発→活用(アウトプット)→評価(処遇)→再配置」という、ステップアップにつながる好サイクルを基本に人材育成を進めています。

能力開発は、「職場での上司による仕事を通じた指導育成(OJT)」を中心に、それを補完するための「教育・研修(Off-JT)」および「本人による自己啓発」の3つを効果的に組み合わせることによって行っています。

また、配置については、個々人が生涯の仕事生活を通じて、もてる能力を最大限発揮していけるよう、毎年、「どのような経験(仕事)を積みたいのか」などについて上長と面接で話し合い、今後のキャリア開発や異動計画に活用しています。

さらに、ほぼ5年ごとの節目節目で従業員個々人が自らの仕事生活について考える機会をもつことができるように、キャリア開発支援体系も構築しています。

2006年9月には、現場力のさらなる向上や効率的な研修運営を目指して、研修施設を集約し、人材育成センターを開所しました。ここでは、関係会社や協力企業の従業員にも研修を提供しています。

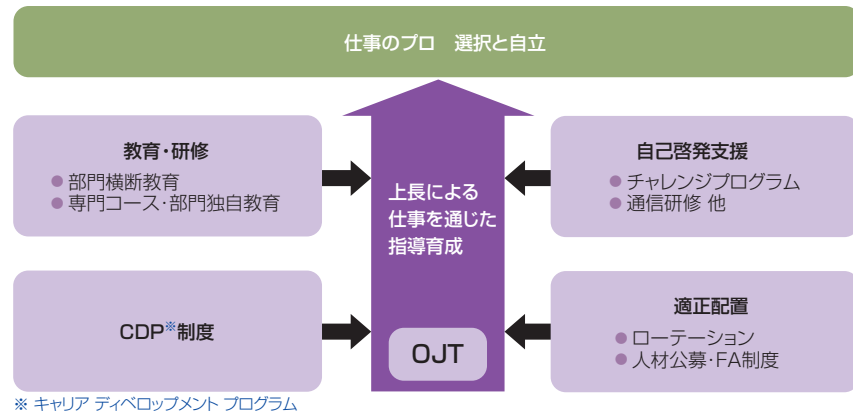
労働安全衛生

当社は、2006年度に労働安全衛生マネジメントシステム(OSHMS)を全社的に導入し、各職場が日常的に実践している労働安全衛生の取り組みを強化するとともに、リスクアセスメントを活用した災害リスクの定量的削減に努めています。

労働災害防止に向けて、OSHMSのさらなる定着・強化を目指し、事業所トップマネジメント層対象のセミナーや現場担当者向け勉強会の開催など、より現場実態に即した仕組みへの改善・強化を継続的に図ってまいります。

働く人の命と健康を守る労働安全衛生は、企業存立の基盤です。今後も、当社は労働安全衛生の確保を最優先し、関係法令などのコンプライアンスを徹底するとともに、災害・事故リスクの排除に努め、労働安全衛生のエクセレントカンパニーを目指します。さらに、関係会社、協力企業を含めたオール東京ガスの労働安全衛生を、東京ガス同様の高いレベルで確保するために、最大限の支援に努めてまいります。

人材育成制度の全体像



環境への取り組み

環境理念と環境方針

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

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

環境保全ガイドライン

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、環境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への関心の高まりから「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広げました。今後も継続して環境活動を推進していきます。

環境会計

当社は1994年から環境投資額などを公表しています。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。

環境マネジメントシステムの改善

当社は、2005年3月に、全部門・全事業所においてISO14001認証を取得しました。以降、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、環境マネジメントシステムの改善に取り組んでいます。

環境保全ガイドライン

		2006年度目標	2006年度実績	2010年度目標	
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	お客さま先でのCO ₂ 抑制量	660万トン	661万トン	800万トン
	2 事業活動における温暖化対策	都市ガス製造工場のエネルギー使用原単位	1%削減	2.4%削減	1%削減
		地域冷暖房のエネルギー使用原単位	1%削減	0.6%削減	1%削減
		発電所のエネルギー使用原単位	—	—	1%削減
東京ガスの事業所等のエネルギー使用原単位	1%削減	6.3%削減	1%削減		
3 海外環境技術協力	オーストラリアにおいてCO ₂ 吸収により地球温暖化防止に貢献する植林事業に参画しています。				
資源循環の推進ガイドライン	1 産業廃棄物分野における対策	生産工場でのゼロエミッション	4拠点/10拠点中	5拠点/11拠点中	10拠点/10拠点中
		産業廃棄物の再資源化率	91%以上	87%	91%以上
	2 紙ごみ(紙資源循環)分野における対策	オフィスにおける紙ごみ削減率(対05年度削減率)	2%削減	3.9%削減	10%削減
紙ごみの再資源化率		85%以上	87%	85%以上	
3 掘削土分野における対策	一人当たりのコピー用紙年間使用量	7,400枚	7,154枚	5,000枚	
	想定搬出量に対する実搬出量(残土量)の比率	19%	19.3%	15%	
グリーン購入ガイドライン	電子カタログ購買のグリーン購入率	60%	60%	70%	
	電子カタログ購買導入済関係会社数	35社	38社	48社	

ガス・バリューチェーンで見る 東京ガスのCSR活動

当社は、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、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紹介するために、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。

ガス・バリューチェーン	原料調達 ● 資源事業本部 →P25	都市ガス製造 ● エネルギー生産本部 →P28	都市ガス供給 ● 導管ネットワーク本部 →P31	販売・サービス ● リビングエネルギー本部 ● エネルギーソリューション本部 ● リビング法人営業本部 ● 広域圏営業本部 →P34
果たすべき責任	<ul style="list-style-type: none"> ● 需要変動に対応した原料確保 ● 市場競争力を確保できる原燃料の調達 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 都市ガスの安定供給および安全確保 ● 環境に配慮した導管工事 	<ul style="list-style-type: none"> ● 都市ガス・ガス機器の安全性の確保 ● 環境にやさしい都市づくり ● お客さまの快適な暮らしづくり
責任を果たす取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ● 多様な原料調達先の確保 ● 柔軟な調達条件の実現 ● 上流・輸送・下流事業を通じた国内外バリューチェーンの確立 	<ul style="list-style-type: none"> ● 都市ガス・電力の安定製造と徹底した品質管理 ● 工場における保安・防災体制の維持・強化 ● 省エネルギー・ゼロエミッションの推進 	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要導管網の拡充 ● 安定供給体制の確立 ● 経年管対策の実施 ● 掘削残土の削減 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保安の確保 ● 天然ガスの普及促進 ● 天然ガスコージェネレーションシステムの普及促進 ● オール東京ガスでのサービスCS (お客さま満足) の向上
具体的取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数の調達先からのLNG購入 ● 自社管理船の活用による柔軟性の確保 ● マスターアグリーメント締結と迅速・柔軟な調達実行 ● オーストラリアにおける上流事業への参画 ● 自社船団を活用した輸送事業 ● 海外における下流事業の参画 	<ul style="list-style-type: none"> ● 都市ガスの安定製造 ● 熱量・燃焼性などの法定管理項目の遵守 	<ul style="list-style-type: none"> ● 需要増と供給エリア拡大に対応 	<ul style="list-style-type: none"> ● 安全点検 ● 安全使用に関する情報提供 ● 産業用・業務用・輸送用分野の取り組み ● 家庭用分野の取り組み ● 料理教室の開催 ● 卸供給 ● 産業用・業務用分野の取り組み「エネルギーサービス」 ● 家庭用分野の取り組み「マイホーム発電」 ● お客さまに対する基本姿勢 ● 「お客さまの声」をデータベース化 ● お客さまセンターにおける満足度向上 ● CS調査の実施 ● お客さま満足度向上委員会の開催
保安防災		<ul style="list-style-type: none"> ● 工場の経年対策の実施 ● 緊急時処置訓練の定期実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● 供給指令センターの取り組み ● 地震防災体制の構築 ● 高圧ガス輸送幹線のパトロール ● ガス管の経年対策を推進 	<ul style="list-style-type: none"> ● オール東京ガスの保安意識の向上 ● 防災体制の整備
環境		<ul style="list-style-type: none"> ● 省エネルギーの推進 ● ゼロエミッションの推進 	<ul style="list-style-type: none"> ● 工事現場からの掘削残土排出削減 	<ul style="list-style-type: none"> ● 省エネルギー・エコライフ情報の提供 ● 環境性の高い機器・サービスの実現
パートナーシップ	<ul style="list-style-type: none"> ● インターンシップの受け入れ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 工場見学会における地域社会とのコミュニケーション推進 	<ul style="list-style-type: none"> ● 導管工事・メンテナンス作業における連携 	<ul style="list-style-type: none"> ● 協力企業との連携 ● 地域社会との連携 ● 熱量変更の支援 ● LPガス事業者とのパートナーシップ(Gライン)

表の見方

ガス・バリューチェーンでは、お客さまにエネルギーを供給するための機能とそれを担う組織を表記し、それぞれについて、果たすべき責任と責任を果たす取り組みを整理しています。さらに、東京ガスのCSRの特長ある取り組みと位置づけしている「保安・防災」「環境」「パートナーシップ」について、機能毎に具体的取り組みを報告しています。さらに、技術開発・情報通信について、ガス・バリューチェーンを支える機能として、同様の整理をしています。

東京ガスのガス・バリューチェーンを支える技術開発・情報通信の果たすべき責任と責任を果たす取り組み

技術開発 ● 技術開発本部 →P45

- 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**
- 安全にガスをお客さまにお使いいただくための技術開発
 - 環境対策に資する技術開発

具体的取り組み

- ガス機器品質向上への取り組み
- 安全センサーを搭載したガスコンロ
- ガス漏れ・火災警報器の開発
- 都市ガス事業の基盤を支える技術

→P45

- 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」の開発
- バイオマス利用技術の開発

環境 パートナーシップ

- 暮・桑・創(く・ら・そう)ハウスの取り組み

情報通信 ● IT本部 →P48

- 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**
- 業務を支えるIT活用の推進
 - 事業継続性の確保

具体的取り組み

- ITの活用による保安業務の迅速化
- 災害発生後の早期復旧に向けた復旧前進基地でのIT環境整備
- バックアップセンターの整備

原料調達

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。

果たすべき責任

- 需要変動に対応した原料確保
- 市場競争力を確保できる原燃料の調達

責任を果たす取り組み

- 多様な原料調達先の確保
- 柔軟な調達条件の実現
- 上流・輸送・下流事業を通じた国内外バリューチェーンの確立

2006年度を振り返って

資源事業本部は、2006年度に(1)多様な原料調達先の確保、(2)需要変動に対応し柔軟に調達を行える購入条件の実現、(3)輸送コストの引き下げなどを重点課題としてあげました。

具体的には(1)短期的需要増加に対応して、当社が長期契約を締結していない国からもLNGを引き取るなど、より多くの国から機動的にLNG調達を行いました。また、(2)大西洋圏のLNG売主とスポット取引に関するマスターアグリーメントを結び、より迅速かつ柔軟にLNGを調達できる環境を整えました。さらに、(3)2006年度に5番目の自社保有・管理船「エネルギープログレス」が就航、稼働率を維持し、輸送コストの引き下げに貢献しました。これらの課題に取り組んだ結果、競争力ある原料確保だけでなく、安定的かつ柔軟な原料調達を遂行することができました。



資源事業本部長 大谷 勉

2007年度のコミットメント

当本部は、2007年度においても、需要変動に対応した適切かつ安定的な原料確保を実現し、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の確保に引き続き努めます。

特に、(1)中長期需要見通しに沿って、多様な調達先からの原料確保に取り組み、(2)期中の短期的需要増などに対し、より一層柔軟に対応できる条件整備を行っていきます。さらに、(3)より安定的で柔軟な調達基盤の拡大と競争力あるLNG調達につながる上流事業への参画、輸送事業の拡充、海外のガスに関連した下流事業の展開を目指し、原燃料調達と共に総合したバリューチェーンを構築していきます。

多様な原料調達先の確保

WEBで詳しく

●複数の調達先からのLNG購入

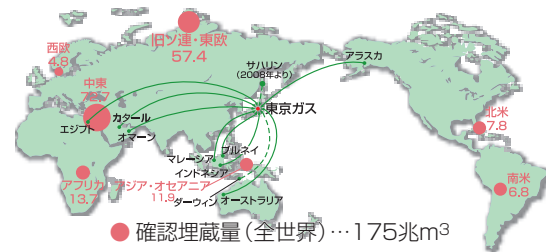
当社は、1969年にアラスカからのLNG調達を開始して以降、着実に伸びる需要を背景に、順調にLNG輸入量を増やしています。ブルネイやインドネシア、マレーシア、オーストラリア、カタールなどに加え、最近輸出量を増やしているエジプトやオマーンからも調達を行っています。

2006年度は、「西豪州LNGプロジェクト」とLNGの売買契約を更改する基本合意を交わしました。さらに、2008年にはサハラ

ンから、2010年以降にはオーストラリアからの調達を予定し、概ね2010年過ぎまでの需要に対応するLNGを確保しています。

今後も、事業化を検討中のLNGプロジェクトに関する情報収集を行うなど、安定的かつ競争力のあるLNG調達を目指します。

東京ガスの天然ガス輸入源、天然ガスの確認埋蔵量



LNG年間受入量 (東京ガス)	
単位:千t (2006年度)	
オーストラリア	3,395
マレーシア	3,309
ブルネイ	1,514
インドネシア	626
カタール	598
アラスカ	281
エジプト	280
オマーン	189
計	10,191

※ 千未満四捨五入のため合計は合いません。

柔軟な調達条件の実現

●自社管理船の活用による柔軟性の確保

当社は現在、マレーシア、オーストラリアから自社保有・管理LNG船を用いてLNGを引き取るなど、効率的かつ柔軟な配船を実現するとともに、徹底したコスト管理を行うことで原料輸送費の低減につなげています。今後はサハラからの輸送を計画しているほか、自社船団を主体的に管理し、長期契約の輸送のみならず、短期・スポット調達にも活用することで、原料購入に関わるコスト低減を図ってまいります。

当社では、エネルギーフロンティア号をはじめとするLNG船の船舶管理、船員雇用、運航、メンテナンスを国際的にも高い実績

を有する(株)商船三井、日本郵船(株)に委託しています。これら委託先と、運航における安全対策などについて情報共有を図ることで、安全・確実なLNG輸送を実現しています。例えば、近年、懸念されているテロなどの海事保安強化策としては、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」に規定された対策を実施し、国際船舶保証書を取得しています。

環境面での取り組みとしては、従来、着積中に発電用燃料として約30トンのC重油[※]を消費し、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年以降に就航したタンカーから、燃料をLNGから気化したボイルオフガスと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。

※ C重油
重油は原油を精製して得られる石油製品の一種で、C重油は主に船舶用の大型ディーゼルエンジンや大規模ボイラーの燃料などに用いられます。



エネルギーアドバンス号

現場で取り組むCSR

輸送効率を向上し、原料輸送費の低減を目指します

東京ガスの100%子会社である「東京エルエヌジータンカー(株)」は、現在5隻で運航している自社LNG船団を2009年度までに7隻へと拡大する予定です。

LNG船の建造技術は日々進歩しており、将来的なLNG船導入に向けて、さらなる輸送効率の向上、つまり原料輸送費の低減を目的とした、船の大型化やエンジンの高効率化などを検討しています。

最近では、スポット・短期での輸送ニーズへの迅速な対応、船団の利用効率向上を目的として、国内外の複数のLNG売主(船舶所有会社)とLNG船の備船に関する基本契約を締結し、海上輸送の分野において協力をを行っています。本契約に基づくLNG船の相互利用は、LNGの安定供給に寄与すると考えています。



東京エルエヌジータンカー(株) 荒屋 真人

●マスターアグリーメント締結と迅速・柔軟な調達実行

当社は、LNGの需要変動に柔軟に対応するために、複数のLNG売主との間で、「マスターアグリーメント」を締結しています。マスターアグリーメントとは、契約の履行に必要な諸条件(価格・数量・受渡日などを

除く条件で、積地、揚地など)を予め合意しておくもので、迅速な取り引きを可能にします。スポット調達に際しては、自社LNG船が利用されることも多く、長期契約プロジェクトに従事していない期間に行うことから余剰輸送能力の活用にもつながります。

今後も、米国、ブルネイ、マレーシア、イ

ンドネシア、カタール、オーストラリアとの長期契約に基づくLNG調達に加えて、必要に応じて長期契約を締結していない売主にまで調達先を拡充し、迅速で柔軟な調達を図っていきます。

東京エルエヌジータンカー(株)の保有・管理LNG船

	船名	容量(m ³)/種別	竣工(予定)
プロジェクト専用船	1番船	エルエヌジーフローラ	1993年3月
	2番船	エルエヌジーヴェスタ	1994年6月
自社管理船	3番船	エネルギーフロンティア	2003年9月
	4番船	エネルギーアドバンス	2005年3月
	5番船	エネルギープログレス	2006年11月
	6番船	川崎造船1600番船	(2008年3月)
	7番船	川崎造船1611番船	(2009年3月)

上流・輸送・下流事業を通じた国内外バリューチェーンの確立

WEBで詳しく

●オーストラリアにおける
上流事業への参画

当社は総合エネルギー産業を目指す一貫として、上流事業への参画を開始しました。

オーストラリアにおけるガス田開発の上流事業権益の取得を目指し、すでに参画しているオーストラリアの「ダーウィンプロジェクト」のほか、現在、ウッドサイド・エナジー社の「ブルートプロジェクト」、シェブロン・オーストラリア社の「ゴーゴンプロジェクト」への参画に向けた交渉を継続しています。

上流事業へ参画することにより、事業収益の拡大のみならず、短長期のLNG供給能力などの重要情報取得や、トレーディング機会の可能性が広がります。今後も現地の法令を遵守しつつ、事業運営をしていくとともに、LNG調達に資するプロジェクトへの参画について前向きに検討していきたいと考えています。



ダーウィンプロジェクト

●自社船団を活用した輸送事業

当社は、東京エルエヌジータンカー（株）を通じて、2006年度には自社管理船の3隻合計で38航海のLNG輸送を行いました。現在は、LNG船を自らが手配するLNG売買契約のあるマレーシアやオーストラリアと日本の間を主に運航しています。

今後もLNG市場は発展していくと考えられており、自社向けLNGのみならず第三者向けのLNG輸送や、船の余剰能力を活用したトレーディングなどの事業も拡大したいと考えています。

●海外における下流事業の参画

当社は、国内で培った都市ガス事業や天然ガスに関する知識と経験を活用し、海外における下流事業を展開しています。下流事業への参画により、事業収益の拡大のみならず、地域のエネルギーの安定供給にも貢献しています。今後は、グローバルな「LNGバリューチェーン」拡充につながる事業にも取り組んでいきます。

マレーシアでのガス事業

マレーシアでは、同国初の都市ガス事業会社であるガスマレーシア社を国営石油会社ペトロナスなどとともに1992年5月に設立しました。当社は、都市ガス事業に関する豊富な経験と技術・ノウハウを提供し、事業立ち上げにおいて中心的な役割を果たしました。以来ガスマレーシア社は安定した操業と成長を続けており、ガスエネルギーの普及を通じて同国の経済発展に貢献しています。

メキシコでの発電事業

メキシコでは、パヒオ発電所に2004年10月から参加しています。パヒオ発電所は、60万kWの天然ガス・コンバインドサイクルによるIPP（Independent Power Producer: 独立系発電事業者）発電所です。発電した電力は、メキシコ電力公社および近隣の需要家に供給しており同国の電力の安定供給に寄与しています。



パヒオ発電所

ブラジルでのパイプライン事業

ブラジルでは、同国南東部および北東部において天然ガス輸送用パイプラインの建設・運営を行う「マリーャプロジェクト」に2005年3月から参画しています。同プロジェクトは、ブラジルにおける天然ガスの利用拡大、電力不足の解消に向けた社会基盤整備事業の一部として進められているものです。



マリーャプロジェクト

パートナーシップ

WEBで詳しく

●インターンシップの受け入れ

当社では、海外の大学などからの要望に応えるため、1987年から海外で日本語を学ぶ学生を夏期研修生として受け入れております。職場体験や従業員宅でのホームステイを通して、日本企業および日本の風土・

文化・習慣を理解してもらう機会を提供しています。

あわせて、社内では、研修生の外国人で学生という独立した視点から出される感想や提言を通じて職場の活性化や仕事を振り返る良い機会となったと評価されていま

す。2006年度までに合計43名の受け入れを行いました。

さらに今年度から当社が海外事業を展開している国との相互理解を深めるため、それらの国の大学生を研修生として受け入れる予定です。

都市ガス製造

“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。

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・電力の安定製造と徹底した品質管理
- 工場における保安・防災体制の維持・強化
- 省エネルギー・ゼロエミッションの推進

2006年度を
振り返って

エネルギー生産本部は、東京湾沿岸部に都市ガス製造3工場と1発電所を有し、首都圏のエネルギー供給拠点としての役割と責任を認識しながら業務を遂行しています。

2006年度は、安定した製造、保安の確保と防災体制の強化に注力するとともにそれらを支える人材育成に努め、予想を上回る需要のなか、ガス・電力の製造を万全な体制で実施し、3工場で128億m³の都市ガスを製造しました。そのなかで保安対策としてはLNG設備の耐震対策を一年前倒しで完了するとともに、年度計画に基づいた経年対策を確実に遂行しました。環境負荷低減活動としては、エネルギー原単位やCO₂排出量についての目標を達成しました。

2007年度の
コミットメント

2007年度は、旺盛な都市ガス需要に対応しLNG気化設備などの増設工事を進めるとともに、引き続きオペレーション・各種定期点検を確実に実施していきます。ならびに世代交代に向けた人材育成へのさらなる注力により、年間を通じて安定した製造を続けていきます。

保安対策としては、LNG設備に引き続きLPG設備の耐震対策を完了し、工場主要設備の耐震対策を完了する予定です。また、(株)東京ガスベイパワーでは、2003年の運転開始以来初めてとなる大規模定期点検を行い、効率的な運営と適切な保安対策を実施します。

環境負荷低減活動としては、CO₂排出量の削減など地球温暖化防止対策の推進や、LNG工場でのゼロエミッション達成（2008年度目標）といった循環型社会の構築に向けての取り組みなどを継続していきます。



エネルギー生産本部長 前田 忠昭

都市ガス・電力の安定製造と徹底した品質管理

WEBで詳しく

●都市ガスの安定製造

停電などの万が一のトラブルが発生した際にも、お客さまに安定的に都市ガスをお届けできるよう、当社では、都市ガス製造3工場で相互のバックアップ体制を整え、かつ信頼性の高い受電系統を配し、主要な設備を2系統化することで、安定した都市ガス製造体制を実現しています。

2006年度は、強い現場力を目指し一人ひとりの適性に合わせた育成システムを新た

に構築し運用を開始しました。また、大規模地震の対応など操業に関わる重要リスクを「リスク管理推進体系」としてまとめ、対応訓練を実施し、また、「セキュリティ管理方針」を策定し、工場への不法侵入対策の向上などリスク管理の拡充を図りました。

さらに、茨城県日立市や古河市における当社導管ネットワークと繋がっていないサテライト設備においても、都市ガスの安定的な製造・供給を維持し、品質を確保する

ために、操業に携わる要員の育成・技能向上や品質管理の徹底などに取り組みました。また、2007年7月より、茨城県ひたちなか市でもサテライト設備の稼働を開始します。

今後も引き続き、都市ガス需要に応じた着実な設備形成を行うとともに、人材育成に注力し、ヒューマンエラーの撲滅に向けた取り組みや、操業に関わる重要リスクの見直しと対応訓練を実施していきます。

現場で取り組むCSR

年間200隻以上のLNG船を安定かつ安全に受け入れています

袖ヶ浦工場は、世界最大級のLNG基地であり、3隻のLNG船の同時受け入れが可能です。2006年度は年間200隻以上のLNG船が入港しました。大型LNGタンカー1隻から受け入れるLNGは、約20万世帯のご家庭でお使いいただく都市ガス1年分に相当し、LNG船の受け入れ業務は、都市ガスの安定供給の根幹を支えているという責任を常に自覚しつつ、着積、荷揚げ、離積作業など、昼夜の業務に取り組んでおります。世界各国の巨大なタンカーが次々に入出港する光景は荘厳であり、グローバルなエネルギー業界の動静を垣間見ることができます。一方で、当社のガス供給エリア外でも環境にやさしい天然ガスの普及が進んでおり、数百kmを超える遠方の国内需要家様へは内航船という小型LNGタンカーが導入され、また従来からのローリー車によるLNG出荷の供給形態、供給エリアも多様化しています。お客さまのご希望に一つひとつお応えするためにも、日々、安全かつ確実な作業遂行に努めております。



袖ヶ浦工場操業部LNGセンター
岩岡 諒

●熱量・燃焼性などの法定管理項目の遵守

厳密かつ安定した品質を求められるお客さまへも対応できる高品質の都市ガスをお届けするために、日々の操業においては熱量や燃焼性など1日1回の法律で定められた検査はもちろんのこと、さらなる品質向上のために自主的な常時監視に加え、精密検査を行っています。

なお、2006年2月には、従来の46MJ/m³Nから45MJ/m³Nに標準熱量を引き下げ、以降はそれに対応した測定・監視を行っています。

保安・防災

WEBで詳しく

工場における保安・防災体制の維持・強化

●工場の経年対策の実施

1969年、当社が日本で初めて根岸工場にLNGを受け入れてから38年が経過しました。長期的な需要に対応していくため、設備をさらに安全かつ長期間使用できるよう、通常の定期点検・修理に加え、配管などの腐食修理や、劣化した電気・計装設備の更新など経年対策工事を行っています。

●緊急時処置訓練の定期実施

工場では熟練した技能をもつオペレーターが24時間体制で運転・監視にあたり、保安・防災対策にも万全を期しています。そうした体制を引き継いでいくため、部門内の専門インストラクターによる教育や工場での緊急時処置訓練、消防火訓練など各種教育・訓練を実施し、技能の維持・向上に鋭意努力しています。



緊急時処置訓練実施風景

環境

WEBで詳しく

省エネルギー・ゼロエミッションの推進

●省エネルギーの推進

工場では、省エネルギー化を進めており、現在では、都市ガスの製造工程で使用するエネルギーは、原料がもつ総エネルギーの1%以下に抑えています。こうした取り組みを維持・向上させるために、都市ガス製造量当たりのエネルギー使用原単位を中長期的に年平均1%以上削減するという目標を掲げ、さまざまな工夫を重ね達成してきています。

取り組みの一例として、LNGがもつマイナス162℃の冷熱エネルギーを冷熱発電や冷凍倉庫、液体酸素製造などに有効利用しています。また、製造プロセスの改善などを積極的に行い、2006年度のメタンガス排出量は1990年度比で25%となっています。

●ゼロエミッションの推進

当社では、循環型社会の構築に寄与するために、2010年度にオール東京ガスでの

ゼロエミッション※達成を目標にしており、LNG工場では目標と計画を定めて産業廃棄物の削減に取り組んでいます。

2006年度は、当社が排出事業者となる産業廃棄物についてゼロエミッションを達成しました。今後は、協力会社の廃棄物について検討を重ね、2年前倒しでLNG工場におけるゼロエミッション達成を目指します。

※ゼロエミッションの定義は、「年間実績として最終処分率1%未満」。

パートナーシップ

WEBで詳しく

●工場見学における地域社会とのコミュニケーション推進

当社では、都市ガス製造・発電における安定供給や防災、環境などへの取り組みについて正しくご理解いただくために、お客

さまを対象とした工場施設見学会を実施しています。

2006年度は、3工場あわせて約8,800名のお客さまが見学会に参加されました。

工場施設見学会への参加者数(2006年度)

実施場所	参加者数
根岸	4,669
袖ヶ浦	2,679
扇島	1,493
合計	8,841

現場で取り組むCSR

都市ガス製造・発電における安定供給、防災や環境などへの取り組みについて正しくご理解いただくために、工場施設のお客さま見学会を行っています

根岸工場では年間約260件・4,700名のお客さまが来訪されます。約1時間半のご見学時間で工場の概要(説明・ビデオ)、LNGの冷熱実験、工場構内を天然ガスバスでご覧いただき、都市ガスの主原料「LNG」が環境にやさしく安定して供給ができること、冷熱を発電などにも利用し省エネルギーを実現していることなどを説明しています。これからも、お客さまアンケートのご意見を参考にし、よりご満足とご理解をいただける見学会内を目指していきます。



根岸工場総務部総務グループ
金山 智子

発電事業

WEBで詳しく

総合エネルギー事業の確立に向けて発電事業を推進

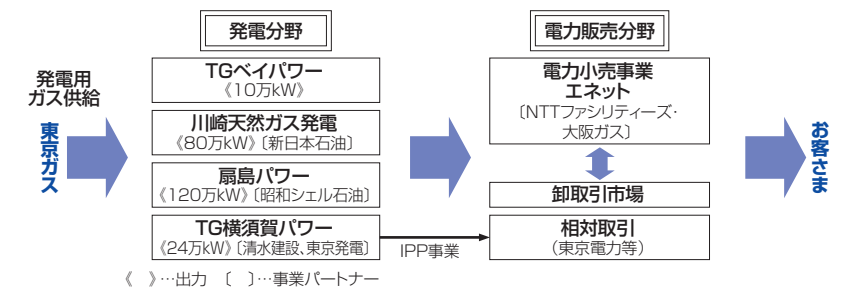
当社では、「天然ガスをコアとする総合エネルギー事業の確立」を、2010年代に持続的な成長・発展を遂げていくためのキーファクターのひとつと位置づけています。この総合エネルギー事業を確立するために、「ガスと電力のマルチエネルギー供給」「お客さまにさまざまなソリューションをワンストップで提供するエネルギーサービス」を広域に展開することによりお客さまの生活価値・企業価値の向上に貢献することを目指すなかで、ガス事業との相乗効果(シナジー)を最大限に追求しながら電力事業を展開していきます。

電力事業の基盤整備に向けて、LNGを利用した発電所の建設を推進していますが、その建設にあたっては、(1)需要地に近接していること、(2)最新型の高効率コンバインドサイクル発電機を利用することで環境負荷を抑制すること、(3)当社のLNG基地周辺に立地すること、などで、

発電所としての優位性を確保していきます。また、発電事業においても環境経営のトップランナーとして地球温暖化防止に貢献すべく、環境負荷の小さい天然ガスの利用に加え、風力発電など再生可能エネルギーの利用にも積極的に取り組んでいます。



(株)東京ガスベイパワー袖ヶ浦発電所



都市ガス供給



ガス導管ネットワークの安全性を確保し、都市ガスの安定供給を支えます。

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
- 安定供給体制の確立
- 経年管対策の実施
- 掘削残土の削減

2006年度を振り返って

導管ネットワーク本部は、24時間365日の安定供給体制を確立し、総延長約5万kmにおよぶ導管ネットワークを運用しています。また、「都市ガスを安全に輸送してほしい」という社会の要請に応えるべく、導管ネットワークの事故を未然に防ぐための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。

さらに、ガス漏れなどのトラブルに対して迅速かつ適切な保安措置を取れるよう、24時間365日の緊急出動態勢を整備しています。地震など自然災害への備えとしては、防災システムの開発、経年施設への耐震対策、速やかな復旧体制の構築などに取り組んでいます。



導管ネットワーク本部長 板沢 幹雄

2007年度のコミットメント

2007年度は、経年ガス管の取替工事をさらに促進します。経年対策を要する既設のガス管約1,200kmについては、従来計画を5年前倒して2015年度までに対策を完了する予定であり、法定の漏洩検査（3年に1回）に加え、自主的な漏洩検査を1年に1回の頻度で実施していきます。また、保安上重要とされる建物における、お客さま所有の経年ガス管については、2015年度までの対策完了を目指しつつ、お客さまのご理解をいただきながら可能な限り前倒しできるよう努力していきます。

安全対策については、都市ガスをご利用いただける地域の拡大にあわせて、より広域な緊急保安体制の整備に努めていきます。

主要導管網の拡充

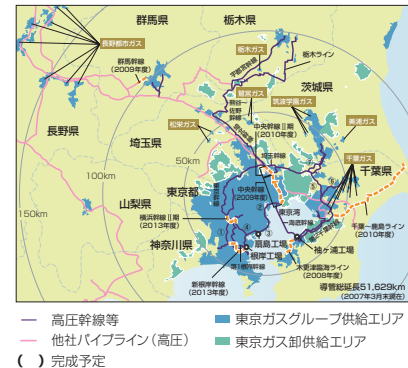
●需要増と供給エリア拡大に対応

当社は、都市ガスの需要増や供給エリアの拡大に対応しながら、長期的に安定したガス供給体制を維持していくために、天然ガス輸送導管網の拡充に取り組んでいます。2006年度から2010年度までを期間とする中期経営計画においても、既存インフラにおける供給安定性の向上を図るとともに供給基盤をさらに強化することを掲げ、導管網整備の推進やインフラに関わる要員の育成・技能向上などに努めています。

2006年度は、天然ガス輸送導管網「千葉～鹿島ライン」に着工し、15.2kmの設置を完了しました。また、帝国石油（株）と共同で検討を進めている天然ガス普及拡大構想に基づいて「群馬幹線」（I期：安中市～高崎市）の建設に着工しました。

- ①第2根岸幹線
- ②湾岸幹線
- ③京浜幹線
- ④横浜幹線
- ⑤千葉幹線
- ⑥常総幹線
- ⑦第2常総幹線

供給エリア・導管網



WEBで詳しく

保安・防災

WEBで詳しく

安定供給体制の確立

●供給指令センターの取り組み

供給指令センターでは、首都圏の都市ガス製造・供給設備の稼働状況を24時間365日体制で集中監視・コントロールしています。信頼性の高い独自の無線通信網を通じて、都市ガスの製造や供給設備の稼働状況に関する情報をリアルタイムで収集しながら、工場での都市ガス製造量、ガバナステーションでの圧力調整、ガスホルダーの貯留・払い出しなどを的確に指示しています。

災害発生時には、情報収集とともに被害の程度を分析し、ガス供給停止など二次災害防止のための初動措置を行います。また、内閣府や東京都と連携し、センターに設置している専用連絡端末機を使って被害情報を共有するとともに、TV会議システムを用いた対策協議を行い、被害の拡大防止に努めます。



供給指令センター

●地震防災体制の構築

都市ガスを安定して供給しつつ地震時の二次災害を防止するため「予防・緊急・復旧」という観点から地震対策を講じています。当社は「予防」措置として、ガス製造・供給に関わる主要設備を阪神・淡路大震災クラスの地震でも耐えられるよう強固なものとし、被害が生じないようにしています。

地震発生時に二次災害を防ぐための迅速な「緊急」措置としては、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を設置しているほか、供給区域内の約4,000箇所の供給設備に地震計を設置し、大きな揺れを感知すると自動的にガスの供給を停止するとともに、その供給設備を遠隔で常時監視・遮断操作できる防災システムを構築しています。

そして、安全のために供給を停止した後、早期に「復旧」できるよう「オール東京ガス」が連携し、全国のガス事業者との相互協力体制も整えています。また被災地域の重要な役割を果たす病院や避難施設などに対しては、移動式ガス発生設備などにより調理や温水のための熱源を提供します。

●高圧ガス輸送幹線のパトロール

道路の下などに埋設され、各地へ都市ガスを送り出す高圧ガス輸送幹線には高い圧力がかかっています。ガス管の損傷や漏洩はガスの噴出につながる危険があり、それに伴う供給停止も社会に大きな影響を及ぼします。

そのような事態を未然に防ぐため、当社では高圧ガス輸送幹線の路線上のパトロールを実施しています。パトロールでは、路面の亀裂・陥没などガス管に影響を与える現象が発生していないか、施設内配管からの漏洩や整圧器・バルブなどの振動・騒音などの異常がないかを確認。万が一ガス漏洩などが発生していた場合は直ちに措置をとり、災害発生や影響拡大の防止を図ることをしています。

こうした取り組みは、ガス管の埋設位置を当社に確認せずに行われてしまう工事（未照会他工事）による損傷リスクを回避するうえでも重要な役割を果たしています。



幹線パトロール

現場で取り組むCSR

お客さまへ安定したガスを供給するため、「事故を絶対に起こさない、起こさせない」ための幹線パトロール巡回を実施しています

高圧ガス輸送幹線の維持管理は幹線パトロール巡回・保安・照会業務の三つの基本業務からなり、私の所属する幹線管理グループの最大の使命は、相互の緊密な連携・補完・協力のもとにこれらの基本業務を確実に遂行することにより、幹線設備の長期健全性を確保することです。

なかでも幹線パトロール巡回では、目（施設の外観・計器の数値）・耳（異音）・鼻（ガス漏れの有無）・肌（振動）をフルに使って、整圧器・バルブなどのステーション設備の運転状態のわずかな変調を見逃さず、異常時には必要な処置を迅速に行っています。また道路上で行われている他企業工事の影響を的確に捉え、時には、高圧ガス輸送幹線の重要性を長時間にわたり説明し、ガス管の損傷を防ぐために、工事の中断・延期や工法の変更などをさせていただき交渉も行っています。

私たちはいつでもお客さまに安全に安心してガスをお使いいただくために、365日休むことなく幹線パトロール巡回を続けていきます。



首都圏東導管事業部
埼玉導管ネットワークセンター
幹線管理グループ
大草 芳夫

経年管対策の実施

●ガス管の経年対策を推進

お客さまに安心して都市ガスをお使いいただけるようガス導管の保安を確保することは、当社の重要な責務のひとつです。

保安対策においては、優先順位をつけ、設置時期の早かったねずみ鉄管(→P11)の点検を重点におこなうなど、設備の効果的な更新・改善を図っています。

ガス導管を管轄する部所では、この優先順位を踏まえて導管の調査・点検および更新・改善などの年度実施計画を立案しています。広域圏営業本部が所管する6支社管内(→P36)では、導管ネットワーク本部と広域圏営業本部が連携して一連の業務を推進。また、関係都市ガス会社7社においても、同様の調査・点検および更新工事などの計画を推進しています。

2007年度は、北海道北見市でのガス漏れ事故などを踏まえ、経年ガス管を対象とした漏えい点検を強化していきます。



経年ガス管取り替え

環境

掘削残土の削減

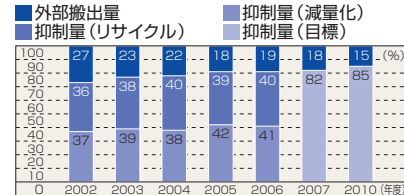
●工事現場からの掘削残土排出削減

当社では、工事に伴う環境負荷を低減するために、道路上のガス導管工事現場で発生する掘削残土の削減に努めています。

残土の排出量を、2010年度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%まで削減するという目標を設定。2006年度は、小幅浅層掘削や非開削工法の採用による発生量削減、発生した残土の再利用、改良土の利用などにより、約19%を達成しました。今後もさらに掘削残土の削減を推進していきます。

掘削残土の抑制量



パートナーシップ

●導管工事・メンテナンス作業における連携

道路上でのガス導管工事にあたっては、事前に近隣のお客さま宅を訪問して、工事の目的、期間、場所などについてご説明し、ご理解をいただいた上で実施しています。

また、ガス導管の付近でガス工事以外の

工事が行われる際に、ガス導管が他工事起因する損傷事故を受けないよう、当社では他工事企業者と「ガス供給施設の保安に関する協定」を締結しております。この協定に準じて他工事企業が提出する照会文書により、工事内容の把握に努めるとともに、道路管理者主催の道路調整会議への

出席、工事現場の巡回・立会いなどを通して損傷事故の未然防止にあたっています。

万が一、他工事による損傷により都市ガスの漏えいが発生した場合には、速やかに所轄警察署・消防署に連絡し、その協力を得ながら緊急措置にあたります。

現場で取り組むCSR

掘削残土の削減のための3R運動への取り組み

ガス導管の新設・修理は、道路の掘削を伴うため、掘削残土が発生します。掘削残土を削減するために、当社ではいわゆる3R運動を日々推進しています。3R運動とは、「REDUCE:発生抑制」、「REUSE:再使用」、「RECYCLE:再資源化」のことを言います。

具体的には、

- ①非開削工法(トンネル工事)などの技術開発推進(掘削残土自体の発生抑制)
- ②ガス管を敷設する穴の幅を小さくすること(掘削残土自体の発生抑制)
- ③発生した掘削残土を物理・化学処理した再生材や改良土として使用すること(再資源化)
- ④掘削残土をそのまま埋戻しに使用すること(再利用)

につとめています。

環境負荷の低減という観点からは、掘削残土を削減することにより、運搬する車両が減少するため温暖化ガスなどの排出抑制、道路騒音の低減にも寄与しています。

当社は、都市ガス事業のトップランナーとして、環境負荷を低減することは大きな社会的使命だと考えており、今後とも努力を継続していきます。



首都圏東導管事業部
首都圏東導管ネットワークセンター
工事グループ 相内 翔
設計・道調グループ 山崎 慶一



環境に優しい天然ガスを主原料とした都市ガスを提供し、お客さまに快適で環境にやさしい生活を提案します。

果たすべき責任

- 都市ガス・ガス機器の安全性の確保
- 環境にやさしい都市づくり
- お客さまの快適な暮らしづくり

責任を果たす取り組み

- 保安の確保
- 天然ガスの普及促進
- 天然ガスコージェネレーションシステムの普及促進
- オール東京ガスでのCS(お客さま満足)の向上

海外で調達したLNG(液化天然ガス)を工場都市ガスに加工し、パイプラインなどを通じてお届けしたガスをお客さまに有効に使っていただく。それが東京ガスのガス・バリューチェーンです。

当社は、多様なお客さまのニーズに的確に応えるため、家庭用分野にはリビングエネルギー本部とリビング法人営業本部を、産業用・業務用・輸送用分野にはエネルギーソリューション本部を、関東200km圏には

広域圏営業本部を、それぞれ専門組織として設置するとともに、その4本部が相互に連携を図りつつ、天然ガスの普及促進に向けたさまざまな取り組みを進めています。

リビングエネルギー本部

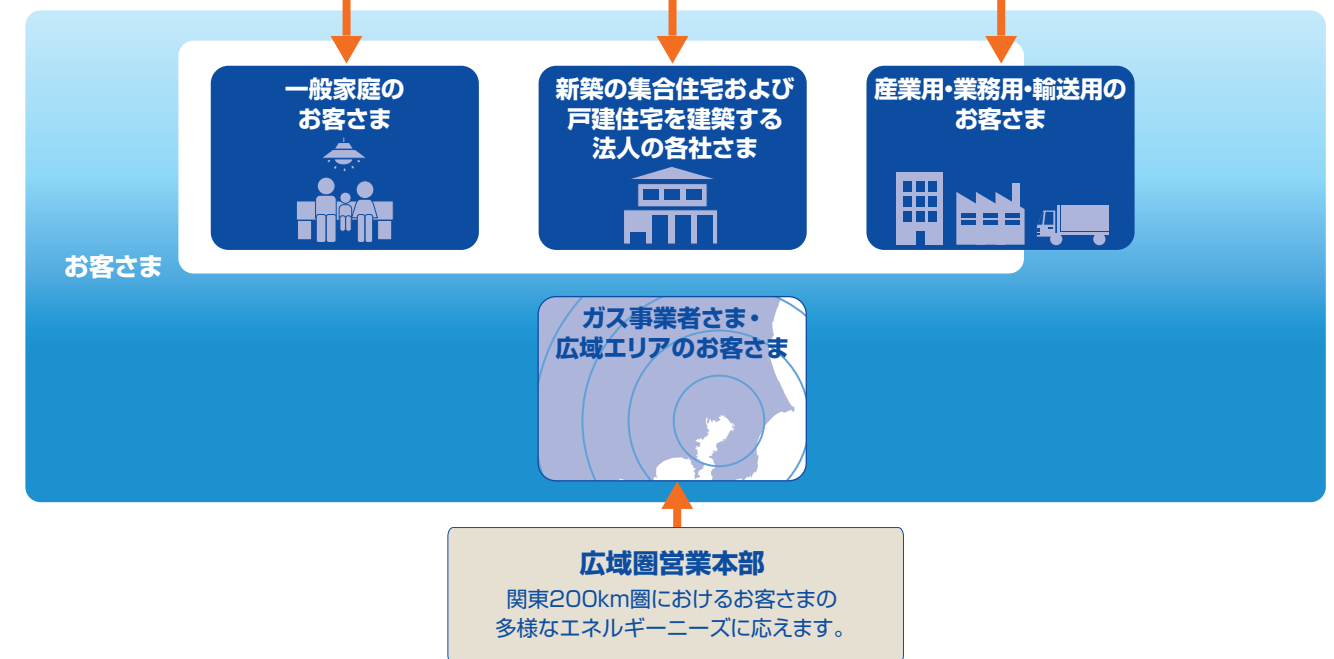
ご家庭でガスをお使いのお客さまのエネルギーニーズにお応えします。

リビング法人営業本部

家庭用分野でガスをご採用いただく法人様のエネルギーニーズにお応えします。

エネルギーソリューション本部

産業用・業務用・輸送用のお客さまのエネルギーニーズにお応えします。



リビングエネルギー本部

お客様の快適な暮らしと環境に優しい生活に貢献します。

2006年度を振り返って

リビングエネルギー本部は、主にご家庭のお客様に向けて、環境負荷の少ない天然ガスを主原料とする都市ガスを普及することによって、お客様の快適な暮らしづくりと環境にやさしい都市づくりに貢献してきました。

2006年度は、お客様にガスを安全に、安心してお使いいただくための取り組みを強化するとともに、環境配慮型製品の開発・普及、それらを有効にお使いいただくための省エネルギー・エコライフ情報の提供に取り組みました。

2007年度のコミットメント

2007年度は、「お客様保安部」を設置し、オール東京ガスでガス利用の安全性向上に取り組むとともに、引き続き一件一件のお客様との親密な関係の構築、日々の仕事の質の向上、オール東京ガスでお客様満足度の向上に取り組むことによって、ガスをお使いいただいているお客様にこれからも選ばれる存在であり続けます。



リビングエネルギー本部長
蟹沢 俊行

エネルギーソリューション本部

「最適なエネルギーソリューション」をより多くのお客様に提供し、地球環境の改善に貢献します。

2006年度を振り返って

エネルギーソリューション本部は、産業用・業務用・輸送用分野のお客様に、環境負荷の少ない天然ガスを中心に、電力・LNG・LPGなどの「マルチエネルギー供給」と、設備管理・施工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、個々のお客様のニーズに沿った形で提供しています。

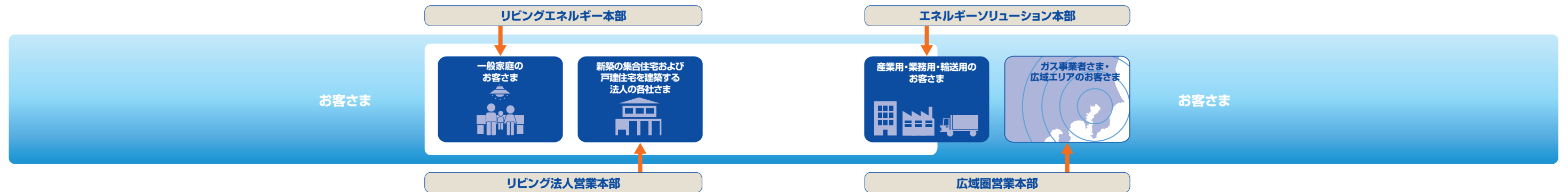
2006年度は、多くのお客様に当社の提案をご採用いただいた結果、ガス販売量は約80億m³超まで拡大するとともに、電力・LNG・LPGも多数で採用いただき、「総合エネルギー事業」の確立に向け着実に歩を進めることができました。

2007年度のコミットメント

2007年度は、当社グループが保持する高い技術力をフル活用して、環境に貢献し満足度の高いベストソリューションをお客様にご提供できるよう取り組みます。2007年4月に、組織名称を「エネルギーソリューション本部」と変更したことは、その強い決意の表れです。また、エネルギー機器・システムの安全性や信頼性の強化にこれまで以上に取り組み、お客様の「安心・安全・信頼」への期待にも応えていきます。



エネルギーソリューション本部長
村木 茂



リビング法人営業本部

お客様に快適な暮らしと環境に優しい生活を提案します。

2006年度を振り返って

2006年度は、高効率ガス給湯器をはじめとする環境配慮型製品や、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のさらなる普及に取り組むとともに、お客様の多岐にわたるニーズにお応えするために、ご家庭での快適な給湯・暖房を実現する温水システム「TES」の提案に力を入れました。

2007年度のコミットメント

2007年4月に、新築の集合住宅および戸建住宅を建築する法人の各社様への営業・支援部門として「リビング法人営業本部」を新設し、環境負荷の少ない天然ガスの普及拡大に向けて、ガスシステムや機器を提案する体制を強化しました。

当本部は、お客様から選ばれる存在であり続けるために、お客様に対する提案力を磨くとともに、高品質なエンジニアリング力を発揮することにより、省エネルギーで快適な暮らしを提供し、お客様満足と環境貢献を実現していきます。



リビング法人営業本部長
手塚 俊夫

広域圏営業本部

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。

2006年度を振り返って

2006年度は、関東1都6県および長野県・山梨県の広域支社・関係都市ガス会社において、家庭用から産業用まで約54万件のお客様に天然ガスを供給しました。また、導管供給のほかローリー車ならびに内航船によるLNG液供給により他都市ガス事業者様に対して卸供給を行いました。

天然ガスの未普及地域に対しては、導管の新規敷設やローリー車でのLNG液販売により積極的に需要に応えました。LPG販売についても販売パートナー様各社とともにさらなる普及に取り組みました。

2007年度のコミットメント

2007年度も引き続き、ガスの安定供給、保安の確保に努めるとともに、お客様の多様化するニーズに応えるべく、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を目指します。2007年7月より茨城県ひたちなか市にて新たなサテライト供給プロジェクトを開始しています。熱量変更作業についての支援も、業界全体の天然ガス導入の加速に対応しつつ、継続的に実施していきます。



広域圏営業本部長
蛭間 恭弘

保安の確保

当社は、お客さまにガス・ガス機器を安心してお使いいただくために、法令に基づく安全点検を確実に遂行するほか、安全使用に関するお客さまへの情報提供や機器メーカーへの啓発など、ハードとソフトの両面からさまざまな取り組みを行っています。

●安全点検

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安全点検を3年に1回実施しており、ガス漏れや、給排気設備、屋内設置のガス風呂釜や湯沸器などの点検を行っています。

2006年度は、お客さまが確実に安全点検を受けられるよう、点検の土曜日実施を

定着化するとともに、点検項目の見直しを図りました。(→P9)

●安全使用に関する情報提供

当社はお客さまへガス機器の正しい使用方法を説明するとともに、メーカー様などと連携して機器の安全性向上に取り組み、CO中毒などの事故防止に努めています。

2006年度は、業務用厨房でガス機器をご使用のお客さまに対して、ダイレクトメールにて安全な使用方法を紹介したほか、燃焼確認や「業務用換気警報器」の無償設置を開始いたしました。また、産業用・業務用のガス機器メーカー・関連業界に対して、点火試験や機器修理時などにおける安全

技術指針・指標遵守を要請するとともに、機器保安に関する技術研修会を行いました。

また、安全点検などの機会を利用して、必要に応じて機器の正しいお手入れ方法、使用上の注意点などをお知らせするとともに、不完全燃焼防止装置のついていない小型湯沸器や浴室設置風呂釜などを所有しているお客さまへは、安全使用を呼びかけるダイレクトメールを年1回送付しています。加えて2006年度は、安全周知のテレビCMを放映し、情報提供を強化しました。

2007年度も、こうした安全使用に関する情報提供を一層強化していきます。

現場で取り組むCSR

お客さまの声から、より満足いただくサービスをご提供しています

私たちは、東京ガスのお客さまとの最初の接点である開栓作業などのサービス、ガス機器の販売、アフターメンテナンスなどを通じて、お客さまの快適な暮らしをサポートをさせていただいています。私たちが常に心がけているのは、オール東京ガスの一員として、「より多くのお客さまに、よりご満足いただくこと」です。そのために日々の業務の中でお客さまのご要望やご不安に真摯に耳を傾ける、ご納得いただけるまで説明することに努めています。当店が実施している「365日24時間受付、夜9時まで当日修理サービス」は、就業時間の延長やコスト増などの課題を乗り越え、「一刻も早くガス機器を使いたい」というお客さまの声を具現化したサービスです。これからも、ガスやガス機器に関するお客さまのご要望やお問い合わせに的確かつ丁寧にお応えし、お客さまの快適な暮らしづくりをお手伝いできる信頼されるパートナーであり続けたいと考えています。



エネスタ新宿 (TAKEUCHI (株)) 店長 加藤 明智

天然ガスの普及促進

当社は、環境負荷の少ない天然ガスをお客さまの多様なニーズに合わせてご提案することで、お客さま先での「CO₂削減」「省エネルギー」に貢献しています。また、お客さまの使用形態に応じた料金メニューの拡充など、さまざまな取り組みにより天然ガスの普及促進を推進しています。

●産業用・業務用・輸送用分野の取り組み

2006年度は、産業用分野においては、2005年11月に開通した栃木ライン沿線などで、お客さまに既存設備(炉・ボイラなど)の燃料を、環境負荷の少ない天然ガスに転換していただく取り組みを推進しました。また、ガス導管が未普及の地域のお客さまに対しては、LNGローリー車を活用した

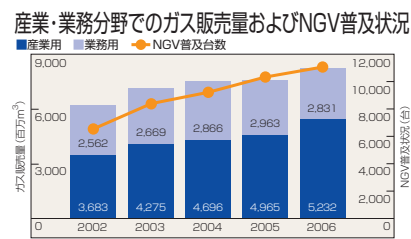
LNG液販売を推進したほか、茨城県古河市では、2006年4月より「サテライト+導管」方式による新しいガス供給を開始しました。

業務用分野のお客さまは、事務所、学校、病院、商業施設など多岐にわたり、ニーズもそれぞれ異なります。当社はCGS(→P40)・ガス空調(吸気式冷水機・GHP)や厨房・給湯を個々のお客さまにとって「最適なシステム」にカスタマイズして提案し、これらお客さまのニーズにお応えしました。

輸送用分野では、ガソリン車に比べCO₂排出量が少なく、低NOxなど環境性に優れた「天然ガス自動車(NGV)」の普及・拡大に取り組みしました。その結果、運送会社様・荷主企業様・自治体様を中心に、当社管内で累計11,649台のNGVが導入されています。

これらの分野別の取り組みに加え、システム改良により最適料金種別を効率的に算出できる環境を整備し、最適な料金とガスのご使用方法をお客さまに提案しました。

2007年度は、より多くのお客さまが環境負荷の少ない天然ガスをご利用いただけるよう、エネルギーサービス(→P39)の拡充や、各種インフラの整備、技術開発力・提案力の強化などに取り組めます。



現場で取り組むCSR

人にも、地球にも優しい「最適厨房」づくりをお手伝いしています

私たちは「厨房とはお客さまのニーズにあわせてカタチが変わるもの」、すなわちお客さまの数だけ「最適厨房」があると考えています。お客さまのニーズを出発点に、時にはご要望に応じた機器開発や換気空調のシミュレーション実験など、当社が長年蓄積してきた厨房づくりの知見を最大限に活用し、一つひとつの厨房の最適化をお手伝いしています。

わが国の業務用厨房は、建築工程においてさまざまな制約が課せられ、その結果、厨房は暑く狭く、そこで働く料理人にとって良好な労働環境とはいえにくい状況が続いていました。そこに一石を投じたのが、当社が事務局を務める「最適厨房研究会」です。学識経験者や厨房メーカー、コンサルタントなど、厨房に携わる方々とともに集い、中立的な立場から「あるべき業務用厨房」に関する技術・情報の交流と調査・研究を行っています。多くの会員が自発的に熱心に研究活動に参加している姿から、この活動に業界が寄せる期待の大きさが感じられます。東京ガスも研究会メンバーの一人として、日本の業務用厨房全体のレベルアップとその普及に貢献していきたいと考えています。

環境負荷の少ない天然ガスを使い、人にも地球にもやさしい「最適厨房」を広めること。日本の食文化を厨房から支えていると、誇りを感じられる仕事です。



都市エネルギー事業部 法人営業第二部 最適厨房推進チーム 桑名 朝子

東京ガスに期待すること



株式会社エム・イー・エス* 代表取締役社長 東 正睦 様

快適に過ごせる店舗の環境づくりの共同研究を期待します

モスフードサービスでは、受動喫煙防止を徹底するため、店舗の換気・空調管理に取り組んでいましたが、厨房の換気を最適な量まで抑えることが課題となっていました。そのような時、東京ガスからご提案をいただき、業務用厨房における最適換気・空調システムの共同研究をはじめました。機器単体ではなく、厨房全体を捉えて最適な換気量を導き出す東京ガスの考え方に基づき、換気量設定に応じた厨房内の温度分布シミュレーションなどを行い、昨年は実店舗でのデータの測定にこぎつけました。今後も厨房環境やガス機器の情報を提供していただき、最適な厨房・店舗の環境づくりにともに取り組みしていきたいと思えます。

*株式会社モスフードサービスの店舗の機器・設備の管理を行う連結子会社。

●家庭用分野の取り組み

家庭用分野で当社は、機能性の高い多様なガス機器を社会に提案することによって、環境に優しい天然ガスの普及を促進するとともに、より快適でより環境に優しいお客さまの暮らしづくりのお手伝いをしています。2006年度は、省エネルギー性の高い潜熱回収型給湯器「エコジョーズ」や温水を使った家庭用の本格ミストサウナ「MISTY」や「床

暖房」などのガス機器を、新築時のみならず、すでにガスをお使いいただいているお客さまに提案することで普及を促進しました。また、お客さまが保有されているガス機器に応じた料金メニューを設定しており、ガス・ガス機器の利用促進を図っています。今後も、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、ガス機器や料金メニュー、サービスを充実していきます。

●料理教室の開催

当社では、年間通じて料理教室を開催し、食文化の継承や食育の推進に貢献しています。調理では最新型のガスコンロをお使いいただき、ガス調理の良さを体感いただいています。

2006年度は当初計画比5千人増の、10万5千人のお客さまにご参加いただきました。

今後も、多くのお客さまにご参加いただけるよう、コース設定の検討やさまざまなイベントの開催などを予定しています。

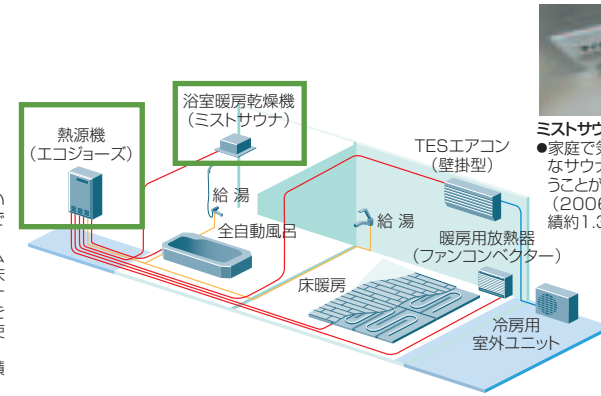


料理教室

TES



潜熱回収型給湯器「エコジョーズ」
●従来型給湯器の使いやすさはそのままに約13%の省エネ。
●給湯暖房システム「TES」にも対応。床暖房やミストサウナなどの快適な設備を省エネルギーにお使いいただけます。(2006年度販売実績約6.3万台)



ミストサウナ「MISTY」
●家庭で気軽に本格的なサウナ感覚を味わうことができる。(2006年度販売実績約1.3万台)

東京ガスに期待すること



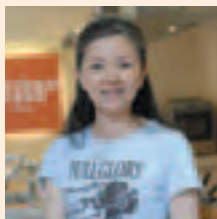
独立行政法人都市再生機構 (UR都市機構) 技術・コスト管理室 設備計画チーム チームリーダー 高原 光吉 様

快適な居住空間を創造するための共同研究を期待します

UR都市機構は、快適な居住環境を創造する諸取り組みを推進してきました。そのなかで東京ガスとの連携が果たす役割は大きく、TESの浴室暖房乾燥機や床暖房などの組み込みにより利便性・快適性の向上を図ってきました。また、住まいにおける地球環境への配慮についても、東京ガスとのパートナーシップは重要です。住宅のCO₂排出量削減のため、2006年度は東京ガス管内で2,600戸を超える住宅にエコジョーズを採用しました。また、世界で初めて集合住宅に燃料電池を導入するなど、将来を見据えた取り組みも進めています。

今後も賃貸住宅へのエコジョーズ導入、次世代型ソーラー給湯システムやサステナブルタウンの研究など、地球温暖化対策に資する取り組みを協働で推進していくとともに、ガス機器の梱包の簡易化や工事時の廃棄物削減、ユニバーサルデザインへの一層の配慮を、東京ガスに期待します。

東京ガスに期待すること



キッチンランド調布料理教室参加者 佐々木 圭子 様

安全対策など、企業としての取り組みについても情報発信を期待します

東京ガスの料理教室に通いはじめて約10年になります。継続して通う大きな理由は、ゲストハウスを思わせる心地よい空間で、その時々最新の流行を取り入れた現代的でおしゃれな家庭料理を学べるからです。視覚、聴覚、嗅覚、味覚、触覚の五感を使って調理を体験できるので、毎回新しい発見もあります。また、エコ・クッキングの講座は環境について考えるよい機会になりました。節水や環境に配慮した調理・片付けの実践など、料理教室での学びを日々の暮らしに活かしています。

料理教室を通じて、ガス機器の安全性については情報をいただいておりますが、普段何気なく使っているガスが家庭に届くまでに講じられている安全対策など、企業としての取り組みについても積極的に教えていただけたらと思います。そういった情報が私たち消費者により身近に届く事が、安心、信頼につながると思いますので、今後のさらなる情報発信を期待します。

卸供給

卸販売の拡大の要諦は、卸先事業者と当社がともに長期にわたって発展できる仕組みの構築です。当社では、卸先事業者の事業エリア内の大口営業をご支援したり、卸先事業者と当社で組織する「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、さまざまな課題を共

有化し、その解決に向けて検討し、対策を講じるなどの活動を実施しています。あわせて、さまざまな研修機会のご提供や汎用品などの共同購入によるコストダウンなど、卸先事業者のニーズにお応えするサービスメニューの拡充にも努めています。

2006年度までのこれらの活動により、一般ガス事業者向け卸販売量は1,545百

万m³に達しました。2007年度も引き続きガスネット21活動を推進し、卸先事業者との共存・共栄を図っていきます。



ガス・ネットワーク・コンソーシアム21

天然ガスコージェネレーションシステム (CGS) の普及促進

わが国は、地球温暖化対策として定めた京都議定書目標達成計画において約498万kWの「天然ガスコージェネレーションシステム (CGS) *」(燃料電池を含む)の導入を掲げています。当社は、設備導入時から運用時までのトータルなサービスにより、天然ガスCGSの普及に貢献しています。

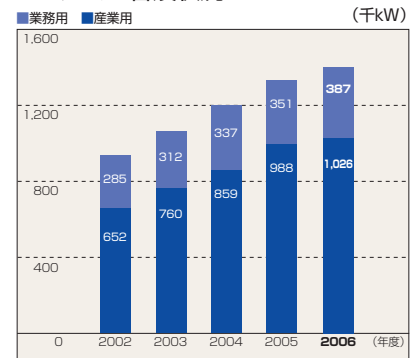
ビス」を提案し、お客さまのCGS導入をさまざまな形でサポートしています。

具体的には、お客さま先の設備をエネルギーアドバンスが所有することで、お客さまの初期投資負担を軽減しています。また、設備管理・保守業務などのワンストップサービスにより、運用時の省エネルギーや、機器故障などのトラブル回避に貢献しています。

今後も、各種エネルギーサービスの提案により、お客さまのご負担を軽減してCGSの普及をさらに促進するとともに、より幅広いニーズをワンストップで解決する「総合ユーティリティサービス」の実現に向

けグループ丸となって取り組んでいきます。

天然ガスコージェネレーションシステムの普及状況



● 家庭用分野の取り組み 「マイホーム発電」

家庭用分野では、ガスエンジンCGS「エコウィル」と家庭用燃料電池CGS「ライフエル」をマイホーム発電と位置づけ、普及に努めています。マイホーム発電は、これまでの給湯暖房システムがお届けしてきた快適性、家庭で発電するという先進性、さら

にはエネルギー有効利用という環境性を同時に実現可能なシステムであり、広く社会に提案しています(各種補助金の交付等を通じて、官民一体でマイホーム発電の普及を進めています)。

2006年度は、約1,900台をご採用いただきました。



マイホーム発電エコウィル

* 天然ガスコージェネレーションシステム (CGS) 天然ガスを燃料としたガスタービンやガスエンジン、燃料電池システムにより発電を行い、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システム

現場で取り組むCSR

住宅メーカーとともに、お客さまの真に豊かで心地よい暮らしづくりをお手伝いします

私は、住宅メーカー様へ優れたガス設備を提案することを通じて、お客さまの住まいづくりのお手伝いをしています。快適性の高い床暖房をはじめとした多様な温水機器や、環境貢献性の高いマイホーム発電「エコウィル」を中心に、簡単・便利・省コストだけではない「真に豊かで心地よい暮らしづくり」をお客さまに提案しています。

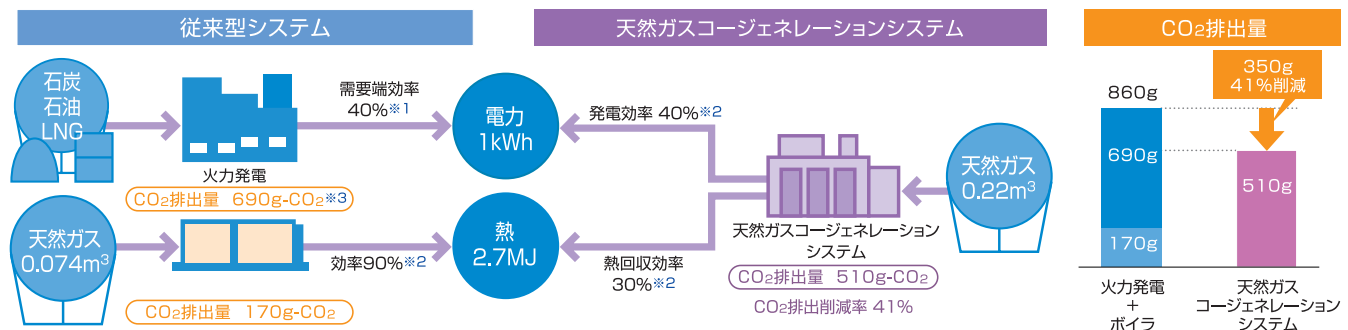
お客さまにとって一生の買い物になる「住宅」の設備選びのサポートは、大きな責任を伴います。「リビングに床暖房を入れたら、自然に家族が集まるようになった」「ミストサウナにしたらお風呂に入るのが楽しくなった」など、お客さまのよき声の聞こえ、その責任の重さを再認識するとともに、ガスがお客さまの「真に豊かで心地よい暮らしづくり」を実現するために大きな役割を担えることを実感します。

お客さまのニーズや課題は多様化しており、それらにどのように応えていくのか、私たちが取り組むべきことは複雑化・高度化していますが、お客さまの視点に立ったソリューション提案と正確かつ正直な情報提供をこれからも常に心がけていきたいと考えています。



営業第二事業部 住設第一グループ 小島 智子

従来型システムと天然ガスコージェネレーションシステムのCO₂排出量比較例(マイホーム発電を除く)



*1 LHV基準。火力発電所の熱効率および各種損失は、9電力会社および卸電気事業者の平成15年度運転実績(省エネ基準部会2005年9月)から算定
*2 天然ガスコージェネレーションシステムの効率はLHV(低位発熱量)基準での一例
*3 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)

オール東京ガスでのCS(お客さま満足)の向上

● お客さまに対する基本姿勢

東京ガスは、生活に必要なエネルギーを安定的に供給する公益的使命を担い、その社会的責任を果たしてきました。引き続きエネルギー供給事業者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、さらなるCSの向上に努めていきます。

こうした考えのもと、お客さまにご満足

いただけるサービスを提供できる企業を目指すオール東京ガスの基本姿勢を「CSマインド」として定め、「私たちの行動基準」のなかで明文化しています。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なるもので、今後もこの内容をオール東京ガスの全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。

東京ガスの「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。

オール東京ガスでのCS（お客さま満足）の向上

●「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、オール東京ガスが「お客さま本位」の企業グループとしてお客さまから選ばれ続けるために最も大切なことだと考えています。

こうした考えのもと、お客さまセンターやお客さまと接する窓口・営業担当者は、お客さまのご意見やご要望を正確に把握することに努めています。お寄せいただいた声は、その起因箇所へ迅速・的確に伝え、対応が必要な場合は起因箇所にて速やかに対応しています。また、こうした一連の対応の流れをデータベース化することにより、オール東京ガスへの期待を把握・分析し、課題を抽出しています。

「お客さまの声」分析データの活用例として、2006年度は、業務ごとに議論する「CS作業部会」や、現場で業務横断的に議論する「地域ホームサービス事業部CS向上委員会」で、お客さまの視点に立った制度・仕組みの改善を図ったほか、協力企業に対してお客さまの期待に沿った対応を実現するために「宣言バッジ」を着用してお客さま対応する「CSキャンペーン」を展開しました。

また、ご不満などの「お申し出内容」のうち頻出するものを「注目テーマ」として取り上げ、その原因と対策例を共有化し、再発防止・未然予防に努めました。

前年度と比べて感謝の声が増加し、ご不満の声が減少していることから、こうした取り組みの効果が現れつつあると考えています。

なお、寄せられた声の内容や分析結果は、グループ内広報誌や協力企業広報誌などの各種媒体を通じて、オール東京ガスに情報発信しています。

今後は、「お客さまの声」をより積極的に事業活動に反映させるために、「声」を今まで以上に経営層へ届ける仕組みの構築や社内メールマガジンの発行、「声」をもとにした教育用ツールの作成などを計画しています。

2006年度に寄せられた「お客さまの声」

内訳(内容)	件数	前年度比
感謝	1682	12%増
ご不満	1877	17%減
制度要望	1709	25%増
その他	487	24%減
合計	5755	

●お客さまセンターにおける満足度向上

お客さまセンターは、幅広いご用件を承るオール東京ガスの窓口として、お客さまとのコミュニケーションを通じてお客さまに「安心」と「信頼」をご提供する、国内トップクラスのコンタクトセンターとなることを目指しています。

2006年度は、東京ガスの企業イメージの向上とお客さま満足度の向上の中核的な役割を果たしていくために、センター運営の高度化に取り組みました。具体的には、お客さまのお問い合わせに的確にお答えするため、よりきめ細かな着信予測と要員管理を行うなどのシフト体制の最適化を推進しました。また、新たに「千葉お客さまセンター」を設立するなどお客さまセンターの地理的分散^{*}を図ることで、より安定的にお客さま対応が行える体制の整備を進めました。さらに、お客さまに「心地がよい」「心がこもっている」と感じていただけるよう、対応スキルをはじめとする「対応品質」の向上に取り組みしました。

2007年度は「千葉お客さまセンター」の安定稼働に加え、受付体制のさらなる充実を図るとともに、対応品質を高める取り組みを強化させていきます。

^{*} 地理的分散
現在のセンターが災害などで運営不可能になった時、離れた地域のセンターが稼働できるように地域を分散してリスクを少なくしたことです。

2006年度受付体制実績

項目	目標	実績
電話着信放棄率	5.0%以内	2.9%
電話受付CS調査	90点	96点

^{*} 東京センター・神奈川センター計の実績

現場で取り組むCSR

お客さまの立場に立ち、ご要望をお伺いしています

私は、ガスの開閉栓、料金、機器や工事関係など、お客さまからの幅広いお問い合わせ電話に一次受付としてご対応しています。

神奈川エリアには横須賀・座間の基地があり、外国の方からのお問い合わせもいただきます。言葉や習慣が違うこともあり、説明するのに苦労したこともあります。お問合せ内容を的確にうかがい、専門の担当者に正確に引き継げるよう常に心がけています。

特に電話は顔が見えない声だけのやり取りですので、ルールやマニュアルも大切ですが、お客さまの立場に立ち、どれだけ心の通った対応ができるかが一番大切だと思っています。

お客さまニーズに的確に対応する電話受付業務に完成型はありません。自分がお客さまの立場なら、どう対応してほしいだろうという考えのもと、さらに心のこもった対応ができるよう、今後もプロとして自分を磨いていきたいと思っています。



お客さまサービス部
神奈川お客さまセンター コミュニケーター
小池 節子

●CS調査の実施

オール東京ガスでは「お客さまにご満足いただける作業品質を提供するための活動」として、お客さまに満足度を問う「CS調査」を定期的実施しています。

現在、「開栓(ガスを開ける作業)」「ガス設備安全点検」「ガス機器の修理」など8つの訪問サービス業務に関し実施しており、当社の仕事のやり方・仕組みがお客さまに十分ご満足いただけているかを確認しています。

この調査によって得られたお客さまの生の声は、毎週(もしくは毎月)担当者までフィードバックしており、その分析結果は、「CS行動」を率先して行うモチベーションの向上につなげているほか、常に多様化するお客さまのニーズを分析し、オール東京ガス全体の業務改善のヒントとして有効に活用しています。

これまでの取り組みによって、従業員一人ひとりの作業品質が向上し、お客さまから満足の声を多数いただくようになりました。2007年度も業務改善に注力し、PDCAサイクルを回すことで、お客さま満足の一層の向上を目指していきます。

●お客さま満足度向上委員会の開催

東京ガスは、お客さま満足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る「お客さま満足度向上委員会」を年3回開催しています。

委員会では、オール東京ガスに対する「お客さま満足度」の現状と課題を明らかにした上で、そのレベルを向上させるために、業務内容や遂行体制の改善策をコストや効果を考慮しながら検討しています。

また、2007年度には、「お客さま満足度向上委員会」の下部組織として、具体的な施策を推進する「お客さま満足度向上推進委員会」を設置し、年3回開催する予定です。当社は、常にお客さまに信頼され、選ばれる企業であるために、オール東京ガスの全員が、共通の目標を持って、自らの業務を通じてお客さまに喜んでいただくことを考え、工夫・判断し、実行することを何よりも大切にする風土・仕組みづくりを目指しています。

お客さまの声を受けた改善例

お客さまの声	改善内容
● エネスタ店頭でガス料金を支払う際は、他のお客さまがいる場合もあるので、窓口担当者は口頭で個人情報を確認することは控えてほしい。	● 「お客さま受付票」をエネスタ全店頭で用意し、お名前などの個人情報の確認はお客さまにご記入いただいた書面で行うことにしました。
● 暖らんぶらんの「契約継続のご案内」はがき(年1回送付)に記載されている過去1年間の支払金額を、今後1年間の請求額と誤認してしまう。 ● ガス料金払込書のコンビニ・金融機関控えに個人情報を表示するのをやめてほしい。また、ガス料金請求内訳詳細を表示してほしい。	● はがきの文面を見直し、お支払い済みの金額であることを強調しました。 ● ガス料金払込書のコンビニ・金融機関控えとなる部分に記載されていた個人情報(住所など)を表示しないようにしました。また、お客さまの控えとなる部分にご請求内訳となる延滞利息、割賦明細、その他請求金額を表示するように改めました。
● 家庭用燃料電池「FC パートナーシップ契約」について、契約料引き落としの案内が届いてから引き落とし日までの期間が短いため、入金できないことがある。	● 例月20～22日頃に実施していたご案内の送付を15日発送に変更し、引き落とし日の1週間ほど前にお客さまに届くようにしました。
● ガス料金の口座振替手続きを申し込んだが、その後適用開始のお知らせが来ない。	● これまでは、口座設定手続きが完了した直後の検針票で口座払いの適用開始をお知らせしていましたが、より確実にお知らせするために、口座設定手続きが完了後に目隠しシールで個人情報を保護したはがきでお知らせするように改めました。

保安・防災

●オール東京ガスの保安意識の向上

当社の協力企業によって構成される「東京ガス協力企業会(TOMOS)(→P43)」では、年1回、安全大会を実施しています。これは、会員企業を対象にガス事故の防止に関する知識向上や、安全意識の高揚を図るもので、2006年度は、柳田邦男氏を講師に招き、「安全を確立するための課題・対応方法について」と題して講演いただき、TOMOS会員275名が聴講しました。

●防災体制の整備

当社は、「明日くるかもしれない」地震や災害などに備え、協力企業や自治体などと連携して防災体制の整備に取り組んでいます。

そのひとつとして、毎年、全社で総合防災訓練を行い、地震・災害時における協力企業・自治体・社内関係箇所との連携体制やお客さまへの支援設備の確認などを実施しています。また、部門単位の取り組みの一例として、エネルギーソリューション本部では、独自訓練を年3回行っており、従業員それぞれの出勤場所・役割について周知徹底を図っています。

このほか、2006年度は、お客さま・自治体などを当社の「防災・供給センター見学会」に招待し、当社の防災体制について理解を深めていただくとともに、当社グループの(株)ティージー情報ネットワークが開発したリアルタイム地震情報配信サービス「jishin.net」

を提案しました。同サービスは、現在、世田谷区様をはじめとする自治体、公益企業・設備管理企業などのお客さまにご活用いただいています。

2007年度も、防災対策の強化に向けた社内訓練を実施するとともに、お客さま・自治体などとの連携を図り、地震・災害時に迅速に対応できる体制の整備に努めます。



「jishin.net」提供情報画面の例

環境

●省エネルギー・エコライフ情報の提供

当社では、ご家庭での省エネルギー推進のため、2003年4月より会員制サービス「myTokyoGas」を運営しています。このサービスでは、各世帯の過去2年分のガス使用量や料金、平均との比較などの情報をインターネットで提供しています。また、お使いの器具・家電製品を登録していただくことで、CO₂削減効果と光熱費の節約額を計算できる「my省エネシミュレーション」などを通じ、より具体的な省エネ情報も提供しています。

2006年度は、省エネクイズなどにより会員数の増加を図るとともに、マイホーム発電に係るサービス内容の充実を行いました。

2007年3月末現在、約34,000名のお客さまにご利用いただいています。

今後もより使いやすくご利用いただくためのシステム改良や、提供する省エネ関連情報の充実を図っていきます。

●環境性の高い機器・サービスの実現

当社は、さらなる環境への配慮とお客さまのエネルギー関連ニーズに応えるため、高効率で付加価値の高いシステムの開発やサービスの普及にメーカー様・業界団体様などと共同で取り組んでいます。

2006年度は、CGSを中心とした電力分野では、幕張地域冷暖房センターへ火花着火方式としては世界最高効率・最大出力の大規模新型高効率ガスエンジンを国内で初めて導入しました。空調分野では、部分負荷時の効率を向上させたガスヒートポンプエアコン(GHP)68機種や、データセンター用の高顕熱GHPを商品化しました。

また、産業用のお客さまを対象に、原油・LPGを都市ガスに転換する際の技術支援や、デジタル計測システムを活用したボイラ負荷測定、蒸気診断方法の確立・実施などを行い、省CO₂・省エネルギーを推進しました。

新エネルギー分野では、清掃工場の排熱

利用や下水処理場の汚泥のガス化についての試験などに取り組まれました。

広域エリアでは、東京ガスエネルギーなどと協働でLPGの普及・拡大に取り組むとともに、電力販売体制の強化や、行政を含めた新エネルギー関係者に対して、当社が保有しているバイオマスなどの技術・ノウハウの提供に注力しました。

こうした取り組みにより、お客さまの快適なエネルギー利用と、環境への配慮の両立が可能になると考えています。

2007年度は、高効率CGS、排熱利用ガス空調システム、下水処理場などで発生するバイオマスエネルギーと天然ガスを組み合わせて利用するシステムなど、引き続き環境配慮性や信頼性、付加価値の高いシステムなどの開発やサービスの提供にメーカー・業界団体と共同で取り組んでいます。

パートナーシップ

●協力企業との連携

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。

東京ガス協力企業会「TOMOS」

東京ガスのサービス窓口である「エネスタ」「エネフィット」、工会社など、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。2007年4月末現在、208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。

●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

当社との取引引きを原因とした信頼低下を防ぐため、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、その際の事実確認・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。当社固有の業務を担務しているTOMOS参加企業などに説明し、未然に万全の防止策を講じていただくようお願いしています。

●地域社会との連携

当社は、11支店・広域6支社を中心に、広聴を基盤としたコミュニケーション活動を展開し、自治体や地域団体と連携して、地域社会における課題解決に積極的に取り組んでいます。2006年度は、各自治体が主催する防災訓練や地球温暖化対策会議などへの参加、地震災害時の地域社会との連携強化を目的とした防災フェアの開催、地域の公民館などでの環境講座や自治体が主導する食育への協力などを実施しました。また、イベントや施設見学会の機会やマスコミ対応を通じて、事業活動に関するさまざまな情報を積極的に提供することによって、当社に対する理解を深めていただきました。

これらの広聴・広報活動を今後とも継続して実施することによって、地域行政や地域社会とのさらなる信頼関係の構築を図っていきます。



環境イベントへの出席

●熱量変更の支援

天然ガスは、主要な石油代替エネルギーであり、天然ガスへの熱量変更はエネルギー源の安定確保や環境負荷の低減につながると期待されています。それに伴う熱量変更事業は、高度な技術・さまざまなノウハウが必要なために、個別の事業者が単独で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バイオニアとして、

30年以上にわたって培ってきたノウハウを活かし、熱量変更技術センターにおいて、関東・東北地域を中心とする他ガス事業者の天然ガス熱量変更事業を支援してきました。

2006年度は、ガス事業者5社の熱量変更事業への実務支援のほか、東北熱変共同参加事業者への技術支援を行いました。今後も、熱量変更を行う事業者を技術・技能の両面から支援していきます。

熱量変更支援の取り組み一覧

2006年度終了	新潟2市1町	2007年3月終了
	上田ガス	2007年6月終了
	伊奈都市ガス	2007年7月終了予定
	長野都市ガス	2007年9月終了予定
	北日本ガス	2007年9月終了予定
	野田ガス	2007年9月終了予定
2007年度支援中	坂戸ガス	2007年12月終了予定
	新日本ガス	2009年9月終了予定
	東北熱変共同体(各事業者)	2009年12月終了予定
	相馬ガス	2010年11月終了予定
	西武ガス	2009年10月終了予定
	越後天然ガス	2009年12月終了予定
2007年度支援開始予定	北陸ガス	2011年1月終了予定

東京ガスに期待すること



北陸ガス株式会社 熱量変更センター 調査調整グループマネージャー 遠藤 一昭 様

東京ガスと協働で熱量変更を推進していきます

当社は、供給ガスを12Aから13Aに切り替える熱量変更を、2008年1月から開始します。昨年の7月から準備組織を立ち上げ、準備に取りかかりましたが、当社独自で計画を進めていくことは困難でした。そこで熱量変更の豊富な経験と技術力をもっている東京ガスに技術的な支援をお願いすることとしました。計画作成段階からアドバイスをいただくとともに、熱量変更に関する机上教育、実務教育などきめ細かくご指導いただきました。特に実際の現場で東京ガス作業員の方々から直接ご指導いただいた作業経験は、準備作業を進めていく上で大いにプラスとなりました。

これからは準備の最終段階に入りますが、技術面だけでなく実務面でもご支援いただき、熱量変更が計画通りスタートし、無事故で完了できるよう引き続きご支援をお願いします。

現場で取り組むCSR

熱量変更作業をこれまで培った経験・ノウハウを活用し実施しています

熱量変更作業には、ガス業界をあげて取り組んでいる「IGF21計画」の推進にリーディングカンパニーの一員として寄与していくことを念頭に取り組んでいます。また、熱量変更実施事業者の実態に即した適切な支援を心がけるとともに、熱量変更作業のプロとしての自覚をもって、効率化・ローコストを指向し、安全・確実な作業を第一に取り組んでいます。熱量変更作業は、短期間にすべてのお客さまを巡回する絶好な機会でもあり、優良ガス機器の提案、ガス設備不備・給排気設備不備の改善、旧型ガス栓の取替促進、ガス漏れ警報器の普及促進などの情報を提供することで、熱量変更実施事業者の基盤整備にもつなげるなど、熱量変更実施事業者の立場に立った作業を心がけています。

ガス業界は、電化攻勢に加え、ガス・ガス機器による事故により猛烈な逆風が吹いている現状ですが、現場の第一線に携わる者として、熱量変更作業の機会を通じ、お客さまからの信頼回復の一助となるよう、さらにお客さまの立場に立った作業を推進していかなければいけないことを強く感じています。



広域圏営業部 熱量変更技術センター 佐藤 明

●LPガス事業者とのパートナーシップ (Gライン)

お客さまにガスというエネルギーやガス機器・システムの良さをご理解いただき、選んでいただくためには、都市ガス事業者、LPガス事業者双方がお互いの知識、ノウハウを活用し合うことが大切です。そこで当社では、関東圏のLPガス事業者およびエルピーガス協会とともに「電化対抗共同戦

線Gライン」を組織しています。

2003年4月に活動を開始して以来、これまでに全体会合を6回、会員を対象としたセミナーを4回開催。現在は、60事業者、11団体、6出版社に参加いただいています。

2006年度は、当社人材育成センターにて、営業能力のレベルアップに向け、ガス・電気双方の知識を身につける「ホームエネルギーコンサルタント研修」を開催しました。

また、当社が作成したガス調理器具ツールを、ガス体エネルギー事業者の共通ツールとして活用しています。

今後は、2005年に発足したガス体エネルギー普及促進協議会(コラボ)※と連携を図りながら、より積極的な活動を展開していきます。

※(社)日本ガス協会、日本LPガス団体協議会、(社)日本簡易ガス協会と組織する

技術開発



環境にやさしく、お客さまに安全に使っていただける商品・サービスの開発を推進します。

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

- 安全にガスをお客さまにお使いいただくための技術開発
- 環境対策に資する技術開発

2006年度を振り返って

技術を通じて当社グループの持続的成長に貢献するために、「環境」と「安全」を重点項目とした技術開発を推進しています。

環境に資する開発として2006年度は、燃料電池「ライフエル」の実家庭における高い省エネ性の実証、高効率給湯器「エコジョーズ」のラインナップ拡充などの機器開発、バイオマスエネルギーシステムの実証試験推進など、省エネ機器・システム開発に取り組みました。

安全に関しては、ガスインフラの安全性評価・維持管理技術などガス事業の基盤を支える技術開発を推進し、さらにお客さまが安全にガスを利用できるよう機器の安全性を高める開発を進めてきました。



技術開発本部長 杉山 昌樹

2007年度のコミットメント

2007年度は、ガス事業の基盤となる技術をさらに深耕させ、ガスインフラの安全性を高めるとともに、全口安全センサー搭載ガスコンロの導入、警報器の高度化開発など、安全な暮らしを実現する機器開発を推進します。また、機器の安全性を技術の視点で検証する専門部署を設置し、安全をより厳しい目で見よう取り組みを強化します。

環境面においても、2008年度の市場投入を目指して「ライフエル」の新型機開発をはじめとして、高効率で省エネルギーを推進する機器・システムの実用化に向けた技術開発に取り組んでいきます。

安全はより厳しい目、環境はより高い目標を掲げ、技術の視点から当社の社会的責任および持続的成長を支援していきます。

安全にガスをお客さまにお使いいただくための技術開発

[WEBで詳しく](#)

●ガス機器品質向上への取り組み

当社では、お客さまからガス機器の故障などのお申し出を受けて対応した情報を技術開発部門へも伝達し、適切にガス機器メーカーへフィードバックすることで、メーカーによる故障原因の特定分析を迅速に行うことを推進しています。原因特定ができた段階で市場リスクの判断を行い、適切な市場対応や品質改善を行っています。

また、重大トラブル事象が発生した場合には、お客さまの不安を速やかに解消する

ため、メーカーが実施する原因分析や影響範囲の絞り込みなどに積極的に協力するとともに、社内基準へ反映し、他メーカーへもフィードバックすることによって、再発防止に努めています。

このような取り組みによって得られた知見は、新たに開発されるガス機器にも反映し、高品質化に活かしています。

2007年5月に、「消費生活用製品安全法^{*}」が改正されたことを受け、より迅速な市場対応を行うことを目的に、技術開発部

門内に品質について専門的に取り組む“品質技術グループ”を発足しました。

今後、品質に対する社会の目が一層厳しくなるなか、お客さまに「安心・安全」を提供するため、引き続き、ガス機器の品質向上に努めていきます。

^{*}消費生活用製品安全法
死亡、重傷、火災などの重大製品事故が発生した場合、製造・輸入事業者は、事故の事実を知ってから10日以内に経済産業省へ報告することが義務づけられました。また、販売事業者には、事故情報を製造・輸入事業者へ通知することが求められています。

●安全センサーを搭載したガスコンロ

ガス業界（ガスエネルギー供給者、ガス機器メーカー、ガス機器販売者）では、お客さまにガス機器をより安心してお使いいただけるよう、行政、関連諸団体と連携し、安全性の高いガス機器の普及・開発に取り組んでいます。家庭用ガスコンロのすべてのバーナーにはすでに立ち消え安全装置が標準装備されていますが、天ぷら油過熱防止装置および消し忘れ消火機能についても、2008年4月以降に製造されるガスコンロのすべてのバーナーに標準装備^{*}するとともに、安全性の周知・啓蒙を行っています。

東京ガスでは、業界に先駆けて、2007年度から、すべてのコンロ、バーナーにこれらの安全装置を順次、標準装備していきます。

^{*}「ヒピットコンロ セイフル」「ヒピットコンロ +do」「ヒピットコンロ exe」など一部の機器には全てのバーナーに装備済

●ガス漏れ・火災警報器の開発

当社では、お客さまに安全・安心にガスを使っていただくため、火災・ガス漏れ複合型警報器、住宅用火災警報器の取り組みにも力を入れています。

2006年度は、火元の火災警報器の鳴動に伴い、無線通信により他の火災警報器を連動鳴動させる「無線連動型火災警報システム」の開発を行い、商品化検討を進めました。また、本システムと連動してガスメーターを遮断する「ガスメーター遮断子機」の開発も行い、警報器とガスメーターを有線で配線することなく火災・ガス漏れ発生時にガスメーターを遮断する機能を実現、これにより既築住宅のお客さまに対しても簡易な施工でより安心な環境を提供できるようになります。

今後も警報器の普及に貢献していくとともに、お客さまが安心・安全にガスをご使用いただけるような新しい商品を開発していきます。

●都市ガス事業の基盤を支える技術

安全にガスをお使いいただくためには、誰よりもガスのことやその供給設備についての知識をもち、それをきちんと反映させた開発を進めることが必要であると考えています。

都市ガスの燃焼・爆発に関わる技術、流体としての挙動解析技術やパイプラインネットワークを中心としたインフラを維持するための材料分析や耐震性評価技術、供給するガスを高品質に保つための分析技術など、都市ガス事業の基盤を支えるのに不可欠な技術については、自社内でしっかり維持・向上していく体制を整備しています。また災害やトラブルなど万が一の場合には、これら専門知識を深めた技術者が迅速・的確に対応してお客さまへの説明責任を果たすとともに、再発を防ぐための原因究明に努めます。

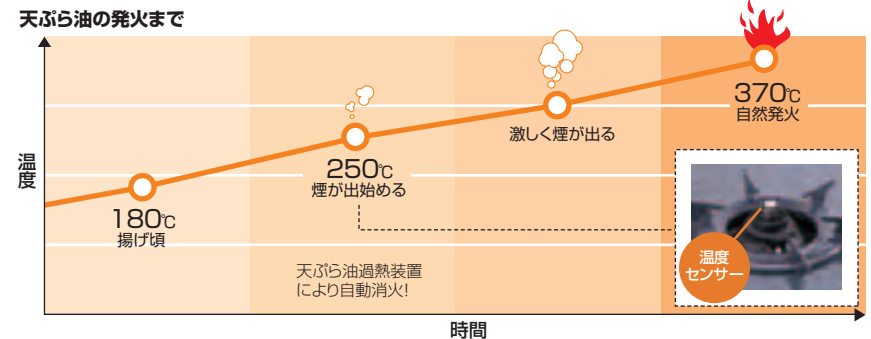
2006年度には横浜テクノステーションにこれら基盤技術分野の研究を集約し、お互いを有機的に結びつけて、技術の深堀りだけでなく横のつながりをもつように機能強化を図りました。これからもガス事業の基盤を支え、お客さまに安心してガスをお使いいただけるよう、基盤技術開発を推進していきます。



三次元震動台による耐震性試験の様子

コンロが火を止めるからガスは安全～天ぷら油過熱防止装置～

コンロ火災のうち最も件数が多いのが天ぷら油火災です。加熱中の天ぷら油は熱源に関係なく約370度で自然発火します。油火災を未然に防ぐため、油の温度が約250度になると、温度センサーが鍋底の温度を検知して、自動的にガスを止めて消火します。



現場で取り組むCSR

大地震に負けないパイプラインネットワークを目指して

私の業務は、さまざまなガス供給設備、特にパイプラインの地震防災に関する研究です。お客さまにいつも安心してガスをご利用いただくためには、地震に負けないガス供給ネットワークを守り続ける必要があります。現在、阪神・淡路大震災の揺れを忠実に再現できる三次元震動台や数値解析技術を用いて、地震時におけるパイプラインの挙動を予測する研究を行っています。首都圏直下型地震などの発生が現実味を帯びてきた今、私たち、地震防災に関わる技術者の責任はますます大きくなってきたと感じています。「大地震が起きてても安心」、そんな街づくりの一端を担っていることを誇りに思い、日々研究に取り組んでいます。



基盤技術部 パイプライン技術センター 坂上 貴士

環境対策に資する技術開発

WEBで詳しく

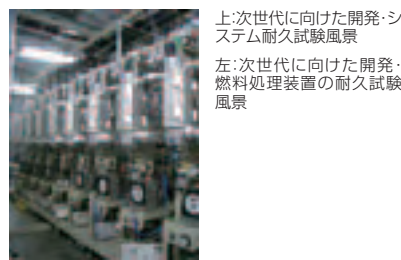
●家庭用燃料電池コージェネレーションシステム「ライフエル」の開発

当社では、各家庭での省エネルギーに貢献するために、発電効率の高い燃料電池を活用した家庭向けのコージェネレーションシステム「ライフエル」を開発しています。

これまで20年以上もの間、さまざまな燃料電池の研究開発を行ってきた経験から、当社は燃料電池システムに関する高い技術力を保有しており、なかでもキーテクノロジーである都市ガスから水素を取り出す「燃料処理技術」や、省エネルギー性を最大限に引き出す「自動運転制御技術」は世界トップクラスです。こうした自社技術を積極的に燃料電池メーカーに提供するとともに、家庭用ガス機器の商品開発力を活かして、メーカーと共同で開発を推進しています。

2004年度末に市場導入した「ライフエル」は、国の家庭用燃料電池大規模実証事業において2006年度までに310台が導入され、当初想定していたおりの省エネルギー性が確認されました。また、参加したメーカーの中でトップクラスの性能を示しました。現

在は、耐久性、信頼性、コストに重点を置いた、新型機を2008年度に市場導入すべく開発を進めています。



上:次世代に向けた開発・システム耐久試験風景
左:次世代に向けた開発・燃料処理装置の耐久試験風景

●バイオマス利用技術の開発

当社では、ごみとして廃棄される未利用のバイオマス資源をエネルギーとして活用するための一連の技術開発を行っています。2002年度より実施してきた、海藻など

の海洋資源を利用した「メタン発酵によるガス化発電」の実証試験は、計画通りの成果を得て、2006年度末に終了、今後は、実証試験の結果をもとに本技術の普及・拡大に努めていきます。

また、わが国のバイオマス資源として豊富な下水汚泥を対象とした利用技術開発にも取り組んでおり、1日15トンの下水汚泥を利用できる「熱分解によるガス化発電」プラントを建造、実証試験を行っています。同時に、バイオガスのエネルギーを効率よく利用するために、都市ガスとの混合燃焼によるガスエンジン発電技術の開発についても取り組んでいます。



下水汚泥ガス化プラント

パートナーシップ

WEBで詳しく

●暮・楽・創(く・ら・そう)※ハウスの取り組み

当社がイメージする『快適性と省エネ性の両立を目指した近未来の“暮らし”』を具現化したコンセプトハウス「暮・楽・創(く・ら・そう)ハウス」を2006年7月にオープンしました。すでにある商品の新しい使い方提案から、開発中の最先端技術まで、さまざまなフェーズの商品・技術を盛り込んだ心地よい生活空間を提案し、外部の有識者・サブ

ユーザー・開発メーカーの方々に体験・体感していただき、現場の方の生のご意見を活かした改良・商品化を進めています。

オープン以来、2007年5月までに1,400団体、5,500名の方に見学をしていただきました。実際に体感した感想、展示についてのアンケートを通じて、貴重なご意見を多数いただき、次の開発へとつなげています。

※「暮・楽・創ハウス」は一般公開しておりません。見学をご希望される場合は、弊社営業パーソンにお問い合わせください。



暮・楽・創ハウスのLDK。暖炉の前でくつろぐもよし、囲炉裏ダイニングで家族みんなでお食事を楽しむもよし……とさまざまな工夫を凝らした空間になっている。

現場で取り組むCSR

魅せる技術開発を目指して

暮・楽・創ハウスの取り組みは当社のなかで“閉じた”ものではないと考えています。さまざまなお客さまに「暮・楽・創」空間を体感していただき、その声をもとに、お客さま(=生活者)が家に求める“価値”と一緒に創っていく場所、それが暮・楽・創ハウスだと考えています。

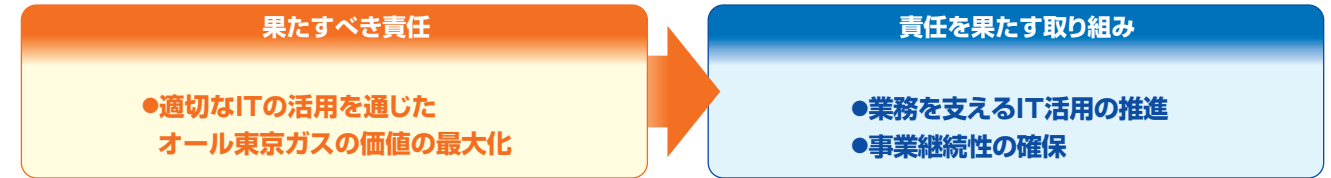
ガス機器の安全性をお伝えするだけでなく、ガスと電気をうまく使うことで新たな価値もうまれて『毎日がこんな楽しくなる!』ということをもっと多くの方にご理解いただきたい!という信念をもって技術で当社の取り組みを“魅”せていくことは当社としての重要なCSR活動の一つだと考えています。



技術戦略部 技術戦略グループ 漆原 左知子



ITサービスの提供を通じてオール東京ガスの業務を支えます。



2006年度を振り返って

IT本部は「オール東京ガスのバリューチェーンを支える重要なツールである情報システムの開発から運用までのITサービスを、より良い品質・コスト・スピードで提供する」ことを使命としています。これを果たすべく、2006年度より、IT活用推進部がIT政策の立案とガバナンスを担い、ITパートナーである(株)ティージー情報ネットワークがワンストップで、すべてのITサービスを担う体制を構築しました。

バリューチェーンの中でもシステムによる支援がより重要かつ効果的である保安対策については、空気抜き孔付機器接続ガス栓の自主点検作業の進捗管理システムを迅速に構築するなど、緊急対策を支援しました。また、情報セキュリティ対策としては、ハード面での従来の対策に加えて、ソフト面では、グループ従業員の意識向上を図るために、eラーニングなど電子教材を活用した学習を実施するとともに、認証の仕組みの導入などシステムを拡充しました。



IT本部長 鍋木 正

2007年度のコミットメント

2007年度は、保安対策について、災害時の復旧前進基地におけるIT環境の整備訓練を実施していきます。さらに、事業継続性の確保を目的として、稼働システムの現状調査・分析をもとに、バックアップセンターの運用整備を行ないます。

また、情報セキュリティ対策としては、ハード面では、最新のセキュリティ技術を調査して適用可能性を検討するとともに、さらなる強化策を検討していきます。ソフト面では、東京ガスグループまで範囲を広げた情報セキュリティポリシーのあり方を検討します。

これらと並行して、お客さまへのサービス向上に資する将来の全社システムのあり方の検討と、無駄のない適切なシステム構築に向けて尽力していきます。

業務を支えるIT活用の推進

●ITの活用による保安業務の迅速化

お客さまのもとで万が一、ガス漏れなどが発生した場合には、迅速かつ的確な処置によって事故を未然に防ぐことが当社の使命です。そのために、当社では24時間365日体制の緊急出動拠点「ガスライト24」をエリアごとに設置しています。

この「ガスライト24」の受付・指令を一括して担う「保安指令センター」では、緊急保安業務支援システム「EAGLE24」を

はじめとする最先端のITを導入して、迅速・正確な対応に努めています。

例えば、通報受付や出動指令には、電話とコンピュータを連動させたCTI(Computer Telephony Integration)システムを活用。お客さまからガス漏れの通報を受けると自動的にお客さま情報を特定することで速やかな確認作業を実現しています。

今後も、さらなる安全確保に向けたシステムの拡充・改善を実施していきます。



緊急保安業務支援システム(保安指令センター)

業務を支えるIT活用の推進

●災害発生後の早期復旧に向けた復旧前進基地でのIT環境整備

災害発生に伴って停止したガス供給を再開するためには、導管からお客さまのもとにあるガスメーターまでの間に損傷などが

ないことを個別に確認していく必要があります。当社では、この作業を効率化してガス供給を早期に復旧できるよう、作業を担う復旧前進基地でのIT活用を進めています。例えば、前進基地で確認作業の進捗や復

旧状況に関する情報を共有できるシステムを整備しています。また、前進基地用IT機材を常備し、災害発生後数日で通信環境を構築できるようにしています。

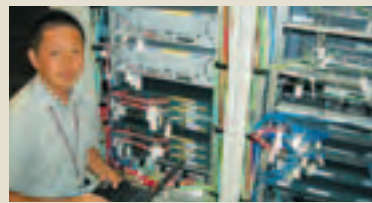
現場で取り組むCSR

私たちは、オール東京ガスの業務を支えるIT活用の基盤となるITインフラの整備を行っています

私たちは、オール東京ガスの業務を支えるIT活用の基盤となるITインフラの整備を行っています。災害時に必要となる復旧前進基地へのIT環境構築においては、短期間で通信環境が構築できるよう軽量かつ高速な無線システムを導入しています。

また、お客さま接点業務（機器の修理・安全点検など）における現場力強化を図るため、携帯電話を活用したモバイルサービスの整備にも取り組んでいます。

これからも適切なITインフラを積極的に企画、構築することで、オール東京ガスがお客さまサービスにより貢献できるよう取り組んでいきます。



(株)ティージー情報ネットワーク
インフラソリューション部
中島 直嗣

東京ガスに期待すること

「jishin.net」を防災対策の強化や、きめ細かい地震情報提供に活かしています

世田谷区では、2004年5月に地震情報配信サービス「jishin.net」を導入して以来、区内約90箇所に幅広く設置された東京ガスのSIセンサーによる震度情報を、リアルタイムに収集できるようになりました。これにより、地震発生時に地域ごとの揺れの状況を的確に把握することが可能になり、防災対策上、大きな力を発揮しています。

また、「jishin.net」で計測した震度情報はリアルタイムに区民の皆さまに公開しており、例えば2005年7月に発生した千葉県北西部地震の際も、即座に詳細な震度情報を提供することができました。

近年、区民の皆さまは安心・安全に対する区の取り組みに大きな関心を寄せるようになりました。区としては、地域防災リーダーの育成など地域に密着した防災対策を進めるとともに、東京ガスをはじめとする民間の優れたサービス基盤やソフトパワーを活用し、区民の皆さまの期待により一層応えていけるよう努めていきたいと考えています。



世田谷区危機管理室
災害対策課 課長
澤谷 昇 様

事業継続性の確保

●バックアップセンターの整備

当社では、耐防災性に優れた堅牢なデータセンターを保有していますが、大規模災害によって万が一データセンターが利用不可能になった場合も事業継続性を確保できるよう、バックアップセンターを整備しています。バックアップセンターでは、お客さま情報やガス導管工事などに関わる基幹

系システムを中心にバックアップ設備を整備しているほか、重要なバックアップデータを遠隔地へ分散保管することにより早期復旧体制を整えています。また、災害だけでなく、テロなどの非常時を想定した対応体制を整備して定期的な訓練を実施し、お客さまの生活への影響を最小限にとどめられるよう努力しています。

2006年度は、保管すべき重要データの見直しを実施しました。また、東京ガスの基幹システムが集約されているデータセンターで稼働する各業務システムのバックアップの整備状況について改めて整理・分析し、今後のバックアップセンターのあり方、整備方針について検討しました。

WEB掲載項目一覧

当社は、CSR報告書の冊子版だけでなくCSRサイトを公開し情報公開の充実を図っています。WEB版CSR報告書には、冊子版に掲載できなかった具体的な事例や詳細データ、関連情報を公開しています。

東京ガスのCSR活動の基盤

経営体制

監査体制

- 監査役、関係会社監査役、内部監査部門の連携

内部統制

リスクマネジメント

リスクマネジメント

- リスクマネジメント体制構築の効果
- リスクマネジメント研修の実施

知的財産活動とリスクマネジメント

- 知的財産活動とリスクマネジメント
- 知的財産活動の基本方針

コンプライアンス

コンプライアンスの推進

- オール東京ガスとしてのコンプライアンス推進

個人情報の保護・管理

- 個人情報の安全管理
- 個人情報保護方針

情報セキュリティ

資材調達マネジメント

- グリーン購入への取り組み
- コンプライアンスに関する取り組み

ヒューマンリソースマネジメント

- 従業員の適材適所
- 複線型人事制度
- 人材育成センター

労働安全衛生

- 安全衛生活動の基本理念
- 労働災害の防止
- 交通事故の防止
- 健康の保持増進

環境への取り組み

環境方針と環境マネジメント

- 環境マネジメントシステム(EMS)の向上・拡大

環境教育・意識啓発活動

- 環境表彰

環境会計

- 集計結果について

環境リスクマネジメント

- 土壌汚染への対応
- 化学物質の管理

※上記の項目はWEBだけに掲載されている項目です。

WEB掲載項目一覧

東京ガスのガス・バリューチェーン

原料調達

多様な原料調達先の確保

- ロシアからのLNG調達「サハリン2プロジェクト」
- ダーウィンLNGプロジェクトへの参画
- オーストラリアからのLNG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

- 海外事務所の活動強化
- 将来の新たなエネルギー資源の研究

都市ガス製造

都市ガス・電力の安定製造と徹底した品質管理

- 基地オペレーションの高質化に資する技術開発
- 技能の伝承のための取り組み

保安・防災

工場における保安・防災体制の維持・強化

- 工場設備の耐震対策
- 信頼性の高い最新鋭設備の開発・採用
(扇島完全埋設式地下タンク)

環境

省エネルギー・ゼロエミッションの推進

- ISO14001 認証取得
- 工場周辺での生物多様性への配慮
- 国内外基地 (TGサテライト含む) 建設へのエンジニアリング

パートナーシップ

- 地域における社会貢献活動

発電事業

- 発電設備の安定操業
- 発電効率の高い発電設備の導入
- 発電設備の温室効果ガスの排出抑制量
- 風力発電事業の開始

都市ガス供給

主要導管網の拡充

- LNG液の安定供給
- LNGローリー輸送保安体制の整備

保安・防災

経年管対策の実施

- 白ガス管取り替え
- 緊急出動体制の充実
- ガス事業法に基づく定期的な業務の遂行

パートナーシップ

- 防災における連携
- 広域エリアのインフラ形成と保安・メンテ・サービス体制の構築

販売・サービス

パートナーシップ

- 「パートナーシップ調査」の定期実施
- 法令セミナー開催
- 各種研修の実施
- 各種機器メーカーや業界団体との連携による技術開発の推進

技術開発

安全にガスをお客さまにお使いいただくための技術開発

- ガス導管およびガス供給設備の耐震性評価研究
- ガス吸着回収システムの研究開発

環境対策に資する技術開発

- ガス導管工事における環境負荷低減のための技術開発
- 環境性に優れた給湯器「エコジョーズ」の普及
- 省エネルギーを促す「エネルギーリモコン」の開発
- 住居設備研究施設「CALL」
- 高効率SOFCシステム開発
- 燃料電池の実用化に向けた取り組み
- 「ホロニックエネルギーシステム」への取り組み

パートナーシップ

- 導管工法などの普及

情報通信

※上記の項目はWEBだけに掲載されている項目です。

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かわり

ステークホルダーの皆さまとの経済的なかかわりについては、GRIおよび他社事例を参考に、財務諸表の収益と費用をステークホルダー別に分類する方法で試算しました。

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(2006年度)

集計範囲: 東京ガス株式会社(単体)
集計期間: 2006年4月1日~2007年3月31日

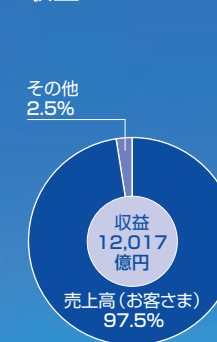
収益

		金額(億円)	割合(%)
売上高 (お客さま)	ガス売上	9,809	81.6
	受注工事	510	4.2
	器具販売等	1,116	9.3
	附帯事業	287	2.4
その他	営業外収益	159	1.3
	特別利益	136	1.1
	合計	12,017	100.0

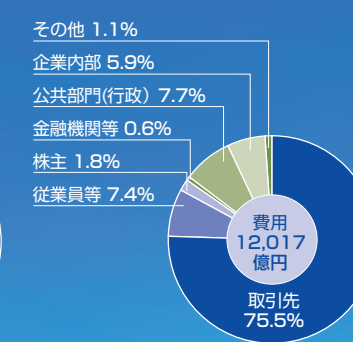
費用

	金額(億円)	割合(%)
取引先等 ^{※1}	9,075	75.5
従業員等 ^{※2}	887	7.4
株主 ^{※3}	216	1.8
金融機関等 ^{※4}	74	0.6
公共部門(行政) ^{※5}	931	7.7
企業内部 ^{※6}	707	5.9
その他 ^{※7}	127	1.1
合計	12,017	100.0

収益



費用



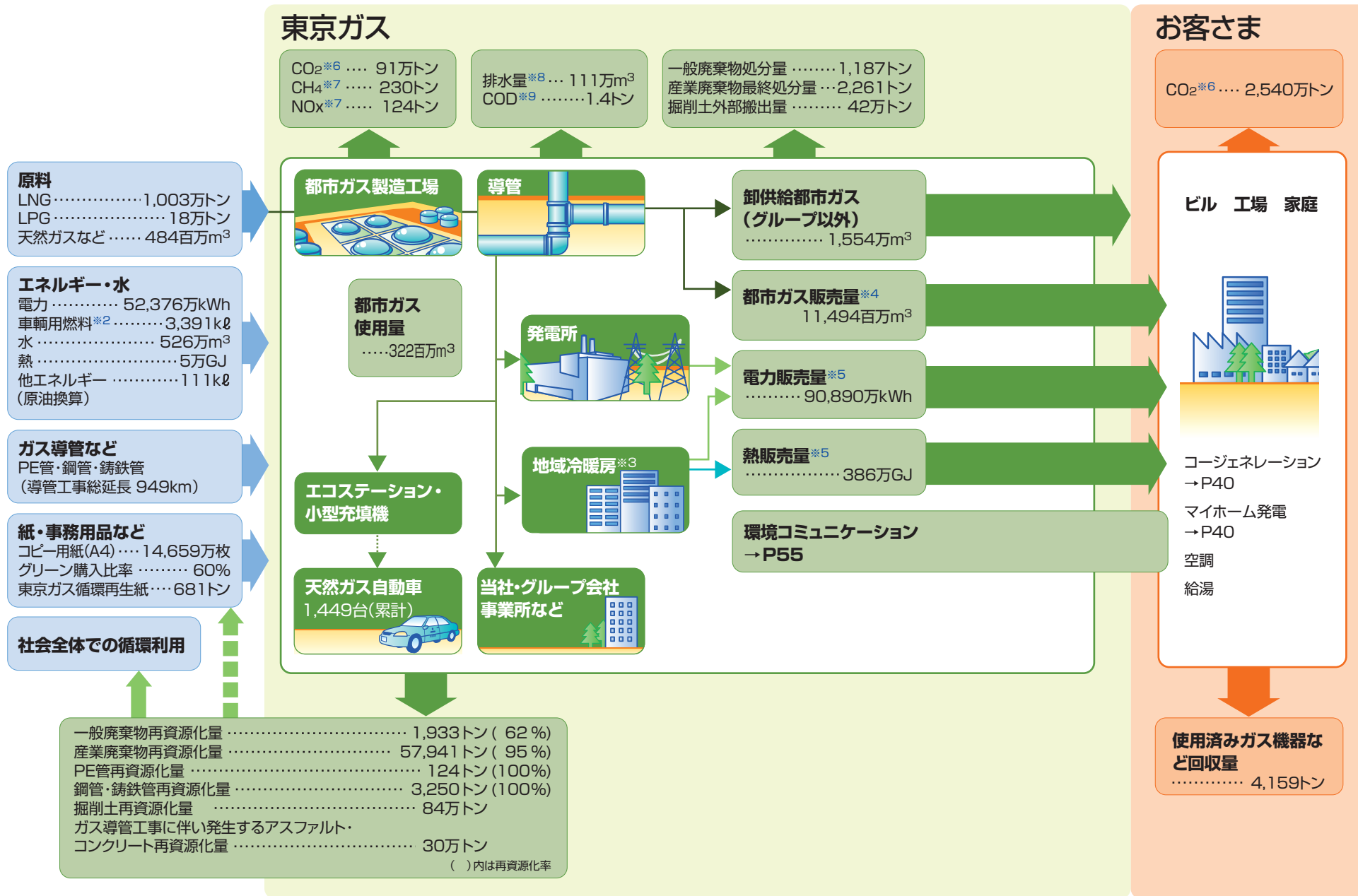
※1 原材料費4,406億円含む。(主原料であるLNG価格は原油価格や為替の影響を受けて変動します。) 営業費用(製造費・供給販売費・一般管理費)から諸給与、賞与、福利費、退職金手当、教育費、租税課金、事業税を除いた金額及び受注工事費用、器具販売等費用、附帯事業費用
広報部が主催・協賛する社会文化活動費4.07億円を含む
※2 役員含む
営業費用(製造費・供給販売費・一般管理費)の諸給与、賞与、福利費、退職手当、教育費および役員賞与
※3 中間配当額、配当金
※4 支払利息および社債利息
※5 租税課金、事業税、法人税等
※6 当期純利益から中間配当額、配当金、役員賞与を除いた金額
※7 営業外費用、特別損失

地球環境 とともに

東京ガスグループでは、環境性に優れた天然ガスの普及や、環境コミュニケーション活動を通じて、お客さま先でのCO₂排出抑制に努めるとともに、省エネルギーを推進することで事業活動に伴う自らのCO₂排出抑制にも努めています。

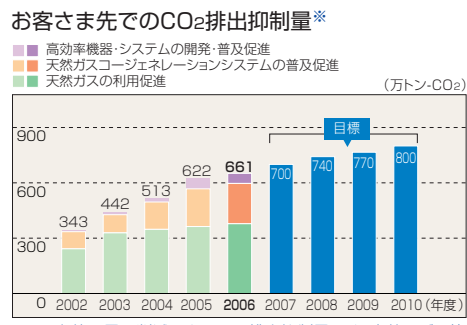
[WEBで詳しく](#)

事業活動と環境負荷2006

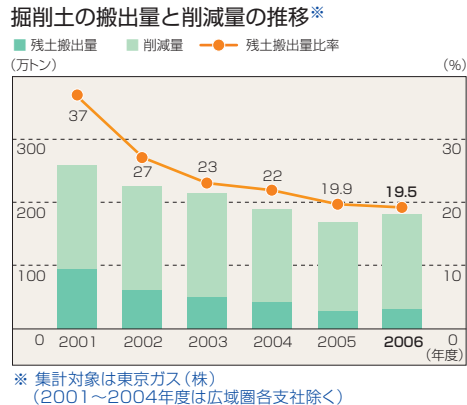


環境負荷低減への主な取り組み

地球温暖化防止への取り組み
天然ガスを利用した高効率な機器・システムの開発・普及などによる、お客さま先でのCO₂排出抑制に取り組んでいます。



循環型社会形成に向けた取り組み
当社は、掘削土などの削減や発生土の埋め戻し、改良土・再生路盤材の利用拡大など、3Rの取り組みを進めています。



WEB掲載項目一覧

- 地球温暖化防止への取り組み**
- CO₂排出抑制量の考え方**
- 事業活動における環境負荷低減**
- エネルギー・水の使用と大気・水系への排出などの抑制**
都市ガス製造工場
地域冷暖房
発電所・事業所・グループ会社の取り組み
- 循環型社会形成に向けた取り組み**
産業廃棄物の発生および処理の状況
一般廃棄物対策
ガス導管工事での廃棄物対策
リユース・リサイクルの取り組み事例
家電リサイクル法への対応
使用済み機器等の廃棄物回収・再資源化システム (SRIMS)
容器包装廃棄物の削減
グリーン購入
- サイトデータ**
- 環境コミュニケーション**
- くらしのなかで**
- 街のなかで**
- 自然のなかで**
「森の「聞き書き甲子園」」
- 役立つ情報の提供**
環境ホームページなどによる情報発信
イベント・展示会への参加
講演会・研修会などでの情報提供
- * 上記の項目はWEBだけに掲載されている項目です。

*1 東京ガス(株)と50のグループ会社を対象とする。ただし、掘削土に関わる実績は東京ガス単体のみ。アスファルト・コンクリートに関わる実績は東京ガス単体(広域圏各支社除く)のみ
*2 原油換算、天然ガス自動車燃料は除く
*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事業所(地点熱供給)
*4 当社およびグループ会社による都市ガス販売量。グループ内使用と他ガス事業者向け供給を除く
*5 グループ内使用を含む
*6 温対法の省令に基づき算定。都市ガスについては当社の代表組成より算定
*7 都市ガス製造工場および地域冷暖房からの排出量
*8 都市ガス製造工場(排水浄化施設)、発電所および地域冷暖房からの排水量
*9 都市ガス製造工場および発電所の排出量

環境コミュニケーション

温暖化をはじめとする地球環境問題を身近な視点で捉え、日々の暮らしをよりよく見直していけるよう、エネルギーの利用を通してできることを考えるための機会や情報を提供しています。

くらしのなかで

お客さまにエネルギーをむだなく上手に利用してもらうためのさまざまな情報を提供しています。

エコライフや省エネルギー情報の提供

冊子やインターネット、お客さま宅に配布される検針票などを通じてエコライフや省エネルギーを提案しています。

●小冊子の発行

「身近なエコ あなたとともに」を合言葉に、当社が考える、心地よい暮らしを保ちながら省エネ生活をおくる方法を提案しています。その一環として各種小冊子を発行し、お客さまが暮らしのなかで取り組める具体的な省エネ行動や、省エネ機器の選び方などの情報を提供しています。



●「みどりちゃんのエコライフカレンダー」

エネルギーと暮らしの関係を分かりやすく伝え、身近な話題から子どもたちの参加や行動を促す工夫を凝らしたカレンダーを作成し、小学校を中心に配布しています。

●検針票の活用

お客さま宅に1回配られる検針票には、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、裏面を利用してガスの賢い利用方法などの情報も提供しています。



エコ・クッキングの推進

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、エコ・クッキングを推進しています。これは、買い物から料理、後片づけに至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取り組みです。

●普及への取り組み

1995年から、当社料理教室を中心にエコ・クッキング講座を開催しています。最近では料理教室での定例講座にとどまらず、夏休み期間の親子講座、年間を通しての学校での出張授業、行政・民間団体(NPO/NGO)・学校・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、ホームページや書籍などを通じて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表彰」を受賞しました。また、家庭で身近に取り組める有効な地球温暖化対策として全国的な広がりを見せており、企業の枠を超えたパートナーシップ型の活動へと発展しています。

このようなエコ・クッキングへのニーズの高まりにあわせ、当社では2006年度にエコ・クッキング事務局を設置し、全国への普及を視野に入れた活動の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

	2004年度	2005年度	2006年度
開催回数	741	898	1,123
参加者数	21,100	27,400	31,100

街のなかで

各種団体とパートナーシップを組んだ活動を積極的に進めています。多様な団体がそれぞれの立場を活かして協働することにより、効果的な環境活動を目指しています。

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です。当社はこの運動の趣旨に賛同し、2000年の初回から実行委員会への参加やフォーラムの具体的な企画・運営などに積極的に協力しています。

2006年度は、どんぐりを使ったクラフトプログラムを実施したほか、NPO「新宿環境活動ネット」とともに「戦え!新宿エコレンジャー〜エコ・クッキングで地球を救え〜」を開催しました。



戦え!新宿エコレンジャー
〜エコ・クッキングで地球を救え〜

地球環境映像祭への協賛と関連イベントの開催

1992年より開催されているアジアで初めての国際環境映像祭「EARTH VISION地球環境映像祭」に、当社は第1回から特別協賛しています。環境をテーマとした映像を通じて、より多くの方に地球環境を考えてもらう目的で、日本をはじめアジア・オセアニアの各地域から地球環境

に関する映像を募集し、その中で優れた作品を選出し上映しています。第15回を迎えた今回は、「環境映像部門」10作品、「子どものための環境映像部門」6作品が選出されました。また、行政や市民団体、学生団体などと協力して「EARTH VISION特別上映会」を開催し、地球環境映像祭作品の提供を通じて地球環境を考える場を提供しています。



第15回受賞作品「ビッグブルー」

第4回ガス&レールウェイ

2007年3月、上野駅中央改札前広場を会場に、JR東日本(東日本旅客鉄道株式会社)と共同で、両社の環境への取り組みを紹介する展示会を開催しました。展示会場では、天然ガス・鉄道の利用がCO₂の排出削減につながることや、両社の燃料電池を利用した技術、省エネルギー・リサイクルなどの未来に向けた取り組みを紹介しました。さらに、環境省、全国地球温暖化防止活動推進センター「ストップおんだん館」(東京都港区)、台東区、台東ケーブルテレビのご協力をいただき、地球温暖化問題や天然ガスを利用した台東区循環バスについても紹介しました。



ガス&レールウェイ

自然のなかで

暮らしと自然の関わりを学び、暮らしの見直しにつながる機会を提供しています。

長野・東京ガスの森での活動

2005年7月、長野県御代田町に開設した「長野・東京ガスの森」は、広さ約194ヘクタールの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ます。

●森林保全

地球温暖化防止をはじめさまざまな役割が発揮できる森づくりのため、間伐、枝打ちなどの森林保全作業を継続的に実施しています。作業は地元の佐久森林組合との協働により実施するとともに、自然体験活動参加者にも間伐などの体験の機会を提供しています。

また、生物多様性保全への貢献などを目的として、現在の針葉樹中心の森に鳥獣類・昆虫などの食物となりやすい広葉樹などを植える活動や、生息生物の調査活動にも取り組み始めています。

●自然体験活動機会の提供

森を通して暮らしと自然との関わりを体験しながら学ぶ場として、NPOや学校などの外部団体にご利用いただくほか、従業員教育にも活用しています。



コブシの花咲く春の長野・東京ガスの森

どんぐりプロジェクト

どんぐりプロジェクトでは、草刈り、間伐、苗畑整備などのさまざまな自然体験プログラムを組み合わせた「どんぐりスクール」を春・夏・秋の季節に合わせて行っています。これらは、私たちの暮らしと森の関わりを学ぶことで、一人ひとりの行動につなげることを目的とした体験型の環境教育活動です。毎回当社ホームページや各種媒体を通じて広く一般の方の参加を呼びかけ、NPO法人「どんぐりの会」等の協力を得て、1993年から継続的に実施しています。



どんぐりプロジェクト

新宿御苑100周年記念事業協賛イベント「どんぐりとエコライフ」

2006年に開設100周年を迎えた新宿御苑ではさまざまな記念イベントが開催されました。当社も記念事業に協賛し、2006年10月に環境イベント「どんぐりとエコライフ」を開催しました。当日はどんぐりを使ったクラフトづくりや、丸太切りの体験プログラム、環境への取り組みに関する展示などを、NPO「どんぐりの会」や新宿区で活動するNPO「新宿環境活動ネット」「樹木環境ネットワーク協会」と協力して実施しました。



丸太切り体験

地域社会 とともに

「地域の皆さまと一緒に、私たちの地域社会の発展に取り組みたい」という考えに基づき、「環境の保全」「次世代の育成」「快適な暮らしづくり」「安心・安全な街づくり」の4分野で社会文化活動に取り組んでいます。各取り組みが地域社会や時代の要請に応えたものになるよう、2007年度からは、評価制度を導入し、年に一度活動内容の振り返りと改善に向けた検討を行う予定です。

環境の保全

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。

次世代の育成

食育の取り組み

●「キッズ・イン・ザ・キッチン」
1992年から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る料理教室、「キッズ・イン・ザ・キッチン」を開催し、食育を推進しています。

食育指導者養成講座

昨年度より、地方自治体および学校で食育を指導する方々を対象に、研修会を開始しました。研修会では、最新の食育情報と当社の食育ツールのご紹介をし、当社施設で実際に調理実習もしていただけるようになっています。ツールの一部は、ホームページでもご覧いただけます。

地域の皆さまとコミュニケーションをとりながら
地域社会の発展を目指した社会文化活動を展開しています。

WEBで詳しく

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従業員が講師となって出張授業を行っています。

環境・エネルギーについて、小さな燃料電池を使って模型自動車などを動かす実験や、マイナス16℃における珍しい現象を体験を通じて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受けています。

2002年度に活動をはじめ、2007年3月までに約41万1,000人の児童生徒たちが授業を受け、環境・エネルギーに関する知識を深めるとともに、その大切さを学びました。また、環境・エネルギー授業に取

り組まれる先生方のために、テキスト教材、ビデオ、調べ学習サイトも提供しています。こうした活動が認められ「平成18年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰(環境教育・普及啓発部門)」を受賞しました。

ガスの科学館

ガスの科学館は、「科学と暮らしの視点からエネルギーの? (はてな) を学び、!(なるほど) を実感」を展示コンセプトに、「ガスってなあに?」という疑問を「ガスってそうなんだ!」という発見につなげ、エネルギーと自分との関わりについて学ぶことができる施設です。2006年6月にリニューアルオープンし、初年度は約20万人のお客さまにご来館いただきました。

東京ガスに期待すること

体験プログラムの充実を期待しています

6年生の総合的な学習で、本年度は「環境」を取り上げています。東京ガスの出張授業は、子どもたちが共通の発見をする絶好の機会だと考え、昨年に引き続き今年もお願いしました。「地球温暖化モデル」などの実験機材を活用した授業はインパクトがあり、授業後の子どもたちの関心がいろいろな方向に広がっていくのを見ると、環境問題に対する意識の高まりを感じます。学習には何よりもこの「体験」が重要です。子どもたちももっともっと学習意欲に燃えるよう、さらなる出張授業プログラムの充実をお願いしたいと思います。



千葉市立幸町第三小学校
平野 道子 教諭

現場で取り組むCSR

次世代を担う児童生徒たちのために

私たちの仕事は、地域の小学校、中学校へお伺いし「環境・エネルギー」を中心とした出張授業をすることです。

当社の環境・エネルギーの知識・技術を次世代を担う児童生徒たちに伝えることにより学校での環境学習にお役にたてればと思いついて支援活動を実施しています。授業実施前には必ず事前打ち合わせを実施し、各学校のカリキュラムに沿った内容でスムーズな進行を目指しています。また、授業の中では、燃料電池模型などに実際に触れることにより、気づきや一層の理解につながればと思いついて、必ず体験学習を織り交ぜた分かりやすい説明を心掛けています。

この仕事を通じて、次世代を担う児童生徒たちと環境・エネルギーについて一緒に考え、行動する事は、私たちにとても大きな喜びであり責任も感じています。

今後も、皆さまに正しく分かりやすく「エネルギー・環境の大切さ」を伝えることにより、社会のお役に立てるよう頑張ります。そして、一緒に行動していきます。



千葉支店
狩谷 正

快適な暮らしづくり

ミセスのためのミニ大学

「暮らし-21世紀 変えるのは一人ひとり」をテーマに、「暮らしの担い手」であるミセスとともに、よりよい未来と日々の生活について考えることを目的とした「ミセスのためのミニ大学」を、1984年から毎年、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250名の講師を招き、のべ13万人以上が参加しました。

安心・安全な街づくり

防災フェアの開催

当社では1984年より毎年、防災の日の前に全社規模での総合防災訓練を行っています。2006年度は、「明日来るかもしれない」首都直下型地震に備えて実戦的な防災対応力の強化を目的に、オール東京ガスの総力を結集した総合防災訓練を実施しました。

この総合防災訓練の一環として、当社11支店は、当社防災対策などの地域社会へのPR・理解促進、地域行政・住民・諸団体(ボランティア・NPO)・消防などとの連携強化を目的に防災フェアを開催しています。2006年度は開催箇所を6箇所から11箇所に増やし、より地域に密着した特色のある内容でオール東京ガスの協働により実施しました。当フェアの様子は、2月22日に国連国際防災戦略(ISDR)と世界銀行(WorldBank)の共催でワシントンで行われた国際防災会議「Dialogue on Private-Public partnerships for Disaster Risk Reduction」において、「民間企業と地域社会が連携した先進事例」として内閣府(防災担当)より紹介されています。

東京ガスに期待すること

ライフラインの早期復旧を期待します

私たち「平塚パワーズ」は、「大切な家族を守るために」を合言葉に防災の啓発活動をしている女性だけの防災ボランティア団体です。結成11年目になりますが、いざ災害に見舞われた時に地域のために活動できるよう、日頃から地域の方々やさまざまな団体の方々とのコミュニケーションをとりながら、訓練や防災啓発活動を行っています。

そのひとつとして、昨年、行政・企業・ボランティアの協働で行われた「2006防災フェアin KANAGAWA」藤沢会場に参加・協力させていただいたことは、とても良い経験になりました。近々必ず来るといわれている大地震に備え、これからも行政・企業・市民が一緒になって防災活動に取り組めるような働きかけをしていただきたいと思います。また、主婦の立場からは、震災時にガス漏れなどによる火災が出ないこと、そして一日も早く安らぎのある生活がおくれるようにライフラインの早期復旧がなされることを期待しています。



女性防災クラブ「平塚パワーズ」会長
上村 文子 様

従業員のボランティア活動

ボランティア活動体験コース

従業員が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。

ボランティアを希望する従業員に対し、受入先を会社が紹介し、ボランティア休暇を利用して活動するというもので、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、視野を広げることを目的としています。

サンタプロジェクト

施設の子もたちや病院に入院している方、地域の老人施設に入所されている方などに、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プレゼントを届ける活動を2003年度から続けています。プロジェクトを支えるボランティアの輪が年々広がり、2006年度は協力企業を含めた「オール東京ガス」の方々にも多数参加いただくなど、多くの善意が集まり、2病院・5施設に対して、ボランティア一人ひとりの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。なお、応援基金の一部を中央共同募金会「災害ボランティア活動資金」に寄付しました。

現場で取り組むCSR

子ども達の笑顔のために

昨年末に「サンタプロジェクト」のことを知り、もし自分の子どもが病院でクリスマスを過ごすことになったらさびしいだろうなと考え、何か手助けができるのであれば参加したいと思いました。病院では、4名のボランティアの方と一緒に、サンタクロースの格好に扮し、プレゼントをもって各病室を回りました。皆さん笑顔で迎えて下さり、中には「毎年楽しみにしている」という言葉もいただきました。「サンタプロジェクト」に参加して、人のために役に立てることはたくさんあると気づくことができました。今年度もぜひ、参加したいと思っています。



エネスタ港南中央
上條 勝司

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。

利益分配方針

「2006～2010年度グループ 中期経営計画」の確実な実行により確保したキャッシュ・フローを、当社グループの将来の持続的成長の源泉となる総合エネルギー事業分野の投融資に積極的に投入するとともに、株主の皆さまに経営の成果を適切に配分します。具体的には、配当に加え、自社株取得も株主還元策のひとつと位置づけ、本中期経営計画期間中における「総分配性向」の目標を6割に設定しています。

$$\text{n年度の総分配性向} = \frac{\text{(n年度の利益処分ベース配当金額)} + \text{(n+1年度の自社株取得額)}}{\text{n年度連結当期純利益}}$$

株主・投資家との コミュニケーション

当社への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。

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、株主通信「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)などの施設見学会を開催しています。

また、2006年度には、より幅広い層のお客さまにガスの炎での調理の良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ために、アサヒビール(株)様と共同で料理教室とコラボレートした女性投資家向けのIRサロンを開催しました。

ホームページでは、決算説明会の内容を動画配信しているほか、説明会概要や資料を掲載し、説明会にお越しいただけなかった方にもその様子をお伝えしています。さらに、機関投資家の皆さま向けと個人投資家の皆さま向けのコーナーを設けることで、分かりやすい情報発信に努めています。



女性個人投資家向けのIRセミナー

株主・投資家対応実績(2006年度)

活動内容	回数
決算説明会 他説明会	6
投資家との個別ミーティング (内 海外投資家訪問)	230 (30件)
施設見学会(個人株主向け)	6
個人投資家説明会	3

SRI(社会的責任投資)

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、ガバナンスの方針・体制や環境マネジメントシステムが整備されており、全体的に質が高くバランスの取れた取り組みを行っている点が評価され、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

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・働きがい」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。

WEBで詳しく

従業員の状況(雇用)

従業員数(名)		平均年齢 (歳)	平均勤続 年数(年)	平均年間給与 (千円)
男性	女性			
6,875	1,093	45.2	23.0	7,372

(2007年3月末現在)

2006年度の 離職者	定年退職者を除く 依願退職者数(名)	75
	離職率(%)	0.94

2006年度の女性管理職比率(%)	3.1
-------------------	-----

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 (2007年4月入社)

区分	採用者数(名)	内訳(名)	
大卒	64	男子47	女子17
高専卒	5	男子4	女子1
高卒	44	男子43	女子1
合計	113	男子94	女子19

障がい者の雇用

当社では、障がいをもつ従業員が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、障がいの内容や程度にあ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。今後も障がい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、2007年3月現在、約200名が在籍しており、当社全従業員数に占める障がい者雇用率は2.14%と、法定雇用率1.8%を達成しています。

再雇用制度 (セカンドライフ支援制度)

当社は、定年を60歳としています。「改正高齢雇用安定法(改正高齡法)」施行以前から、継続雇用制度に該当するセカンドライフ支援制度を導入し、能力・意欲を有する従業員に対して適切な雇用機会を提供してきました。さらに、改正高齡法施行に伴い、「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。

定年退職後の再就職などの状況 (2006年度)

東京ガス	122名(先任契約社員)
関係会社など	28名
早期退職*	49名

*セカンドライフ支援のひとつで自らの選択により早期退職制度を利用した人数

働きやすい職場環境づくり のための支援諸制度 (ワークライフバランス)

当社では、「次世代育成支援対策推進法」施行以前から、仕事と子育ての両立をはじめとした、働きやすい職場環境づくりの支援を推進しています。制度を用意だけでなく、上長や職場の理解と協力を促し、制度を利用しやすい環境づくりも推進するため、管理職研修にてマネジメント能力の向上も図っています。その結果、現在育児休職・勤務については、ほぼ100%の取得率になっています。

さらに、従業員の仕事や職場、生活などに関する意識調査を全従業員に定期的実施しています。2006年2月に行った調査からは、「当社で働いていることに対して満足している」と思っている従業員が約90%、「当社の働きやすい職場環境づくりのための支援諸制度は充分整っている」と思っている従業員が約70%いるという結果が得られました。これは、他社と比較しても非常に高い比率となっています。今後も従業員の声をしっかりと聞き、施策に結びつけていきます。

働きやすい職場環境づくりのための 支援諸制度

目的	制度内容
育児支援	育児休職制度(満3歳に達した直後の4月末まで) 育児勤務制度(小学校入学まで)
介護支援	介護休職制度(3年以内)、 介護勤務制度(2年以内)
能力開発・転進準備など	キャリアアープ制度
キャリア開発・活力の充電	リフレッシュ制度

労使関係の構築

東京ガス従業員は、ユニオン・ショップ協定*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。

* 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。

メンタルヘルスケアへの取り組み

従業員の健康の保持増進の一環として、メンタルヘルスケアについては、各事業所に専門スタッフが訪れて実施するメンタルヘルス教育や健診時の個人面談（心のヘルスチェック）などにより、セルフケアの浸透やメンタルヘルス不調者の早期発見に努めています。また、精神科を専門とする産業医をリーダーとしたメンタルヘルスチームを新設し、他の産業医・産業看護職と連携をとりながら、従業員からのさまざまな相談に応じる体制の構築にも取り組んでいます。

メンタルヘルスケアをさらに強化するために、2007年度には、健診時のストレス関連問診項目を拡充するとともに、心のヘルスチェックの確認項目・実施頻度についても充実を図り、セルフケアの推進・早期発見に努めています。また、メンタルヘルス不調者に対する治療・カウンセリングでは、専門の外部機関と契約し初期対応の体制を整備するとともに、休職した従業員の復職に際しては、担当の産業医・産業看護職・主治医などと職制が緊密に連携をとり、円滑な復職と復職後の再発防止に努めています。

人権の尊重・職場コミュニケーション

企業の社会的責任を果たす上で、人権を尊重した事業運営と、従業員が働きやすい職場環境を実現し続けることは、企業の持続的発展のための基盤をなす重要な取り組みです。

当社では、グループ企業を含め、「元気の出る職場づくり」を目指し、人権啓発研修を計画的・継続的に実施しています。

人権啓発研修は、男女共同参画、障がい者の雇用と働きやすい職場づくり・同和問題を含むさまざまなテーマを通じて、差別を見抜く、一人ひとりの力の醸成と、それを許さない職場づくりをめざしています。また、知識レベルにとどまらず、コミュニケーションの重要性を啓発するための「参加型啓発研修」を採り入れ、多様なものの受け止め方・考え方の気づきを学べる構成となっています。

また、セクシュアル・ハラスメント、パワー・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」をコンプライアンス部コミュニケーション支援室に設置し、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。2006年度は77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ングの進展を踏まえ、今後も一層充実した取り組みを目指し、多様なものの考え方ができ、人権意識の高い従業員を引き続き育成していきます。

人権啓発研修の実施状況（2006年度）

	回数	参加者数
階層別研修	22	697
担当者別研修	36	766
各職場研修	135	3,225

社外への講師派遣（2006年度）

回数	8
研修参加者数	473

WEB掲載項目一覧

地域社会とともに

社会文化活動ガイドライン

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イベントへの参加
美化活動
防犯活動

環境の保全

環境エネルギー館

次世代の育成

音楽をテーマとしたワークショップ
サッカークリニック・世代別サッカー大会

快適な暮らしづくり

ガスミュージアム

従業員のボランティア活動

従業員のボランティア活動の支援
ボランティア情報誌「JOIN US」

従業員とともに

従業員の状況（雇用）

公正な処遇と機会均等の確保

* 上記の項目はWEBだけに掲載されている項目です。

情報開示

東京ガスは、企業としての説明責任を果たすため、企業行動理念に基づき、積極的な情報開示に努めています。経営および事業活動に関する情報のみならず、特に、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまの生命・身体・財産などに関わる事項に関しては、適切な対応策を講じるとともに、正直かつ正確・迅速な開示を実施しています。

また、ガス・ガス機器をより便利かつ効果的にご使用いただくノウハウを提供する料理教室をはじめ、生活に役立つ諸情報をお知らせする生活家庭情報の発信に積極的に取り組んでいます。

2006年度は177件のプレスリリースを行いました。そのうち、お客さま・社会にご迷惑をおかけした事象に関するものは33件、生活家庭情報は59件でした。なお、グループ会社においても、東京ガス同様、適切な情報開示に努めています。

1 お客さま・社会にご迷惑をおかけした事象

(1) 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ついてのプレスリリース

プレスリリース	件数
空気抜き孔付き機器接続ガス栓使用に関するお願い・自主的な確認作業の実施および点検状況	3
お客さま情報の紛失（盗難被害を含む）・回収	10
(株)ハーマンプロ製「浴室暖房乾燥機」の自主的な点検・部品交換作業の実施・ご使用に関するお願い	4
パロマ工業（株）製FE式瞬間湯沸器の点検作業の実施	3
産業用大容量メーターの自主的な点検・交換作業の実施	1
松下電器産業（株）製食器洗い乾燥機（ヒルトインタイプ/卓上タイプ）の自主的な点検等	2
(株)ガスター製「シャワー付BFふる釜」の自主的な点検・部品交換作業の実施	1
田町用地の土壌調査結果と対策の実施	1
(社)日本ガス協会の要請に基づく自主的な保安対策（経年ガス管対策）	1
リンナイ（株）製開放式小型湯沸器の点検作業等	3
合計	29

(2) 法令違反等についてのプレスリリース

プレスリリース	件数
「エコ・ステーション」の建設工事入札に関する社内調査の結果	1
ガス事故の未報告・再発防止策等	2
合計	3

(3) その他

プレスリリース	件数
硬式野球部の公式試合参加の自粛	1

2 経営・事業活動に関する情報

プレスリリース	件数
決算関連	4
ガス販売量実績	12
料金・価格関連（原料価格変動とガス料金調整、天然ガス自動車用燃料の価格改定）	4
人事関連	7
生活家庭情報	59
その他	58
合計	144

ステークホルダーダイアログ

東京ガスでは、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーション・対話を通じて、オール東京ガスの事業活動全般へのご意見・ご要望をお聴きし、それを諸活動の改善につなげていくことによって、社会的責任を着実に果たしていく企業グループでありたいと考えています。これまでも私たちは、あらゆる業務の機会を通じて、お客さまをはじ

めとするステークホルダーの方々の声を聴くことに注力してきました。2006年度については、CSR活動の一環として、3回のステークホルダーダイアログを開催し、さまざまなお立場から、多岐にわたるご意見を拝聴いたしました。それらのご意見をできる限り事業活動に反映していくことができるように、継続して努めていきます。

① オール東京ガス「CSR報告書を読む会」～2006年10月13日(金)開催

CSRについて先進的な取り組みをされている企業の報告書と当社の報告書を読み比べ、「今後力を入れるべきCSR活動」「CSR報告書の追加・修正すべき項目」について、グループ討議を実施しました。

参加者：オール東京ガス所属員42名
コーディネーター：川北 秀人 様 (IIHOE[人と組織と地球のための国際研究所]代表)

主なご意見

- CSR報告書におけるステークホルダーを明確にして、その関心に対応して項目の重点化を図る。
- ステークホルダーとのコミュニケーションを深めるため、ステークホルダーダイアログやCSRフォーラムの開催に積極的に取り組む。
- ステークホルダーの意見を聴き、その声を事業活動に的確に反映していく。
- 「お客さまの声」にどのように対応しているかを具体的に記載する。
- 事故や不祥事について、どのように対応したのかを情報開示していく。



東京ガスCSR報告書2006



② 一橋大学大学院谷本研究室とのダイアログ ～2007年2月9日(金)開催

「CSR報告書2006」を主なコミュニケーションツールとして、当社のCSR諸活動について、「企業と社会」の視点から、活発な意見交換をさせていただきました。

参加者：一橋大学大学院 谷本 寛治 教授 谷本研究室の皆さま
東京ガス(株) 総合企画部経営企画G・広報部CSR室(組織名は開催当時)

主なご意見

- 諸活動の運用状況が報告書からは見えにくい。特に、PDCAのCとAの開示方法を検討することが必要である。
- 各ビジネスユニットがどのようなステークホルダーを認識し、どのようなコミュニケーションをとって、その結果をどのように企業経営に反映しているかを明確にすると報告書がさらに充実する。
- 社会文化活動については、地域社会とのコミュニケーションを通じて、地域社会に存在している課題やニーズを把握し、それを経営や事業活動に活かしていくという視点を分かりやすく表現する。
- 炎は生活にかけがえのないものと考えているので、「炎は怖い」というイメージをもつ子どもたちが炎を上手に扱うことを学べるような東京ガスの取り組みを期待したい。



③ 社外の有識者の方々とダイアログ ～2007年2月22日(木)開催

各界を代表する5名の有識者の方々と、「製品安全」「保安・防災」について、活発な議論を行いました。特に、ガス・ガス機器の使用における使用者責任と供給者責任の問題や東京ガスの情報伝達について、幅広いご意見をいただきました。

参加者：



岡本 享二 様
プレーメン・
コンサルティング株式会社
代表取締役社長



兵頭 美代子 様
主婦連合会 会長



増地 秀夫 様
積水ハウス株式会社
開発部長



松平 悠公子 様
日経BP社「エコмам」
プロデューサー



目黒 公郎 様
東京大学生産技術研究所
教授



川北 秀人 様
IIHOE[人と組織と地球の
ための国際研究所]代表
ファシリテーター(司会進行)



当社出席者：岡本コーポレート・コミュニケーション本部長／板沢導管部長／坂口防災・供給部長／秋山リビング営業部長／
小林商品開発部長／広瀬総合企画部長／蛭間広報部長

主なご意見

- 生活が多様化・複雑化するなか、電気製品・ガス機器などを十分に理解して使いこなすのは難しい。製品・機器の安全を確保するための機能を分かりやすく表示することが必要である。
- 成熟した社会のなかで良いものが培われるためには、使い方で危険のレベルを減らすことを実現するという、事業者と使用者双方の姿勢が重要である。
- 供給者が「常識」と考えていることが常識ではなくなってきている場合もある。ガス供給の仕組みや安全な使用方法について、分かりやすい説明をお願いしたい。
- 機器をお客さまにお渡しするときには、不具合のないものをお渡しすればいいというのではなく、「こう使って下さいね」「こういう使い方は危ないですよ」という伝達が必要である。さらに、使いはじめると経年によるいろいろな変化が起こるので、安全を確保するためにはそれらに先んじた対応を考慮していかなければならない。
- 事故が起きた場合には、対策を考えることも重要だが、一刻も早く情報を開示することが必要である。情報開示によって、第二、第三の事故を防ぐことができる。
- 現場で働く従業員をコミュニケーションの担い手と位置づけているのであれば、そのコミュニケーション能力を高める工夫が必要である。情報を開示することとともに伝達することが大事で、伝達については企業としてもっている力を十分に活かしていかない。
- ガス機器の経年変化は使い方や設置場所によって異なるものであるが、目で見て、取り替えの時期が分かるような機能があれば、使用する側の注意を喚起できる。
- 機器やサービスなどハード面では立派なものがあるのだから、それらを的確に伝えるためのソフト面を充実していくことが重要である。例えば、安全周知のパンフレットを配布する場合、必要なことが掲載されているというだけでなく、どうしたら読んでいただけるか、センスを働かせて考えてほしい。
- 火のある暮らしの良さが伝わる心が動かされるようなコミュニケーションにトライしていただきたい。
- 防災・安全は最終的には人の問題である。携わる人が十分な技術教育を受けていなければ、いざという時に機能しない。
- 市民の立場からは、地震の際、市民が受けるマイナスの影響を最小化するようなライフライン全体の復旧・復興戦略を持つことが重要である。
- 消費者の主な関心は、「ガスコンロの掃除は簡単なのか」「お年寄り安全に使用できるか」であり、これらの点について、東京ガスはもっと情報発信をした方がいい。
- 安全や安心、災害については、イメージがキーワードとなる。人は自分でイメージできないことに対する準備はできない。安全・防災教育では、危険な状況や災害の状況など、さまざまな状況を適切にイメージできる能力を高めることが重要である。
- 課題を社内で抱え込みすぎずではなく、社会と共有して、ステークホルダーと一緒に解決していくプロセスを作っていただきたい。

※参加者、当社出席者の役職などは当時のものです。

グループ会社の主な取り組み

環境

ISO14001認証を取得

● **鷲宮ガス(株)／松栄ガス(株)**
鷲宮ガスと松栄ガスは、2007年3月、それぞれの拠点を対象に環境マネジメントの国際規格ISO14001認証を取得しました。認証取得にあたっては、文書整備を含むEMS(環境マネジメントシステム)を構築し、2006年秋から運用を開始。効率的なISO認証取得に向けて、東京ガス環境部によるコンサルティングの結果、約半年間でISOの審査登録機関であるJIA((財)日本ガス機器検査協会)QAセンターによる審査をクリアすることができました。

●東京ガスビルサービス(株)

東京ガスビルサービスは、2006年12月、ISO14001の認証を取得しました。当社は、環境マネジメントシステムの着実な運用によって、浜松町本社ビルのさらなる省エネの推進や、排水関連での環境負荷低減といった環境への取り組みの強化を目指しています。

ユーティリティー全般を一括で供給するサービス体制を構築

● **(株)エネルギーアドバンス**
エネルギーアドバンスは2007年2月、長野県辰野町に(株)コニカミノルタサブライズが建設を進めているトナー製造の新工場向けに、お客さまが必要とするユーティリティー全般を一括で供給するサービスを開始しました。今回のサービスは、エネルギーアドバ

スがお客さまの工場敷地内に、LNGサテライト設備、ガスエンジンコージェネレーション、ボイラー、冷凍機、特別高圧受電設備、空気圧縮機、井戸設備、純水装置などの設備を設置し、東京ガス根岸工場からローリー車でLNGを運搬するとともに、現地に管理者・作業員を常駐させて、これらの設備の運転管理を自ら行い、そこで製造される熱や電気などのエネルギーや純水を、効率的に無駄なく一括してお客さまに供給するものです。今回手がける「総合ユーティリティーサービス」は、東京ガスグループが中期経営計画の主要政策として掲げている「総合エネルギー事業」の、新たな需要開発のひとつと位置づけられています。

SOFC発電ユニットにより世界最高レベルの発電効率を達成

● **(株)ガスター**
ガスターは東京ガス、京セラ(株)、リンナイ(株)と共同で、燃料電池の中でも最も高い発電効率が期待できる固体酸化物形燃料電池(SOFC)を使った高効率発電システムの開発に取り組んできました。2006年5月には、直流2.5kW級常圧形SOFC発電ユニットを開発し、世界最高レベルの直流端発電効率56.1%LHV^{*1}(50.5%HHV^{*2})を達成しました。

この成果をもとに、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を実現させていきたいと考えています。

*1 LHV(低位発熱量)
燃料を完全燃焼させた時の水蒸気の凝縮潜熱を含まない発熱量
*2 HHV(高位発熱量)
燃料を完全燃焼させた時の水蒸気の凝縮潜熱を含む発熱量

環境マネジメント体制を構築

● **東京ガス都市開発(株)**
ビル賃貸業を主要事業とする東京ガス都市開発は、「自然と命を育むかけがえのない地球を大切に」という精神のもと、従業員一人ひとりが環境活動に取り組んでいます。なかでも事業の中核となる新宿パークタワーの管理・運営においては、一人ひとりが環境に与える影響や環境負荷低減につながる行動を把握・理解し、的確な行動を取れるよう、環境方針のもと、ISO14001認証に基づく環境マネジメント体制を構築し、役員・従業員の全員が継続的な環境保全活動に取り組んでいます。

環境方針

1. 関係する環境法令、規則、条例などを確実に遵守する。
2. 電気、ガスならびに地域冷暖房の冷水、蒸気など貴重なエネルギーの効率的使用を図る。
3. 中水製造設備の運転やコージェネレーション電力の使用により資源の有効活用を促進し環境汚染防止に努める。
4. 廃棄物の削減と分別回収、リサイクルをテナントの理解を得ながら推進する。
5. 諸工事において環境負荷の軽減に配慮する。
6. 事務用品、特にコピー用紙の使用量削減に取り組む。
7. 教育、コミュニケーションでISO関連部署の役員・従業員の環境に対する意識の高揚を図る。
8. 環境マネジメントの運営体制と責任の所在を明確化する一方、経営者による見直しと内部監査を定期的に行うことにより環境マネジメント活動を実効あるものとする。

労働安全衛生

「原子力安全・保安院長表彰」および「中小企業無災害記録 金賞」を受賞

● **東京炭酸(株)**
東京炭酸は、2006年7月、「平成18年度原子力安全・保安院長表彰」において、「優良製造所」として、表彰されました。同賞は、経済産業省の原子力安全・保安院長が高圧ガス保安の向上に功労のあった企業や個人を表彰するものです。当社は、高圧ガスを扱う製造事業所として、従業員の保安意識の向上と災害防止に努め、長年にわたり無事故無災害を継続していることが認められ、初受賞となりました。また当社は、2007年2月、中央労働災害防止協会から「中小企業無災害記録 金賞」も受賞しました。「中小企業無災害記録」は、業務上死亡または休業災害の発生していない状態がある一定の日数続いた企業を表彰するもので、日数に応じて第1種(努力賞)から第5種(金賞)までが設定されています。今回、当社が受賞した金賞は、中小企業(労働者が10人以上100人未満の事業場)の安全に関する最も権威ある賞で、毎年20~30社程度が受賞しています。当社は、1986年8月12日から無災害を継続し、2007年1月3日に金賞の受賞要件である連続無災害記録7,450日を達成しての受賞となりました。

情報セキュリティ

プライバシーマークの取得

● **東京ガス・エンジニアリング(株)**
東京ガス・エンジニアリングは、2006年9月、(財)日本情報処理開発協会(JIPDEC)認定の「プライバシーマーク」の付与の認定を受けました。当社はマッピング事業などにおいて多数のお客さま情報や個人情報を取り扱っているため、従来から情報の適正な取り扱いを徹底していましたが、2005年4月に個人情報保護法が全面施行されたのを機に、プライバシーマークの認証取得の準備を開始、情報管理に関するルール・体制を再度見直し、認証を取得しました。



東京ガス・エンジニアリングのプライバシーマーク
カッコ内の数字は認定回数を示し、次回(2年ごと)の更新審査に合格すると(O2)となります。

●(株)ティージー情報ネットワーク

ティージー情報ネットワークは、取引先企業から安心して仕事を任せたいだけのように、以前から情報セキュリティの保護に注力しており、2004年10月に「プライバシーマーク」付与の認定を受けました。プライバシーマークの取得にあたっては、2004年1月から個人情報保護に関するルール

の策定と周知徹底、従業員・協力会社を対象とした教育研修、内部監査などを実施し、同年6月にJIPDECにプライバシーマーク付与認定の申請を行いました。その後、書類審査や経営者・部門長へのインタビュー、個人情報に関する管理状況などの実地審査・検分を受け、WEBによる資料請求フォームの暗号化、サーバールームのセキュリティ強化など、指摘事項を踏まえた改善を行った結果、プライバシーマークの付与認定を受けることができました。今後は、さらなる取り組みの強化のため、リスク情報セキュリティ全体を包括するISO国際標準の情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の取得を目指します。

●ティージー・テレマーケティング(株)

ティージー・テレマーケティングは、2005年5月、「プライバシーマーク」付与の認定を受けました。当社は、個人情報や機密情報の漏えいを未然に防ぐことを目的に、2003年4月から認定取得に向けた取り組みを開始、全従業員への個人情報管理教育の実施、情報の取り扱いに関する適切な体制の整備などが評価され、認定を取得しました。

グループ会社一覧 2007年4月1日現在

リビングエネルギー本部
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)
東京ガス・カスタマーサービス(株)
(株)ガスター〔給湯〕
(株)キャプティ・カスタマーサービス
(株)キャプティ・テック
(株)キャプティ・ライブリック
(株)リビング・デザインセンター
TKカスタマーサービス(株)

リビング法人営業本部
(株)東日本住宅評価センター
(株)キャプティ〔営業〕
エネルギーソリューション本部
(株)エネルギーアドバンス
(株)ガスター〔空調〕
(株)東京ガス横須賀パワー
(株)扇島パワー
広域圏営業本部
東京ガスエネルギー(株)
エネライフ・キャリアー(株)
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)
導管ネットワーク本部
(株)キャプティ〔パイプライン〕
川崎ガスパイプライン(株)

エネルギー生産本部
(株)東京ガスベイパワー
資源事業本部
東京エルエヌジータンカー(株)
TOKYO GAS AUSTRALIA PTY LTD
TOKYO GAS DARWIN LNG PTY LTD
TOKYO GAS INTERNATIONAL HOLDINGS B.V.
TOKYO GAS-MITSUI & CO.HOLDINGS SDN.BHD.
IT本部
(株)ティージー情報ネットワーク

資材部
東京ガスオートサービス(株)
管財部
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)
大規模用地プロジェクト部
東京ガス豊洲開発(株)
広報部
(株)アーバン・コミュニケーションズ

関連事業部
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)
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)

第三者意見

「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。お二方の指摘事項をはじめ、ステークホルダーの方々からいただいたご意見を事業活動に反映し、オール東京ガスのCSR活動のレベルアップを図っていきます。

CSR報告書2006への指摘事項と対応状況

島田氏からの指摘

環境に対する投資、社会活動への投資などと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。

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期待したい。

東京ガスの対応

環境会計（WEBのみ）、「ステークホルダーとの経済的かわり」を引き続き開示しています。また、社会文化活動にかかる費用も「ステークホルダーとの経済的かわり」において報告しています（→P52）。

コンプライアンスや環境・CS向上などの個別の活動の一部については、オール東京ガスで実施しています。とくに、CS向上については、オール東京ガス全体で目標を定めて取り組んでいます。引き続き、オール東京ガスで共有できる計画・数値目標については、関係各所と調整を行い、引き続き検討していきます（→P42）。

2007年度版への意見



日本女子大学
事務局長
島田 京子

毎年着実に、CSR活動が深化しており、また指摘のあった事項に対し翌年度報告書で各々への対応を記載するなど、誠実に伝えようとする努力がうかがわれる読み物となっている。

今回の報告書では、最も重要なステークホルダーを「お客さま」に特定しているが、そのことは、特にガス・バリューチェーンの報告において見てとれる。ガス・バリューチェーンでは、これまで本部の枠組みでの記述であったのに対し、今回は、お客さま視点でよりシンプルに整理され記述され、分かりやすくなっている。また、ガス・バリューチェーンの各項目において、前年度を振り返って検証し、さらに今後のコミットメントを明確に記載することで、PDCAサイクルのもとでCSRを高めようとする姿勢を評価したい。

今回のもうひとつのポイントは、単に組織体制としてのガバナンスだけでなく広く各種マネジメントをCSR活動の基盤ととらえ、ガス・バリューチェーン

の前に位置づけている点である。CSR活動とは、全ての企業行動を、あらゆるステークホルダーの視点で再評価していくこと、そしてその作業を通じて企業と社会との認識に共通点を見出ししていくことであると言えるのではないだろうか。

社会的関心事であり基本でもある「保安・防災」に関する取り組みでは、「お客さま保安部」の設置、お客様がインターネット上でガス供給の復旧状況を確認できるシステムの開発など、一層の充実がはかられている。

今後さらなる努力を期待したいことは次の点である。

- (1) 今や、女性の活用は社会的課題である。各種支援制度は整備されているものの、多様な職種への女性の登用について触れられておらず、この点の記載が望まれる。
- (2) 日常に根ざしたエコ理解を深めるプログラムとして発展し続けている「エコクッキング」や、最適厨房づくりのお手伝いなど、販売・サービス提供のパートでは、それらの事例をもっと楽しく魅力的なページとすることで、さらにメリハリの効いた読み物となるのではないか。
- (3) 本報告書は、かなりレベルの高いものとなっているため、ダイジェスト版を作成し、より広く一般市民への認知をはかることを検討して欲しい。

島田京子

CSR報告書2006への指摘事項と対応状況

川北氏からの指摘

「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。

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、オール東京ガス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。

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。

東京ガスの対応

コンプライアンスや環境・CS向上などの個別の活動の一部については、オール東京ガスで実施しています。とくに、CS向上については、オール東京ガス全体で目標を定めて取り組んでいます。引き続き、オール東京ガスで共有できる計画・数値目標については、関係各所と調整を行い、引き続き検討していきます（→P42）。

コンプライアンス違反が発生した際の事実確認・対応方法や再発防止のための取り組みを明確にしてオール東京ガスで共有していません（→P43）。また、公益通報者保護法に対応して、東京ガスグループを受付範囲としていた「コンプライアンス相談窓口」を、オール東京ガスを含む取引先まで拡大しました（→P19）。

ガス・バリューチェーンを担う各部門の本部長コミットメントにおいて、2006年度の取り組みと2007年度の課題・コミットメントを明確にしました（→P13ほか）。また、取り組みの進捗を客観的に説明できるように、できる限り実績値を明示しています。

2007年版への意見



IIHOE*
[人と組織と地球のための国際研究所]
代表者
川北 秀人

* IIHOE:「地球上のすべての生命にとって、民主的で調和的な発展のために」を目的に1994年に設立されたNPO。主な活動は市民団体・社会事業家のマネジメント支援だが、大手企業のCSR支援も多く手がける。
<http://blog.canpan.info/iihoe/>

当意見は、本報告書の記載内容、および同社の環境・資材調達・CS推進・コンプライアンス・人事・関連事業の各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、環境負荷の削減や取引先への取り組みの呼びかけなど、広範な項目についてPDCA（マネジメント・サイクル）を適切に進め始めていると言えます。

高く評価すべき点

- (1) 不完全燃焼による一酸化炭素（CO）中毒を防ぐために、本来は利用者が負担すべき機器の取り替えを、同社も約100億円を分担して進めていること（P8）。
- (2) メンタルヘルスに関する疾病休業が増加していることなどを受けて、産業医を増員し、産業看護職とともに現場を巡回する体制を拡充し、対策を進めていること。（P61）。
- (3) 「エコステーション」に関するグループ会社での独占禁止法違反を受けて、コンプライアンスと法令に関する研修を再度徹底し、関係会社にも、要望を受けてからではなく本社から働きかけて研修を開催していること（P18）。
- (4) 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？」を連載して、現場レベルでのCSRの徹底に向けた広報を続けたこと。

一層の改善・努力を求めたい点

- (1) 京都議定書の第一約束期間を迎えて、特に大幅な削減が求められる一般家庭について、利用者のガス使用環境改善によるエネルギー効率を向上するために、さらに積極的な目標を設けて取り組みを加速すること。市民に努力を呼びかけるだけでなく、解決策を提示し、実践を促すことができる企業として、強いイニシアティブを期待しています。
- (2) 廃棄物の再資源化の推進にあたって、再資源化率だけでなく、総排出量についても目標を設けること。その際、利用者の使用済みガス器具の適正処理にも踏み込んだ目標とされることを強く期待します。
- (3) 「2006～2010年度 グループ中期経営計画」のキーファクターに挙げられているCSR推進を、本社と国内連結子会社（52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、具体的な成果目標を明示した計画を策定し、実践すること。国内ガス業界のトップ企業として、他社に先駆けるスピードで、グループ共通の基本方針の共有を深め、各社独自の取り組みを加速するために、早急かつ積極的な推進が不可欠であると感じます。
- (4) 特に資材調達、環境負荷削減、労働安全衛生、人的ポートフォリオの拡充については、グループ全体での取り組みを加速するために、各社の自発性に委ねるのではなく、本社の関連事業部および本社管理部門の各担当による積極的な連携が不可欠です。
- (5) 各部門（SBU）の取り組みについても、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、具体的な成果目標を定め、実績を明示することが必要です。

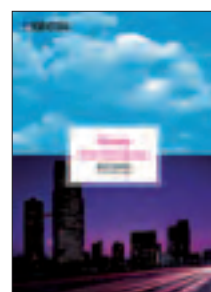
川北秀人

企業情報資料

報告書類



会社案内2007



アニュアルレポート2007
http://www.tokyo-gas.co.jp/IR/library/anurp_j.html



東京ガスCSR報告書2007
<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2007
<http://www.tokyo-gas.co.jp/env/>



ガスの安全基礎知識
<http://home.tokyo-gas.co.jp/userguide/anzen/>

主な外部表彰(2006年度) [WEBで詳しく](#)

表彰名	主催	受賞内容	対象
中小企業無災害記録金賞	中央労働災害防止協会	連続無災害記録7,450日	東京炭酸
地球温暖化防止活動環境大臣表彰「環境教育・普及啓発部門」	環境省	「環境教育・普及啓発部門」は、地球温暖化についての教育活動や普及・啓発活動	東京ガス
横浜市の「壁面緑化コンテスト」 「デザイン賞」 「奨励賞」	横浜市	環境エネルギー館は、屋上に設置したビオトープが、完成度の高い緑化事例として「デザイン賞」受賞。厚島工場は、完全埋設式地下タンク上の緑化が、今後の取り組みに期待する事例として「奨励賞」受賞	環境エネルギー館 東京ガス厚島工場
IR優良企業賞「特別賞」	日本IR協議会	長年にわたるIRの積極的な取り組みや経営トップのIRへの姿勢	東京ガス
平成18年度秋の交通功労者等表彰式「警視総監賞」	警視庁	警視庁主催のセーフティドライバー・コンテストに参加し、日頃より交通事故防止に努めて、過去5年間、重大交通事故(死亡・重症事故等)の過失者がいないこと、過去に優良事業所として交通部長賞を2回(昭和58年・平成14年)受賞していることなど	東京ガス
第23回 住まいのリフォームコンクール 優秀賞	(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター	「『画家の山荘』を賣ぎの家に」をテーマとした作品。歴史的建築物として指定を受けている近代洋風建築物を外観を損なわず、広くて使いやすい家にリフォーム。暖房効率や環境を考えた設計として高評価	東京ガスリモデリング
「平成18年度3R推進功労者等表彰」 3R推進協議会会長賞	3R(リデュース・リユース・リサイクル)推進協議会	ガスメーターの再利用(リユース)	東京ガス
平成18年度高圧ガス保安原子力安全・保安院長表彰「優良製造所」	経済産業省	従業員の保安意識の向上と災害防止に努め、長年にわたり無事故無災害を継続していること	東京炭酸
第7回空調調和・衛生工学会特別賞「十年賞」	(社)空調調和・衛生工学会	東京ガス港北NTビル(アースポート)の継続的な調査・改善による適切な建物の維持管理	東京ガス、東京ガス都市開発(株)建設部、(株)ビルディング・リフォーム・コンサルティングと共同
ベストプレゼンテーション 優秀賞(環境部門)	(社)ショッピングセンター協会	ガスコージェネレーション、ガス空調など、環境にやさしいエネルギーシステムを紹介し、環境提案ゾーンとして高評価	東京ガス
平成19年度環境保全賞「環境教育部門賞」	板橋区	平成18年度社会貢献活動の一環として取組んだ学校出張授業、特に環境教育活動が高評価	東京ガス
第14回 横浜環境活動賞	横浜市	出張授業や環境イベントでの活躍、エコ・クッキングの推進、森林づくり活動など、継続した取り組みが高評価	東京ガス



「聴く」姿勢を基本にCSRの深化を目指す

副社長執行役員
CSR推進会議議長

岡本 毅

「東京ガスCSR報告書2007」をお読み下さり、ありがとうございます。

東京ガスグループのCSR活動は、「本業を通じて全うするCSR」を基本に、現在展開中の中期経営計画に明確に盛り込み、ガス・バリューチェーンに沿って推進することで、事業活動における社会的責任の一層の深化を目指しています。

その際、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、東京ガスとしての社会的責任を果たしていくテーマとして、「保安・防災」「環境」「パートナーシップの構築」の3項目を掲げ、重点をおいて推進しています。今回の報告書では、この3項目に関する取り組みがガス・バリューチェーンのなかで明確になるよう構成しました。

また、2006年度はガス・ガス機器の安全への信頼を損ないかねない事象が数多く発生し、お客さま・社会の皆さまに多大なご迷惑・ご心配をおかけいたしました。本報告書においては、信頼回復の観点に立って、それぞれの事象にどのように対応し、さらなる安全のためにどのような取り組みを進めているのか詳細に報告しました。

東京ガスでは、CSR報告書の発行と活用にあたって、次の2つの目的を達成することを目指しています。

一つは、PDCAサイクルに織り込み運用を図ることで「事業活動の改善・改革に向けた仕組みを確立していくこと」です。具体的には、2006年度実績と2007年度の重点課題を各本部

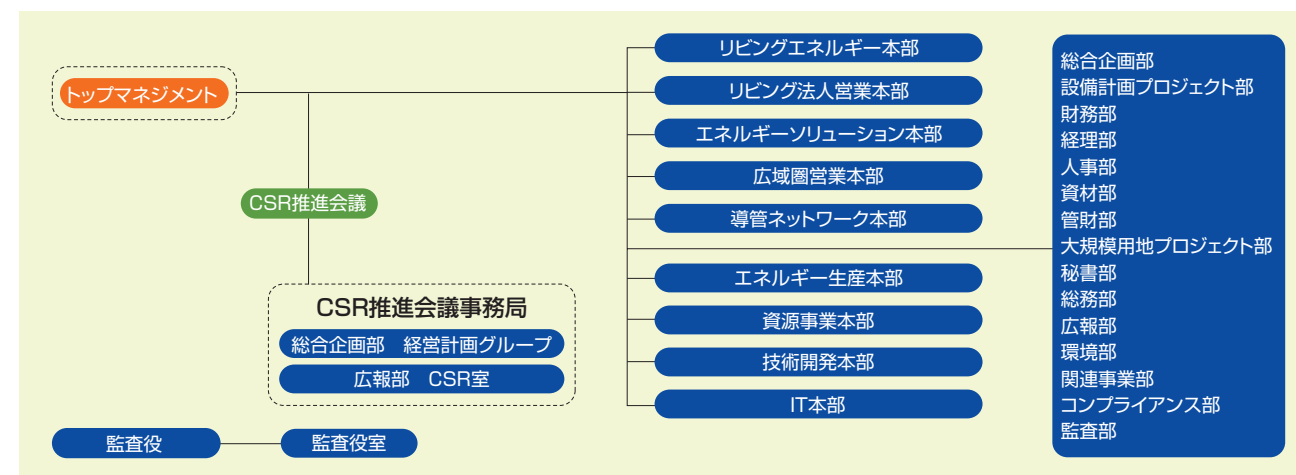
長のコミットメントのなかで明確化し、その実現のための取り組みも明示し着実に実行していくことで、「CSR深化に向けた好循環」を促していきたいと考えています。

もう一つは「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、より高い信頼をいただけるよう努めていくこと」です。まずは、この報告書により東京ガスグループのことを多くの方々にご覧いただき、その上で、改善すべきと感じられた点については、忌憚なくご意見、ご要望をお寄せいただきたいと思います。

2006年度は、各界の識者の皆さまの参画を得て、ステークホルダーダイアログを初めて実施しました。日頃から、お客さまや地域社会とのコミュニケーションに力を入れていますが、有識者の皆さまから「安全」問題ははじめ、事業活動全般に関して直接ご意見をうかがい、これを事業活動の改善・改革に反映させる仕組みも新たに構築し定着させていくことで、CSR活動をさらに一段階押し上げていきたいと考えています。

今後とも、広くよく「聴く」ことを基本姿勢に、具体的な取り組みを着実に推進することによって、CSR経営の深化を図り、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。そして、「保安・防災」「環境」問題ははじめ、地域社会の課題解決に向けて取り組む「パートナー」として、社会とともに持続的に成長を遂げていけるよう、CSR推進会議議長として積極的な役割を引き続き担っていきます。

CSR推進体制





東京ガスCSR報告書 2007 2006.4~2007.3

2007年8月 第1版発行

発行責任者 東京ガス株式会社 広報部長 尾花 秀章

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。
©2007 東京ガス株式会社

表紙 がすてなーに ガスの科学館

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。