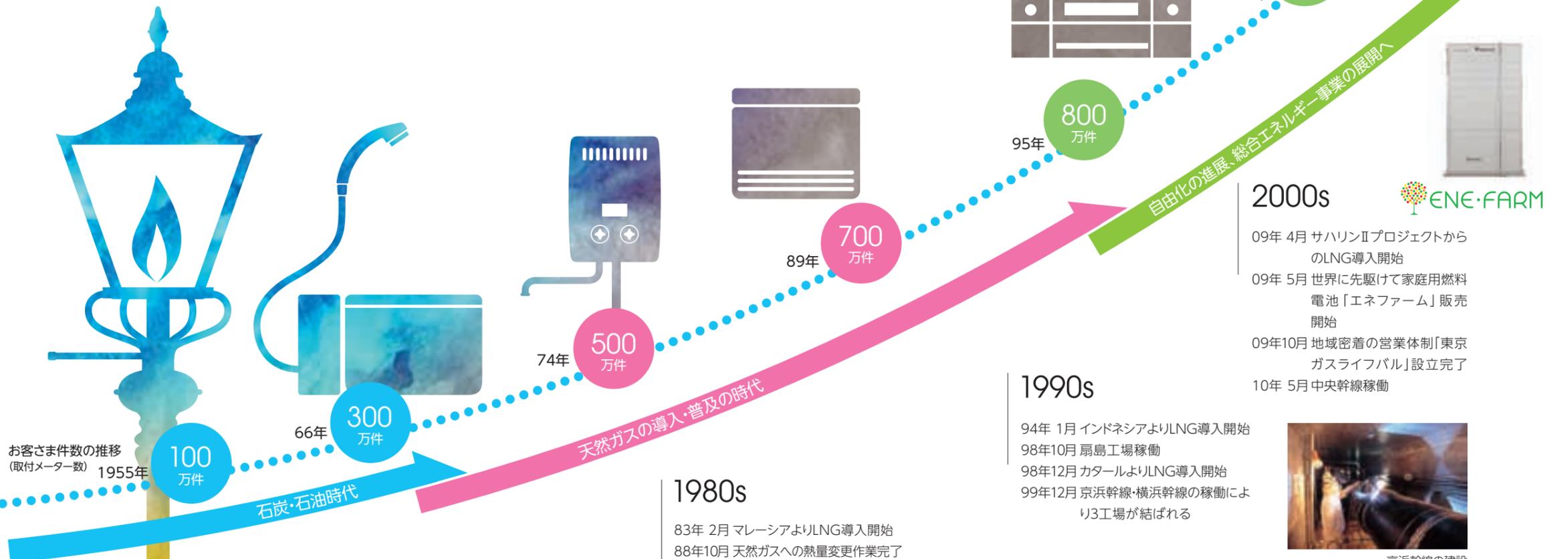




# Today and Tomorrow

東京ガスは1885年の創立以来、都市ガス供給を通じて首都圏を中心としたお客さまの豊かな暮らしと産業の発展を支えてきました。エネルギーの安定供給や安全・保安に対する社会的要請が強まるなか、私たちは供給安定性や環境性に優れた天然ガスをコアとする「総合エネルギー事業」を引き続き推進していきます。今後も「安心・安全・信頼」のブランド価値を高めながら、お客さまのご期待に応え、社会の持続的発展に貢献してまいります。



## 1885

1885年10月 東京瓦斯会社創立  
1893年 7月 商法施行に伴い社名を東京瓦斯株式会社と変更



1902年頃の当社 (神田錦町)

## 1960s

62年 9月 本社地区熱量変更完了 (3,600kcalから5,000kcalへ)  
66年 5月 根岸工場稼働  
69年11月 アラスカよりLNG (液化天然ガス) 導入開始



根岸工場に向かうポーラ・アラスカ号

## 1970s

72年 6月 天然ガスへの熱量変更作業開始 (5,000kcalから11,000kcalへ)  
73年 1月 ブルネイよりLNG導入開始  
73年 2月 袖ヶ浦工場稼働  
76年 1月 天然ガス環状幹線 (袖ヶ浦～根岸間) 稼働  
77年12月 東京湾海底幹線稼働



袖ヶ浦工場全景

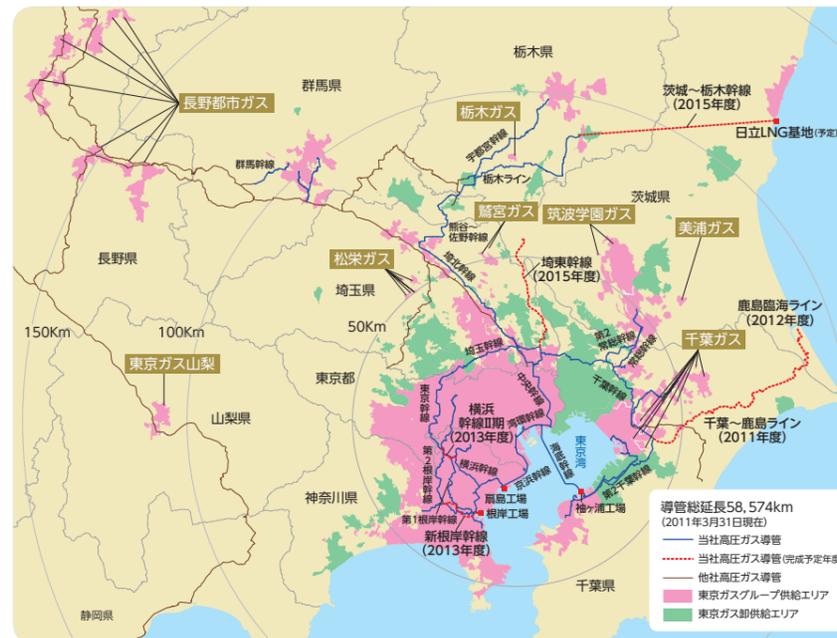
## 1980s

83年 2月 マレーシアよりLNG導入開始  
88年10月 天然ガスへの熱量変更作業完了  
89年 8月 オーストラリアよりLNG導入開始



お客さまの器具調整作業

## 東京ガスグループの供給エリア・導管網



## 目次

### 東京ガスグループの概要

東京ガスのあゆみ ..... 2  
社長メッセージ 経営理念、企業行動理念 ..... 4  
中期経営計画 ..... 6  
会社概要 ..... 7

### TOPICS

### 3.11 東日本大震災と社会的責任

東京ガスが果たした責任と使命 ..... 8  
エネルギー事業者としての責任 ..... 12

### 天然ガスがお客さまに届くまで

LNGバリューチェーンの事業展開 ..... 14

### 東京ガスグループのCSR

CSRの考え方 ..... 20  
3つの重点活動

- 保安・防災への取り組み ..... 22
- 環境への取り組み ..... 24
- パートナーシップ構築の取り組み ..... 26

お客さまとともに ..... 28  
従業員とともに ..... 30  
インタビュー CSR最前線 ..... 32

### さらに東京ガスを知りたい方へ

東京ガス組織図、グループ一覧  
お客さま窓口 ..... 36

本冊子は、東京ガスグループの事業展開、本業を通じて果たしているCSR (企業の社会的責任) について、東京ガスグループを取り巻くすべての方々にはわかりやすくご紹介する冊子として編集しました。CSRの詳しい取り組みについては、ウェブサイト「東京ガスグループCSR報告書2011」をご覧ください。

東京ガス CSR [検索](#)

<http://www.tokyo-gas.co.jp/csr/>

## 天然ガスをコアとする総合エネルギー企業として 社会からの期待に応え、CSRを果たしていきます。

東日本大震災とそれに伴う大津波は、東日本全域に甚大な被害をもたらしました。数多くの尊い命が失われ、依然として多くの方々が生きて余儀なくされています。被災された皆様に心からお見舞いを申し上げます。

この大震災による影響とこれからの復興に向けて、首都圏でエネルギー供給に携わる当社グループが負っている社会的使命と責務の大きさを改めて感じております。供給安定性、利便性、環境性に優れた天然ガスに対する期待が高まる中、「天然ガスをコアとする総合エネルギー事業」を推進することにより、社会からの役割期待に最大限応えていきたいと考えております。

また、地震により、当社グループも茨城県日立地区を中心とした約3万戸のお客さまへのガス供給を安全確保のために停止しましたが、関係会社・協力企業を含むオール東京ガスの総力をあげた復旧作業により、当初の見通しより短期間でガス供給を再開することができました。二次災害もなく、ガス製造・供給設備も大きな損傷を受けませんでした。これらは、設備面での耐震性強化策や地震を想定した訓練など、ハード・ソフトの両面からこれまで積み重ねてきた対策によるものと考えております。今後も、さらなる安全性の向上や保安の確保に向けた対策を検討・実施してまいります。

### 東日本大震災を踏まえた取り組み ——「エネルギーセキュリティ」の確保に向けて——

今回の震災・津波による原発事故と電力の供給不足という事態を機に、エネルギーを安全かつ安定的に供給する「エネルギーセキュリティ」に対する社会的要請が高まっています。我が国は、これまで原子力を中核におきつつ、石油、石炭、天然ガス、さらには再生可能エネルギーを組み合わせることで低炭素社会を構築することをエネルギー政策の基本としてきましたが、今後、安定的なエネルギー供給の重要性が高まる中、天然ガスの果たす役割がこれまで以上に大きなものになると考えられます。

こうした状況の中、当社グループは短期、中長期の両面から取り組みを強化しています。短期的には、首都圏にお

ける電力不足への対応として、東京電力(株)からの要請に基づく自社発電所の稼働増や火力発電所向け天然ガスの安定供給など供給面からの増強に加え、節電対策の強化など需要面からも対策を講じています。中長期的な取り組みとしては、天然ガス普及拡大のために、LNG基地やガスパイプライン等の基幹インフラ整備を進めるとともに、高効率機器の導入促進やコージェネレーションの普及促進を通じて天然ガスの高度利用を進め、首都圏の安定的なエネルギー供給に貢献してまいります。

### 「分散型エネルギーシステム」の普及と 「ベストミックス」の追求

また、この「エネルギーセキュリティ」を起点として、国の中長期的なエネルギー政策全体の見直しが進んでいくものと思われます。お客さまや地域へのエネルギー供給面では、これまでの大規模系統電源をベースとした集中型に加え、天然ガスや再生可能エネルギーなど多様なエネルギー源を活用した「分散型エネルギーシステム」の普及を通じエネルギーの「ベストミックス」を目指していくことが、エネルギーの有効活用やセキュリティを向上させていくこととなります。当社グループは「分散型エネルギーシステム」の普及、さらには「分散型エネルギーシステム」で生み出される電気と熱を複数の建物間、あるいは一定の地域で融通し合うことでエネルギー利用効率を一層高める「スマートエネルギーネットワーク」の構築にも積極的に取り組んでまいります。

### 「総合エネルギー事業」の展開と CSRの実現

当社グループはこれからも「天然ガスをコアとする総合エネルギー事業」の展開を通じて、「安定的かつ安全なエネルギーの供給」と「天然ガスの価値提案によるお客さま志向の徹底」という2つの課題の実現に努め、持続可能な社会の構築に貢献してまいります。同時に、こうした「事業活動を通じ社会的責任(CSR)を果たす」という当社グループが目指すCSR経営を着実に推し進めてまいります。今後とも変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。



代表取締役社長

岡本 毅

Tsuyoshi Okamoto

#### 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

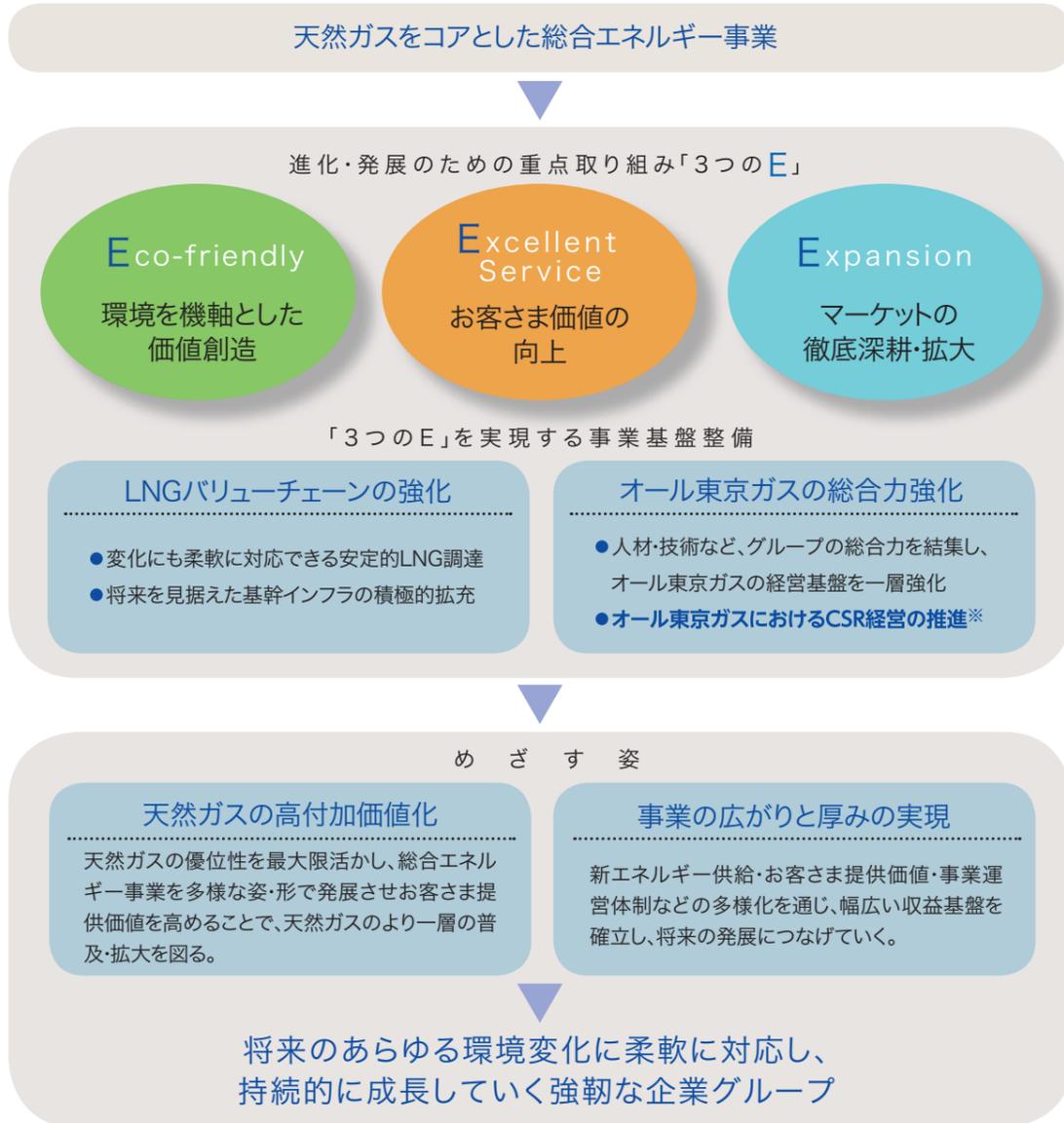
- ① 公益的の使命と社会的責任を自覚しながら、企業価値を増大させていく。
- ② 常にお客さま満足の向上をめざし、価値の高い商品・サービスを提供する。
- ③ 法令およびその精神を遵守し、高い倫理観をもって、公正かつ透明な企業活動を行う。
- ④ 環境経営トップランナーとして、地球環境問題の改善に貢献する。
- ⑤ 良き企業市民として奉仕の精神を深く認識し、豊かな社会の実現に貢献する。
- ⑥ 絶えざる革新により、低コスト構造で、しなやか、かつ強靱な企業体質を実現する。
- ⑦ 一人ひとりの「能力・意欲・創意」の発揮と尊重により、「活力溢れる組織」を実現する。



## 総合エネルギー事業を進化・発展させ、 お客さまや社会から常に信頼される企業グループをめざします。

「環境を機軸とした価値創造(Eco-friendly)」「お客さま価値の向上(Excellent Service)」「マーケットの徹底深耕・拡大(Expansion)」の「3つのE」を掲げ、それらを支える「LNGバリューチェーンの強化」と「オール東京ガスの総合力強化」に注力することで、将来のあらゆる環境変化に柔軟に対応し、持続的に成長していく強靱な企業グループをめざします。

### ■ 中期経営計画の概要



※ 東京ガスグループのCSRについては、P.20以降で詳しくご紹介しています。

#### LNGバリューチェーン

東京ガスグループは、原料の調達から、輸送、都市ガスの製造、供給、お客さまへの販売と続く一連の事業活動を行っています。こうした事業の連鎖を「LNGバリューチェーン」と呼び、安全性の高い、高付加価値のサービスを提供できるよう努めています。

#### オール東京ガス

東京ガス、関係会社、協力企業の総称

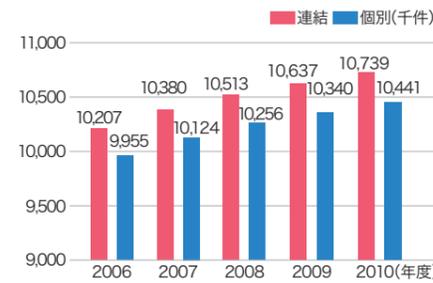


#### 東京ガス株式会社

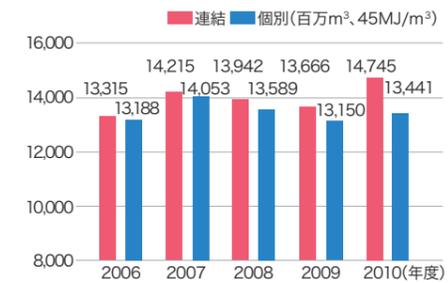
- 創立 1885年(明治18年)10月1日
- 資本金 1,418億円
- 売上高 15,352億円(連結ベース)
- 従業員数 7,700名
- 供給区域 東京都および  
神奈川、埼玉、千葉、茨城、栃木、  
群馬各県の主要都市

- 関係会社 連結子会社 63社  
持分法適用関連会社 5社
- 主な事業内容 (1)ガスの製造・供給および販売  
(2)ガス機器の製作・販売および  
これに関連する工事  
(3)ガス工事  
(4)エネルギーサービス  
(5)電力

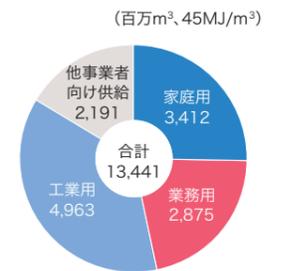
#### ■ お客さま件数



#### ■ ガス販売量

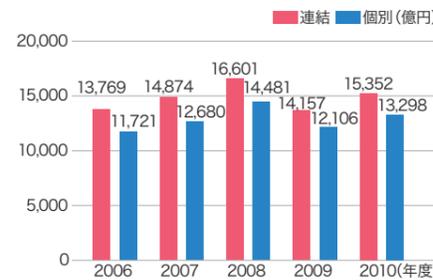


#### ■ 用途別ガス販売量の内訳



### ■ 財務データ

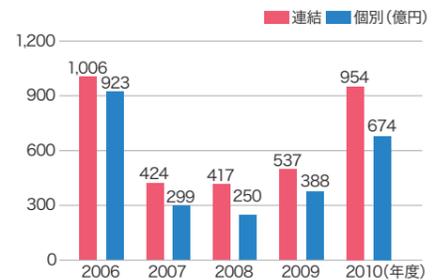
#### ■ 売上高



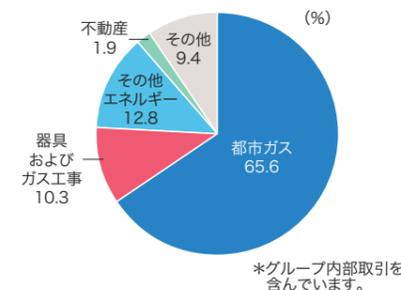
#### ■ 営業利益



#### ■ 当期純利益



#### ■ 連結売上高割合



#### ■ 自己資本当期純利益率(ROE)



#### ■ 総資産利益率(ROA)



## 1,000万件のお客さまの安全を考えて

2011年3月11日の東日本大震災では、東京ガスのガス製造・供給設備に大きな損害は発生しなかったものの、地震の揺れが大きかった茨城県日立市などで、安全確保のため約3万戸のお客さまへの都市ガスの供給を一時停止しました。

オール東京ガスはお客さまへの供給をできるだけ早く再開し、ガスをご利用いただけるよう、総力をあげて復旧活動に取り組みました。

今後もお客さまに安心してガスを使い続けていただけるよう、さらなる安心・安全をめざしていきます。

### 3.11そのとき東京ガスでは

3月11日14時46分、宮城県三陸沖でマグニチュード9.0の巨大地震が発生し、東京ガス管内の日立市では震度6強、都心でも震度5強から5弱の揺れを観測しました。そのため神奈川県横浜市の1地域、茨城県の2地域と日立市全域で、安全確保のため都市ガスの供給を停止しました。また広範囲にわたりガスメーターの安全装置が作動し、ご家庭などで一時的にガスをご利用いただけない状況となりました。

### 二次災害を起こさない、早期復旧するとの決意でのぞむ

#### 即座に非常事態対策本部を設置

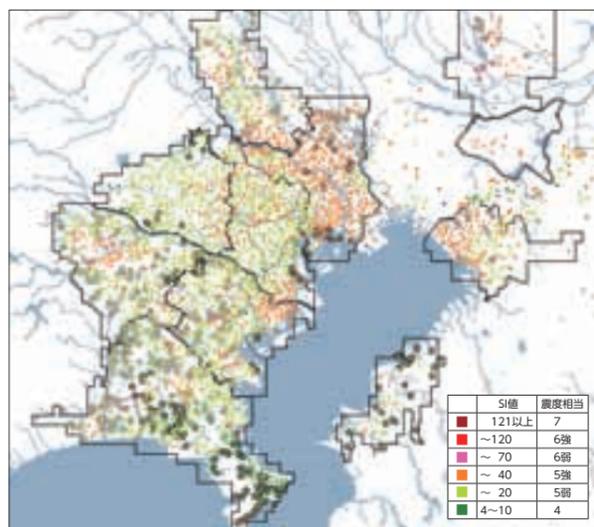
地震発生と同時に、東京ガスでは社長を本部長とした非常事態対策本部を設置しました。各地域の被害情報を収集するとともに、ガスの供給を継続する地域で二次災害を起こさないための保安の確保と、ガスの供給を停止した地区での早期供給再開に向け、非常体制を整えました。

#### お客さまの安全確保に向けた初動対応

非常体制のもと、各業務を緊急時対応に移行しました。都市ガスの製造設備を管理するエネルギー生産本部では直ちに製造設備を点検、ガス供給を担う導管ネットワーク本部では高圧導管のパトロールやガスホルダーなどの重要施設を点検し、状況把握に努めました。

一方、ガスをお使いのお客さまに対しては、地震による被害が心配される病院をはじめ、工場や施設の稼働状況の安全確認を進めました。また、強い揺れを感知して自動停止したマイコンメーターに関する問い合わせの集中が想定されたため、お客さまセンターの受付体制を拡充するとともに、ガス漏れなどに対する緊急出動に即応できるようにしました。

【東京ガス管内の地震センサー設置箇所と揺れの状況】



東京ガス管内に設置した約4,000基の地震センサーが観測した3月11日の揺れの状況。強い揺れを感知すると地区ガバナ単位で自動的にガスを遮断し、安全を確保する。



非常事態対策本部会議は計6回開催。部門間の情報共有を図るとともに復旧方針などについて審議した。

### 一週間で「復旧」した日立地区

#### 過去の復旧応援や防災訓練の経験を活かして

横浜市の1地域、茨城県の2地域の588戸については3月11日の深夜までにガス供給を再開しました。

震度6強の烈震に見舞われ、電気・水道も含めすべてのライフラインがストップした日立地区30,008戸については、被害状況を確認するため、まず先遣隊8名が現地に入りました。その後、関係会社・協力企業を含むオール東京ガスの復旧要員が総力をあげて復旧活動に取り組みました。

新潟県中越地震や新潟県中越沖地震など、これまでの復旧応援での経験や日頃の防災訓練を踏まえた活動を展開し、地震翌日の3月12日に日立総合病院でのガス供給を再開したのに続き、地震から一週間で、家屋の倒壊や都合により供給の再開を希望されない場合を除いて、すべてのお客さまへの供給を再開することができました。復旧にあたった人員はオール東京ガスで延べ3,052名、1日最大711名にのぼりました。

【移動式ガス発生設備】



優先支援需要家の病院に「移動式ガス発生設備」を設置。これにより人工透析用の給湯系統が使用可能となった。

### 安心・安全にガスを使い続けていただくために

東京ガスはこれまで地震などの自然災害に対して、安全な製造・供給システムを構築し、都市ガスの安定供給に力を注いできました。今回の東日本大震災を踏まえ、今後の環境の変化や技術の進歩などを見極めつつ、さらなる安全性の向上に向けて必要な対策を検討・実施していきます。



復旧作業は、全体の被害状況を調査・把握し、修繕隊の効率的な配置を考えるところから始まる。



お客さまのご協力のもと、敷地内のガス管修理を実施した。



地震のあと、ガスが使えない。どうしたらいいの？

震度5程度以上の地震などを感知すると、ご家庭に設置されているガスメーターの安全装置が作動し、ガスの供給が自動的に遮断されます。ガス漏れなどがなければ、お客さまご自身による簡単な復帰操作により供給を再開することができます。地震などの緊急時に備え、ガスメーターの設置場所や復帰方法などをご確認ください。

復帰方法を説明した札



一日も早く、被災地のお客さまにガスを届けたい

今回の震災のような大規模災害にあたっては、全国のガス事業者が、日本ガス協会を通じて復旧に必要な人員や資機材を相互に協力する体制を整えています。被災地の方々に「一日も早くガスを届けたい」という使命感を胸に、オール東京ガスが一丸となって他ガス事業者の復旧応援に取り組みました。



### 石巻、仙台、いわき、土浦、浦安地区の復旧応援活動

オール東京ガスは震災の被害が大きかった関東・東北圏の他ガス事業者の復旧応援にも全力を注ぎました。約36万戸が供給停止となった仙台地区では、最大1,600名体制で復旧応援に取り組みました。また液状化現象の起きた浦安地区では、水の混じった土砂がシャーベット状になってガス管に流入し、取り除くのに苦労するなど作業は困難を極めました。

続く余震や復旧を阻む厳しい環境のなか、一日も早くガスを届けたいとの使命感を胸に、オール東京ガスの連携した復旧作業が続きました。



満潮により冠水した現場でガス管の健全性を確認した。(石巻)



静岡、北海道、北陸ガス隊との共同作業も実施した。(仙台)



本支管と内管の修繕を並行して行い、早期復旧を図った。(いわき)



協力企業もあわせた約250名に、復旧手順などの指示を出す。(土浦)



石巻漁港近くの石巻ガス本社は、津波により1階が流出。敷地に気化器を設置し、ローリー車によるLNG供給を実施した。



液状化により噴出してきた砂と水が、復旧隊の進捗を阻む。(浦安)

[東京ガスによる他ガス事業者への復旧応援]

地区	ガス事業者	東京ガス担当戸数	延べ人数
石巻	石巻ガス	2,716	7,116
仙台	仙台市ガス局	95,327	29,591
いわき	常磐共同ガス	5,627	4,216
	常磐都市ガス	278	1,366
土浦	東部ガス	3,860	1,526
浦安	京葉ガス	6,158	6,158

### 石巻地区での復旧応援に携わって

毎日報告される開栓件数を励みに冠水する道路で海水と戦いました。

幹線建設プロジェクト部 秋山 隆史

今回の震災で甚大な被害を受けた石巻への支援は4月24日にスタートしました。津波の直撃を受けて家屋が倒壊し、瓦礫によって道路が寸断されているなか、瓦礫撤去作業の進捗を見ながら工事を進めました。さらに、満潮時には道路が冠水して工事が不可能になるという過酷な状況だったため、潮が引いた時を見計らってポンプで海水をくみ出し、ガス管を補修する必要がありました。潮位の高さや施工可能な時間を調べて、バスで2時間かかる宿から午前3時に起きて作業に向かうこともあれば、排水装置を使っても水位が下がらず、工事が深夜に及ぶこともありました。



冠水した道路



左から2人目が本人

そんな厳しい環境で現場の励みになったのが、毎日報告される開栓件数です。「お風呂に入れて嬉しかった」というお客さまの言葉に、ガス事業者としての責任と誇りを感じました。一日も早く元の生活を取り戻してほしいと、地元事業者とともに力を尽くしました。

復興への思いをつなげるために

被災地の一日も早い復興を願い、オール東京ガスでは震災ボランティアなど一人ひとりができる支援活動に取り組んでいます。



ここに灯をともそう!

### グループ全体で義援金

東京ガスでは、東日本大震災で被災された皆さまの救済と、被災地の復興に少しでも役立てていただくために、日本赤十字社を通じて1億円の義援金と非常食(自社備蓄米)1万食分を被災地に寄贈しました。

また、関連会社であるガス・マレーシア社からの義援金50万米ドル(日本円換算約4,000万円)、オール東京ガスの各社・各従業員による義援金2,660万4,801円(2011年7月末現在)を送りました。

### 震災ボランティア活動を実施

2011年6月から7月にかけて、オール東京ガス社員とその家族約240名が、被災地での泥かきや避難所支援など震災ボランティア活動を行いました。また、フランス料理文化センターと共同でフランス料理講習会「がんばろう 日本のフランス料理」を開催し、参加費用を全額被災地への義援金とさせていただきますなど、オール東京ガスの各職場単位でもさまざまな支援活動を展開しています。



避難所の一角でコーヒーを味わっていただきながら一息ついてもらった。



津波で流されてからまった牡蠣の養殖用ロープをほぐす作業を手伝った。

持続可能な未来に貢献するために

東日本大震災の影響により、安全かつ安定的なエネルギー供給の重要性が高まるなか、供給安定性と環境適合性に優れた天然ガスの果たす役割が、今まで以上に大きくなると考えられます。東京ガスはこれまでも、天然ガスの特性を最大限に活用しながら、分散型エネルギーシステムの普及や再生可能エネルギーの利用促進を通じてエネルギーのベストミックスを推進してきました。今後も「スマートエネルギーネットワーク」を構築することで、エネルギーセキュリティと環境性のさらなる向上をめざし、持続可能な未来に貢献します。

環境性・供給安定性をあわせ持つエネルギー、天然ガス

天然ガスは石油・石炭と比べて燃焼時のCO<sub>2</sub>排出量が最も少なく、環境性の高い化石燃料です。また、天然ガスを主原料とする都市ガスはエネルギーロスがきわめて少なく、製造・輸送効率率はほぼ100%と無駄がありません。

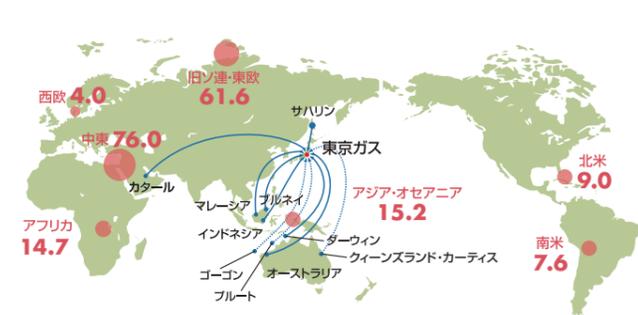
天然ガスは世界各地に豊富に埋蔵されており、確認埋蔵量は188兆m<sup>3</sup>、可採年数は約60年と供給安定性にも優れています。また、シェールガスやコールベッドメタンなどの非在来型ガスの潜在量も膨大であり、今後のさらなる技術の向上による開発の促進が期待されています。

[石炭を100とした場合の排出量比較(燃焼時)]

	CO <sub>2</sub> (二酸化炭素)	NOx (窒素酸化物)	SOx (硫黄酸化物)
天然ガス	60	40	0
石油	80	70	70
石炭	100	100	100

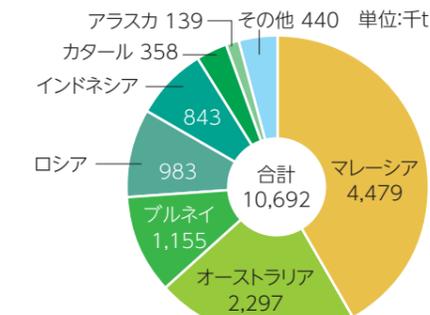
出典:「エネルギー白書2010」資源エネルギー庁

[東京ガスの長期契約に基づくLNG調達先、天然ガスの確認埋蔵量]



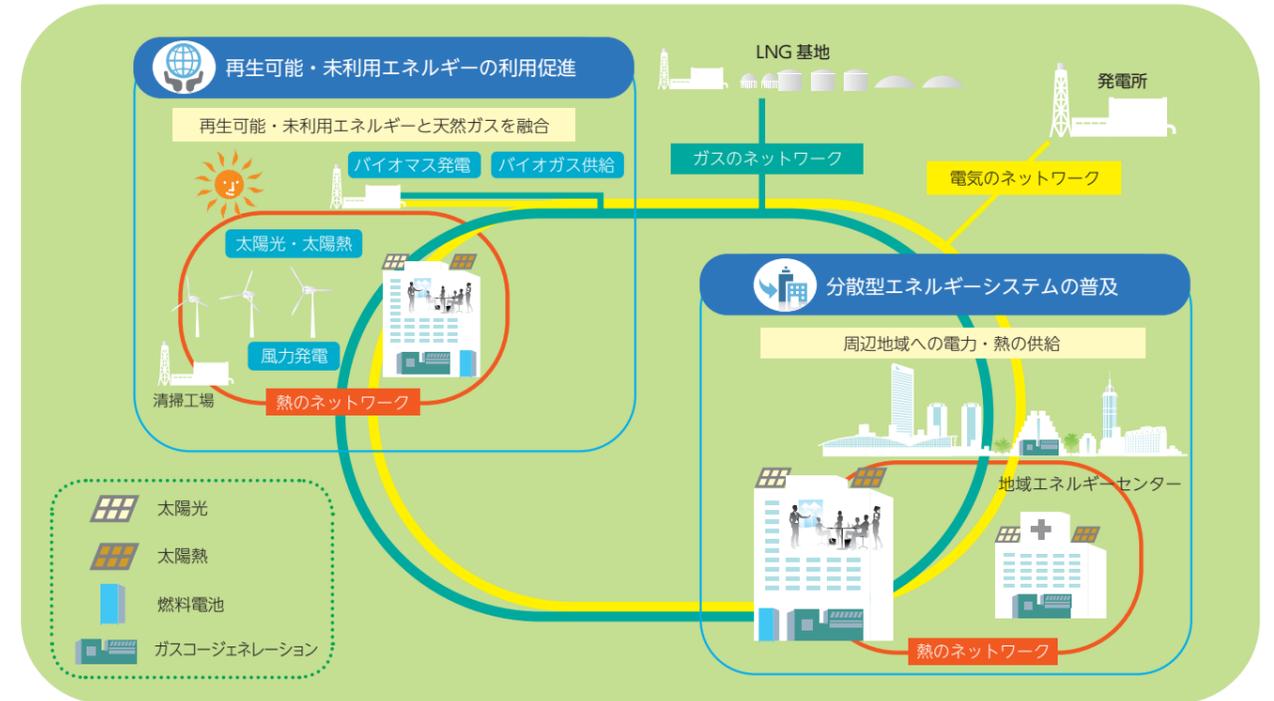
確認埋蔵量(単位:兆m<sup>3</sup>)出典:Oil and Gas Journal

[東京ガスのLNG受入先と受入量(2010年度)]



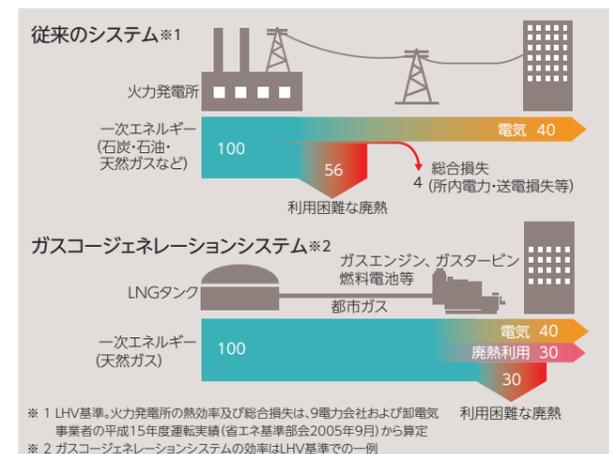
エネルギーセキュリティと環境性の向上をめざすスマートエネルギーネットワークの推進

都市ガス・電気などの大規模ネットワークと、ガスコージェネレーション・燃料電池などの分散型エネルギー、太陽光・太陽熱などの再生可能エネルギーを組み合わせ、さらに廃熱等の未利用エネルギーも活用、エネルギーを最適に制御する——これが「スマートエネルギーネットワーク」です。この実現により、大規模ネットワークとの協調・エネルギー供給の多重化によるエネルギーセキュリティの向上や環境性の向上が図られます。東京ガスでは、千住事業所や横浜市の集合住宅(当社社宅)において、スマートエネルギーネットワークの検証を開始しています。

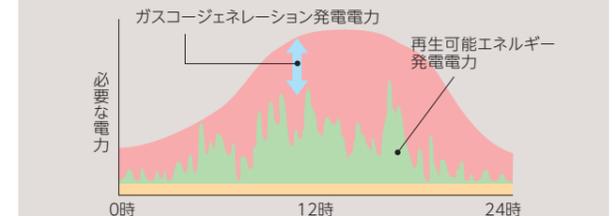


分散型エネルギーシステムの普及

都市ガスを用いて、必要な場所で発電し、同時に発生する廃熱を冷暖房や給湯に利用するのが、ガスコージェネレーションシステムです。省エネにつながるため、ご家庭から街全体にエネルギーを供給する地域冷暖房まで、幅広い分野で導入が進んでいます。システムによっては、災害時にも自立運転が可能となるため、エネルギーセキュリティの向上にもつながります。



再生可能エネルギーによる発電の不安定さをガスによる発電が補う



### Column

#### エネルギーのベストミックスで電力のピークカットに貢献

夏冬の電力需要の多くが空調(冷暖房)用途であり、そのピークは昼間に集中します。ガスシステムや再生可能エネルギーを導入することで、夏冬の電力需要を削減し、ピークカットに貢献します。

[ガスシステム導入による電力負荷平準化効果]

再生可能エネルギーの利用促進

再生可能エネルギーを利用することで環境負荷の低減につながります。天候などにより出力が左右されますが、他の分散型システムと組み合わせることで安定性を高めることができます。

# LNG VALUE CHAIN



原料の調達



都市ガス製造



都市ガス供給



販売・サービス



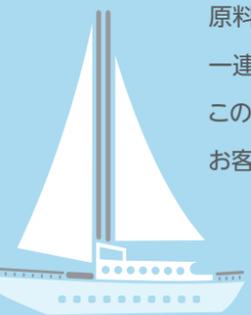
技術開発



情報通信

原料の調達からお客さまにガスをお届けするまで  
「LNGバリューチェーン」を通して  
「安心・安全・信頼」を確かなものにしていきます。

東京ガスグループは、首都圏・関東エリアにおける  
約1,070万件のお客さまにガスをお届けするために、  
原料の調達から、輸送、都市ガスの製造、供給、お客さまへの販売と続く  
一連の事業活動を行っています。  
このLNGバリューチェーンを軸に総合エネルギー事業を展開し、  
お客さまに信頼され選ばれ続ける企業をめざします。





## お客さまに安全・安定的に都市ガスをお届けするために

### 原料の調達

マレーシア、オーストラリアなどアジア太平洋地域を中心とした6カ国10プロジェクトとLNG長期契約を締結しているほか、自社船を活用して、需給にあわせ柔軟で競争力のある調達を実現しています。また、海外での資源開発や発電事業などにも進出しています。

#### ■ 天然ガス資源開発事業・海外事業



ダーウィンLNGプロジェクト



メキシコ・リオプラボ発電所

#### ■ 調達・輸送



自社管理LNG船での輸送

### 都市ガス製造

東京湾内にある3カ所の工場では、年間約1,000万トンのLNGを受け入れて都市ガスを製造しており、相互のバックアップ体制も整えています。また、天然ガスを燃料とした発電事業も展開し、競争力のある電力を安定的に供給しています。

#### ■ 東京湾内にある都市ガス製造の3工場



根岸工場



袖ヶ浦工場



扇島工場



扇島パワーステーション

#### ■ 発電・電力供給

### 都市ガス供給

より多くのお客さまにガスをお使いいただけるよう、導管網の拡充に取り組んでおり、東京ガスグループでの導管総延長は58,000km超に及びます。また、他のガス事業者への卸供給やLNGローリー車などによる供給を広域的に実施しています。

#### ■ さまざまに届けられる都市ガス



導管による供給



LNGローリー車による供給



内航船\*によるLNG卸供給  
\*北海道ガス株式会社所有



サテライト基地を使った大口供給

## 環境に優しい都市ガスを

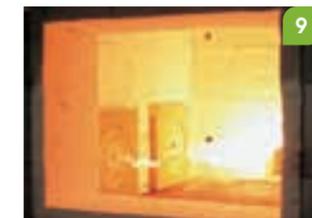
### 販売・サービス

#### 工業用・業務用

環境性に優れた天然ガスを中心に、熱・電気などの「マルチエネルギー供給」と、お客さまのニーズに合わせた最適なエネルギーシステムをご提供し、省エネ・省コスト・CO<sub>2</sub>削減に貢献しています。

#### ■ さまざまな用途に利用されるガス設備

工場や病院、商業施設、飲食店などにおいて、ボイラーや空調設備、厨房設備等のさまざまな用途に利用されています。



極めて高い燃焼効率と低NO<sub>x</sub>を両立させた工業炉用リジェネレイティブパーナースystem



必要な場所で発電し、廃熱を冷暖房や給湯に利用できるガスコージェネレーションシステム



**太陽光・太陽熱と組み合わせた環境対応型ガスシステムの普及・拡大を進めています!**

■ 太陽光とのダブル発電

太陽光発電とマイホーム発電を組み合わせれば、ご家庭でのCO<sub>2</sub>排出量を大幅に削減できます。

【太陽光とエネファームのダブル発電】

■ 太陽熱を給湯・冷暖房に活用

【太陽熱利用ガス温水システム】  
太陽熱を給湯や暖房に利用し、集熱量が不足したときは高効率給湯器などによってバックアップが可能なので、CO<sub>2</sub>排出量やガス使用量を削減することができます。

餃子の王将都賀駅西口店様

ご家庭用システム「SOLAMO(ソラモ)」

【ソーラークーリングシステム】  
「ソーラークーリング対応ナチュラルチラー」は、太陽熱を最大限に活用して冷暖房を行うので、省エネ・省CO<sub>2</sub>を実現できます。

イオンモール甲府昭和様

## お客様のニーズに合わせてお使いいただくために

- 新しいまちづくりのキーワード「地域冷暖房」  
ガスコージェネレーションシステムやボイラー、吸収冷凍機などを組み合わせたプラントにおいて、一定エリア内の発電や冷水・蒸気・温水などの熱供給を行います。
- 各種エネルギーサービス  
お客様のニーズに合わせたエネルギーシステムのトータルコーディネートをはじめ、運転管理やメンテナンスプラン、ファイナンスまでを組み合わせる包括的にご提供する各種のエネルギーサービスを展開しています。
- 天然ガス自動車

黒煙や硫黄酸化物(SO<sub>x</sub>)を排出しない天然ガス自動車は、都営バスやごみ収集車として利用されています。



天然ガス自動車(都営バス)

## ご家庭用

快適な生活を送りながらCO<sub>2</sub>を減らせる省エネ型の機器をはじめ、ガスならではの豊かなライフスタイルを実現する製品をお届けしています。

### ■ 快適さと省エネを両立させた豊かな生活を実現

<p>エネファーム</p> <p>12</p> <p>都市ガスから電気と熱をつくり、エネルギーを無駄なく利用できるマイホーム発電</p>	<p>エコウィル</p> <p>13</p>	<p>エコジョーズ</p> <p>14</p> <p>廃熱を有効利用することで給湯効率を約95%まで高めた高効率給湯器</p>
<p>15</p> <p>ピピットコンロ</p>	<p>16</p> <p>床暖房</p>	<p>17</p> <p>ミストサウナ</p>

## さらなる安心・安全・信頼の向上をめざして

### 技術開発

燃料電池や再生可能エネルギーの活用など、革新的な省エネ・環境技術の開発を通して、お客様の快適な暮らしと、低炭素社会の実現に貢献します。

### 情報通信

東京ガスの事業を支えるIT基盤の整備と、災害に備えたバックアップシステムや情報セキュリティの強化に努めます。



# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

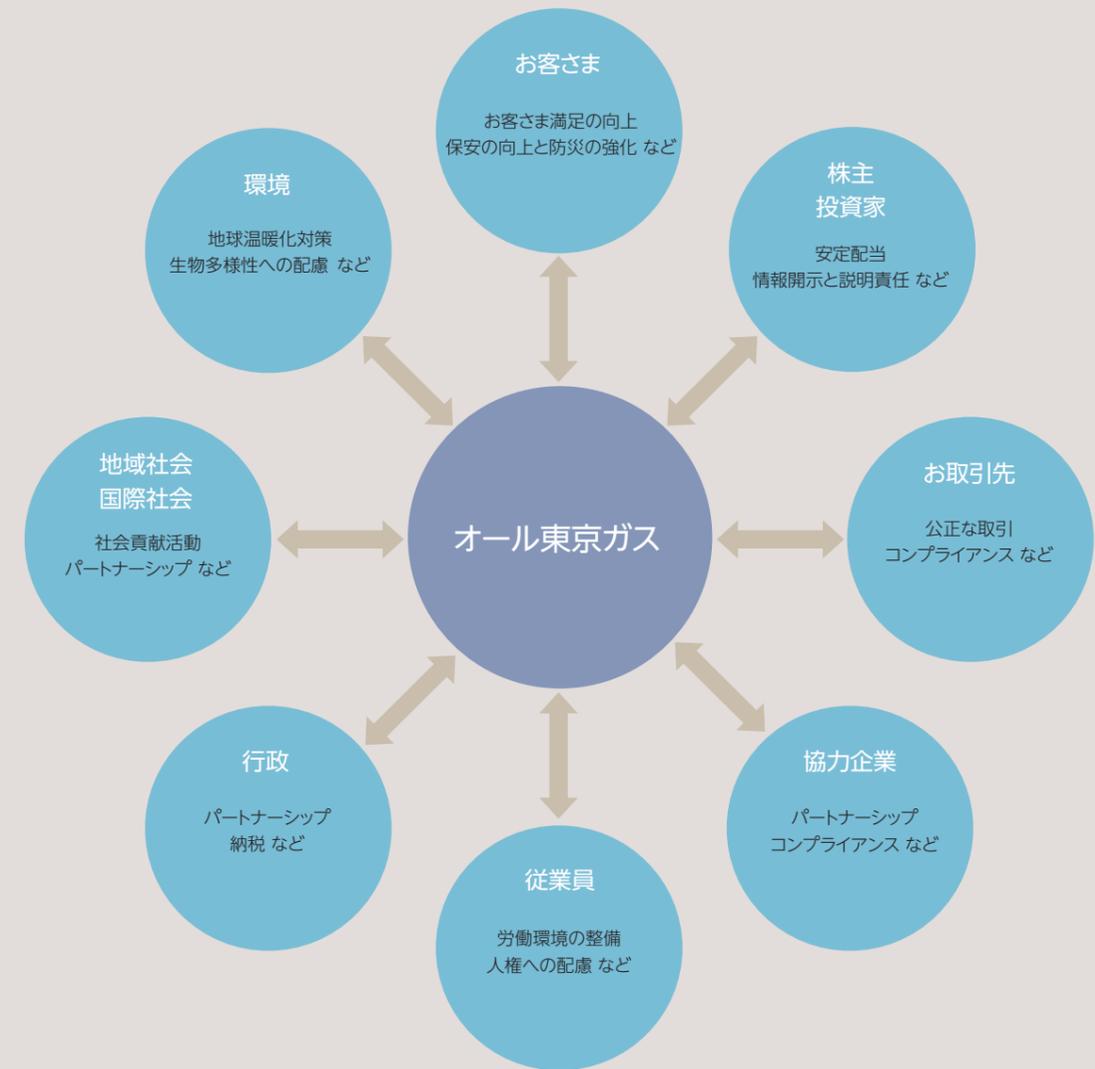
本業を通じて社会的責任(CSR)と公益的使命を果たし、社会からの期待と信頼に応えます。

東京ガスグループは、日々の事業活動を通じて経営理念を実現し、社会的責任と公益的使命を果たしていくことをCSRの基本としています。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に真摯に取り組むとともに、こうした基本的な考え方をオール東京ガスに浸透・定着させ、事業活動を通じたCSR経営を推進していきます。また、社会からの期待と信頼に応えるために、重点活動として「保安・防災」「環境」「パートナーシップの構築」の3つに継続して取り組み、CSRを果たしてまいります。

## 東京ガスグループのCSRの考え方



## 社会からの期待と私たちが果たすべき責任



3つの重点活動

- P.22 ■ 保安・防災への取り組み
- P.24 ■ 環境への取り組み
- P.26 ■ パートナーシップ構築の取り組み

インタビュー

- P.28 ■ お客さまとともに
- P.30 ■ 従業員とともに
- P.32 ■ CSR最前線

# 保安・防災への取り組み

東京ガスは、信頼性の高いガス製造・供給体制のもと、「予防」「緊急」「復旧」の3段階で、万が一の地震や災害に備えています。また、ご家庭でお使いになるガス機器の安全性をさらに高める開発に力を入れるとともに、保安体制を強化し、さまざまな角度から安全水準のレベルアップを図っています。

## 地震防災対策の3つの柱

### 予防

#### 地震や災害による被害を最小限に抑えます!

都市ガスの製造・供給に関わる設備そのものを強固なものにするとともに、各種の安全装置を二重三重に施しています。

### 緊急

#### ガス漏れによる二次災害を未然に防ぎます!

安全装置の作動や、遠隔操作でガスの供給を停止できる地震防災システムにより、火災などの二次災害を防ぎます。

#### 被害の少ない地域へのガス供給を継続します!

供給停止地域を最小限に抑えるために、導管網を140のブロックに分け、被害の大きい地域と切り離してガス供給を継続します。

### 復旧

#### 万全な体制で早急にガス供給を再開します!

復旧作業に必要な人員や資機材、材料、作業要領などを日頃から整備しています。また、大規模な復旧活動には、全国のガス事業者が協力する体制になっています。



24時間・365日 お客さまの安全を守ります

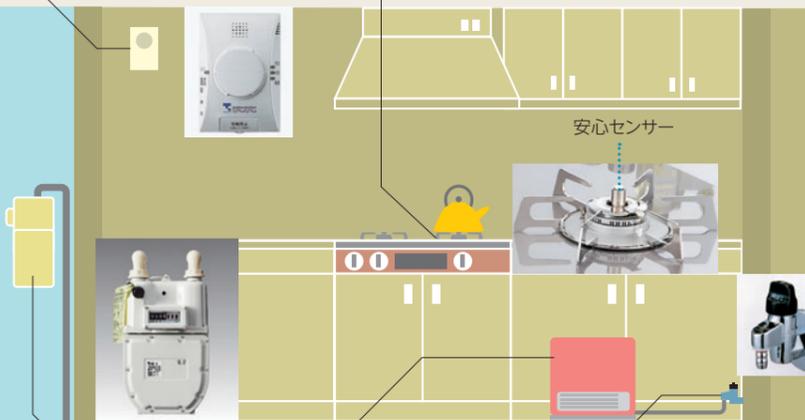
## 高度な安全機能をもつガス機器・設備

### 火災・ガス漏れ複合型警報器

音と点滅で、火災や不完全燃焼、ガス漏れをお知らせします。

### ガスコンロ

2008年3月以降に販売しているガスコンロの全バーナーに「安心センサー(調理油過熱防止装置)」「立ち消え安全装置」「消し忘れ消火機能」の3つの安全機能を標準装備しています。



### マイコンメーター(ガスメーター)

震度5程度以上の地震やガスの異常流出を感知すると、ガスの供給を自動的に遮断します。

### ファンヒーター

「不完全燃焼防止装置」「立ち消え安全装置」などを装備しています。

### ヒューズガス栓

ガスソフトコードが切れたり外れたりすると自動的にガスを止めます。

## ガス設備定期保安点検の実施

お客さまにガスを安全にお使いいただくため、ガス事業法に基づいて3年に1度、ガス配管の漏れい検査、給排気設備(ガス風呂釜・ガス湯沸器)などの調査におうかがいし、安全点検を実施しています。



## 24時間体制で緊急出動—ガスライト24

ガス導管やお客さまのガス設備におけるガス漏れなどの通報が入ると、供給区域内各所に待機しているエキスパートたちが、休日・夜間を問わず直ちに現場に急行し、迅速な対応を行います。



## 地震時の情報提供

地震が起きた場合は、テレビやラジオなどを通じた情報発信に努めるとともに、当社のホームページや携帯サイトで、供給停止区域や復旧状況などの情報をいち早くお伝えします。

[モバイル版ガスメーター復帰方法情報]



ガスメーター復帰方法をクリック!



東京ガス携帯サイト <http://www.tokyo-gas.co.jp/i/>

# 環境への取り組み

東京ガスは、低炭素社会の実現、循環型社会の形成、自然共生社会の構築へ向けて、環境方針や環境保全ガイドラインを定め、グループをあげて環境への取り組みを進めています。

## お客さま先での環境対策

### 高効率の省エネ機器の開発

業務・工業用分野では、高効率のガスヒートポンプ(GHP)や工業炉用バーナーなどの開発・普及が進んでいます。家庭用でも、ガスコンロや給湯器の省エネ化が進み、「エコジョーズ」は給湯効率が約95%に向上しました。

環境性に優れた天然ガスの利用促進や高効率機器の開発・普及などにより、省エネやCO<sub>2</sub>の排出抑制に貢献しています。



業務用空調では超高効率GHP「エグゼア」を2011年4月に発売

### マイホーム発電を普及拡大中

家庭用ガスエンジン「エコウィル」は従来システムに比べて約39%<sup>\*1</sup>、家庭用燃料電池「エネファーム」は約48%<sup>\*2</sup>のCO<sub>2</sub>削減効果が見込めます。

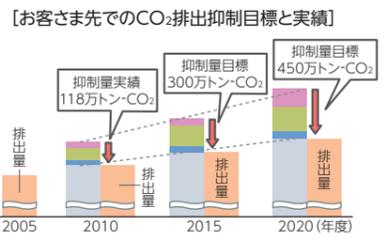


「エコウィル」 「エネファーム」

\*1 「エコウィル」1時間定格運転時の発電量(1kWh)と熱回収量(2.5kWh)を従来システム(火力発電+従来型給湯器)でまかなった場合での試算 \*2 「エネファーム」1時間定格運転時の発電量(0.75kWh)と熱回収量(0.94kWh)を従来システム(火力発電+従来型給湯器)でまかなった場合での試算

### お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出抑制状況

高効率機器の開発・普及などにより、CO<sub>2</sub>排出を抑制し続けています。



●天然ガスの環境性についてはP.12を参照

## 身近なエコをあなたとともに

### エコ・フッキング

身近な題材で環境問題を考えていただくために、買い物から料理、片づけにいたるまでの一連の流れのなかで、環境に配慮した食生活を提案しています。



### 省エネルギー情報の提供

「エコハピ(エコな暮らしでHAPPYに)」を合い言葉に、家庭ででき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、冊子やWEBで紹介しています。



冊子でエコ提案 わが家のCO<sub>2</sub>診断サイト(WEB)

地球環境問題を身近な視点でとらえ行動していただけるよう、省エネに関する情報のご提供や、地域の環境活動の支援に力を入れています。

### 学校教育支援活動

子どもたちが楽しみながら環境やエネルギーについて学べるよう、学校にテキストやビデオ教材を配布しているほか、社員が出張授業を行っています。



### 東京ガス環境おうえん基金

持続可能な社会の実現に貢献するため、2008年度より、(財)日本環境協会を通じて、環境NPO等に毎年総額1,000万円の助成金を交付しています。



2010年度に助成した  
オーシャンファミリー海洋自然体験センター

## 全社的な省エネの取り組み

省エネ推進体制を構築し、環境を守ることを常に意識しながら事業活動を行っています。

### 都市ガス製造工場における取り組み

LNGをガス化する際のエネルギー効率は99%以上とほとんど無駄がありません。さらに、LNGの冷熱を発電や冷凍倉庫などに有効利用するなど、一層の省エネに努めています。



LNG冷熱利用の冷凍倉庫

### 供給分野における取り組み

ガス導管の埋設工事で発生する掘削土の削減をはじめ、廃ガス管のリサイクルを進めており、毎年100%の再資源化率を達成しています。



ポリエチレン管をリサイクルした文房具

### 事務所における取り組み

社内の使用済みカタログや古紙を回収し、「東京ガス循環再生紙」として印刷物に活用しています。また、室温管理などの意識啓発のほか、設備改修による省エネも進めています。



大型温度計つきポスターで室温チェック

## 東京ガスの生物多様性への取り組み

推進ガイドラインに沿って積極的に取り組んでいます。

東京ガスグループでは、2009年度に「生物多様性保全の推進ガイドライン」を定め、事業活動における生物多様性の影響を把握し事業の進め方の改善に努めるほか、社会貢献活動としても生物多様性の問題に取り組んでいます。

### 原料の調達



調達先企業の多様性保全の取り組みを確認するほか、自社船によるLNG輸送時の外来生物リスク軽減を目的に、バラスト水を管理しています。

### 都市ガス製造



各都市ガス工場では、工場の緑化を推進。また、今後の保全活動の参考にするため、環境保護団体の協力のもと、生息鳥類、昆虫、植生などの調査を行っています。

### 都市ガス供給



ガス管の埋設工事の工法を工夫し掘削土の減量に努めることで、山砂などの採掘による生態系への影響を低減しています。

### 事業所



屋上緑化や緑のカーテンづくりに取り組んでいます。地域ボランティアとともに手入れを行うなど、地域社会とのコミュニケーションを推進するうえでも役立っています。

### お客さまとともに



環境教育活動として「どんぐりプロジェクト」を展開しています。また、「わたしの森プロジェクト」では、お客さま先での緑地保全活動にも取り組み始めています。

## 森を保全し、自然を学ぶ機会を提供しています

東京ガスでは、2005年7月、長野県御代田町に「長野・東京ガスの森」を開設。間伐、枝打ちなどの森林保全活動を実施するとともに、暮らしと自然との関わりを体験しながら学べる環境教育の場を提供しています。また、鳥獣類や昆虫の食物となりやすい広葉樹を植える活動や、生息生物の調査活動も展開。2010年度は31種の生きものを確認しました。



広さ約194ヘクタールの「長野・東京ガスの森」



動植物の生息調査を実施

# パートナーシップ 構築の取り組み

東京ガスは、地域の皆さまやステークホルダーの皆さまとともに地域社会の発展に貢献するため、当社が持つノウハウや人材などを活かした、東京ガスらしい社会文化活動に取り組んでいます。

「社会文化活動ガイドライン」をもとに、ステークホルダーの皆さまとコミュニケーション型のプログラムを展開しています。

## Guideline

### 社会文化活動ガイドライン

#### 基本方針

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

#### 活動の目的

お客さまや地域社会とともに活動を展開することにより、ステークホルダーとの「つながり」を強化し、信頼され、期待される「パートナー」となることをめざします。

#### 対象分野

- 安心・安全な街づくり
- 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

より安心して安全に暮らせる街づくりをめざして、地域の皆さまと連携した取り組みを進めています。各地域の支店では、災害時に地域社会とスムーズに連携できるよう、日頃から行政が開催する防災訓練などに積極的に取り組んでいます。また、NPO法人プラス・アーツと協働して2006年から実施している「イザ!カエルキャラバン!」は、防災の「知恵」や「技」を楽しく学べる、若いファミリー層を中心とした防災イベントです。災害時に役に立つ知識をワークショップ形式で紹介しています。



地域の防災フェア

イザ!カエルキャラバン!

### 環境の保全

日々の暮らしを通して地球環境問題を理解し、一人ひとりが行動を起こすためのきっかけづくりの場を提供しています。1993年から開催している「どんぐりプロジェクト」では、NPO法人どんぐりの会などの協力を得て、森のはたらきや恵みを学ぶ体験型スクールを実施しています。また、環境に配慮した「エコ・クッキング」は、行政・企業からの依頼講座など、年間を通して幅広く展開。その他、参加体験型施設「環境エネルギー館」では、環境保全の大切さを楽しみながら学ぶことができます。



どんぐりプロジェクト

環境エネルギー館  
屋上ビオトープ

### 次世代の育成



出張授業

キッズインザキッチン

次世代を担う子どもたちの健全な育成を支援するために、東京ガスのもつ知識と技術、施設などを最大限に活用した体験の場を提供しています。1992年から展開している食育教室「キッズ イン ザ キッチン」では、炎の調理を通じた「五感の育成」と「食の自立」のお手伝いをしています。また、環境とエネルギーの大切さを知ってもらいたい、という考えのもと、2002年度より社員が講師となって直接学校におうかがいする出張授業を実施しており、2011年3月までに延べ82万6,000人の子どもたちに授業を行いました。

### 快適な暮らしづくり



高齢者疑似体験プログラム  
「うらしまたろう体験」

工作講座「クメイエ。」

ガスの炎に関わりの深い「食」と「住」を中心に、より豊かな暮らしを提案する参加型の活動を推進しています。たとえば、将来を見すえた住環境のヒントとするため、高齢者疑似体験装具を使って高齢者の日常生活をシミュレーションできる機会を提供しているほか、より良い住まいのあり方を親子で考えるきっかけづくりとして、子ども向け工作講座「クメイエ。」を開催。そのほか、大正時代から展開している料理教室は、「ピピッとコンロで簡単クッキング」「男だけの厨房」など、年間を通じて多彩なコースを開催しています。

従業員のボランティアマインド醸成にも力を入れています

### 東京ガスのボランティア活動指針

私たち東京ガスは、ボランティア活動を「心の成長を通して豊かな人間性を育み、一個人として成長する場」としてとらえ、情報提供や活動のきっかけづくりとして各種支援を実施します。

### ボランティア活動支援体制

#### ボランティア情報の提供

ボランティア情報紙「JOIN US!」を年4回発行し、ボランティアに関する情報や参加した社員の生の声を紹介しています。また、社内イントラネットでも、タイムリーに情報を発信しています。

#### ボランティア活動機会の提供

1993年より「ボランティア活動体験コース」を設け、初心者が気軽にボランティアに参加できるよう支援を行っています。2003年度からは、従業員がサンタクローズになって病院に入院している方や施設の子どもたちなどにプレゼントを届ける「サンタプロジェクト」をスタート。さらに2009年3月より東京ガス本社の社員食堂で、1食につき20円の寄付金をアフリカの子どもたちの学校給食に充てる「TABLE FOR TWO」プログラムを実施しています。また、東日本大震災被災地での「震災ボランティア活動」を支援するなど、従業員への機会の提供を行っています。

#### ボランティア休暇・休職制度

ボランティアに参加しやすいよう、年間5日を上限に、半日単位でも取得可能なボランティア休暇を設けています。2010年度は20名が取得しました。ボランティア休職制度も整備しています。



TABLE FOR TWO

サンタプロジェクト

# お客さまとともに

東京ガスは、「常にお客さま満足の向上をめざし、価値の高い商品・サービスを提供する」という考え方のもと、グループ経営にお客さまの声を活かしています。また、知識と技能の習熟に努めるとともに、お客さま満足を第一に考えるCSマインドを持った人材育成に力を入れています。

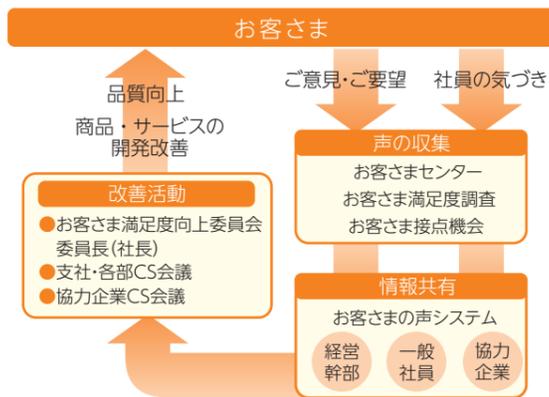
2009年には、お客さまにより満足していただくために、地域の東京ガスの顔として「東京ガスライフバル」を設立しました。ガス機器の販売や修理、ガスの開閉栓、ガス設備定期保安点検や検針のほか、お客さまのエネルギーに関するご相談にワンストップでお応えしています。

今後も、お客さまのさまざまなニーズにきめ細かくお応えし、お客さまや地域とのより良い関係づくりをめざします。

## Column

### お客さまの声を経営に活かすしくみ

東京ガスでは、お客さまの声を商品やサービスに反映することで、経営品質を高めていくことが重要であると考えています。お客さまセンターへのお電話、インターネット、お客さま満足度調査などを通じていただいたご意見・ご要望は、経営トップも含め社内で共有し、日々の改善活動、品質向上などに積極的に活用しています。



### 検針業務



検針先でのご挨拶を大切に  
正確な仕事を心がけています。

東京ガスライフバル新宿 橋本 三枝子

検針業務を始めて今年で14年目です。毎月、約7,000件のお客さまのガスメーターを確認するのが私の仕事。ガスの使用量が前月と大きく違うときなどは、お声がけて不具合がないかを確認するのも大事な役目です。ご高齢のお客さまには、ときどき様子をおうかがいしたり、マイコンメーターの復帰やコンロの電池の取り替え方など、私にできることはお手伝いするよう心がけています。東日本大震



災のときも、メーターの復帰方法をお教えすると「これで風呂に入れるよ」と喜んでいただけました。検針の仕事は正確さが命。「今月も間違いのない仕事ができたと確認できる」とホッとします。「いつものガス屋さん」と覚えていただければ、ご挨拶を大事にして、これからも頑張りたいと思います。

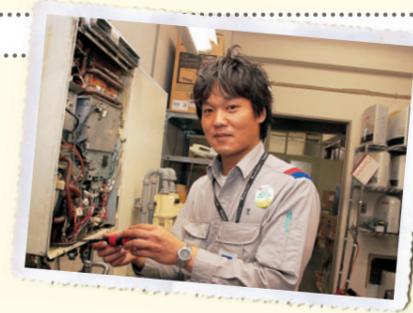
### メンテナンス



安全に快適にガス機器を  
お使いいただくために  
頼られる存在でありたい。

東京ガスライフバル台東 二渡 祐之

「ガス機器の調子が悪い」というお電話があれば、コンロでもお風呂でも、真っ先に私がうかがいます。私の仕事は、お客さまのガス機器を健全に保ち、安全に快適にガス機器をお使いいただけるよう修理することですが、その過程で、お客さまのお困りごとにもできるだけ応えられたらと考えています。冬場の忙しい時期には1日10件くらい回るこ



もあります。コンロ修理にうかがったところ、吹きこぼれによるバーナーの目詰まりが原因とわかり、お掃除をして帰ることもありますし、油污で堅くなったつまみを緩めてほしいというご依頼に対応することもあります。いつでも気軽に指名で呼び出していただけ、頼られる存在になれば嬉しいです。

### ガス設備定期保安点検



わかりやすい説明で  
お客さまに安心を届けたい。

東京ガスライフバル渋谷 清水 森生

ガスを安全にお使いいただくため、3年に1度、行っているのがガス設備定期保安点検です。お客さまのお宅にうかがってガス配管の漏えい検査、給排気設備などの点検を行います。当日は、安心して点検を受けていただけるよう「東京ガスの担当です」と必ず名刺をお渡しして、点検手順の説明も専門用語はなるべく使わないよう気を配っています。長年ご愛用のガス機器でも、経年などでお取替えの提



案をすることがあります。「まだ、使えるのに」と戸惑うお客さまに、なぜ取替えが必要なのか、ていねいにご説明してご納得いただくのも私の役目。お客さまから「安心しました、またお願いします」と言ってくるとやりがいを感じます。環境問題に関心が高いお客さまにもアドバイスができるよう、エコ検定の資格も取りました。これからもお客さまとのコミュニケーションを大切にしていきます。

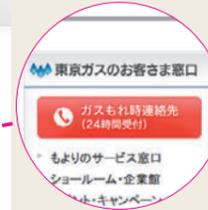
## お客さまの声が形になりました

### Case 1

「ガス漏れの際に  
連絡する電話番号を  
ホームページに  
わかりやすく  
掲載してほしい」

### 改善しました

トップページ上に『ガスもれ時連絡先ボタン』を設置し、緊急の際でもお客さまにわかりやすいよう改善しました。



### Case 2

「検針後すぐに  
ガス料金を支払いたいの  
に、  
払込書が届くのが遅い」

「検針票と一緒に  
払込書が欲しい」

### 改善しました

検針時の装備品(端末とプリンター)を更新し、払込書付検針票を発行できるよう改善しました。

# 従業員とともに

東京ガスでは、「企業活力の源泉は人であり、人の成長なしに会社の成長はない」という考え方のもと、「人材確保・適正配置」「人材育成」「生き活きと安心して働ける職場環境整備」を3つの柱とした、人事諸施策を展開しています。

具体的には、従業員の健康と安全への配慮はもちろん、多様な働き方に対応した諸制度を整備するとともに、職場の理解と諸制度の利用を促進する取り組みにも力を入れています。

## 人権を尊重する風土をはぐくみ 元気の出る職場をつくる

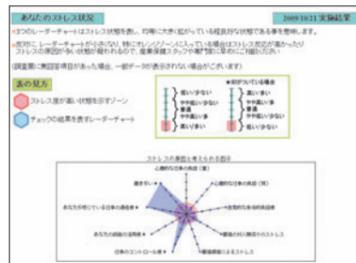
東京ガスでは、従業員を取り巻く環境が大きく変化するなか、グループ全体の企業力を高めるには、人権を尊重し、多様性を受容する企業風土を醸成して「元気の出る職場づくり」の継続的実現に取り組むことが礎になると考えています。「公正な採用選考」と「差別のない明るい職場づくり」を基本として、東京ガスグループおよび東京ガスライフバルの従業員を対象に、各種人権啓発研修を実施しています。2010年度は延べ200回を超える研修を行いました。

また社内外に相談窓口を設置し、職場でのコミュニケーションをサポートする体制を整備しています。

## Column

### メンタルヘルス対策として、 全社員を対象にストレスチェックを実施

メンタルヘルスの不調が年々増加傾向にあることから、その対策の一環としてインターネットを利用したストレスチェックを導入しています。ストレスを客観的に測定することで自分の状態を把握してもらい、早めの対処を促します。また、希望により職場ごとにストレス度を集計し、ストレス軽減のための支援を行っています。



### セカンドライフ支援制度



お客様の不安払拭に  
これまでの経験を活かします。

緊急保安部  
保安指令センター **金子 秀男**



入社以来42年間、導管業務に従事し、特に保安指令センターでガスライト24の緊急車両を分担する業務に長らく携わりました。健康な間は仕事を続けたいと考え、2009年に定年退職した後も先任契約社員として、同センターでお客様からのガス漏れ通報などの電話を受けています。話すことが得意というわけではありませんが、一刻も早く

お客様の安全を確保したい、また、これまでの知識や経験を活かしてお客様の不安払拭に努めたいという気持ちで対応しています。自分の受付案件が画面で「完了」となっているとホッとします。勤務は週4日。休みに孫と過ごす時間も楽しみです。まだまだ社会のお役に立ちたいと思っています。

### 新入社員教育



深く相手と向き合うことで、  
自分自身も成長できました。

産業エネルギー事業部  
産業ソリューション営業グループ **林 香織**



東京ガスには、新入社員を年代の近い社員がサポートする「フレッシュマンナビゲーター（Fナビ）」制度があります。今年は、109名の学卒新入社員を18名のFナビとともにサポートしました。研修に同行し、東京ガス社員としての心構えを含め、新人の成長を全面的にフォローします。今年は「100年ワーク」という100年後の東京ガスを想定した課題研修に取り組みました。答えのない難しい課題を

新人と共に悩み、考え抜きました。新人にとっても入社した会社のことを深く考える素晴らしい機会になったようです。今回のFナビの経験を通し、一人ひとりの個性を尊重しながら深く相手に向き合うことで、自分自身の成長にもつながったと感じています。Fナビは、人とのつながりを大事にする東京ガスらしい制度だと思います。

### 育児休職制度



多様な働き方を理解するうえで  
育児休職の経験が役に立っています。

総合エネルギー事業部  
企画グループ **西野入 伸二**



2001年に長女が生まれ、翌年3月からの40日間、復職する妻と交代するかたちで育児休職をとりました。男性で育児休職制度を利用するのは私が初めてで前例がなかったため、上司と時間をかけて相談したことを覚えています。特に、直属の上司が親身に、私の今後のキャリアや家庭のことを考えてくれたことにとても感謝しています。休職経験を経て、自分自身変わったと思うのは、介護や育

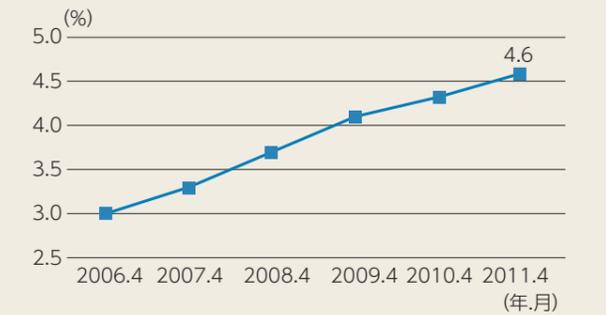
児などさまざまな状況のなかでも仕事を続けたいと思う人の気持ちがよくわかるようになったことです。部内の人事の仕事をしていて、短時間勤務制度を利用したいという社員をサポートしたこともあります。多様な働き方を選択できることで、優秀な人材がやむをえない事情で会社を辞めることなく働き続けられることは、会社にとっても間違いなくプラスになるはずです。

## 人事関連データ

### 採用状況(新卒)の内訳

	2011年4月入社		内訳	
	人数	性別	人数	性別
院・大卒	105名	男性 91名 女性 14名		
高専卒	4名	男性 2名 女性 2名		
高卒	155名	男性 153名 女性 2名		
合計	264名	男性 246名 女性 18名		

### 女性管理職の割合



### 障がい者雇用数と雇用率

2011年4月1日現在	
障がい者雇用数(雇用率)	143名 (1.93%)
法定雇用率	1.8%

### 定年退職後の再就職状況

2010年度	
定年退職	59名 (26.1%)
再就職	
東京ガス	146名 (64.6%)
関係会社など	21名 (9.3%)
早期退職*	21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

### 諸制度の利用者数

2010年度	
育児休職 (満3歳に達した直後の4月末まで)	101名 (うち男性1名)
育児勤務 (妊娠中および子が小学校3年生修了まで)	202名
介護休職 (3年以内)	5名
介護勤務 (2年以内)	3名
ボランティア休暇 (年間5日を上限に支給)	20名
リフレッシュ制度 (30・35・40・50歳に適用)	685名

データは東京ガス単体



LNGバリューチェーンを支える人たち

## CSR最前線

バリューチェーンの最前線で働く従業員たち。本業を通じてお客さまに「安心・安全・信頼」を感じていただくことがCSRにつながるという思いで、毎日の仕事に真摯に取り組んでいます。

### 原料の調達



資源事業本部 原料部 原料調達グループ

高畑 和己(中央)

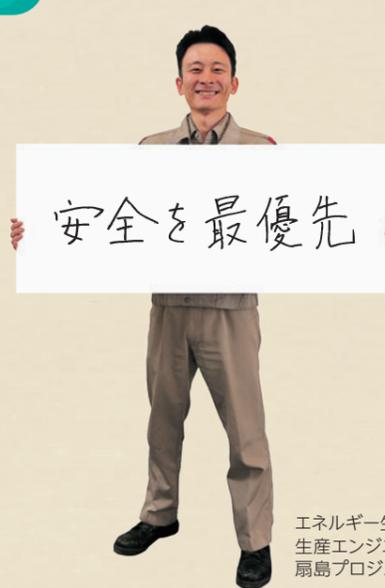
#### 都市ガスの安定供給に向け、 確実な原料調達を行います。

原料部は東京ガスのお客さまに対するエネルギー供給の出発点に位置しており、その中で、私たちのチームは、お客さまへの供給責任を確実に果たすべく、都市ガス原料であるLNGやLPGの調達に日々取り組んでいます。現在、東京ガスは6カ国10プロジェクトから年間1,000万t超のLNGを輸入しており、根岸、袖ヶ浦、扇島の3基地への受入船数は、年間延べ300隻以上になります。これらのLNG船をお客さまの都市ガス需要とタンク貯蔵容量に合わせて適切に配船させることが私のミッションです。売主との年間配船計画の交渉から始まり、計画策定後も、需要変動や悪天候、トラブル等に対して、日々調整に奮闘しています。これらの業務は、需要変動やプロジェクトごとの条件、LNG船の輸送能力、受入基地の能力、LNGの品質等、さまざまな条件を考慮して行うため、「最適解」を見つけることは簡単ではありません。しかし、東京ガスとお客さまの信頼関係を支えるLNG調達の根幹を担う使命感を持ち、チーム一丸となって万全の体制で取り組んでいます。



塩野 直志(左)、若月 正浩(右)

### 都市ガス製造



エネルギー生産本部  
生産エンジニアリング部  
扇島プロジェクトグループ

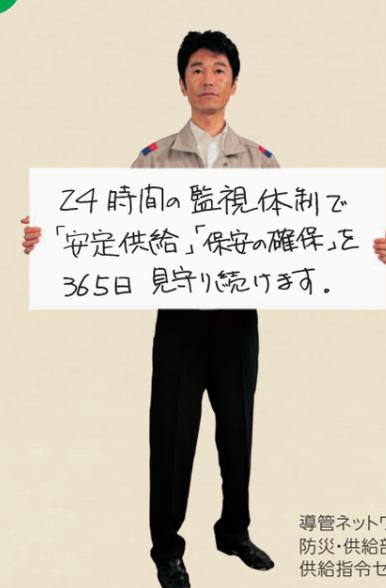
石ヶ谷 幸暁

#### 都市ガスの安定供給と安全を最優先に 高効率の気化器建設を進めています。

扇島工場で2010年に着工した11基目となる気化器について設計段階から関わり、現在は現場施工管理を担当しています。気化器とは、LNGを海水の熱を用いてガス化する設備で、完成すると扇島工場の都市ガス製造能力は従来の1.3倍になります。新しい気化器はよりエネルギー効率が高く、少ない電力でガスが製造できます。また、施設の点検がしやすいよう開口部を工夫したり、パトロール作業の効率を改善しています。さらに今回は工場操業中での作業となるため、配管の接続などにあたっては、既存設備の稼働に影響を与えないよう細心の注意を払っています。東日本大震災の報道を見るたびに、ガスを安定供給する責任と、天然ガスへの期待の高まりを感じます。安全を最優先に、現場で働く工事会社の方々とコミュニケーションを密に行い、2011年11月の送開始に向け着実に仕事を進めています。



### 都市ガス供給



導管ネットワーク本部  
防災・供給部  
供給指令センター

長崎 誠代

#### 都市ガスの安全・安定供給のために 毎週の緊急時訓練は欠かせません。

供給指令センターは、刻々と変化するお客さまのガス使用状況を見守りながら、ガスの製造量などを調整し、24時間、休むことなくガスの安定供給に努めています。需要の少ない夜間につくったガスをホルダーに貯め、日中のピーク時に運用するなど、全体の需給バランスをいかにコントロールするかが腕の見せどころです。災害時には、二次災害を防ぐためにガス導管網を一部遮断し供給停止することもあります。そうした非常時に備え、土・日・祝日には必ず緊急時初動措置訓練を行い、ガス導管網と240の供給ステーションを頭にたたき込み、安定供給・保安の確保に万全を期しています。3月11日の震災直後にはガス使用量が瞬時に60%も減りました。一刻の猶予もないなか、自動制御から手動制御に切り替え需給バランスを調整でき、ホッとしました。日頃ガス使用量の変化を見てみると、お客さまの生活を肌で感じます。お客さまの毎日の生活を支えるために、ガスを安全に安定してお届けすることが私の使命だと思っています。



## 販売・サービス



お客さまにより喜ばれる  
サービスを。

東京ガステレマーケティング(株)  
東京ガスお客さまセンター事業本部  
運用企画部

小松 広

お客さまの声を大切にしながら  
インターネット上のサービスをさらに広げたい。

お客さまセンターは、オール東京ガスのお客さま窓口として、年間約450万件にのぼるお問い合わせに対応しています。私が所属するグループでは、お客さまのご要望に沿えるようセンター運営をサポートする仕事をしていますが、そのなかで私は主にインターネットによるガス開閉栓受付業務の利用促進を担当しています。特に引越しの集中する3~4月に電話がつながりにくくなる問題を低減できるよう、インターネットの利用促進や利便性の向上に努めています。

3月11日の震災では多くのマイコンメーターが作動し、翌日には「ガスが使えない」というお問い合わせで着信件数が前年比1700%と、多くのお客さまが通話待ちという状況になりました。引越しの集中時期も重なりましたが、インターネットによる開閉栓受付業務は大きな支障もなく、「電話がつかないの」と利用された方が多かったようです。

インターネットからの開閉栓受付は、まだ全体の10%程度ですが、毎年確実に増えています。お客さまのご意見をおうかがいしながら、受付業務内容やシステムもさらに改良して、お客さまに安心して使っていただけるようにしていきたいと思っています。



## 販売・サービス



信頼性の高い  
エネルギーシステムを提案

エネルギーソリューション本部  
都市エネルギー事業部  
公益営業グループ

清水 猛

病院を安全に支える  
エネルギーシステムの構築に貢献したい。

病院は電力をはじめ空調、給湯、蒸気などエネルギー需要が大きく、さらに緊急時への備えも求められます。ガスで発電して廃熱も利用できるコージェネレーションシステム(CGS)を中心に、エネルギーセキュリティ・環境性・経済性に優れたエネルギーシステムを提案するのが私の仕事です。

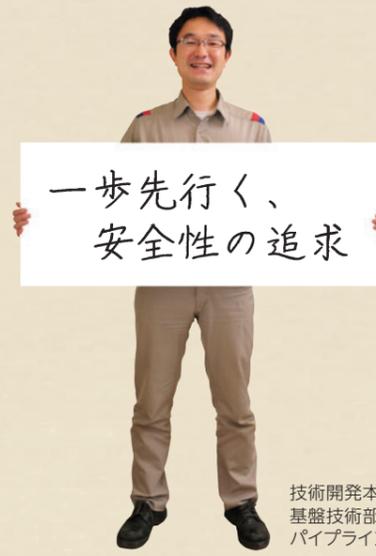
東日本大震災後に首都圏では計画停電が実施され、影響を受けた病院もありました。停電時対応型CGSを導入している病院では停電時も電力が確保でき、平常どおり診療ができました。病院長から「CGSのおかげで本当に助かった」と言われたときは嬉しかったです。

また、東京ガスでは災害時に備えて都市ガスを臨時供給できる移動式ガス発生設備を所有しています。今回の震災時にも被災地の病院などにお届けしました。

災害時には病院だけでなく、地域全体として機能を維持し続ける必要があります。今後は、病院でのCGS導入に加え、電気・熱エネルギーを建物間で融通するなど、病院を軸とした地域を安全に支えるエネルギーシステムの構築で社会に貢献できればと思います。



## 技術開発



一歩先行く、  
安全性の追求

技術開発本部  
基盤技術部  
パイプライン技術センター

坂上 貴士

地震による被害を軽減するために  
最新の技術で地震に備えています。

私は、ガス供給の要となるパイプライン網の耐震性や地震時における被害の予測に関する技術開発を行っています。研究所内にある三次元震動台で、地震の再現を行い、地震の揺れがパイプライン網にどのように作用し、パイプライン網がどのような挙動をするのかといったことを解明するための研究を行っています。

日本国内で、このような研究を行っている例は数少なく、自分たちの取り組んだ研究が、パイプライン網の耐震設計に関する基準などに直結することもあります。そのため、日本のガス業界全般の地震防災を担う気持ちで、頑張っています。

この仕事に就いて10年が経ちますが、地中に埋設されたパイプライン網の挙動は大変複雑で、明らかにしなければならぬことは、まだまだたくさんあります。また、パイプライン網の広域化や社会に求められる地震防災レベルに呼応し続けるために、新たに取り組むべき課題も数多くあると考えています。

東日本大震災は、地震防災の大切さと自分の仕事の役割を、改めて認識させるものでした。東京ガス、日本のガス会社の地震防災を一歩先に進め、お客さまにガスと安全をお届けすることが自分の使命です。



## 情報通信



保安を支える縁の下の力持ち

(株)ティージー情報ネットワーク ITソリューション2部 GISグループ

太田 達也(左) 石田 聡(右)

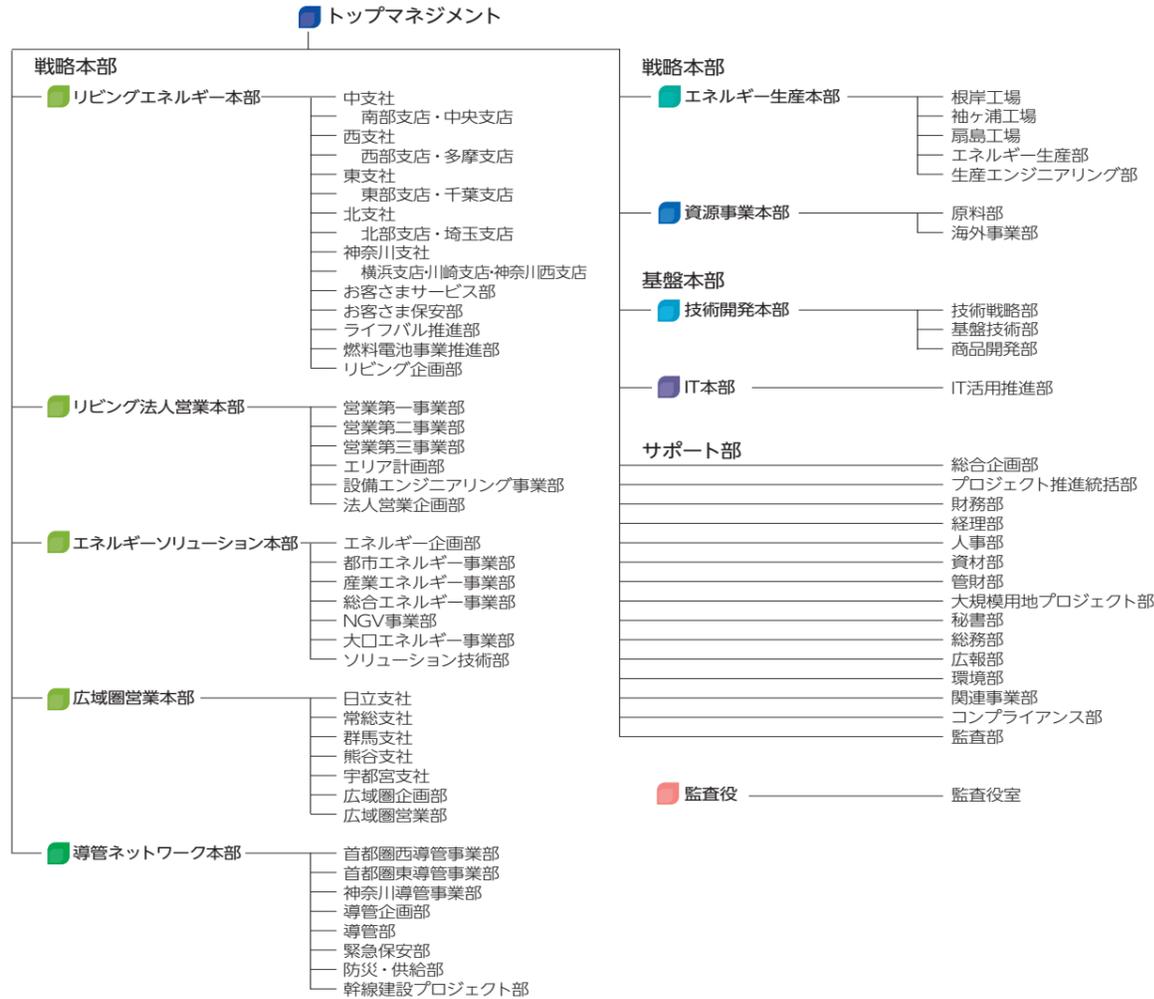
あらゆるリスクを想定して  
ITで緊急保安業務を支えています。

私たちは、東京ガスで受けたガス漏れ情報等を管理する「EAGLE24(イーグル24)」や「RELIEF(リリーフ)」、地震発生後の災害対策活動を行ううえで必要不可欠な各種被害情報を収集・共有する「SMART(スマート)」など、緊急保安、防災業務を支えるITシステムの維持管理を行っています。それだけではなく、携帯電話やカーナビなど連携する端末の進化への対応など、システムの機能向上にも努めています。

たとえば、GIS(地理情報処理システム)を使って緊急車両を出動させる際、以前は直線ルートで現場に最も近い車両を選択していましたが、ルート情報を加味することで精度を高めています。また端末から個人情報漏洩しないよう、遠隔操作や自動削除の機能を付加したり、地震発生後のガス供給停止区域を携帯電話でも見られるようにするなど、さまざまな視点からの改善を行っています。そのほか、東京ガスの防災訓練では実際にシステムを稼働させて、復旧手順を確認しながらシステムのチェックを行っています。

毎日の生活を守るためには、システムの安定稼働が重要です。日頃からあらゆるリスクを想定し、緊急時に備えたいと思います。





オール東京ガスの地域のサービス窓口

東京ガスライフバル、エネスタ、エネフィット



東京ガスお客さまセンター Tel: 0570-002211 (NTTナビダイヤル)

\*NTTナビダイヤルはフリーダイヤルではありません。  
\*PHS等、NTTナビダイヤルをご利用にならない場合は下記におかけください。

03-5722-0111 03-3842-0111 045-948-1100

一般のご用件の受付時間 月曜日～土曜日(祝日除く)9:00～19:00  
ガス漏れなど、安全に関するご用件は 24時間 365日受付

快適な暮らしを演出する機器や設備を体験できるショールーム



ショールーム 「環境・健康・快適」な住まいと暮らしを最新の住宅設備やガス機器を通して体感

- 新宿ショールーム 東京都新宿区西新宿 3-7-13 Tel: 03-5381-6000
- 横浜ショールーム 神奈川県横浜市中央区羽衣町 1-2-1 Tel: 045-262-1500
- 多摩ショールーム 東京都立川市高松町 2-39-20 Tel: 042-528-4505



キッチンランド 料理教室、キッチンまわりの最新ガス機器の展示  
「食」をテーマに生活に役立つ情報を提供

江東・葛飾・足立・江戸川・千葉・世田谷・調布・八王子・多摩ニュータウン・石神井・光が丘・大宮・浦和・旭・横須賀・川崎・生田・湘南・目黒・上池台・三軒茶屋・国分寺・港南・泉・保土ヶ谷・大師・相模原

環境やエネルギーについて楽しく学べる企業館



がすてなーに ガスの科学館  
東京都江東区豊洲 6-1-1  
Tel: 03-3534-1111



環境エネルギー館  
神奈川県横浜市鶴見区末広町 1-7-7  
Tel: 045-505-5700



ガスミュージアム  
東京都小平市大沼町 2-590  
Tel: 042-342-1715

リビングエネルギー本部

トーセツ(株)	給排水設備・都市ガス供給に関する安全設備等の設計・施工・保守および資材の販売
東京ガスリモデリング(株)	住宅の増改築・リフォーム工事および新築工事
東京ガスリース(株)	ガス機器・工事等に対するクレジット、各種リース
東京ガステレマーケティング(株)	コールセンター事業、電話の受発信業務、人材派遣業務
東京器工(株)	ガス機器の修理、点検・保守、販売・施工
(株)ガスター(給湯部門)	ガス機器の開発・製造および販売
(株)キャプティライブリック	ガス機器の販売・設置・修理・増改築業務、TESメンテナンス
東京ガスライフバルかずさ(株)	
東京ガスライフバル東大田(株)	
東京ガスライフバル南世田谷(株)	ガス設備定期保安点検、検針、料金収納、開閉栓、
東京ガスライフバル千葉(株)	ガス機器の販売・修理、ガス工事、広聴広報
東京ガスライフバル南多摩(株)	
東京ガスライフバル相模原(株)	

リビング法人営業本部

(株)東日本住宅評価センター	住宅性能評価業務、建築物の確認・検査業務
(株)キャプティ(リビング部門)	ガス配管・給排水・空調等の設備工事、ガス本支管工事
(株)リビング・デザインセンター	住まいづくりの総合情報センターの運営

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	エネルギーサービス事業、地域冷暖房事業、コージェネ設備工事・メンテナンス事業
(株)ガスター(空調部門)	GHP販売・メンテナンス、ガス器具の製造および販売
(株)東京ガス横須賀パワー	発電、電力卸供給事業
(株)扇島パワー	発電、電力卸供給事業
(株)エジオ	電力事業に関連する燃料・電力の調達および販売
(株)立川都市センター	ファーレ立川地区における熱供給事業等
(株)キャプティ(エネルギーソリューション部門)	ガス内管・給排水・空調等の設備工事、ガス本支管工事

広域圏営業本部

東京ガスエネルギー(株)	LPガスの販売
エネライフ・キャリアー(株)	LPガスの充填・配送
東京オートガス(株)	LPGオートガスサービスステーションでの自動車用ガス販売
東京ガスLPGターミナル(株)	LPガス出荷基地運営事業
千葉ガス(株)	千葉県八千代市、成田市、佐倉市および千葉市・四街道市などの一部におけるガスの供給
栃木ガス(株)	栃木県栃木市の一部におけるガスの供給
筑波学園ガス(株)	つくば市・つくばみらい市の各一部におけるガスの供給
鷺宮ガス(株)	埼玉県久喜市・加須市の各一部におけるガスの供給
松栄ガス(株)	埼玉県東松山市・滑川町の各一部におけるガスの供給
美浦ガス(株)	茨城県美浦村・稲敷市の一部におけるガスの供給
長野都市ガス(株)	長野県(8市3町)の各一部におけるガスの供給
東京ガス山梨(株)	山梨県甲府市・中央市・昭和町の各一部におけるガスの供給およびLPガスの販売
有昭和運輸	LPガスの充填・配送

導管ネットワーク本部

(株)キャプティ(パイプライン部門)	ガス配管・給排水・空調等の設備工事、ガス本支管工事
(株)キャプティ・テック	特定地下街等の安全点検業務・他社工事巡回点検業務
川崎ガスパイプライン(株)	川崎市川崎区扇町、扇島および横浜市鶴見区扇島におけるガス導管事業
東京ガスパイプライン(株)	輸送幹線パイプライン維持管理業務

エネルギー生産本部

(株)東京ガスベイパワー	東京ガス袖ヶ浦工場敷地内での発電事業
--------------	--------------------

資源事業本部

東京エルエヌジータンカー(株)	LNGの海上輸送、LNG・LPG運搬船の所有・賃渡
TOKYO GAS AUSTRALIA PTY LTD	オーストラリアにおける上流関連事業への出資
TOKYO GAS INTERNATIONAL HOLDINGS B.V.	海外事業への出資
TOKYO GAS DARWIN LNG PTY LTD	ダーウィンLNGプロジェクトへの参画
TOKYO GAS PLUTO PTY LTD	ブルーLNGプロジェクトへの参画
TOKYO GAS GORGON PTY LTD	ゴーゴンLNGプロジェクトへの参画
TOKYO GAS-MITSUI&CO. HOLDINGS SDN.BHD.	マレーシア都市ガス会社(ガスマレーシア社)への出資
TOKYO GAS BAJIO B.V.	メキシコ発電事業(バヒオ)への出資
TOKYO GAS QCLNG PTY LTD	QCLNGプロジェクトへの参画
TOKYO GAS SHALE INVESTMENT LTD.	コルドバシェールガスプロジェクトへの参画

IT本部

(株)ティージー情報ネットワーク	コンピューターを利用した情報処理・情報提供・情報通信サービスおよびそれらに関するコンサルティング、ソフトウェア開発
(株)ティージーアイ・フィナンシャル・ソリューションズ	外部向けシステムインテグレーション、コーポレートファイナンスソリューション、数値シミュレーション

資材部

東京ガスオートサービス(株)	法人・個人オートリースを主体とした自動車関連総合サービス
----------------	------------------------------

管財部

東京ガス都市開発(株)	不動産の売買・管理・賃貸・仲介、損害保険代理業
東京ガスファシリティサービス(株)	建物施設の総合管理、地冷センター運転管理、警備防災、旅行業、オフィスサービスおよび物品の販売

大規模用地プロジェクト部

東京ガス豊洲開発(株)	豊洲用地の開発・管理
-------------	------------

広報部

(株)アーバン・コミュニケーションズ	広告取り扱い、ショールームの運営・管理、イベント・セミナー等の企画・運営、出版、諸調査
--------------------	---

関連事業部

東京ガスケミカル(株)	LNG冷熱利用に関する事業、産業ガス・化成品の販売
東京ガスケミカル販売(株)	産業ガスの販売、供給設備の設計・施工・検査・保守
東京酸素素素(株)	液化酸素・液化窒素・液化アルゴンの製造・販売
東京炭酸(株)	液化炭酸ガスおよびドライアイスの製造・販売
東京レアガス(株)	レアガス(ネオン、クリプトン、キセノン)の充填・混合・卸売
東京ガス・エンジニアリング(株)	エネルギー関連を中心とした総合エンジニアリング
TGE(SHANGHAI) LNG ENGINEERING CO.,LTD.	中国を中心とした海外ガス関連プロジェクトのコンサルティングおよび技術サービス
日本超低温(株)	水産物等の冷凍冷蔵倉庫業
パークタワーホテル(株)	「パークハイアット東京」および飲食店の経営

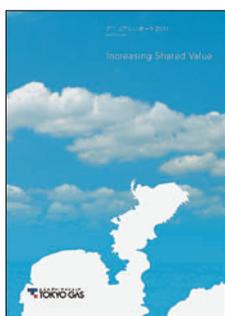
さまざまなステークホルダーに向けて、CSR関連情報を発信しています。



東京ガスグループCSR報告書2011 2010.4~2011.3

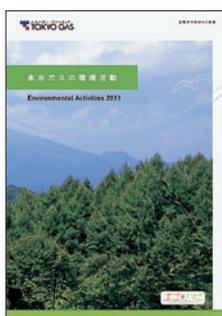
<http://www.tokyo-gas.co.jp/csr/>

東京ガス CSR



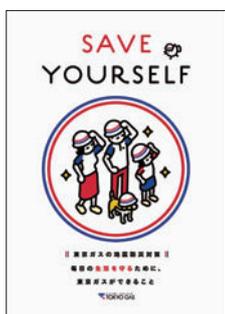
アニュアルレポート 2011

東京ガス アニュアルレポート



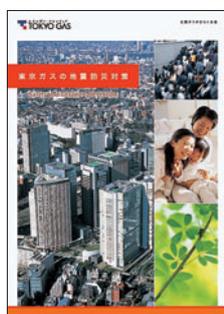
東京ガスの環境活動 2011

東京ガス 環境活動



SAVE YOURSELF

東京ガス 安全と防災



東京ガスの地震防災対策



CSRミニBOOK

## Tokyo Gas Group Today & Tomorrow CSR・会社案内 2011

2011年 8月 第1版発行

2011年11月 第2版発行

- 企画・編集 東京ガス株式会社 広報部  
〒105-8527 東京都港区海岸1-5-20
- 制作 株式会社アーバン・コミュニケーションズ

本書掲載記事の無断転載・複製を禁じます。  
©2011 東京ガス株式会社



ユニバーサルデザイン(UD)の考え方にに基づき、より多くの人へ適切に情報を伝えられるよう配慮した見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。



このマークは、当社の環境への取り組み姿勢を象徴するエコシボルマークです。当社の環境方針・環境保全ガイドラインを、毎年蘇る木々の新緑とその生命エネルギーになぞらえ表現しました。私たちの活動を推進していくエネルギーが、大樹のように力強く成長していく、そんなイメージを表しています。

この冊子は、社内の使用済み文書、管理された植林材および再・未利用材を原料とした「東京ガス循環再生紙」を使用しています。