

Tokyo Gas
Today & Tomorrow

CSR・会社案内 2012



Today & 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。今後もエネルギーと社会の明日を見据え、「安心・安全・信頼」のブランド価値を高め、社会の持続的発展に貢献してまいります。

Contents

会社案内	
2	東京ガスのあゆみ
4	会社概要
6	東京ガスの事業の根幹をなす「LNGバリューチェーン」
8	 特集 <u>チャレンジ2020ビジョン</u> エネルギーと未来のために東京ガスがめざすこと。 p8 社長インタビュー p12 お客さまの安全を守る私たちの取り組み
	
CSRレポート	
16	東京ガスグループのCSR 3つの重点活動 p18 ■ エネルギーセキュリティの向上 p20 ■ 環境への貢献 p22 ■ 地域社会への貢献
24	お客さまとともに
26	従業員とともに
28	CSR最前線 従業員インタビュー
32	東京ガス関連情報
  	

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、私たちを取り巻くすべての方々にわかりやすくご紹介する冊子として編集しました。CSRの詳細な取り組みについては、ウェブサイト「東京ガスCSR報告書2012」をご覧ください。

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

東京ガス CSR

東京ガスのあゆみ

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)

1955
100
万件

お客さま件数の推移
(取付メーター数)

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

1966
300
万件

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

1974
500
万件

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

1989
700
万件

1990s

- 94年 1月 インドネシアよりLNG導入開始
- 98年 10月 扇島工場稼働
- 98年 12月 カタールよりLNG導入開始
- 99年 12月 京浜幹線・横浜幹線の稼働により3工場が結ばれる



京浜幹線の建設

1995
800
万件

2000s ~2012

- 09年 4月 ロシアよりLNG導入開始
- 09年 5月 世界に先駆けて家庭用燃料電池「エネファーム」販売開始
- 09年 10月 「東京ガスライフバル」設立完了
- 10年 5月 中央幹線稼働
- 12年 3月 千葉～鹿島ライン稼働



2007
1,000
万件

会社概要

■ 会社情報 (2012年3月31日現在)

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 17,542億円(連結ベース)

従業員数 7,774人(連結16,528人)

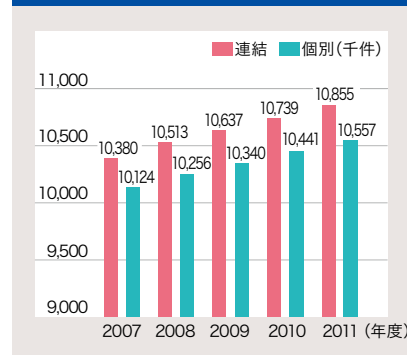
供給区域 東京都および神奈川、埼玉、千葉、茨城、栃木、群馬各県の主要都市

関連会社 連結子会社 66社

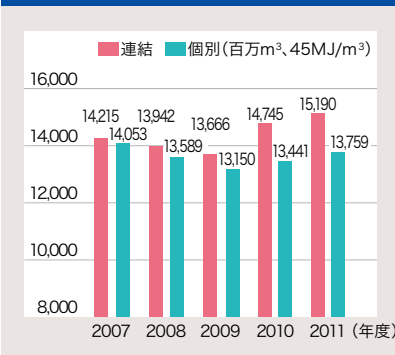
持分法適用関連会社 5社

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

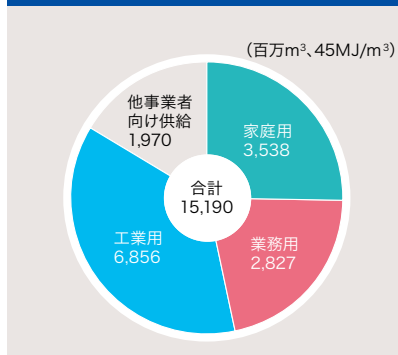
お客さま件数



ガス販売量

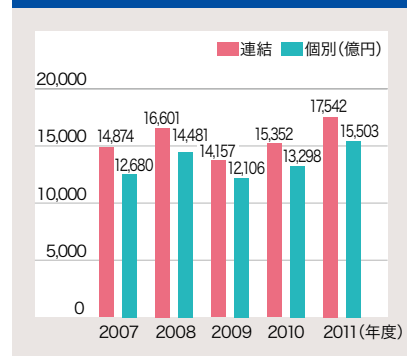


用途別ガス販売量(連結)

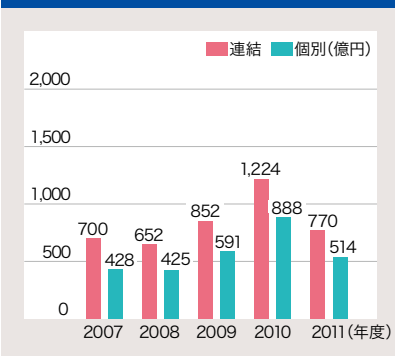


■ 財務データ (2012年3月31日現在)

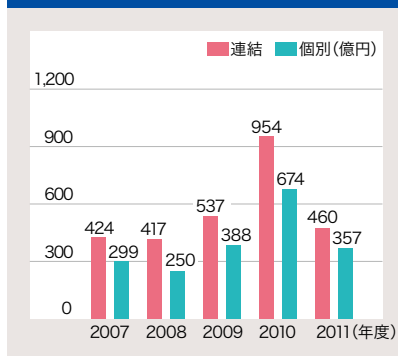
売上高



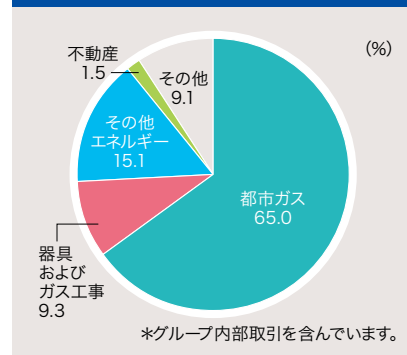
営業利益



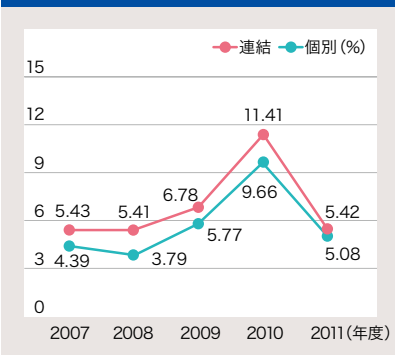
当期純利益



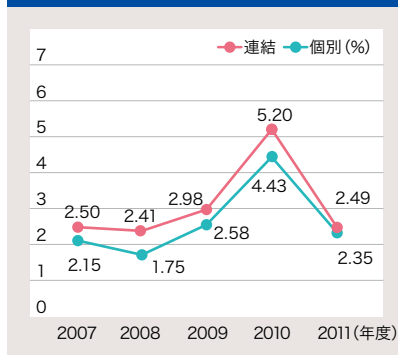
売上高構成(連結)



自己資本当期純利益率(ROE)



総資産利益率(ROA)



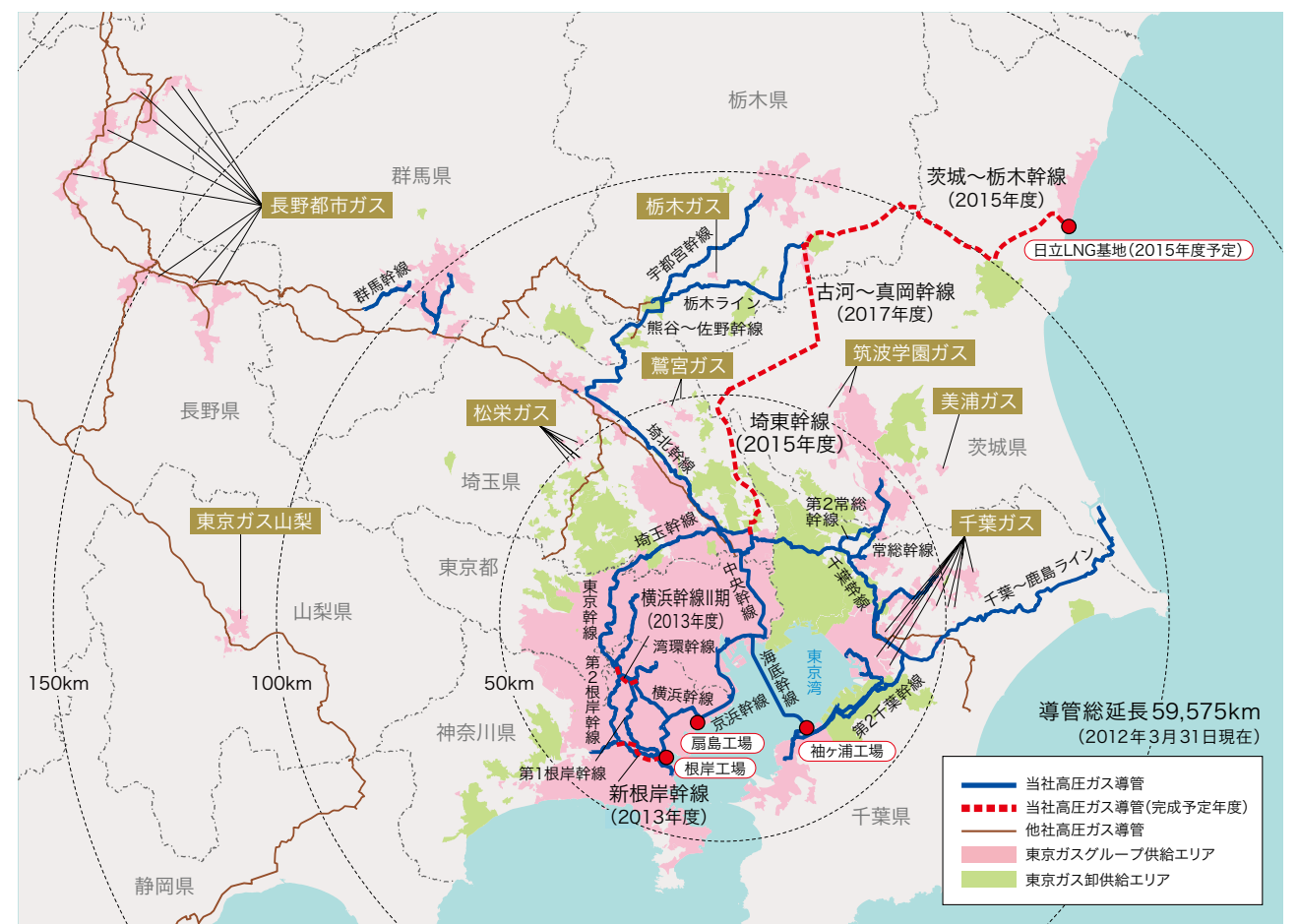
■ 経営理念

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

■ 企業行動理念

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

■ 供給エリア・導管网



原料の調達からお客さまにガスをお届けする 「LNGバリューチェーン」を通じて 「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1,085万件のお客さまにガスをお届けするために、天然ガスの調達から輸送、都市ガスの製造、供給、お客さまソリューションへと続く一連の事業活動を行っています。



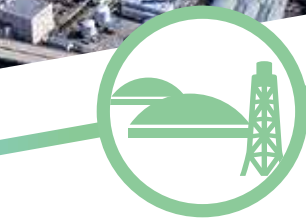
原料の調達

LNGの安定的な調達と、価格の低減を図るために

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11プロジェクトとLNG長期契約を締結しています。需給に合わせた柔軟で競争力のある調達を実現するため、調達先や調達源の多様化に取り組み、自社船を活用して機動力のある輸送を行っています。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。



ダーウィンLNGプロジェクト



都市ガス製造

高品質なエネルギーを安全かつ安定的に製造するために

東京湾内の3つの工場では、年間約1,100万トンの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。



根岸工場



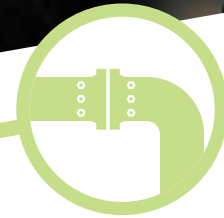
袖ヶ浦工場



根岸工場



扇島パワー(発電所)



都市ガス供給

エネルギーを安全かつ安定的にお届けするために

東京ガスグループの導管総延長は約59,000kmに及び、さらなる導管網の拡充に取り組んでいます。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展開で実施しています。



内航船*によるLNG卸供給
*北海道ガス(株)様所有



LNGローリー車による供給



お客さまソリューション

環境に優しい都市ガスをお客さまのニーズに合わせてお使いいただくために

省エネ、省CO₂、電力ピークカットに貢献する燃料電池やコージェネレーションなどの分散型エネルギーシステムやガス機器の普及・拡大を進めています。また、太陽光や太陽熱などの再生可能エネルギーを組み入れたサービスなど多様なエネルギーソリューションを提供しています。



「ピピッとコンロ」



ガス温水床暖房



極めて高い燃焼効率と低NO_xを両立させた工業炉用「リジェネレイティブバーナ」



「GHPエクセルプラス」発電機能が付いたGHP「ハイパワーエクセル」に停電時にも運転ができる機能を付加しました。



技術開発・情報通信

さらなる安心・安全・信頼の向上のために

燃料電池やコージェネレーションシステム、再生可能エネルギーの活用によるエネルギーのスマート化など、実証事業等を通じて次世代を見据えた技術開発を進めています。また、災害に強いIT基盤の強化や効率のよいエネルギー利用のためのIT活用などに取り組んでいます。

ガスは再生可能エネルギーのベストパートナーです

■ 太陽熱利用ガス温水システム「SOLAMO(ソラモ)」

太陽熱を優先的に給湯や暖房に利用し、集熱量が不足したときには高効率給湯器も使えるため、CO₂排出量やガス使用量を削減することができます。



集合住宅用

■ ダブル発電

太陽光発電の不安定さを補える「エネファーム」を組み合わせることで、より効率的にエネルギーをつくり出すことができ、ご家庭でのCO₂排出量を大幅に削減できます。



家庭用燃料電池「エネファーム」

社長インタビュー

エネルギーと未来のために 東京ガスがめざすこと。

東日本大震災を受け、日本のエネルギーのあり方が問われているなか、東京ガスは2011年11月、エネルギー会社としての社会的使命と今後の持続的成長を見据え、「チャレンジ2020ビジョン」(以下、「2020ビジョン」)を策定しました。



代表取締役社長 岡本 毅

「2020ビジョン」策定の想い

昨年は東日本大震災という未曾有の事態に直面した1年になりました。震災に伴う原発の停止や電力需給問題を契機として、我が国のエネルギー政策は大きな転換点を迎えています。エネルギーの安全かつ安定的な供給、エネルギーコストの低減、省エネ・省CO₂への対応など、諸課題に対する社会的な要請はかつてなく強いものとなっています。首都圏を中心にエネルギー事業を展開する私たちも、その責任の大きさを日々痛感しています。

東京ガスは1969年にLNG(液化天然ガス)を日本で初めて導入して以来、40年以上にわたり天然ガスの普及・拡大に努めてきました。供給安定性、経済性、環境適合性を兼ね備えた優れたエネルギーである天然ガスを、国民生活や産業活動を支える基盤として、その提供価値を高めていくことが、私たちの社会的使命であり、責務であるといえます。

こうした想いと社会からの期待をもとに、東京ガスグループが進むべき道筋を明示したのが「2020ビジョン」です。

「2020ビジョン」で掲げる、 「LNGバリューチェーンの高度化」

東京ガスグループの強みは、天然ガスの調達から輸送、都市ガスの製造、供給、お客さまへのエネルギーソリューションの提供と続く「LNGバリューチェーン」*を通じて築き上げてきた天然ガスに関する技術力やノウハウにあります。これをベースに、それぞれの事業が生み出す付加価値を増大させるとともに、首都圏にとどまらず日本全国、海外へと拡大していく。つまりLNGバリューチェーンを「高度化」することが「2020ビジョン」の大きなテーマです。

グループの持てる力を最大限に発揮し、これまで進めてきた施策をさらに大きなスケールで、スピード感をもって取り組んでいきたいと考えています。*LNGバリューチェーンはp6-7参照

Q エネルギーの安定供給に向けて どのように貢献しますか？

■安全かつ安定的なガスの製造・供給インフラを構築

製造・供給段階では、東京湾内の3つのLNG基地に加え、2015年度の稼働開始を目標に、茨城県日立市に新基地の建設を進めています。本年1月、基地と既存の幹線を結ぶ茨城～栃木幹線の建設を開始し、7月には基地の建設工事に着手しました。また、2011年11月、埼玉県草加市～茨城県古河市間を結ぶ埼東幹線の建設工事に着手するとともに、新たに2017年度完成をめざして古河～真岡幹線の建設に向けた準備も開始しています。このように首都圏の環状幹線の外側に広域幹線をループ化することにより、関東圏内で高まる天然ガスの需要に応えるとともに、有事のリスク分散を図り、供給安定性を一段と向上させます。

他社との連携も進めています。最近では、本年6月、静岡ガス(株)および国際石油開発帝石(株)と緊急時にガスの相互融通を行うことで合意しました。このような取り組みを通じて、天然ガスのネットワークをさらに強固なものとしていきます。

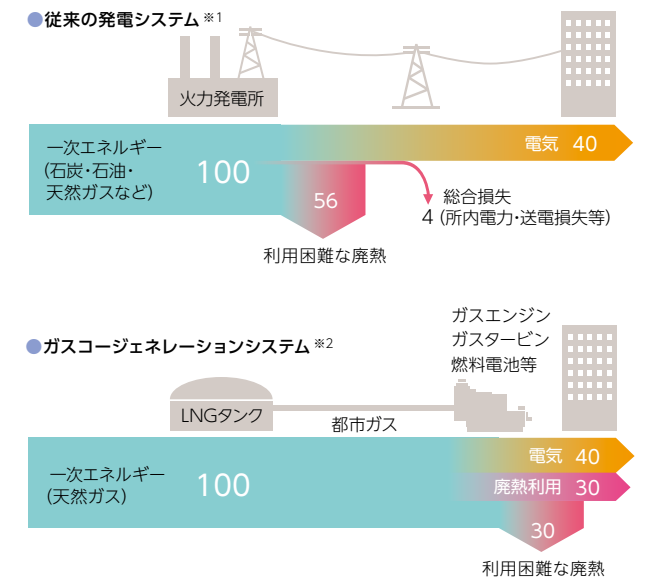


■発電事業の拡大や分散型エネルギーシステムの普及を通じて、電力の安定供給に貢献

昨夏は、深刻な電力需給逼迫を受けて、東京電力(株)の火力発電所に向けてLNGを増量供給するとともに、当社の発電施設をフル稼働させ首都圏のエネルギー供給に貢献しました。今後も電力の供給力拡大が期待されており、扇島パワーステーション3号機建設の検討を進めるなど、首都圏の安定的で効率的なエネルギー供給の一翼を担う所存です。

また、燃料電池やガスコージェネレーションなどの分散型エネルギーシステムの普及を進めることも有効な手段の一つです。必要な場所で電気をつくり、同時に発生する熱を蒸気や給湯、冷房などに利用すれば、1年を通じて電力負荷の低減につながるとともに、エネルギーを有効に利用することができます。さらには、ガス空調システムにより、電力需要のピークカットにも貢献していきます。

【エネルギー利用効率の高いガスコージェネレーションシステム】



*1 LHV基準。火力発電所の熱効率及び総合損失は、9電力会社および卸電気事業者の2003年度運転実績(省エネ基準部会2005年9月)から算定
*2 ガスコージェネレーションシステムの効率はLHV基準での一例

Q エネルギーコストの大半を占める原料価格の低減にどう取り組みますか？

■ 原料調達が多様化と海外事業の拡大

震災後、天然ガスへの期待はますます高まっており、世界的にみても天然ガスの需要増加が見込まれています。この天然ガスを将来にわたって安定的に確保するとともに、欧米に比べて高いとされているLNG価格の低減に向けても、一段と取り組みを強化していく必要があります。

キーワードは「多様化」です。従来、アジア太平洋地域を主とした大規模プロジェクトからの長期契約を中心に、天然ガスを調達してきました。今後は北米をはじめ幅広い地域からの調達を検討すると同時に、シェールガス、コールベッド・メタンといった非在来型天然ガスに目を向けたり、中小規模のLNGプロジェクトなど資源開発事業にも参画し、LNG価格の低減に努めていきたいと考えています。

新たに、イクシスLNGプロジェクトからの調達・事業参加を決定し、さらに米国東海岸のコーポイントLNGプロジェクトとの間で、シェールガスを含む米国産天然ガス由来のLNG輸入に向けた協議を開始しました。また、天然ガスに関するノウハウを活かして、これまで海外でも発電事業やパイプライン事業を手がけてきましたが、今年には新たにベルギーでのガス火力発電事業に参画したほか、ベトナムでも包括協力協定を締結しました。

こうしたさまざまな取り組みを通じて、原料調達の柔軟性とグローバルな天然ガス取引における存在感を高め、将来的なコスト低減につなげることをめざしています。

Q 省エネルギー、省CO2にどのように貢献しますか？

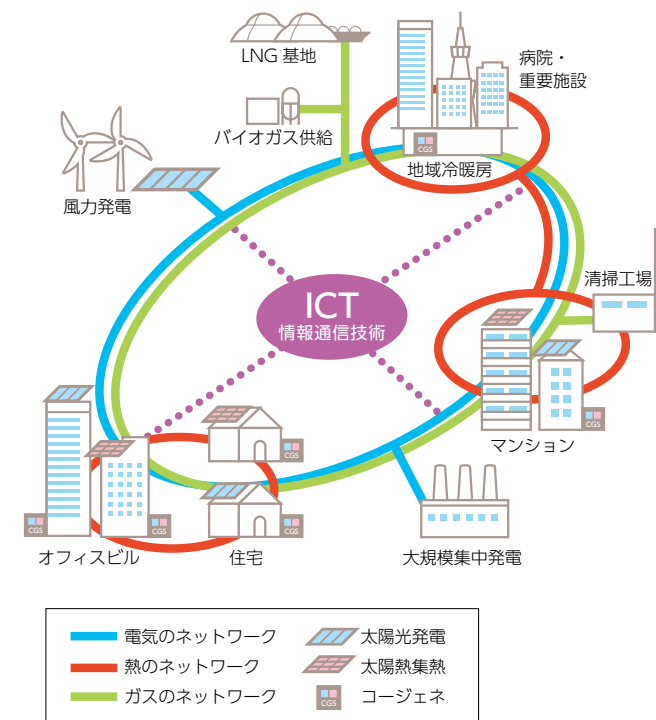
■ お客さまに合った最適なソリューションを提供

燃料電池やガスコージェネレーションの普及に加え、省エネ・省CO2に優位性のある天然ガスを最大限に活かすことは私たちの重要な使命です。産業用分野では、他の化石燃料に比べてCO2排出量が少ない都市ガスへの燃料転換などを進めています。今後もそれぞれのお客さまの省エネ・省CO2に最適なソリューションを提供していきます。

■ エネルギーを賢く使う「スマート化」の推進

電力需給が逼迫するなか、エネルギーを賢く使う「スマート化」への期待が高まってきており、東京ガスは「スマートエネルギーネットワーク」の構築を進めています。「スマートエネルギーネットワーク」とは、都市ガス・電気などの大規模ネットワークと、分散型エネルギーや再生可能エネルギー、さらに廃熱等の未利用エネルギーを組み合わせた総合的なエネルギーネットワークを構築し、ICT(情報通信技術)を活用してエネルギーの最適利用を実現することです。すでに東京ガスの千住テクノステーションで実証試験を開始したほか、田町駅東口北地区(東京都)の再開発において、港区と連携して地域のスマート化に着手しました。さらに豊洲埠頭地区(東京都)などでもプロジェクトが進んでいます。

【スマートエネルギーネットワークイメージ】



一方、ご家庭のお客さまに省エネ・環境性を実感し、行動にも結びつけていただく「暮らしのスマート化」についても、磯子宅における集合住宅版スマートハウス実証事業を通じて取り組んでいます。

このほかオフィスビルのスマート化も同様に進めるなど、持続可能な社会をめざしてエネルギーの未来に向けた取り組みを着実に推進し、省エネ・省CO2に貢献していきます。

「2020ビジョン」を実現し、CSRを果たす

■ 東京ガスグループのCSR

「2020ビジョン」の実現に向けては、東京ガスグループで働く一人ひとりが、自分の仕事が世のため、人のため、社会のためにつながっていることを常に意識し、仕事への誇りと自信、そして責任をもって、それぞれの業務を遂行していくことが大切です。

こうした事業活動を通じて、社会の持続的成長に貢献していくことが、とりもなおさず私たちが果たすべき社会的責任(CSR)であるといえます。

天然ガスの優位性

都市ガスの主原料である天然ガスは、メタン(CH4)を主成分としており、石油や石炭に比べ分子中の炭素原子(C)の割合が小さく、燃焼時のCO2排出量が化石燃料の中では最も少ないのが特徴です。可採年数は約60年と長く、シェールガスなどの非在来型ガスの潜在量も膨大で、今後のさらなる技術向上による開発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)】

	CO2 (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

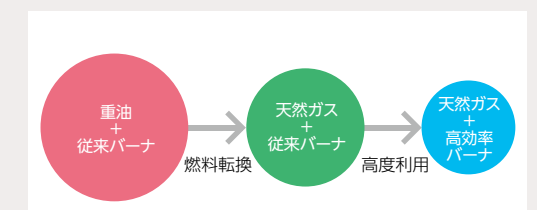
出典:「エネルギー白書2011」資源エネルギー庁

【都市ガスの製造・輸送効率はほぼ100%】

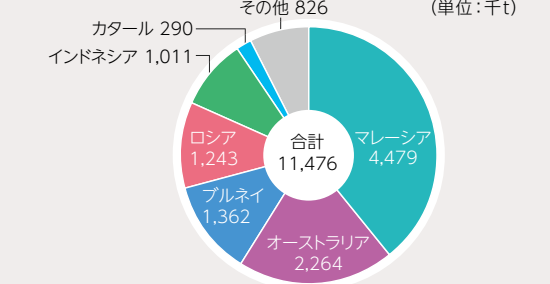
都市ガスは、工場からお客さまに届くまでのエネルギーロスが極めて少なく、製造・輸送効率はほぼ100%です。



【燃料転換と高度利用でCO2を大幅削減】



【東京ガスのLNG受入先と受入量】(2011年度)



【東京ガスグループの海外展開】



エネルギーセキュリティの強化に向けた保安・防災対策

お客さまの安全を守る 私たちの取り組み

東京ガスでは、「2020ビジョン」において従来以上に災害に強く、安全なガス供給の実現を掲げ、大地震に「予防・緊急・復旧」の3つの取り組みで備えるなど、都市ガス供給の安全を確保するため、日夜取り組んでいます。

地震防災対策の3つの柱

予防

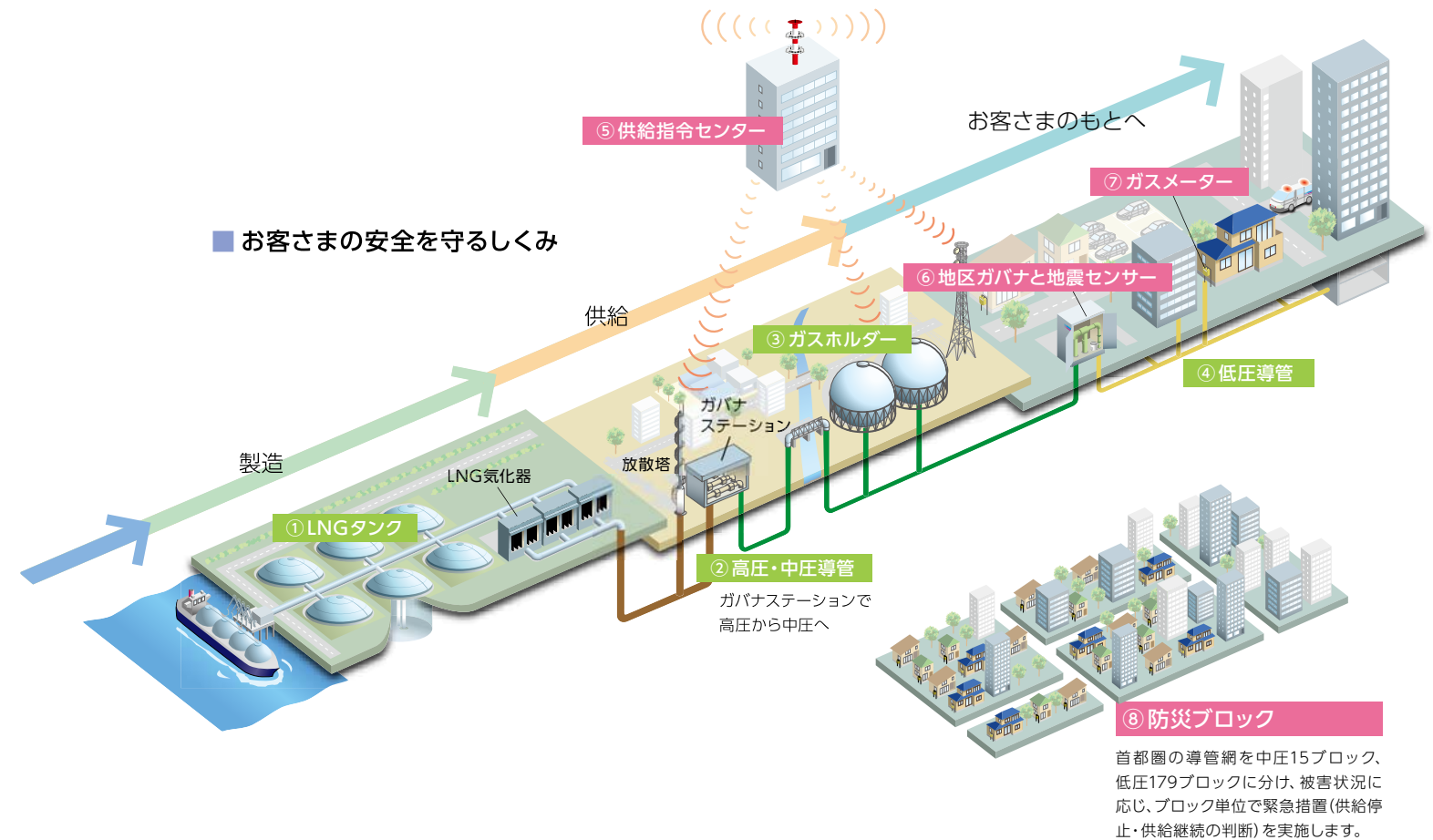
ガスをお届けする設備は、**高い耐震性を備えています。**
大規模地震の被害を最小限に抑えるため、都市ガスの製造・供給に関わる設備そのものを頑固なものにするともに、各種の安全装置を二重三重に施しています。

緊急

速やかにガス供給を停止し、二次災害を未然に防ぎます。
お客さまの安全確保のため、お住まい・建物単位でガス供給を停止するしくみや地域全体のガス供給を遠隔操作で停止できる防災システムを設けています。

復旧

安全かつ速やかに、ガスの供給を再開します。
ガス供給を停止した地域へのご不便を解消するため、日ごろから準備・整備している資機材やシステムなどを十分に活用し、東京ガスグループの総力をあげて一日も早い復旧にあたります。



信頼性の高いガス製造・供給設備

<p>① LNGタンク</p> <p>輸入したLNGを貯蔵するタンクは、大地震などの際でも、液が漏れ出すような危険性はありません。</p> 	<p>② 高圧・中圧導管</p> <p>工場から地区ガバナまでを結ぶ高・中圧導管は、強度や柔軟性に優れ、大きな地盤変動にも耐える「溶接接合鋼管」を使用しています。</p> 	<p>③ ガスホルダー</p> <p>一部のガスを蓄え、需要に応じて送出しているガスホルダーは、何枚もの銅板をつなぎ合わせた頑固な構造です。</p> 	<p>④ 低圧導管</p> <p>ガス導管延長の約90%を占める低圧導管には、伸びが大きく破断しにくいポリエチレン管を採用しています。</p> 
--	--	--	--

※東日本大震災で顕在化した事象をふまえ、追加の耐震評価を実施しています。今後は中央防災会議や学会などでの津波想定や耐震設計基準の議論を注視しながら、追加対策の必要性を判断していきます。

二次災害を防ぎ、安全を確保するしくみ

<p>⑤ 供給指令センター</p> <p>ガスの製造・供給を総合的に監視し、的確にコントロールしています。また、地震発生時には地震防災システムによる情報の収集、遠隔操作によるガス供給停止を行います。</p> 	<p>⑥ 地区ガバナと地震センサー (SIセンサー)</p> <p>地区ガバナはガスを中圧から低圧へ減圧し、お客さまのもとへ送ります。東京ガス供給エリアに約4,000基あり、地震センサーと緊急シャ断装置が設置されています。</p> <p>地震センサーが観測した東京ガス管内の揺れの状況(東日本大震災時)</p> 	<p>⑦ ガスメーター(マイコンメーター)</p> <p>震度5程度以上の地震やガスの異常流出を検知すると、お住まい・建物単位でガス供給を自動的にシャ断します。</p> 
--	--	---

ご家庭での安全対策

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」が搭載されています。
- ヒューズ付きガス栓**
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。
- 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。

3年に一度の「ガス設備定期保安点検」

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、ガス配管の漏えい検査、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時間緊急出動体制をとる「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、保安措置などを行います。



東日本大震災では、これまで推進してきた地震防災対策の有効性が確認された一方で、いくつかの課題も確認できました。これらの課題解決に取り組むとともに、お客様の安全確保と、お客様のご不便を最小限に抑えるため、一日も早くガス供給を再開できるしくみづくりに取り組んでいきます。

復旧日数の短縮をめざして

「2020ビジョン」では、被害甚大地区を除き、30日以内の復旧をめざす目標*を掲げています。

* 阪神・淡路大震災クラスの100万件規模の供給停止に対し、現状では55日以内の復旧を想定しています。

予防

重要設備の地震・津波対策をさらに強化し、被害を最小限に抑えます。

製造・供給を支える重要設備は、震度7クラスの地震を想定し耐震対策を実施するとともに、津波については、3工場において平均海面から高さ3m*までは供給が継続できるよう建設されています。

今後製造・供給の重要設備の耐震対策を強化するとともに、中央防災会議などの検討をふまえ、必要となる津波対策を実施していきます。

* 関東エリアで過去に発生した直下型地震の記録と東海・東南海・南海運動地震で想定される津波高さよりも高い。

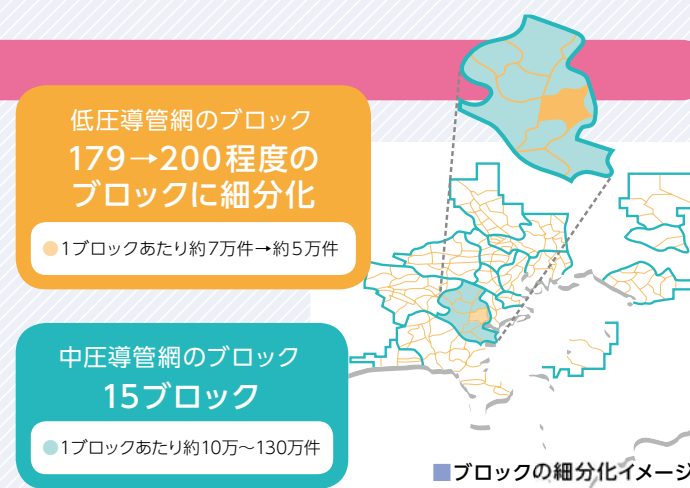
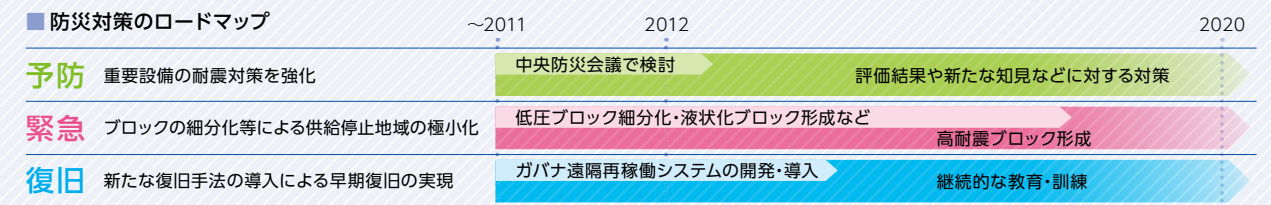
緊急

防災ブロックの細分化と、高耐震ブロックの形成に取り組み、ガス供給停止地域を最小限に抑えます。

ガスの供給をいったん停止すると、再開にあたっては閉栓、漏洩検査、ガス管の修理、開栓などの作業に時間を要します。そのため、ガスの供給停止地域を最小限に抑えることを目的に、「防災ブロック」の細分化を進めています。ブロックの細分化により、これまでに増してきた細かく被害の大きい地区に限定して供給停止を行うことが可能となり、それ以外の地域ではお客様にガスを継続してご利用いただけるよう供給を続けます。現在首都圏に179個ある低圧導管網のブロックを2020年に向けて約200個のブロックに細分化する予定です。

また東日本大震災での知見を活かし、液状化や津波被害が想定される地域についても、広範な地域に影響を与えないよう、ブロックの細分化を行います。

あわせて、地震の際もガスの供給が止まりにくい高耐震ブロックの形成を積極的に進めています。



SUPREME

東京ガスの「SUPREME」(シュープリーム)は、約1km²に1基という、高密度に設置された地震センサーを利用した地震防災システムです。高精度な地震情報を収集する機能に加え、遠隔操作によるガバナの停止、導管被害を推定する機能を備え、地域の安全を見守っています。大規模地震が起きると、発生約5分後には地震センサーで計測されたデータをもとに被害状況を把握し、約10分後にはガバナの遠隔操作により、大きな被害が予測される地域のガス供給を停止し、速やかに安全を確認します。

復旧

新たな復旧手法を導入し、被害状況に応じた最適な復旧方法を選択します。

「SUPREME」により、「被害なし」と確認された地域に対しては、ガバナの遠隔操作で供給を再開する新手法を導入するなど、被害状況を的確に把握し、最適な方法により一日も早い供給再開をめざします。

同時に、復旧対応力の維持向上のため、継続的な教育・訓練を実施していきます。

災害対応拠点が万全に機能するために

移動・通信手段の確保に向けて

東日本大震災では、被災地以外のエリアでもガソリン不足が発生しました。そこで燃料不足の状況でも業務に支障をきたさないように、非常時の燃料調達方法を見直すとともに、自家用給油設備を順次設置していく予定です。また、停電時や、インターネット・携帯電話が使えない場合の通信手段を確保するため、非常用電源と通信設備の拡充を進めています。



横浜・平沼橋の自家用給油スタンド

お客様からのお問い合わせへの対応

ガス漏れの連絡を最優先に

東日本大震災では、お客様からの電話が集申し、電話対応の人員を増強して対応しましたが、お問い合わせの受付に非常に時間がかかりました。そのため、受付体制のさらなる増強や自動応答システムの導入などにより、確実にガス漏れの連絡に対応できるよう改善を図っています。

● 地震発生時のテレビ報道映像



テレビやインターネットなどで、ガスメーターの復帰方法や、ガスの供給停止・復旧状況をお知らせします。

● ホームページ



東京ガスグループのCSR

東京ガスは、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グループ全体に浸透・定着させ、事業活動を通じたCSR経営を推進していきます。

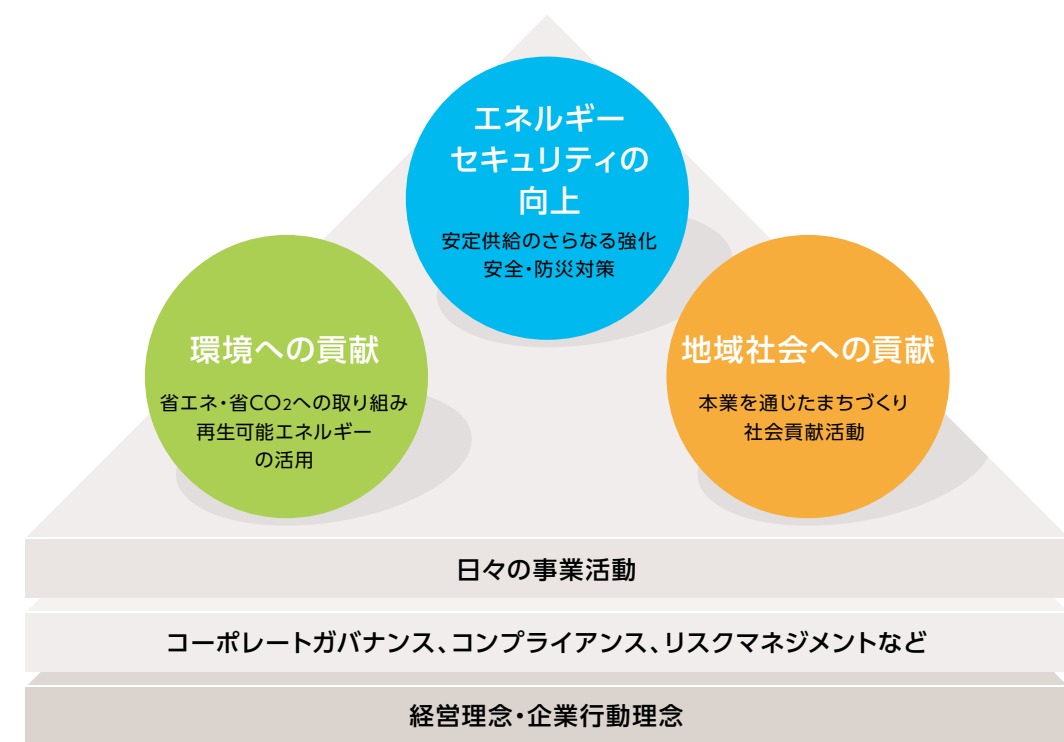
社会からの期待と私たちが果たすべき責任



東京ガスのCSR経営と3つの重点活動

東京ガスは東日本大震災後の社会からの期待をもとに、これまでのCSRの重点活動を見直し、「エネルギーセキュリティの向上」「環境への貢献」「地域社会への貢献」へと進化させました。「チャレンジ2020ビジョン」の実現を通じて、CSRを果たしていくと同時に、さまざまなステークホルダーとのコミュニケーションをもとに、東京ガスグループのCSRを高めていきます。

社会の持続的成長に貢献



CSR推進体制

東京ガスでは、CSR担当役員を議長として、各本部企画担当部長・関係各部長からなる「企業コミュニケーション推進会議」を設置し、CSR経営を推進しています。会議では、東京ガスのCSRに関する重要事項を中心に、さまざまなテーマを審議しており、2011年度はISO26000の主要課題に基づいて整理した当社の取り組みの現状を共有するとともに、抽出した課題の審議と対応の検討を行いました。

従業員へのCSR意識啓発

東京ガスは、本業を通じて実現するCSRを自分のこととして受けとめられるよう、階層別研修や各職場の勉強会においてCSR意識研修を実施しています。2011年度には、「わかりやすさ」「楽しさ」「身近さ」を取り入れた研修用ツール『CSR研修カードゲーム』を開発しました。こうした研修やツールをさらに発展させ、今後も従業員の理解促進を図っていきます。



Topic 1 エネルギーの安定供給のさらなる向上をめざして

大震災で実証された ガスコージェネレーションシステムの価値

東日本大震災を契機に、一つのエネルギーに集中するのではなく、ガスや電力、再生可能エネルギーなど、複数のエネルギーを効果的に組み合わせて使うエネルギーのベストミックスや、使う場所で必要なエネルギーをつくり出す分散型エネルギーシステムに注目が集まっています。

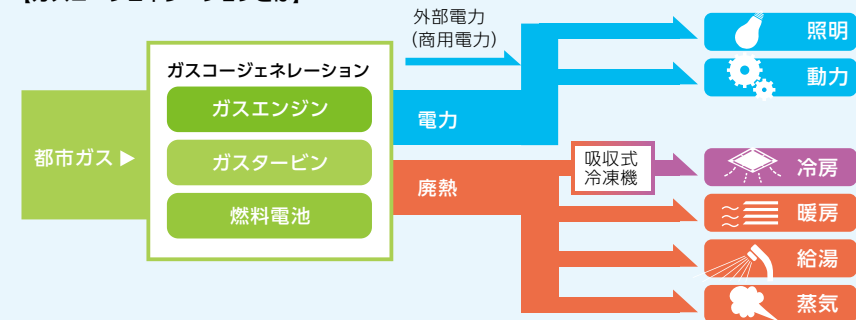


エネルギーセキュリティに 貢献するガスコージェネ

ガスコージェネレーションシステムは、クリーンな天然ガスを燃料にして電気と熱の両方をつくり出すシステムです。必要な場所で電気をつくり、

同時に発生する廃熱を冷房・暖房・給湯・蒸気などに有効利用し、省エネルギー・省コスト・電力需要のピークカットに貢献することができます。また、停電時に稼働可能な仕様とすることで、お客さま先のエネルギーセキュリティの向上にもつながります。

【ガスコージェネレーションとは】



事例1 六本木エネルギーサービス様 三重の安全性を備える電源供給

六本木エネルギーサービス(株)は、都市ガスを燃料とした独自のエネルギープラント(特定電気事業設備)によって、六本木ヒルズをはじめ六本木6丁目地域一帯に電力を発電・供給しています。加えて、ガスタービン発電機で、発電時に出る廃熱を熱供給施設へ送り、冷熱、温熱としても利用する高効率な大規模ガスコージェネレーションシステムを構築しています。通常は都市ガスによる発電を行い、東京電力(株)とは常に系統連携することで、万が一のガス供給停止の際も



ガスタービン発電装置

事例2 済生会宇都宮病院様 停電時でも確実に供給

継続して電源が供給されます。さらに、ガスと電源の両方の供給が停止した場合は、備蓄している灯油を使用した電源供給もでき、三重のバックアップ体制が確保されています。

東日本大震災発生時も停電することなく、地域内の電気の安定供給が継続できました。15%の節電目標を設けられた昨夏も、地域内の安定供給のみならず発電の余力と節電分を合わせ、東京電力に電力を供給することができました。

済生会宇都宮病院では、エネルギーコストの低減や省エネを図ると同時に、この地域特有の落雷による停電対策として、350kWのガスコージェ



済生会宇都宮病院



ガスコージェネレーション

ネレーションを4台導入しています。東日本大震災発生時、この地域では地震直後22時間にわたり停電したものの、非常用発電機とともにガスコージェネが稼働し、停電に対応することができました。さらに、その後、計4回にわたって計画停電が実施され、長いときで3時間近く送電が止まりましたが、通常どおりの給電により、院内環境を維持することができました。

* * *

エネルギーの安全かつ安定的な供給への社会的要請に応えるため、東京ガスグループは天然ガスのさらなる安定供給はもとより、エネルギーのベストミックスの活用や分散型エネルギーシステムの普及・拡大など、お客さまのニーズに合わせたエネルギーソリューションを提供していきます。

Topic 2 天然ガスの安定調達

イクシスLNGプロジェクトへの参画

2012年1月、国際石油開発帝石(株)がオペレーターを務める「イクシスLNGプロジェクト」に参加を決めました。このプロジェクトでは、イクシスガス・コンデンセート田で生産される天然ガスを、オーストラリア北部準州のダーウィン近郊に輸送し、液化・出荷する計画で、LNG換算で年間最大840万トンの生産が見込まれています。2017年から15年間にわたり年間105万トンの長期売買契約を締結している本プロジェクトを通じて、安定供給と原料コストの低減を図っていきます。



Topic 3 最適なインフラ整備

「千葉～鹿島ライン」が開通

2012年3月、幹線パイプライン「千葉～鹿島ライン」(延長79.3km、千葉県千葉市～茨城県神栖市)が完成しました。同年5月には4.4km延伸した「鹿島臨海ライン」が竣工し、6月から東京電力鹿島火力発電所へのガス供給を開始しました。当社は、首都圏のエネルギー供給の一翼を担う事業者として、天然ガスの普及・拡大に合わせた最適なインフラの整備・拡充を図るとともに、電力需給緩和に少しでも貢献できるよう、今後も最大限の取り組みを推進していきます。



Topic 1 低炭素社会の実現に向けて

エネルギーを賢く使う 「スマート化」を進めます

地球温暖化などの環境問題に対応しながら低炭素社会の実現をめざすにはエネルギーシステムの革新が必要不可欠です。東京ガスは、千住と磯子の自社施設で、熱や電気を分け合う賢い暮らしの実現をめざした実証試験を開始しました。

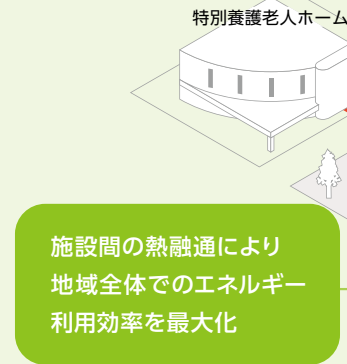
事例1 千住テクノステーション
「地域のスマート化」により
省エネルギーとCO₂削減を推進

地域全体をネットワーク化してエネルギーを効率よく利用するシステムが「スマートエネルギーネットワーク」(以下、「スマエネ」)です。分散型エネルギーシステムに、太陽光発電や太陽熱システムなどの再生可能エネルギーや冷房時の廃熱などの未利用エネルギーを組み合わせ、電気と熱を最適に制御し、効率的に活用するネットワークです。供給側だけでなく、需要側もICT(情報通信技術)を活用して地域の建物間で熱を融通するなど、地域

全体でエネルギーを最適利用することで、安定供給と省エネ・省CO₂を実現します。2011年4月から、東京都荒川区の東京ガス千住テクノステーションでスマエネの実証試験を進めています。主な実証試験として、太陽熱と冷房時の廃熱、コージェネの廃熱を、冷暖房や給湯に優先的に活用する制御を行い、省エネ・省CO₂を実現します。また、天候により変動する太陽光発電の出力を、コージェネで補完し安定化します。さらに、余った熱を有効利用するため、隣接する特別養護老人ホームを配管でつなぎ、太陽熱とコージェネの廃熱を双方向に熱融通する制御も行

います。2011年度の実証試験では、1990年度基準と比べて、省エネ率13.6%、CO₂削減率35.8%の実績が出ています。

【千住スマートエネルギーネットワーク】



施設間の熱融通により
地域全体でのエネルギー
利用効率を最大化

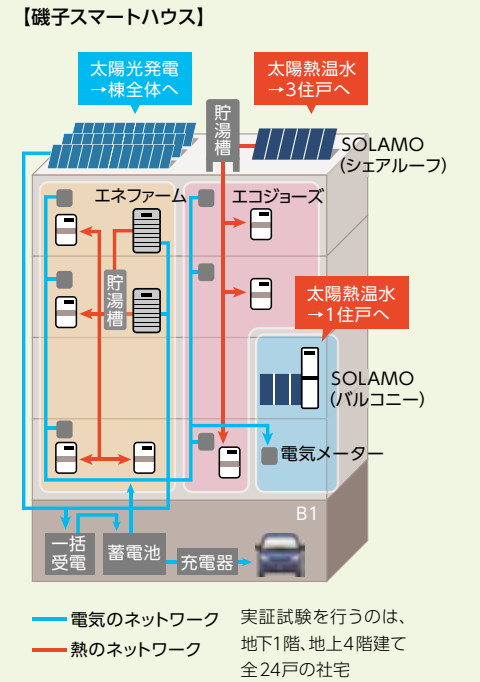


事例2 磯子スマートハウス

集合住宅で
ゼロ・エネルギー化をめざす

経済産業省が推奨する「次世代エネルギー・社会システム実証事業」の一つである「横浜スマートシティプロジェクト」の一環として、横浜市磯子区に建設した東京ガスの社宅で、2012年4月、スマートハウスの実証試験を開始しました。再生可能エネルギーと

分散型エネルギーシステムを最大限に導入し、住棟内で熱と電気のエネルギー融通を行うとともに、蓄電池などの設備を連携させ、効率的な運用を行います。さらに、エネルギー使用の「見える化」を行い、居住者にも省エネ行動を促進することで、可能な限り「ゼロ・エネルギー住宅」をめざします。標準的な集合住宅と比較して、一次エネルギーを約4割、CO₂排出量を約3割削減することを見込んでいます。



実証試験を行うのは、地下1階、地上4階建て全24戸の社宅



再生可能エネルギーと
コージェネレーションの組み合わせで
省エネ性とエネルギーセキュリティの
向上に貢献



地域と暮らしの「スマート化」をはじめ、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・普及を通じて省エネやCO₂削減に貢献し、低炭素社会の実現をめざします。また、賢いエネルギーの使い方の提案や自らの事業活動における環境負荷低減に、グループをあげて取り組んでいきます。

Topic 2 水素社会の実現に向けて

羽田水素ステーションで回収したCO₂をトマト栽培施設で利用開始

さらなるCO₂削減に向け、水素エネルギーの実用化をめざす研究・開発に取り組んでいます。千住と羽田では、水素ステーションを運営しており、燃料電池自動車の燃料として水素を供給しています。水素は都市ガスから製造しますが、その際にCO₂が副生されます。羽田水素ステーションでは、CO₂を分離回収する実証試験も行っており、回収され液化されたCO₂は千葉大学植物工場(千葉県柏市)に運ばれ、高品質・高収量なトマトの栽培実験に役立てられています。



羽田水素ステーションでは、空港と都心を定期運行する燃料電池バスに水素を供給



CO₂を吸収させることで、甘みが強く高品質なトマトの生産が期待できる

Topic 3 エコライフや省エネルギー情報の提供

暮らしのなかで上手にエネルギーを使う工夫

エネルギーを無駄なく上手にお使いいただくために、エコライフや省エネ情報を提供しています。イベント等の接点機会に、小冊子「ウルトラ省エネBOOK」を配布しているほか、ホームページでは「わが家のCO₂診断」や過去2年間のガス使用量を比較できる「my Tokyo Gas」などのサービスを提供。また検針票に前年同月の使用量を記載し、ガスの使用状況を比較できるようにしています。



Topic 4 生物多様性への取り組み

推進ガイドラインに沿った取り組み

社会や事業の基盤となる豊かな生きものが生息できる地球環境を守るために、2009年度に「生物多様性保全の推進ガイドライン」を定め、一連の事業活動における生物多様性への影響を把握するとともに、事業の進め方の改善に努めています。また社会貢献活動として、森を守り育てる活動など、さまざまな取り組みを行っています。



「どんぐりプロジェクト」

Topic 1 地域社会の発展とともに

地域の一員として 地域社会の防災力向上に取り組みます

東京ガスは、お客さまや地域社会とともに、地域の防災力を高めるため、行政主催の防災訓練への参加、NPO法人と協働したイベントの実施など積極的に取り組んでいます。



各地の防災イベントで 行政と連携

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、日ごろから行政などが主催する防災訓練等に積極的に参加しています。2011年度は地域の支店で約140件の防災イベントに参加しました。

防災訓練や防災イベントでは、震度5程度以上の地震発生時に自動的にガスをシャ断するガスメーターの機能と復帰方法の説明や、警報器の展示などを行い、当社の安全への取り組みについて幅広く情報提供を行っています。

そのほかにも、主に行政の防災担当部署の方を対象に、当社の供給指令センターや工場の見学会を開催し、最新のガスの防災システムやガス設備の安全対策などについて理解を深める機会を提供しています。

NPO法人との協働による 防災イベントを開催

地域社会の防災力の向上をめざし、楽しみながら防災の知恵や技を学ぶことができる防災訓練として、NPO法人プラス・アーツと協働で実施しているのが、「イザ!カエルキャラバン!」です。

本イベントは2006年よりガスの科学館、環境エネルギー館において開催しており、ゲーム形式の防災訓練をはじめ、防災をテーマとした紙芝居、シミュレーションゲームを使用したワークショップなどの多彩なプ



「イザ!カエルキャラバン!」のガスメーター「四択クイズ」

まちづくりへの参画



田町駅東口北地区のまちづくりに貢献

スマートエネルギーネットワークの構築で 環境性に優れ、防災に強いまちへ

田町駅東口北地区(東京都港区)において、環境性に優れ、防災に強いまちづくりに貢献するため、熱と電気を効率的に供給するスマートエネルギーネットワークを港区と連携して構築します。都市再開発エリアでスマートエネルギーネットワークを構築するのは日本で初めてとなります。

スマートエネルギーネットワークの核となるスマートエネルギーセンターでは、初めて太陽熱を熱供給事業として活用するとともに、ガスエンジンコージェネレーションや業務用燃料電池を活用することで、停電などの非常時にも熱・電気の供給を部分的に継続します。また、港区の防災拠点となる公共施設等の3施設をスマートエネルギーセンターと情報通信技術により連携することで、最適な需給調整を行います。

これらにより1990年基準と比べて約45%のCO₂削減をめざします。

ログラムが特徴です。特に若いファミリー層に好評で、2011年度は約1万2,000名が参加しました。

また、防災啓発ツールの開発にも協働で取り組み、2009年には、東京ガスオリジナル防災教育カードゲーム「SHUFFLE(シャッフル)」やガスメーターの復帰方法を盛り込んだ「四択クイズ」を開発し、ワークショップ形

式で行っています。

* * *

「快適で心豊かに暮らせる社会」の実現をめざし、今後も地域社会とともに暮らしに関わる課題の解決や本業を通じたまちづくりに取り組んでいきます。

Topic 2 次世代の育成のために

学校教育の支援

未来を担う子どもたちに、「環境・エネルギーの大切さ」を伝えるべく、2002年から学校教育支援活動に取り組んでいます。子どもたちが楽しみながら学べるプログラムを用意し、当社のガスをお届けしている地域の小中学校で年間約2,200回に及ぶ出張授業を行っています。2012年3月までに延べ89万2,000名の子どもたちが授業を受けました。



出張授業

Topic 3 「炎の調理」を通して豊かな食生活をお手伝い

バラエティ豊かな料理教室を開催

「炎」でつくる料理の魅力を伝えるため料理教室を開催しています。子どもたちの「食の自立」と「五感の育成」をめざした「キッズインザキッチン」、ガスならではのスピード同時調理を提唱する「ラ・クチャーナ・エスプレッサ」や「エコ・クッキング」などを展開。参加者は年間10万名にのぼります。2011年度は東北6県支援教室も開催しました。



「エコ・クッキング」

Topic 4 社会の一員として

震災ボランティア活動などを実施

2011年度のボランティア活動として、東日本大震災の被災地支援のため、東京ガスグループ従業員とその家族、約500名が被災地での泥かきや避難所支援を行いました。

また、サンタプロジェクト*の一環として、NPO法人キッズデザイン協議会との協働で、宮城県亘理町の荒浜保育所と宮前仮設住宅に「TGサンタ」9名が訪問し、クリスマスプレゼントを届けました。2012年度は農耕地整備などのボランティア活動を行い、被災地を継続して支援していきます。



被災地でのボランティア活動



荒浜保育所を訪問した「TGサンタ」

*サンタプロジェクトとは、東京ガスグループ従業員がサンタクロースに扮し病院や施設へ手作りクッキーやプレゼント、クリスマスカードをお届けするボランティア活動の一つで、2003年から実施しています。

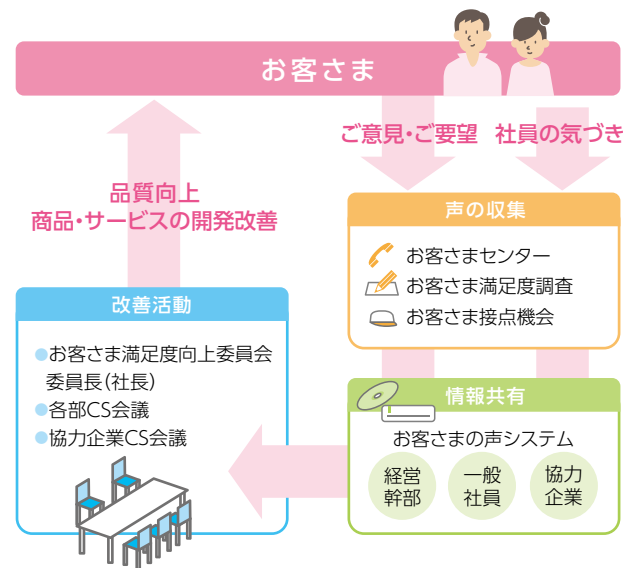
お客さま本位のサービスをめざして

東京ガスは、お客さまに選ばれ続けるために、「お客さまに何を提供したか」ではなく、「お客さまにご満足いただけたか」を大切にしています。「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、お客さまの声を活かしたグループ経営を行っています。

■ 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。

2011年度は1万3,919件のご意見・ご要望をいただきました。内訳は、感謝(14.1%)、ご不満(16.2%)、制度要望(69.7%)です。こうした声をふまえ、146件の業務改善を行いました。その一部は、当社ホームページを通じてお客さまにもご報告しています。



お客さまの声が形になりました

改善例
1

地震時にメーターの復帰操作をしようとしたが、操作方法の説明カードが風化して読めなかった。

改善しました

ガスメーターの復帰方法を説明した札の材質・内容を改善しました!

札が風化するのを防ぐため材質を改良しました。また、文字を大きくし、操作方法をイラスト付きで説明するなど、お客さまご自身で速やかにメーターの復帰操作を行っていただけるよう改善しました。



改善例
2

100V電源を使用するガスコンロが、停電時に使えるようにしてほしい。

改善しました

バックアップ電池ボックスを同梱しました!

東日本大震災による計画停電を受けて、停電時のガスコンロ使用ニーズが高まりました。そのため2011年9月より、従来はオプションとしていたバックアップ電池ボックスを、100V電源を使用するすべてのガスコンロに同梱しました。

停電時のガス器具ご使用上の注意について
・換気扇が作動しないため、必ず換気を確保してご使用ください。
・夜間はガス器具がよく見えず操作を誤るおそれがありますので、ご使用については十分ご注意ください。

導管工事を行うなかで

「お客さま最優先」をモットーに安全な施工に努めています

神奈川導管事業部 神奈川導管ネットワークセンター 工藤 悠樹



入社以来6年間、本支管工事を担当し、今年4月からは供給管工事の施工管理をしています。導管工事では、安全かつ、高いレベルの施工品質を担保することが必要であるため、研修や職場のOJTに加え、できるだけ多くの現場に足を運び、先輩や協力企業の監督者から工事技術などを学んできました。



工事グループの仲間と

工事が始まると、騒音や車両の通行制限など、近隣にご迷惑をかけてしまうため、事前に1軒1軒回って工事概要を説明してい

ます。その他、工事看板に迂回路の表示が記されているか、また工事後の清掃は行き届いているかなども、施工管理の一部と考え、協力企業に徹底してもらうよう努めています。

毎日複数の工事が行われるため、すべての現場に行くことはできませんが、担当する協力企業や監督者には、今までの経験をもとに、安全対策やお客さまへのご迷惑などを最小限にとどめる留意点等を事前にお伝えするなど、日ごろのコミュニケーションを大切に仕事を進めています。これからも「お客さま優先」「安全施工」をモットーに、協力企業と力を合わせて、仕事を行っていきたく思います。

開栓業務を行うなかで

お客さまの笑顔が仕事のはげみになります

東京ガスライフバル浦和
東京ガスすまいるサポート株式会社 西部リビング営業 八木 洋平



お客さまとの最初の出会いの場が開栓業務です。新築や引っ越してこられたお客さま宅にうかがい、ガス機器の検査や配管のガス漏れの有無など、ガスを安全にご利用いただくためのチェックを行ったうえでガス栓を開けます。まだ使い慣れていない器具の操作などでお困りにならないよう、使い方や手入れ方法をお知らせするとともに、ガスメーターの設置場所と、万が一停止した場合の復帰方法なども



お伝えしています。常にお客さまが喜んでいただける作業を心がけることが、開栓業務を行うにあたっての自分自身のこだわりです。

また、若手社員の育成においては、基本作業がきちんと習得できたかの確認に加え、お客さまの視点で、挨拶や説明が丁寧か、また、親身になって対応できているかまでを、現場に同行してフォローしています。基本となる開栓業務での経験が、次の業務にも生きてくると思うからです。これからも作業員一人ひとりが、お客さまから「ありがとう、またお願いね」との言葉がいただけるよう、お客さまの笑顔のために、頑張っていきたいと思っています。

活き活きと安心して働ける職場環境をめざして

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」「活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。

働き方に応じた多様な人事制度を整備する

従業員一人ひとりが能力を最大限に発揮できる活力溢れる働きやすい職場環境づくりのために、セカンドライフ支援制度をはじめ、法定より充実した育児休職や育児勤務など次世代育成支援のための各種サポート制度、介護休職・介護勤務、ボランティア休暇など、多様な働き方に対応した諸制度を整備しています。また、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。

さまざまな活動を通じ、従業員の健康的な会社生活を支援する

従業員の心身の疾病予防および健康保持に向けた取り組みとして、健康診断の100%受診を徹底するとともに、産業保健チームを設置し、「メンタルヘルス対策」や禁煙支援活動、ベストウエイト・ウォーキング活動などの「生活習慣病予防」等に取り組んでいます。

人権を尊重する企業風土をはぐくみ、元気の出る職場をつくる

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の醸成が大切と考え、「公正な採用選考」と「差別のない明るい職場づくり」を人権啓発の原点としています。

「元気の出る職場づくり」をテーマとした各種人権啓発研修は、2011年度は延べ300回実施しており、参加人数は約7,400名にのぼります。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。



各種人権啓発研修で使用する研修教材

人事関連データ

データは東京ガス単体

採用状況(新卒)の内訳

2012年4月入社

区分	計	(男性)	(女性)
院・大卒	98名	79名	19名
高卒	155名	153名	2名
合計	253名	232名	21名

※高専卒は院・大卒に含む。

障がい者雇用数と雇用率

2012年6月1日現在

障がい者雇用数(雇用率)	127名(1.81%)
--------------	-------------

※法定雇用率 1.8%

定年退職後の再就職状況

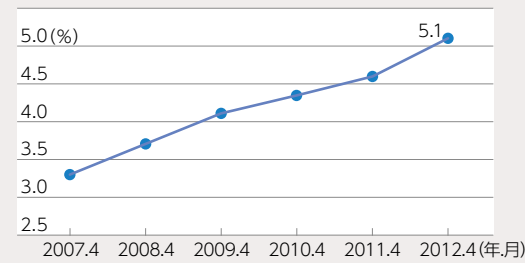
2011年度

定年退職	48名(22.9%)
再就職	121名(57.6%)
関係会社など	41名(19.5%)
早期退職 ^{※2}	21名

※1 先任契約社員として採用された人数(準社員)

※2 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

女性管理職の割合



諸制度の利用者数

2011年度

育児休職(子が満3歳に達した直後の4月末まで)	89名
育児勤務(妊娠中および子が小学校3年生修了まで)	235名
介護休職(3年以内)	3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)	149名
リフレッシュ制度(30・35・40・50歳に適用)	657名

人権啓発研修

多様性が尊重される職場づくりをめざして

コンプライアンス部 コミュニケーション支援室 宮田 京子



東京ガスでは「元気の出る職場づくり」をテーマに、活き活きと働ける職場環境を整備するため、新人研修、入社3年目研修などの階層別研修を中心に、さまざまな人権啓発研修を展開しています。

研修をより有意義なものとするために我々が重視しているのは、参加型のプログラムにすることです。優等生的な「建前」ではなく、参加者が「自分ごと」として「気づき」、さらに「行動」にまで結びつけられる研修内容としています。たとえば、セク



ハラやパワハラ、女性活用などを切り口に、各職場から集めた「ちょっと気になる事例」など、リアリティのある素材について議論することで、その事例を自分や自職場に置きかえて「自分ごと」として考えてもらうよう工夫しています。

また、社内の人権相談窓口寄せられる相談には不十分な意思疎通に起因したトラブルが見受けられ、コミュニケーションの重要性を再認識しています。相談者とともに解決策を考えサポートするのはもちろんですが、日ごろから各職場や人権啓発推進リーダーの力を借りて、コミュニケーションの活発な「元気の出る職場づくり」に貢献したいと思います。

セカンドライフ支援制度

現役である限り、プロとしてお役に立ちたい

日立支社 リビング営業グループ 遠藤 利秀



2007年6月に定年を迎えたあとも、今まで手がけてきた仕事をやり遂げたいとの思いから、引き続き先任契約社員として、週4日フルタイムで働くこととしました。担当しているのはプロパンガスから都市ガスへの切り替えを提案する地域開発の営業部門です。まだ導管が届いていない地域では、その周辺地区の方々と一緒に都市ガスに切り替えていただくよう願っています。その際、都市ガスの良さである環



境性やお客さまの関心が高い地震防災対策について説明し、ご検討をお願いして回ります。お客さまは家族構成や住まいの築年数などの諸条件もさまざまなため、提案した話がまとまるまでに1~2年かかることもあります。その間も、自分のアイデアを形にし、職場の後輩に役立ててもらうために、パワーポイントで提案資料を作成するだけでなく、今までのノウハウを「手引き書」としてまとめています。

お客さまから「都市ガスにして良かった」と言われると感慨深く、達成感を感じます。現役である限り、プロとしての自覚を持ち、職場のため、お客さまのために頑張っていきたいと思います。

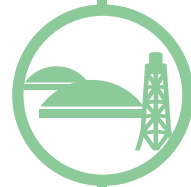
CSR最前線

LNG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CSRを実践しようと、日々の仕事に取り組んでいます。



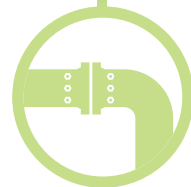
原料の調達

資源事業本部
■ 円城寺 慶太



都市ガス製造

エネルギー生産本部
■ 八島 和正



都市ガス供給

導管ネットワーク本部
■ 森久保 孝男



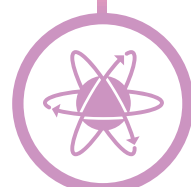
お客さまソリューション

エネルギーソリューション本部
■ 常盤井 和代
広域圏営業本部
■ 永沼 郁



技術開発

技術開発本部
■ 三宅 治良



情報通信

IT本部
■ 鈴木 隆男
■ 神田 大以典

原料の調達

調達の幅をさらに広げ、より魅力的なLNGの調達に貢献します



原料部
原料調達グループ
円城寺 慶太

東京ガスでは年間約1,100万トンのLNGを輸入し、東京湾内にある3つの工場で延べ300隻以上のLNG船を受け入れています。私は、今後のガス需要を見通しつつ、長期契約数量の受入計画調整やスポット調達を通じて、当社LNG調達の経済性・安定性・柔軟性を最適化するための業務に従事しています。

東日本大震災以降、計画停電や節電等によって、当社のLNG需給バランスにおける変化要素が増加しました。大幅なブレが生じた場合には6隻のLNG自社船の輸送計画の再構築を図り、追加のLNG手当てが必要となった場合には、経済性のあるLNGを適時かつ確実に調達すべく、関係部門と連携し、既存売主のみならず世界中のトレーダーとも交渉を重ねます。

今後は、拡大するLNG品質や大型化するLNG船にも対応できるよう、調達の幅をさらに広げ、調達先の多様化・拡大を通じ、より魅力的なLNGの調達に貢献していくことが私の使命だと思っています。



チームメンバーとともに。左：宿谷 貴志 右：若月 正浩

都市ガス製造

エネルギーの製造プロセスを監視し、安定的な供給に努めています



扇島工場 操業部
製造センター
八島 和正

扇島工場では、海外からLNGを受け入れて都市ガスの製造や発電所(株扇島パワー)の運転受託を行っており、私は、これら一連の製造プロセスを集中制御しているコントロールセンターでオペレーションを担当しています。

24時間365日休みなくエネルギーを安定供給することが最大の使命。そのため常に細心の注意が求められ、異常を知らせる警報が鳴ったときには、瞬時の判断力が問われます。また、事故を未然に防ぐため現場パトロールも行っており、異音や異臭が発生していないか等、視覚だけでなく五感すべてを使ってのチェックが重要です。

暮らしに欠かせないエネルギーを確実に、そして安全にお届けするのが私たちの役割。決してミスは許されません。操作するときは必ず声を出してダブルチェックを行うことはもちろん、定期的に教育や訓練を実施し、レベルアップを図っています。日立LNG基地の建設を控え、新しい人材の育成も求められており、後輩たちを早く一人前にするため、自分の技能やノウハウを伝承していきたいと思っています。



都市ガス供給

大動脈となる高圧ガスパイプラインの建設に取り組んでいます



幹線建設プロジェクト部
北関東幹線建設事務所
森久保 孝男

2015年度末の完成をめざして、茨城県日立市に建設予定の日立LNG基地から栃木県真岡市にある既存のパイプラインを結び、全長80kmに及ぶ高圧ガスパイプラインの建設プロジェクトに従事しています。建設にあたっては、工事予定地の近隣の家々を1軒ずつ回り、当社の事業内容や導管敷設計画などをご説明しています。東日本大震災以降、「安全」に関するご質問をいただくことが増えていますが、その際は十分な耐震性を備え、二重三重の安全対策が施されていることを工事担当者から丁寧にお伝えし、ご理解をいただいています。

本年から建設工事がいよいよスタート。通常の道路下埋設のほか、一部シールド工法を採用。高品質の鋼管を使い、パイプの溶接結合も非破壊検査を全数実施するなど、世界トップレベルの技術を結集した工事です。安全を第一に考えた現場管理、品質管理にあたりとともに、地域の方へのご迷惑を最小限にとどめた施工をめざします。大動脈のパイプライン建設という地図に残る仕事に大きなやりがいを感じます。



お客さまソリューション

お客さまそれぞれに最適なエネルギーを提案したい



都市エネルギー事業部
中央都市エネルギー部
常盤井 和代

都内の設計事務所を対象に、学校や病院、店舗・商業施設向けのガス設備を提案する仕事をしています。扱っているのは、空調や厨房機器、ボイラ、ガスコージェネレーションなどで、新築物件情報をキャッチすると、その設計事務所に足を運び、業種や用途に合わせた最適なシステムを提案します。東日本大震災を機にお客さまの意識にかなりの変化がみられました。安全のために複数のエネルギーを用意することや、停電時も自立運転が可能なエネルギーシステムへのニーズが高まっており、ガスコージェネレーションを検討していただけるケースが非常に増えています。今後は、自然エネルギーや未利用エネルギーをいかに有効に活用するかが命題の一つともなっています。

日ごろからお客さまとのコミュニケーションを密にして、たとえば空調を検討したいと考えたときには、私の顔を思い出していただけるような関係づくりをめざしています。お客さまにとっての最適なエネルギー提案ができるよう、さらに知識を深めていきたいです。



さらに広いエリアにLNGの価値を届けたい



広域圏企画部
広域企画グループ
永沼 郁

ガスパイプラインの通っていない地域のお客さまにLNGローリー車を使ってLNGをお届けするため、輸送会社様と連携して出荷から輸送まで業務がスムーズに行われるよう支援をしています。輸送エリアは福島県、長野県、静岡県など広範囲に及びます。

毎日130台以上のローリー車が輸送にあたっているため、何よりも大切なのは安全です。乗務員を対象とした安全教育には特に力を入れており、輸送会社様にはシミュレーションも取り入れて訓練を行っていただいています。また、乗務員、輸送会社様だけでなく、運行管理を支援する私たちも、安全・確実にLNGを届けるために、全員が心を一つにして取り組んでいます。

省エネ・省CO₂などの環境性、安全性、供給安定性が高く評価され、LNGの需要は急速に伸びています。今後さらにLNGローリー車による供給体制を強化し、LNGの価値を遠隔地のお客さまにも届けていきたいと思えます。お客さまのニーズをふまえながら、安定供給が果たせるよう車両の配備計画を進めていきます。



技術開発

一歩先を見据え、社会のニーズをふまえた商品開発をしたい



商品開発部
スマートエネルギーハウス
開発グループ
三宅 治良

12年間一貫してPEFC(固体高分子形燃料電池)の開発に従事し、2012年2月、家庭用燃料電池「エネファーム」用停電対応システムを商品化しました。「エネファーム」は停電がおこると停止するしくみでしたが、災害時でも使える「エネファーム」がほしいというお客さまの声を受け、2005年から検討を続けてきました。その結果、停電時に蓄電池を活用して「エネファーム」の運転を可能にし、家庭で最低限必要な電気を長時間供給できるようになりました。

現在はスマートエネルギーハウスの推進業務に携わっています。今後は家庭でも多様なお客さまニーズに対応するオーダーメイドのエネルギーサービスが求められるようになると思えます。太陽光発電、燃料電池や蓄電池などの省エネ・環境設備を組み合わせた家づくりの工夫と情報技術を利用した暮らしの工夫とを組み合わせることで、家全体でエネルギーを賢く使う暮らしを現実のものにしていきたい。そして、お客さま一人ひとりが楽しく快適で幸せな暮らしができるよう、貢献したいと思えます。



情報通信

新システム「LIVALIT」でお客さま本位のサービスを追求したい



(株)ティージー情報ネットワーク
ITソリューション1部
LIVALITプロジェクト
鈴木 隆男 (右)
機器情報グループ
神田 大以典 (左)

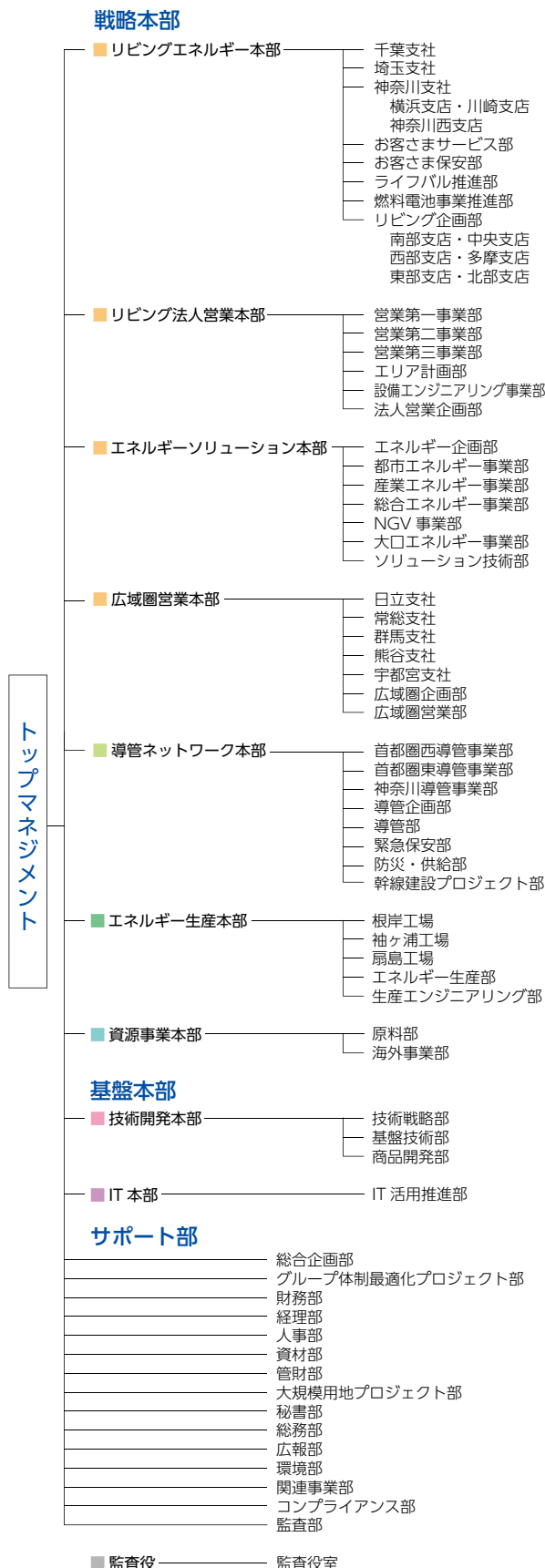
「LIVALIT(ライバリット)」は、ガスの開閉栓やガス機器の販売・修理、ガス設備定期保安点検など、それぞれの業務のお客さま情報を一元管理し、お客さまからのお申し出等にきめ細かく対応することを支援するシステムです。それぞれ個別だった業務システムを統合・再構築し、いづれどんなご用件でお客さまのところへ訪問したかなどの情報を担当者間で共有できるようにするものです。

私たちは、この新システムの設計・開発のプロジェクトに携わっています。2008年から開発準備を進め、個別のシステムを刷新しながら順次統合をするロードマップをつくり、段階的に稼働しています。

開発にあたっては、より使いやすいシステムにするために、どの業務も同じ端末、同じシステムでワンストップで完結するよう、最新技術を駆使しました。「LIVALIT」を使うことで、毎日の業務がより効率的になり、かつ、その先のお客さまの快適な暮らしに、少しでもお役に立つことができれば嬉しいです。



東京ガス組織図



東京ガス関係会社一覧

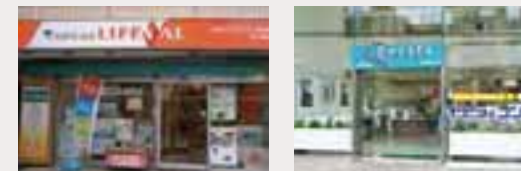
■リビングエネルギー本部		
トーセツ(株)	給排水設備・都市ガス供給に関する安全設備等の設計・施工・保守および資材の販売	
東京ガスリモデリング(株)	住宅の増改築・リフォーム工事および新築工事	
東京ガスリース(株)	ガス機器・工事等に対するクレジット、各種リース	
東京ガステレマーケティング(株)	コールセンター事業、テレマーケティング事業、人材サービス事業、各種リサーチ	
東京器工(株)	ガス機器の修理・点検・保守・販売・施工	
(株)ガスター(給湯部門)	ガス機器の開発・製造および販売	
(株)キャプティ・ライブリック		
東京ガスライフバルかずさ(株)		
東京ガスライフバル東大田(株)	ガス設備定期保安点検、検針、料金収納、開閉栓、ガス機器の販売・設置・修理、ガス工事、広聴広報、住宅設備等のリフォーム、ガス設備工事	
東京ガスライフバル南世田谷(株)		
東京ガスライフバル千葉(株)		
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)ニジオ	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	ファール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	
鷲宮ガス(株)	埼玉県久喜市・加須市の各一部におけるガスの供給	
松米ガス(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・甲斐市・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)東京ガスパイプパワー	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・貸渡	
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	ブルートLNGプロジェクトへの参画	
TOKYO GAS GORGON PTY LTD	ゴーン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(パヒオ)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	
TG Europower B.V.	ベルギー発電事業(T-Power)への出資	
TOKYO GAS ICHTHYS PTY LTD	イクシスLNGプロジェクトへの参画	
TOKYO GAS WA285P PTY LTD	WA-285-P鉱区における上流事業への参画	
■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	
■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	
東京ガスファミリーサービス(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)	酸素・窒素および水素ガスを中心とした産業ガスの輸送・販売	
東京酸素窒素(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)の製造・販売	
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	

2012年7月1日現在

東京ガスグループ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。
 03-3344-9100 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

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験



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

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



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 がす資料館
 東京都小平市大沼町 2-590
 Tel: 042-342-1715

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CSR報告書2012

2011.4～2012.3

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

東京ガス CSR

検索



アニュアルレポート 2012

東京ガス アニュアルレポート

検索



東京ガスの環境活動 2012

東京ガス 環境活動

検索



東京ガスの地震防災対策

東京ガス 地震防災対策

検索

Tokyo Gas Today & Tomorrow CSR・会社案内 2012

2012年 8月 第1版発行

2012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。

©2012 東京ガス株式会社



ユニバーサルデザイン(UD)の考え方に基づき、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。



「CSR・会社案内 2012」の制作(刷版・印刷・製本工程)におけるすべての電力(3千kWh)は、グリーン電力(風力)を使用しています。



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。