

# 東京ガス CSR・会社案内2013

つなぐ、ひろがる、そして未来へ



## ● 編集方針

本冊子は、私たちを取り巻くすべてのステークホルダーの皆さまへ向けた総合コミュニケーションツールです。東京ガスグループのLNGバリューチェーンの事業展開や事業を通じて果たしているCSR(企業の社会的責任)について、ステークホルダーの皆さまの関心度が高く、当社グループが今年度特にお伝えしたい情報に絞って、わかりやすく紹介しています。

特集『明日を見すえた取り組み』では、「2020ビジョン」実現に向けた進捗のうち、原料の調達(安定かつ安価なLNG供給の実現)、都市ガスの製造・供給(需要の拡大に合わせたインフラ整備)、お客さまソリューション(スマエネで都市の新しい価値創出)を取り上げています。また、『CSR3つの重点活動』では、エネルギーセキュリティの向上、環境への貢献、地域社会への貢献に関する社員の日々の取り組みと想いについて紹介しています。

### ● 情報開示の考え方



### ● 対象期間

2012年度(2012年4月1日～2013年3月31日)を基本とし、当該年度以外の内容も一部掲載しています。

### ● 対象範囲

東京ガス単体および関係会社。  
一部東京ガスライフバル、協力企業を含む。

### ● 発行時期

2013年9月(前回:2012年8月、次回:2014年8月予定)

### ● 参考にしたガイドライン

GRI「Sustainability Reporting Guidelines v3.1」  
(財)日本規格協会「ISO26000:2010」  
環境省「環境報告ガイドライン(2012年度版)」

## ● CSRコミュニケーションツールの全体像

### CSRに関する情報を

東京ガス CSR報告書2013  
(詳細版)  
(2012.4.1～2013.3.31)

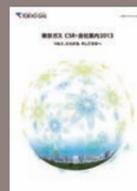
当社グループのCSRの取り組みについて、本冊子で紹介している内容に加え、より詳細な情報を環境・社会・ガバナンスの切り口で分類しWebサイトで発信しています。



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

東京ガス CSR・会社案内2013  
(ダイジェスト版)

CSRの視点から当社グループの事業について、今年度特にお伝えしたい情報をまとめて掲載した総合コミュニケーション冊子です。



### 目的に応じた情報を

#### アニュアルレポート 2013

財務データ、経営戦略の基礎情報等を厳選・集約して報告する冊子です。投資家の皆さまが当社分析に参照いただけます。



#### 東京ガスの環境活動 2013

環境経営トップランナーとして、地球環境問題の改善に向けた当社グループの取り組みについて報告する冊子です。



#### 東京ガスの社会貢献活動

「安心・安全」「環境」「豊かな生活文化」を柱とした当社の社会貢献活動の取り組みについて紹介する冊子です。



#### 東京ガスの地震防災対策

都市ガスの安全と安定供給を守るための当社の地震防災対策について紹介する冊子です。



## 目次

会社概要	4
トップコミットメント	6
東京ガスグループのCSR	8
東京ガスグループの「LNGバリューチェーン」	10
「LNGバリューチェーンの高度化」に向けた主な取り組み	12

## 特集：明日を見すえた取り組み

14～19

事例を通じて東京ガスグループの成長戦略を紹介します。



原料の調達	14
都市ガスの製造・供給	16
お客さまソリューション	18

## CSR3つの重点活動：社員が語るCSRの取り組み

20～25

CSR3つの重点活動の日々の取り組みについて、社員が登場し、活動にかける想いを伝えます。



エネルギーセキュリティの向上	20
環境への貢献	22
地域社会への貢献	24

## ステークホルダーダイアログを開催

26～27

CSR3つの重点活動の取り組みに対する評価と今後の期待について意見交換をしました。



東京ガスの果たすべき社会的責任と期待

## 活動報告

28～33

お客さまとともに	28
株主・投資家とともに／お取引先とともに	29
従業員とともに	30
コーポレート・ガバナンス	32

## 会社関連情報

34

●●●● 会社概要

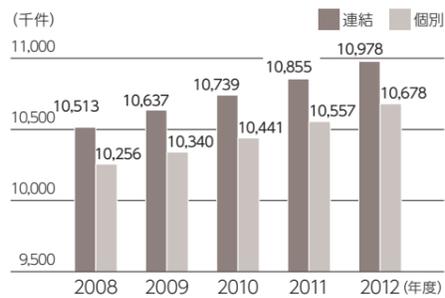
● 会社情報 (2013年3月31日現在)

東京ガス株式会社

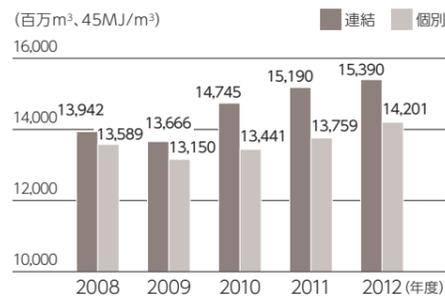
創 立 1885(明治18)年10月1日  
 資 本 金 1,418億円  
 売 上 高 19,156億円(連結ベース)  
 従業員数 16,832名(個別 7,926名)  
 供給区域 東京都および神奈川、埼玉、千葉、茨城、栃木、群馬各県の主要都市

関 連 会 社 連結子会社 66社  
 持分法適用関連会社 6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

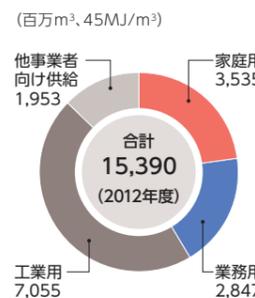
お客さま件数(都市ガス取付メーター数)



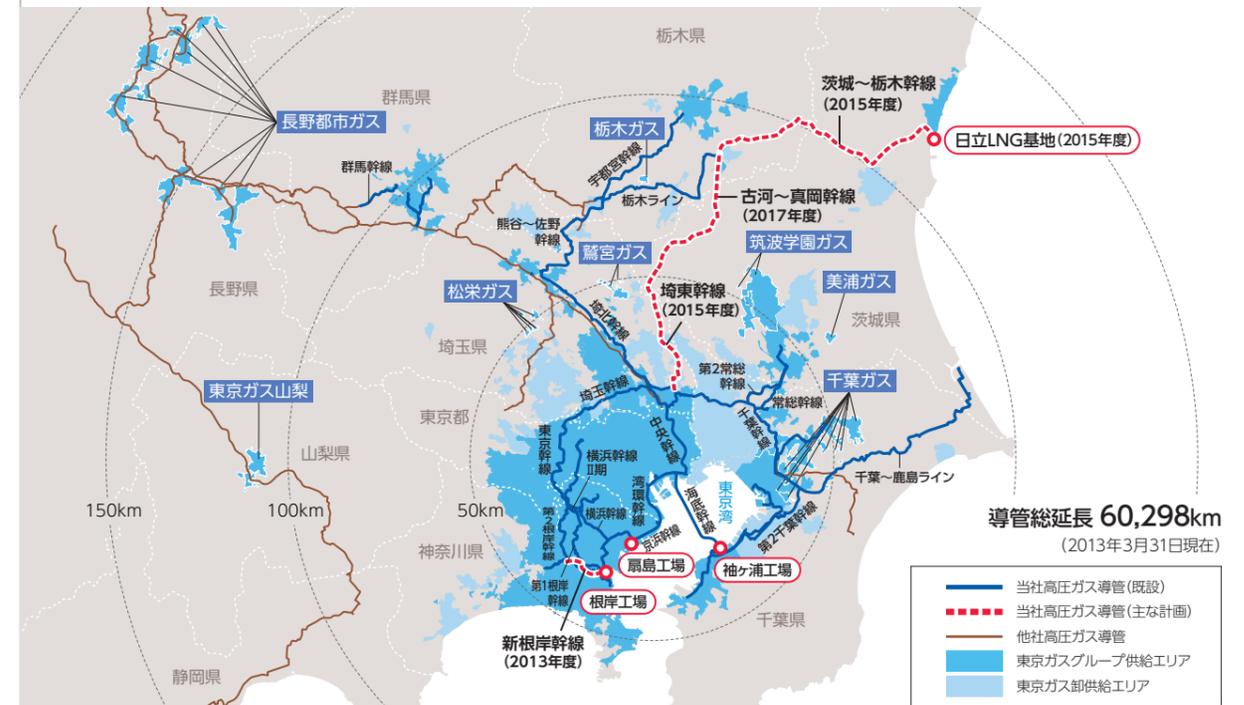
ガス販売量



用途別ガス販売量(連結)



● 東京ガスグループ供給エリア・導管网



● 財務データ (2013年3月31日現在)

売上高



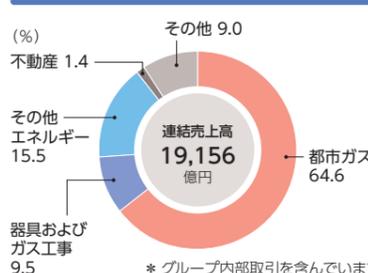
営業利益



当期純利益



売上高構成比(連結) (2012年度)



自己資本当期純利益率(ROE)



総資産利益率(ROA)



● 東京ガスのあゆみ

<p>1885年10月 東京瓦斯会社創立</p> <p>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</p> <p>1902年頃の本社(神田錦町)</p>	<p>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)</p> <p>73年 1月 プルネイよりLNG導入開始</p> <p>2月 袖ヶ浦工場稼働</p> <p>76年 1月 天然ガス環状幹線(袖ヶ浦～根岸間)稼働</p> <p>77年12月 東京湾海底幹線稼働</p> <p>袖ヶ浦工場全景</p>	<p>94年 1月 インドネシアよりLNG導入開始</p> <p>98年10月 扇島工場稼働</p> <p>12月 カタールよりLNG導入開始</p> <p>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</p> <p>京浜幹線の建設</p>			
<p>1885</p> <p>お客さま件数の推移</p> <p>1955/100万件</p>	<p>1960s</p> <p>1966/300万件</p> <p>根岸工場に向かうポーラ・アラスカ号</p>	<p>1970s</p> <p>1974/500万件</p> <p>お客さまの器具調整作業</p>	<p>1980s</p> <p>1989/700万件</p>	<p>1990s</p> <p>1995/800万件</p>	<p>2000s～2013</p> <p>2007/1,000万件</p>
<p>62年 9月 本社地区熱量変更完了(3,600kcalから5,000kcalへ)</p> <p>66年 5月 根岸工場稼働</p> <p>69年11月 アラスカよりLNG(液化天然ガス)導入開始</p>	<p>83年 2月 マレーシアよりLNG導入開始</p> <p>88年10月 天然ガスへの熱量変更作業完了</p> <p>89年 8月 オーストラリアよりLNG導入開始</p>	<p>09年 4月 ロシアよりLNG導入開始</p> <p>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</p> <p>10月 「東京ガスライバル」設立完了</p> <p>10年 5月 中央幹線稼働</p> <p>12年 3月 千葉～鹿島ライン稼働</p>			

## ●●●● トップコミットメント

# 「LNGバリューチェーンの高度化」を通じて、 社会の持続的成長の実現に貢献していきます。

## 天然ガスを通じて社会の期待に応える

東日本大震災を契機として、日本のエネルギー・環境政策は大きな転換期を迎えています。電力需給の逼迫や燃料コストの上昇は国内産業や国民生活に大きな影響をおよぼしており、エネルギーの安全かつ安定的な供給をはじめとして、エネルギーコストの低減、地球環境問題への対処など、諸課題に対する社会的要請はかつてなく高まっています。

こうした状況の中で、東京ガスグループは、安全性、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の普及・拡大を通じて、社会からの期待に応えていくことが重要な責務であるという認識のもと、2011年11月、「エネルギーと未来のために 東京ガスグループがめざすこと。～チャレンジ2020ビジョン～」(以下「2020ビジョン」)を策定・公表しました。

## グループ一体となって取り組みを推進

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。東京ガスグループの強みは、LNGの調達から輸送、都市ガスの製造、供給、さらにはお客さまのさまざまなニーズに合わせたエネルギーソリューションの提供へと続く「LNGバリューチェーン」を通じて培ってきた天然ガスに関する技術やノウハウにあります。こうした強みを活かし、LNGバリューチェーンの各事業においてお客さまや社会に提供する付加価値の増大をめざすとともに、首都圏にとどまらず日本全国、さらには海外まで事業エリアを拡大していきます。

現在、東京ガスグループは、こうしたLNGバリューチェーンの高度化に向けた取り組みを着実に進めております。今後とも、東京ガスグループの総力をあげて「2020ビジョン」実現に向けた取り組みを加速させていきます。

## 「2020ビジョン」とCSR

東京ガスグループは、エネルギー供給事業者として社会基盤を支える重要な役割を担っており、私たちは事業を通じてお客さま、社会、ひいては国の持続的な発展に貢献したいという強い想いを抱いています。私たちは「2020ビジョン」で掲げるLNGバリューチェーンの高度化を推進していく中で、エネルギー供給事業者としての責務を果たすとともに、自らも持続的成長を図りたいと考えています。そして、そのためには、従業員一人ひとりが天然ガスの普及・拡大を通じて社会に貢献するという共通認識のもと、仕事に対する誇りと自信と責任感を持ち、お客さまとの安心・安全・信頼の絆を大切に、業務を遂行することが重要になります。エネルギーと未来のために、東京ガスグループは事業活動を通じて社会的責任を果たしてまいります。

代表取締役社長

岡 本 毅

## 「2020ビジョン」でめざすこと

エネルギーに求められていること

- エネルギーセキュリティの強化
- エネルギーコストの低減
- エネルギーシステムの革新

企業に求められていること

- ガバナンスの強化
- コンプライアンスの徹底
- リスクマネジメントの充実

## LNGバリューチェーンの高度化

- 原料の調達・輸送  原料価格の低減を図るとともに、海外事業を拡大します。
- 都市ガスの製造・供給  エネルギーを安全かつ安定的に供給します。
- お客さまソリューション  さまざまなニーズに合わせたエネルギーソリューションを提供します。
- 技術開発・情報通信  次世代を見据えた技術開発・IT活用を推進します。

これまで以上にスリムで強靱な企業体質の実現

お客さまの豊かで潤いのある生活

競争力ある国内産業

環境に優しい安心できる社会



# 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、リスクマネジメント、コンプライアンスなどに真摯に取り組むとともに、「2020ビジョン」で掲げるLNGバリューチェーンの高度化を通じて、社会の持続的成長の実現に貢献していきます。

## CSR3つの重点活動

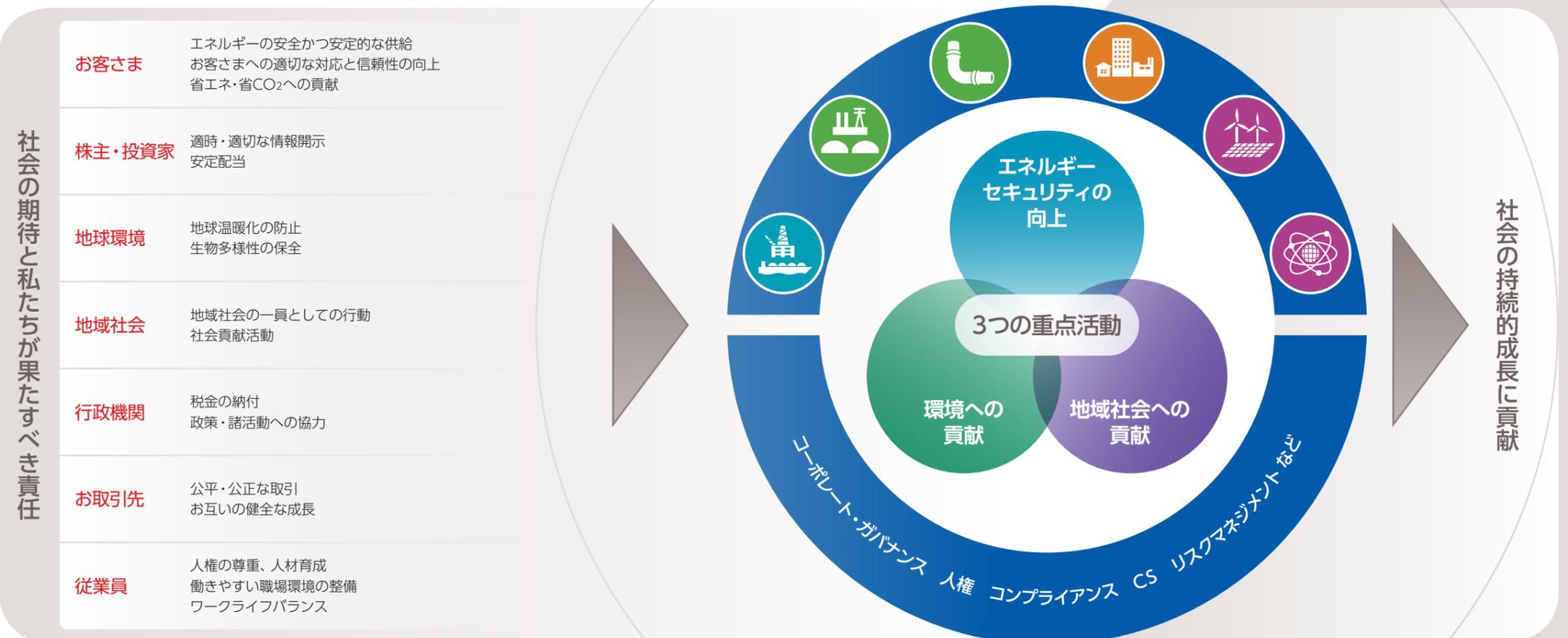
東京ガスでは、CSR担当役員を議長とした「企業コミュニケーション推進会議」において、ステークホルダーからの期待やISO26000など国際社会からの課題を踏まえて、

1. 安定供給、保安・防災対策をさらに強化する  
「エネルギーセキュリティの向上」
2. 省エネ・省CO<sub>2</sub>を支えるエネルギーシステムを革新する「環境への貢献」
3. 本業の強みを活かした社会貢献を行う  
「地域社会への貢献」

をCSR3つの重点活動と定め、取り組んでいます。今後も、ステークホルダーへの発信と対話の拡充、従業員一人ひとりへの啓発と一体感の醸成に取り組む、東京ガスグループのCSRを高めていきます。

## 「毎日がCSR。」がCSRの合言葉

CSRの社内浸透に向け、「毎日がCSR。」をスローガンに、イントラネットによる情報発信や、NPOと共同開発した参加型カードゲーム研修の機会拡大に努めています。2012年度は、ポスターを各事業所に掲示し、2012年1月に見直したCSR3つの重点活動の理解促進に努めました。



## 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。

## 経営理念・企業行動理念

## 日々の事業活動

## LNGバリューチェーン

社会の持続的成長に貢献

社会の期待と私たちが果たすべき責任

# 東京ガスグループの「LNGバリューチェーン」

東京ガスグループは、首都圏・関東エリアにおける約1,100万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。

次世代を見すえた技術開発やIT活用を推進しながら

「LNGバリューチェーンの高度化」を通じて、社会の持続的成長の実現に貢献していきます。

## 原料の調達・輸送

6ヵ国11プロジェクトとのLNG長期契約に基づいて、年間1,200万トンを超えるLNGを輸入しています。需要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、自社管理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。



自社管理LNG船

## 都市ガスの製造

東京湾内にある都市ガス製造3工場(根岸・袖ヶ浦・扇島)では、万が一、停電など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、相互のバックアップ体制を整えています。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

## 都市ガスの供給

東京ガスグループの導管総延長は約60,000kmにおよび、都市ガスを安全かつ安定的にお届けするために、さらなる導管網の整備を進めています。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。



高圧ガス導管

## お客さまソリューション

省エネ、省CO<sub>2</sub>、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、環境に配慮したガス機器の普及・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。



ガスコージェネレーション

## 天然ガスの優位性

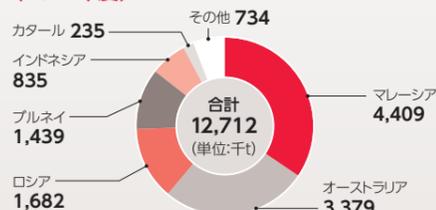
都市ガスの主原料であるLNGは「Liquefied Natural Gas(液化天然ガス)」の略称で、天然ガスを液化した燃料のことです。天然ガスの主成分はメタン(CH<sub>4</sub>)で、石油や石炭に比べ、分子中の炭素原子(C)の割合が小さいので燃焼時の二酸化炭素(CO<sub>2</sub>)排出量が最も少なく、天然ガスには窒素成分がほとんどないため、窒素酸化物(NO<sub>x</sub>)の発生も他の燃料に比べて少なくなります。さらに、液化の際に硫黄分や不純物を取り除いているため、硫黄酸化物(SO<sub>x</sub>)の排出もなく、最も環境性に優れた化石燃料です。

### 石炭を100とした場合の排出量比較(燃焼時)

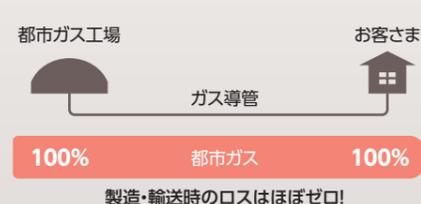


出典:「エネルギー白書2013」資源エネルギー庁

### 東京ガスグループのLNG受入先と受入量(2012年度)



### 都市ガスの製造・輸送効率



## 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つの取り組みで、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つの取り組み

- |           |                                 |
|-----------|---------------------------------|
| <b>予防</b> | ガスの製造・供給を支える重要設備は、高い耐震性を備えています。 |
| <b>緊急</b> | 速やかにガス供給を停止し、二次災害を未然に防ぎます。      |
| <b>復旧</b> | 安全かつ速やかに、ガスの供給を再開します。           |

### 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安全装置が作動し、ガス供給を自動的にシャ断します。



### 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3年に1度、安全点検を実施しています。



### ガスライト24

ガス漏れ等に対応できるように設置された24時間体制の緊急出動拠点です。保安指令センターからの指令により、休日・夜間を問わず緊急出動し、迅速な対応を行います。



# 「LNGバリューチェーンの高度化」に向けた主な取り組み

「2020ビジョン」でめざす LNGバリューチェーンの高度化

## 原料の調達・輸送／海外事業

原料価格の低減を図るとともに、海外事業を拡大します。

- 1 原料調達および海外上流事業の多様化・拡大
- 2 海外でのLNGバリューチェーンの構築
- 3 エネルギーサービスやエンジニアリング事業の海外展開

## 都市ガスの製造・供給

エネルギーを安全かつ安定的に供給します。

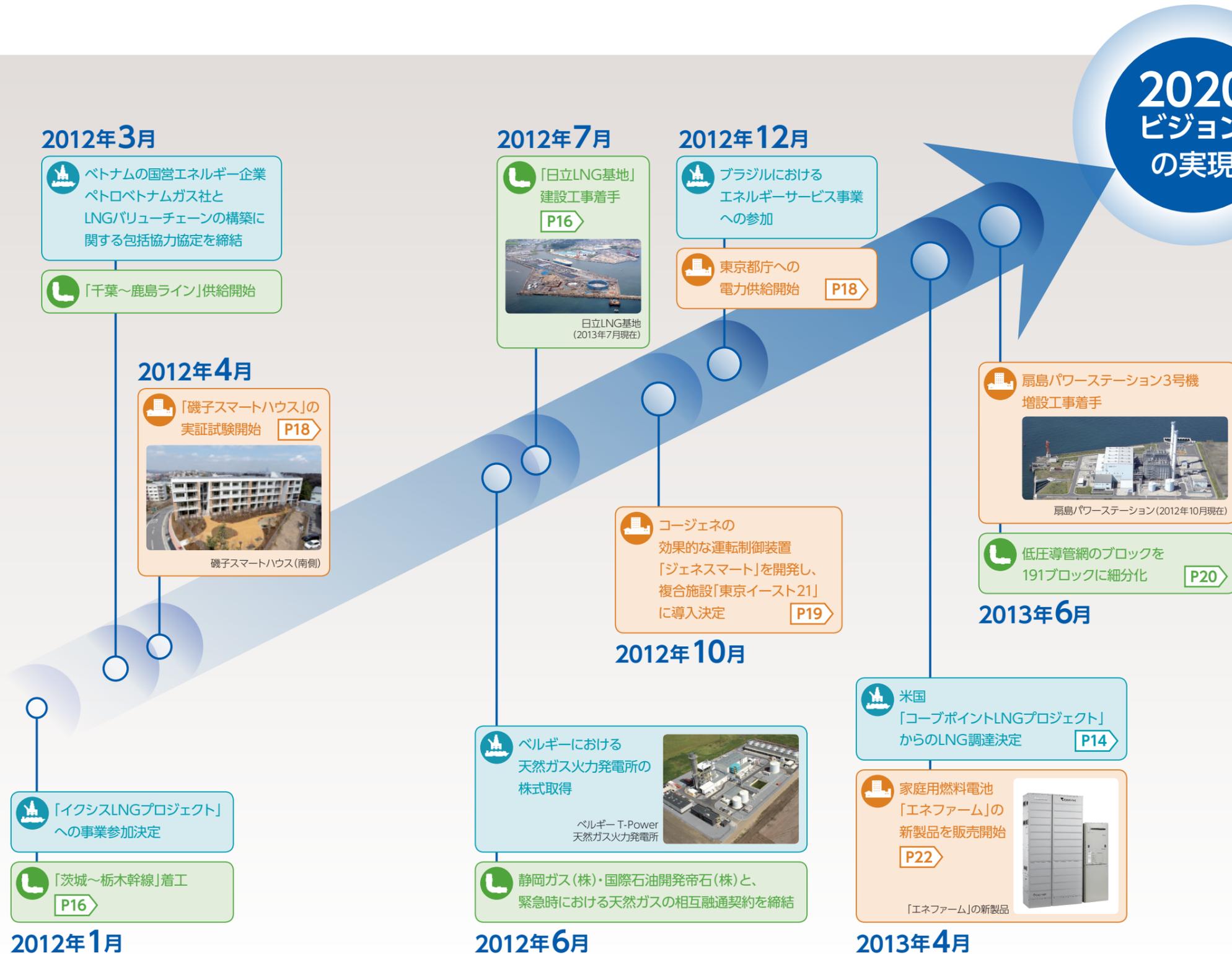
- 1 従来以上に災害に強く、安全なガス供給の実現
- 2 天然ガスの普及・拡大に合わせた最適なインフラの整備・拡充

## お客さまソリューション

さまざまなニーズに合わせたエネルギーソリューションを提供します。

- 1 分散型エネルギーシステムの普及・拡大
- 2 電力ピークカット・省エネ・省CO<sub>2</sub>に貢献するガス機器の普及・拡大
- 3 エネルギーを賢く使う「スマート化」の推進
- 4 電力事業(天然ガス火力発電)の拡大

など



東京ガスは、2011年11月、グループの道筋を示した「2020ビジョン」を策定し、その実現に向けた取り組みを着実に進めてきました。今後もLNGバリューチェーンを通じて培ってきた天然ガスに関する技術やノウハウに磨きをかけ、グループの総力をあげてさらなる高度化に向けた取り組みを加速させていきます。

## 特集:明日を見すえた取り組み

## 原料の調達

# 安定かつ安価なLNG供給に向けて “多様化”の取り組みを進めています。

東京ガスは天然ガスを社会へ安定供給することを使命として、6ヵ国11プロジェクトとLNG長期契約を結び、年間1,200万トン超のLNGを輸入しています。東日本大震災後、天然ガスへの期待はより高まっており、世界的にも需要の増加が見込まれています。こうした状況にあって、天然ガスを将来にわたり安定的かつ低価格で供給することこそ私たちの社会的責任であり、そのために東京ガスは多様化をキーワードとしたさまざまな取り組みを進めています。

## お客さまの天然ガスへの大きな期待に応えるために



棚沢 聡 原料部 資源事業企画グループマネージャー

東京ガスは都市ガスの供給という公益性の高い事業を行っています。それだけに天然ガスという優れたエネルギーを安定かつ安価に供給することへのお客さまの期待は大きく、それに応えることこそが私たちの使命だと思っています。「2020ビジョン」に基づいて、原料調達の分野でめざす3つの多様化もそのための取り組みです。米国「コーブポイントLNGプロジェクト」は、3つの多様化を今後もバランスよく実現していくものであり、そのために資源事業本部が一丸となって注力しています。そして、天然ガスの安定かつ安価な供給の実現をめざし続けています。お客さまの期待に応えることを第一に事業に取り組んでいきます。

## 東京ガスの長期契約に基づくLNG調達先



## 1 米国東海岸でプロジェクトが始動

3つの多様化に向けて、米国「コーブポイントLNGプロジェクト」が進んでいます。同プロジェクトはコーブポイントLNG基地に新たに天然ガス液化プラントを建設し、非在来型のシェールガスをはじめ米国産天然ガスを液化して輸出するもので、東京ガスは2013年4月、液化天然ガスの売買に関する基本合意書を締結しました。

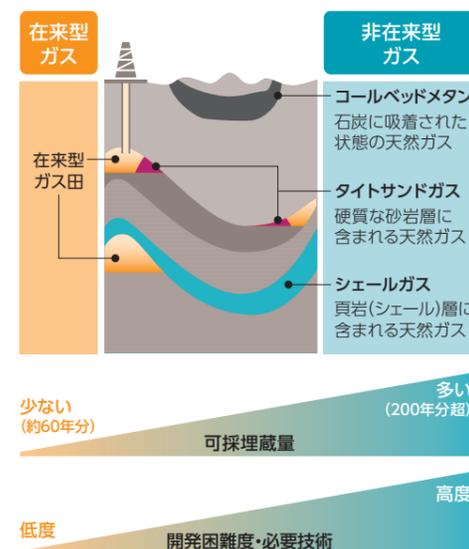
また、東京ガスのLNG契約としては初めて天然ガス市場価格(ヘンリーハブ)に基づく価格決定方式を導入。今後、東京ガスでは同プロジェクトに深く関与していくことで、北米市場での商流構築をめざすとともに、出荷されるLNG価格のさらなる透明性確保と、安定的なLNG調達を実現していきます。

## 2 米シェールガス開発事業の権益を取得

東京ガスは、2013年3月、クイックシルバー・リソーシズ社が進めている米国テキサス州パーネット堆積層におけるシェールガス開発事業の権益を取得しました。東京ガスが米国でシェールガスの権益を取得するのは初めてで、海外上流事業のさらなる拡大をめざしています。

## 世界的に注目される“非在来型天然ガス”

「非在来型」とは従来、技術的・経済的に開発が難しかったガスの総称。近年の技術革新により、膨大な資源の利用が可能となりつつあります。

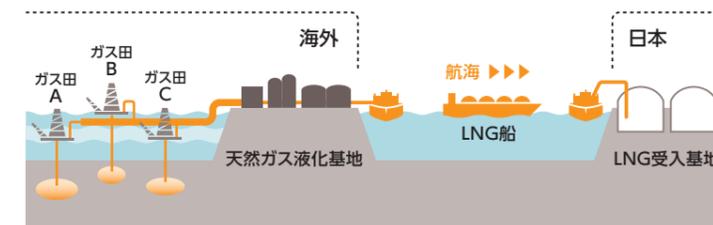


## 3 最新のプロジェクトから、LNGの受け入れを開始

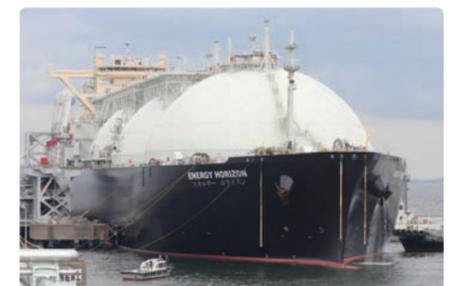
東京ガスは、ウッドサイド・エナジー社が西オーストラリア州で進めている「プルートLNGプロジェクト」で生産されたLNGを、2012年6月末から受け入れを開始しました。2007年に締結した契約に基づき、2012年4月から生産を開始しており、東京ガスが権益を取得したプロジェクトからの受け入れは2例目です。初回の受入量は約7.8万トンで、一般家庭の都市ガス使用量の約25万件分に相当します。

東京ガスは、これからも調達先や海外上流事業の多様化・拡大に取り組み、価格・柔軟性のバランスに配慮しつつ、社会への安定供給に努めています。

## LNG受け入れフロー図



「プルートLNGプロジェクト」天然ガス液化基地



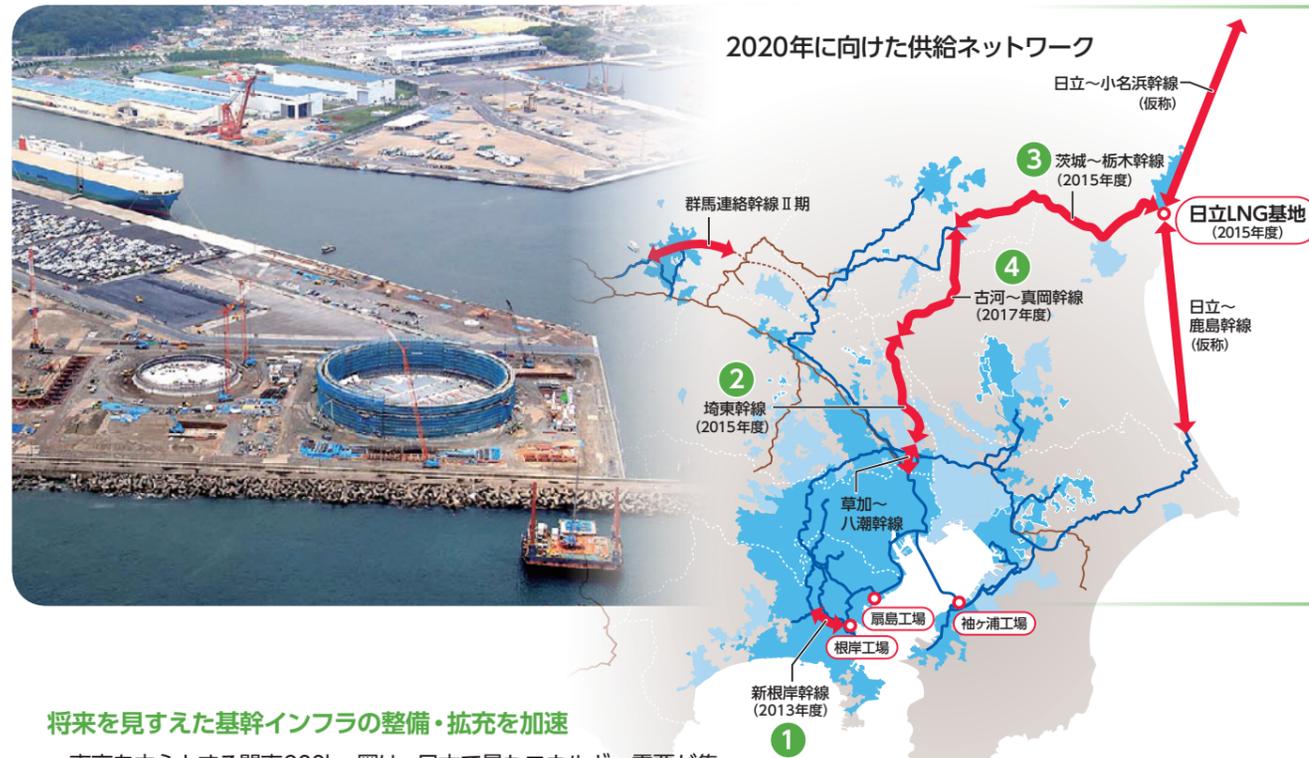
自社管理船による「プルートLNGプロジェクト」からの初受け入れ

## 特集:明日を見すえた取り組み

## 都市ガスの製造・供給

# 天然ガス需要の拡大に合わせて、 製造・供給インフラの拡充に注力しています。

東京ガスは安定供給のため、天然ガスの需要増や供給エリアの拡大に合わせ、首都圏を中心にLNG基地の製造能力の拡充や輸送導管網の延伸を進めてきました。「2020ビジョン」では、北関東を中心とする潜在需要の開発に向けた供給能力の拡充と、パイプラインのループ化による安定供給の一層の強化を重要戦略と位置づけ、その柱のひとつとして、茨城県における製造・供給インフラの整備・拡充を着実に進めています。

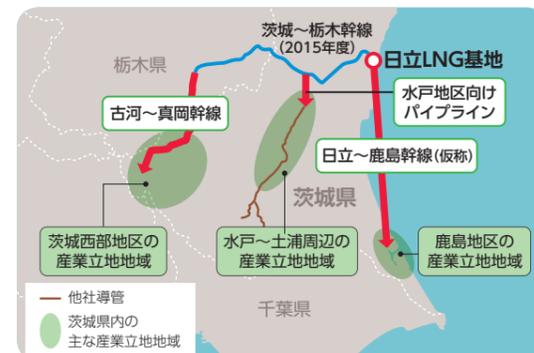


## 将来を見すえた基幹インフラの整備・拡充を加速

東京を中心とする関東200km圏は、日本で最もエネルギー需要が集積するエリアです。特に北関東は、産業用需要が集積しているもののガスのパイプライン敷設はまだ限定的です。

2009年12月、東京ガスと茨城県は、低炭素社会の実現と地域経済のさらなる活性化のため、双方が協力して県内の天然ガスインフラを整備し、有効活用を推進することで基本合意しました。この基本合意に基づき、2012年7月に茨城県日立港区内で、当社第4のLNG受入基地となる「日立LNG基地」を、2012年1月に同基地と栃木県真岡市にある既存のパイプラインを接続する「茨城～栃木幹線」を、それぞれ着工しました。こうした取り組みに加え、同基地を中心に茨城県におけるインフラ整備を加速しています。

## ■ 茨城県における天然ガスインフラの新たな取り組み



## 「茨城事業部」を設置し、総合窓口機能を強化



藤本 正之 茨城事業部長

茨城県における天然ガスインフラの整備・拡充は、産業・エネルギーの立地集積県として期待が高まる茨城県の増大する天然ガス需要に対応するとともに、首都圏全体の供給インフラの安定性向上につながるという、非常に意義のある取り組みです。2013年4月、東京ガスは、水戸市内に「茨城事業部」を設置いたしました。取り組みを進めるうえでの関係行政や自治体等の対応、当社グループ内の情報連携等の総合窓口機能を果たします。地域の皆さまと十分に協議し、当社事業をご理解いただけるよう努めるとともに、緊密に連携しながら茨城県の経済活性化にも寄与していきます。

## 「日立LNG基地」の建設工事に着手

「日立LNG基地」は、東京ガスが初めて東京湾外に建設するLNG基地です。「2020ビジョン」に掲げた天然ガスの需要増に対応した製造・供給インフラ構築の中核的な位置づけであり、東京湾内の既存の3工場と連携することで、供給インフラ全体の安定性の向上を図ります。

同基地では、地上式として世界最大規模となる23万kℓのLNGタンクをはじめ、熱量調整用のLPGタンク、外航LNG船の受入設備となる大型棧橋等を建設します。2012年7月に建設工事に着手し、「茨城～栃木幹線」とともに、2015年度に稼働を開始する予定です。



「日立LNG基地」に建設中のLNGタンク(2013年7月現在)

## ■ 主な高圧幹線計画

名称	区間	使用開始予定
1 新根岸幹線	横浜市磯子区～泉区	2013年10月
2 埼玉～八潮幹線	草加市～古河市	2015年10月
3 茨城～栃木幹線	日立市～真岡市	2016年3月
4 古河～真岡幹線	古河市～真岡市	2018年3月

	当社高圧ガス導管		東京ガスグループ供給エリア
	他社高圧ガス導管		東京ガス卸供給エリア

## 高圧幹線のループ化により、 関東全域のエネルギーセキュリティ向上に貢献

東京ガスでは、既存3工場と「日立LNG基地」の4基地体制により、供給インフラ全体の安定性向上を図るとともに、日立基地を活用し、ローリー車や国内への大型船・小型船によるLNG供給体制を強化します。さらに、日立基地を起点とした左図の幹線との接続を実現することで、茨城県を中心とする北関東における需要開拓に向けて前進させるとともに、既存の幹線と接続してループ化を図ることによって、関東全域のエネルギーセキュリティ向上に貢献していきます。

また、パイプライン連結による緊急時のガス相互融通体制を整備することで、東日本の天然ガス供給ネットワークをさらに強固なものにしたいと考えています。

入社してすぐに「日立LNG基地」のタンク設計に携わり、着工してからは、現場で工事が安全かつ計画どおり進捗するよう施工・工程管理に携わっています。「日立LNG基地」は、東京ガスグループが天然ガスの供給エリアを首都圏から拡大していくための先駆的かつ基盤となる重要なプラントです。その意味において、大切なプロジェクトで責任も重大ですが、プロジェクトメンバーの一人として使命感をもって臨んでいます。



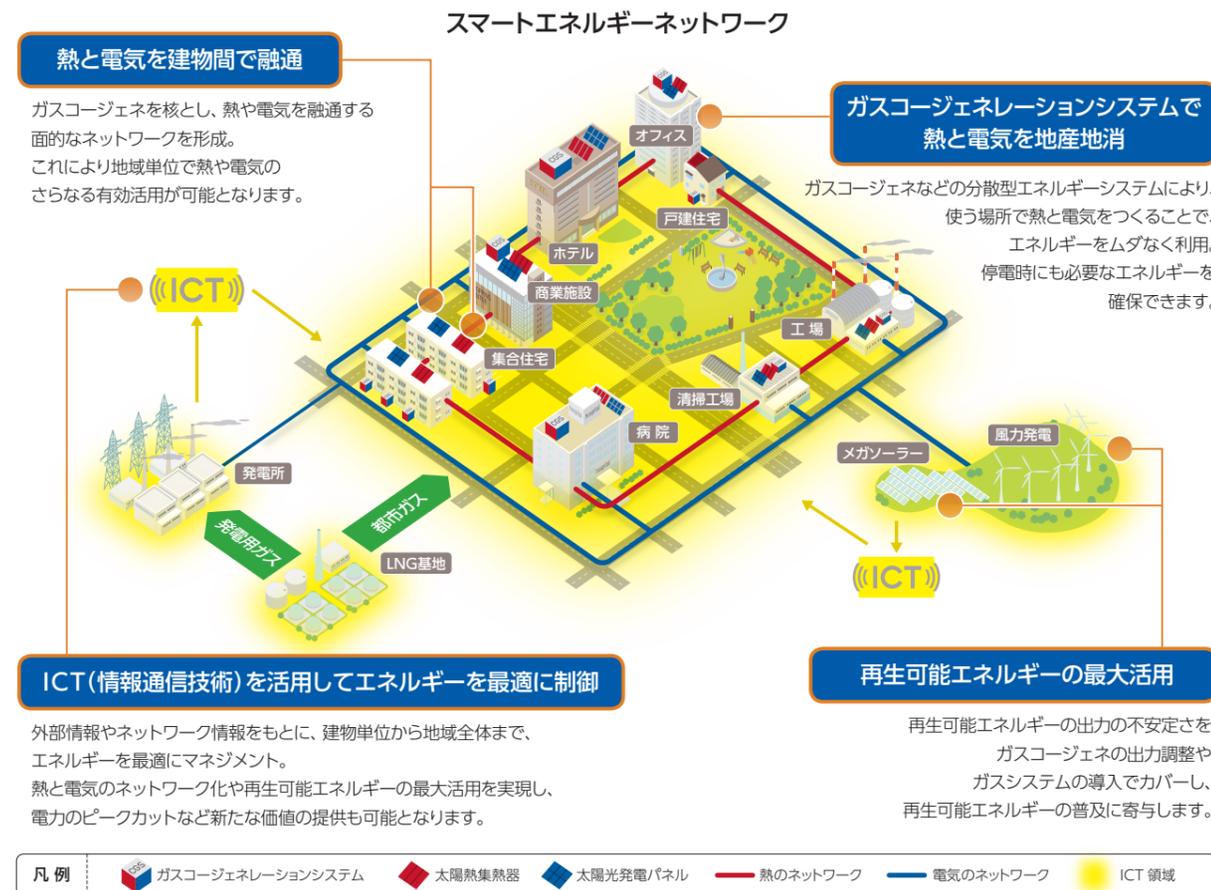
吉田 雄介  
生産エンジニアリング部 日立プロジェクトグループ

## 特集:明日を見すえた取り組み

## お客さまソリューション

# スマートエネルギーネットワークで、都市の新しい価値創出に貢献します。

東京ガスは、CO<sub>2</sub>排出量の削減に加え、節電やエネルギーの安定確保など昨今の社会課題の解決に向けて、地域のエネルギー利用のスマート化、「スマートエネルギーネットワーク(以下、スマエネ)」に取り組んでいます。社会の課題を地域単位で解決することによって、地域全体のエネルギー効率が向上するとともに、防災機能をはじめとしたさまざまな価値が生まれ、都市の価値向上に貢献します。



## 首都圏に広がるスマエネ

スマエネとは、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を核とし、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です。

東京ガスでは、2011年から「千住テクノステーション(自社施設)」において、2012年には集合住宅である「磯子スマートハウス(社宅)」において実証試験を進めており、どちらも高い

省エネ効果が得られています。

現在では、「環境性・防災性に強いまちづくり」としての社会からの期待も高まり、田町や豊洲等の再開発地域のほか、新宿副都心エリアや複合施設「東京イースト21」など、それぞれの地域特性に合わせて、首都圏各地で導入されています(右上図)。

## スマエネの可能性を追求し、多様化する要望に応えたい



東京ガスは「2020ビジョン」で、エネルギーを賢く使う「スマート化」の推進を掲げており、その総合的な取り組みがスマエネです。昨今、ガスコージェネを核に、電気・熱・再生可能エネルギーなどのベストミックスを実現する社会システムとして、認知されるようになりました。しかし、私たちは環境やエネルギーだけでなく、それ以外の価値の提供も大切だと考えています。たとえば、エネルギーセキュリティの価値。この4月にリニューアルした「東京イースト21」は、災害時や停電時における高度なBCP機能で注目を集めています。さらに快適性などにも取り組みます。今後はスマエネの可能性を追求し、多様化するステークホルダーの要望に応えていきたいと思っています。

田上 誠二 スマエネ推進部 スマエネ事業企画グループ

## 首都圏各地のスマエネプロジェクト



## 地域・オフィスビル・暮らしの「スマート化」を推進し、新しい付加価値を提供

地域のエネルギー利用の「スマート化」に加え、毎日の暮らしやオフィスの中でエネルギーを賢く使う「スマート化」も推進しています。エネルギー使用量の「見える化」によってお客さまの省エネ行動をサポートするエネルギーマネジメントシステム(BEMS・HEMS)の開発・導入を進めており、2013年にはオフィスビル向け「楽省BEMS」を商品化。また、「磯子スマートハウス」ではHEMSによってどれほどの省エネ効果が生まれるかを検証しています。

今後も、さらなる技術革新などに取り組み、環境性はもちろんのこと、安心・安全、快適性といった新たな価値を創出し、誰もが暮らしやすく、働きやすい街づくりに貢献していきます。

「磯子スマートハウス」の実証試験が1年を経過し、省エネ性でよい結果が得られていますが、私たちが追求しているのは、快適性とのバランスです。多様化するお客さまのライフスタイルに合ったエネルギーを供給し、かつ新しい価値



榎本 奈津子  
スマエネ推進部 スマエネ事業企画グループ

をいかに提供できるかが大切です。この実証試験を軸に地域ぐるみの取り組みにもチャレンジしていきたいと思っています。

## CSR3つの重点活動

## 社員が語るCSRの取り組み

## エネルギーセキュリティの向上

都市ガスの製造・供給を  
24時間見守り、  
お客さまの快適な生活を  
支えます。

防災・供給部 供給指令室 供給指令センター 川瀬 浩二



### Q. 供給指令センターの 平常時の役割について 教えてください。

供給指令センターは、工場での都市ガス製造からお客さまへの供給まで、24時間体制で集中監視・コントロールする司令塔です。時間帯や気温などさまざまな要因によって変化する都市ガスの需要を予測し、工場への製造量の変更指示をはじめ、ガバナステーションで圧力を高圧から中圧に調整し、ガスホルダーに蓄えられた都市ガスを需要に応じて送出するなど、製造量と供給量のバランスを保ち、安定供給に貢献しています。

### Q. 大規模地震発生時には、 どのように 安全を確保するのですか。

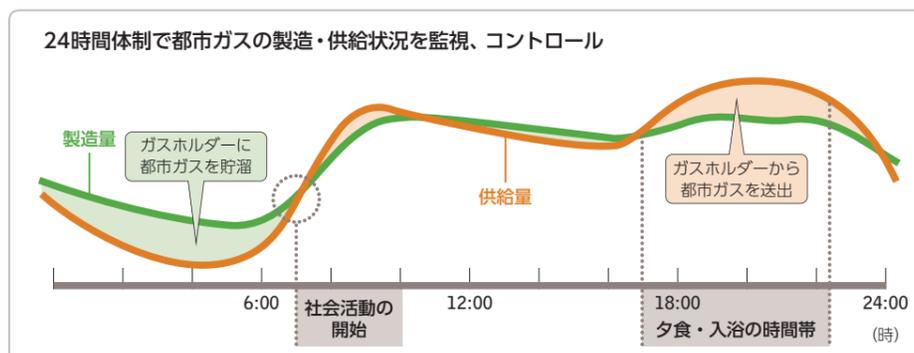
供給指令センターは、東京ガスの地震防災対策の3つの柱「予防」「緊急」「復旧」のうち、「緊急」を担っています。大地震発生時に最も重要なのは、都市ガスによる二次災害を防ぐことです。お住まいや建物単位でガスの供給を停止するしくみもありますが、供給指令センターでは、地震防災システム(SUPREME\*)によって被害情報を収集・分析し、被害の大きいブロックへの供給停止判断や遠隔遮断などの初動措置を行い、地域全体の安全を確保します。また、他ガス会社や卸ガス事業者とガスの相互融通を行う際は、受入圧力や受入流量の指示も行います。

\* 約1km<sup>2</sup>に1基、東京ガス管内に約4,000基の高密度に設置された地震センサーを利用するシステム。

### Q. 適切な初動措置のために、 どのような取り組みを 行っていますか。

供給指令センターでは、地震発生を想定した防災訓練を毎週実施しているほか、国や自治体が実施する訓練への参加や相互融通を行う企業との合同訓練など、年間100回以上の防災訓練を行っています。初動措置では、ガスの供給停止判断が最も重要です。震災時は、あらゆる状況下で10分以内に適切な判断が求められるため、毎回さまざまな状況を設定し、100%対応できるように訓練を行っています。供給指令センターは、二次災害を発生させないための「最後の砦」の意識で、今後も盤石の体制で、災害時に適切な対応ができるように取り組んでいきます。

## ● 1日の都市ガス製造量・供給量



## ● ブロック化イメージ



## 社外の方からの声

国際石油開発帝石株式会社  
天然ガス供給本部  
パイプラインユニット  
シニアコーディネーター  
本間 美秀様

緊急時の安定供給に向けて、  
相互融通など協力体制を構築しています。

昭和37年に敷設された日本海側から太平洋側へ横断する弊社の東京ラインと東京ガスの高圧幹線は接続されており、災害時等にガスの融通が可能となっています。平成7年に土石流で東京ラインが損傷したときには、東京ガスから融通を受けることで、沿線のお客さまにガスを継続供給することができました。その後は、毎年東京ガスとの合同訓練を実施し、現場力の継承を行っています。さらに、静岡ガス(株)を加えた3社による緊急時相互融通体制が構築され、供給セキュリティが格段に向上し、お客さまに安心してガスを使っていただけるものと確信しています。

### ひとりでも多くのお客さまに、 ガスの復旧方法や防災の知識を お伝えしたい。

集合住宅にお住まいのお客さまに向けて、マンションの管理組合の協力のもと機会をいただき、ガスの安全に関する情報提供を実施しています。東京ガスの安全に対する取り組みや防災の心得をお伝えするほか、メーター復帰を体験できるデモ機を使って、ガスメーターの復旧方法を周知しています。しかし、東日本大震災発生時はメーター復帰ができずに電話で問い合わせをされたお客さまも多く、ご不便をおかけすることになってしまいました。そのため、今後もひとりでも多くのお客さまとお会いし、お伝えすることで、安心で安全な暮らしを守るお役に立ちたいです。

## ライバル社員の声

東京ガスライバル港  
みなと店  
鈴木 勝



## CSR3つの重点活動



## 社員が語るCSRの取り組み

## 環境への貢献

# 「エネファーム」の普及を拡大し、 快適な暮らしと 地球環境の保全に貢献します。

燃料電池事業推進部 燃料電池開発グループ 小林 広介



## Q. 家庭用燃料電池「エネファーム」は、なぜ、環境に良いのですか。

「エネファーム」は、都市ガスから電気とお湯をつくりだす家庭用コージェネレーションシステムです。通常、発電所の電気は、発電時の利用困難な廃熱や送電ロスが生じるため、家庭に届くまでに約6割のエネルギーが失われます。「エネファーム」は、都市ガスから取り出した水素と空気中の酸素を化学反応させることで発電し、その際発生する熱を給湯に利用するため、エネルギーを無駄なく活用できます。電気をつくる場所と使う場所が同じなので送電ロスもなく、省エネ、省CO<sub>2</sub>に貢献するエネルギーシステムなのです。

## Q. 2013年4月に発売した「エネファーム」の特長を教えてください。

「エネファーム」は2009年に販売を開始し、今回の新製品で3代目となります。新しい「エネファーム」は、さらなるコストダウンと設置スペースのコンパクト化を図りました。コストダウンは、システムの簡素化により部品点数を従来モデル比約20%削減したことなどで実現しました。また、機器の奥行き寸法を削減し、ユニットを3分割にしたことで、限られたスペースにも柔軟に設置できるようになっています。総合効率についても、発電時に発生する熱を回収する経路の断熱強化などによって排熱回収効果を高めた結果、世界最高となる95% (LHV)\* を達成しました。

\* 低位発熱量基準 (Lower Heating Value) の略。燃料ガスを完全に燃焼したときの発熱量から水蒸気の凝縮潜熱を差し引いた値。

## Q. 今後の課題は何ですか。

東日本大震災以降は環境性だけでなく、分散型発電システムという観点からも、「エネファーム」に対する問い合わせが増え、社会からの期待の高まりを感じています。今後は戸建住宅だけでなく集合住宅でも採用いただき、より多くのご家庭でご利用いただけるよう、「エネファーム」の一層のコンパクト化と低価格化をめざしていきます。私たちは常に「なんとかなる！ なんとかする！」というマインドで仕事に取り組んできました。これからもこうしたマインドで、「エネファーム」の普及を通じてお客様の快適な暮らしと地球環境の保全、電力ピークカットなどに貢献していきます。

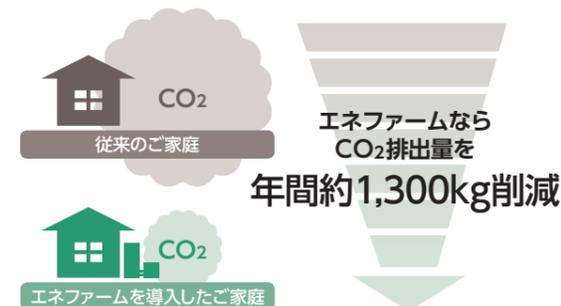
### ● エネファームがCO<sub>2</sub>排出量を削減

エネファームは、家で使う電気とお湯を一緒につくりだすシステム。電気を使う場所できり、発電時の熱をお湯として使うことができるためエネルギーロスが少なく、大幅なCO<sub>2</sub>排出量の削減につながります。

#### CO<sub>2</sub>排出量の比較



\* 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 (1.08kWh) を従来システムでまかなった場合との比較  
 \* 一次エネルギー換算値 電気: 9.76MJ/kWh (エネルギー仕様の合理化に関する法律) ガス: 45MJ/m<sup>3</sup> (当社データ) 給湯効率: 80%  
 \* CO<sub>2</sub>排出係数 電気: 0.69kg-CO<sub>2</sub>/kWh (中央環境審議会地球環境部目標達成シナリオ委員会中間取りまとめ) 平成13年7月より) ガス: 2.29kg-CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> (当社データ)



\* 火力発電+従来型給湯器を使用したケースとエネファームを使用したケースの1年間のCO<sub>2</sub>排出量の比較。戸建住宅延床面積120m<sup>2</sup>、4人家族を想定 (東京ガス試算)

#### 社外の方からの声



パナソニック株式会社  
 アプライアンス社  
 スマートエネルギーシステム事業部  
 燃料電池技術グループ  
 マネージャー

加藤 玄道様

総合家電メーカーの経験を活かし、  
 お客さまに喜んでいただける商品をお届けしたい。

弊社は、お客さまに喜んでいただくことを生業としてきた総合家電メーカーです。東京ガスとの強いパートナーシップのもと、「エネファーム」の開発を推進してきました。「エネファーム」は、東京ガスの「高度なガス利用技術」と弊社の「社会のニーズを商品化する技術」、この両者が手を組んだからこそ生み出せた商品です。販売を開始して以来、累計販売台数は2万台を突破しましたが、これはまだまだスタートラインであり、「2020年までに累計30万台を設置」という私たちの共通の夢を現実にするためにも、一歩一歩着実に取り組んでいきたいと思っています。

#### お客さまの変化するニーズにお応えできる知識とサービスを提案していきます。

ご家庭のお客さま向けに、「エネファーム」や太陽光発電などの環境商材やリフォーム等の提案営業をしています。東日本大震災以降、自家発電への関心や省エネ・省CO<sub>2</sub>などお客さまのエネルギーに対する意識も変わり、「エネファーム」の問い合わせも増えています。「エネファーム」で発電するとエネルギーの8割以上が使い、CO<sub>2</sub>も大幅に削減できることをお伝えすると多くのお客さまが驚かれます。以前、親子でそれぞれの家に「エネファーム」をご採用いただいたことがあり、商品を確認してもらえた喜びを感じることができました。今後もお客さまのニーズにお応えできる知識とサービスをご提供したいと思っています。

#### ライバル社員の声

東京ガスライバル町田  
 執行役員統括部長  
 鶴岡 孝章



CSR3つの重点活動

社員が語るCSRの取り組み

地域社会への貢献

地域社会のお客さまに愛され、  
東京ガス料理教室は  
100周年を迎えました。

リビング営業部 リビングPRグループ「食」情報センター 工藤 裕子



Q. 東京ガス料理教室のあゆみについて教えてください。

東京ガス料理教室の始まりは1913(大正2)年、調理用燃料が薪からガスに代わろうとしていた時代のことで、ガス調理機器が、薪や練炭で調理するよりも利便性の高いことを体験していただきました。その後、欧米の食文化が入ってくると、オープン料理の教室を開催するなど、お客さまの求める暮らしや食スタイルに応じた情報を発信してきました。1990年代には、食育やエコをテーマにしたプログラム、2000年代には、忙しい毎日だからこそ短時間でおいしく調理できる「ガスでスピードクッキング」など、時代のニーズに応えたプログラムを提供しています。

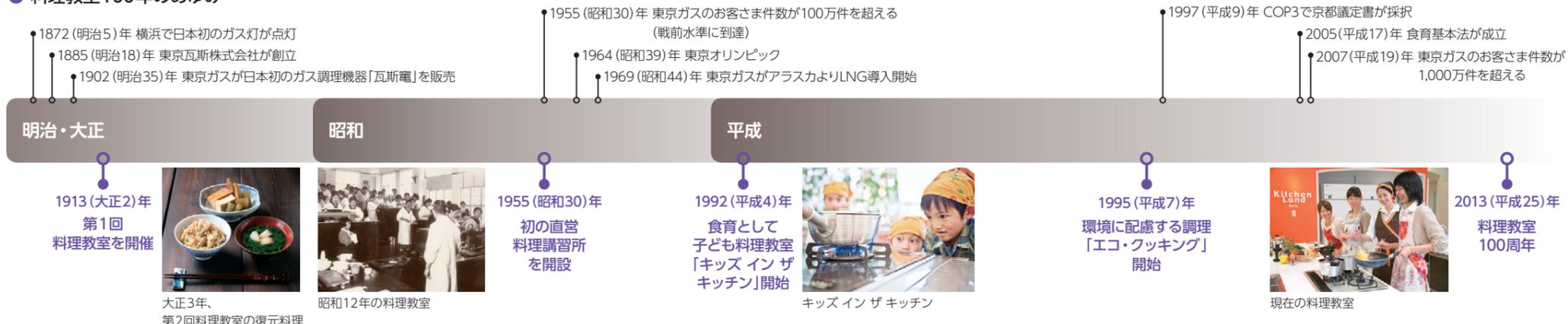
Q. 料理教室で伝えようとしていることは何ですか。

私たちが100年前から伝え続けているのは、「炎の調理ならではのおいしさ」です。時代とともに、調理機器も料理も変化してきましたが、ご家庭でおいしいものを食べたいというお客さまの気持ちはいつの時代も変わらずにあります。私たちは、進化するガス調理機器の機能性や安全性とともに、日々の食事に役立つレシピや調理技術、食に関する情報をお客さまへ提供していきたいと考えています。今の時代は、食においても地球環境の保護が大切ですから、「お湯を沸かすときは蓋をすると効率的です」といった、「エコ・クッキング」の考えをすべてのプログラムでお伝えしています。

Q. 今後、どのようなことに力を入れていきますか。

ありがたいことに、料理教室にご参加いただいたお客さまの満足度は非常に高く、男性のお客さまの参加も多くなっています。今後はこれから料理を始めようという若い世代や、まだ「炎の調理ならではのおいしさ」と最新の調理機器をご存じないお客さまにも教室に足を運んでいただきたいと考えています。そのために、仕事帰りでも参加できる時間帯や土・日曜日に教室を開催するなどの工夫をしています。より多くのお客さまに教室を体験していただくことで、これまで以上にお客さまの暮らしや食生活の充実にお応えしたいと考えています。

● 料理教室100年のあゆみ



調理を通して、社会問題の解決に貢献されることを期待します。

東京ガスは大正時代に料理教室をスタートし、おいしい料理を伝えることで家庭の食卓を支えるとともに、社会問題の解決に貢献してこられました。食育基本法が制定される以前の1992年に、子ども料理教室「キッズ イン ザ キッチン」を開始し、さらに環境問題がクローズアップされるとすぐに、「エコ・クッキング」を提唱し実践されています。これから迎える高齢社会に向け、ライフステージにあった食育が求められています。日本の今と次世代を担う子どもたちのために、東京ガス料理教室が果たす役割は、ますます重要になってくると思います。

料理教室で学んだことを、  
生活で活用していただくことが  
よろこびです。

料理教室の講師として、ガスの強い火で調理すると味も見た目も違ってこことや、ガスだからこそおいしくなるポイントをお伝えしています。お客さまに、おいしいと言っただけだけでなく、家に帰って実際に作りましたという声をいただけるのが嬉しいです。教室を運営するうえで、私がいちばん大切にしているのは、料理を楽しんでもらうことです。食材をクイズ形式で紹介したり、ゴミの量の少なさを競争したりと、楽しみながら食育やエコに触れられるような工夫をしています。

ライバル社員の声

東京ガスライバル横浜南港南店  
田原 亜矢子





## ステークホルダーダイアログを開催

# 東京ガスの果たすべき社会的責任と期待

東京ガスはCSRを推進するうえで、ステークホルダーダイアログを自分たちの取り組みの方向性検証と改善につながる重要な活動として捉え、定期的を実施しています。今回は、駿河台大学経済経営学部教授の水尾順一氏をお招きし、東京ガスグループが事業を通じて果たすべき社会的責任と、当社グループへの期待についてうかがいました。

### ステークホルダーダイアログ 2013

日時 2013年7月4日(木)  
9時30分～11時

場所 東京ガス(株) 本社会議室

出席者 ステークホルダー：1名  
ファシリテーター：1名  
東京ガス：役員1名、社員7名

東京ガスグループは、本業を通じて社会的責任を果たしていくことをCSRの基本とし、その中でも特に重要な取り組みとして「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」の3つを設定しています。ステークホルダーダイアログでは、これらの「3つの重点活動」の取り組みに対する評価と今後の活動への期待、さらにはコンプライアンスや人材育成など、当社グループに期待する社会的責任について意見交換を行いました。



#### ステークホルダー

##### 水尾 順一氏

駿河台大学経済経営学部教授  
日本経営倫理学会副会長

#### ファシリテーター

##### 山吹 善彦氏

株式会社シータス&ゼネラルプレス  
エグゼクティブ・プロデューサー

#### 東京ガス参加者

三神 正博 取締役常務執行役員

沢田 聡 広報部長

中塚 千恵 広報部 CSR室長

岡田 智雄 人事部 人事労務グループマネージャー

田原 敦男 環境部 環境推進グループマネージャー

加島 弘敏 コンプライアンス部 コンプライアンス推進室長

村越 正章 総合企画部 経営計画グループ

安間 良明 広域圏企画部 地域広報推進グループマネージャー

## 主なご意見と東京ガスの回答

### 東京ガスのCSR活動全般に対するご意見

“本業を通じてCSRを実践”という東京ガスの考えは大切です。そのためには、まず「健康体の企業」であることが重要です。企業は経済的責任を果たすことが第一であり、本業が健康であれば、おのずと倫理的責任や社会的責任を果たすことにもつながってきます。

**回答**▶東京ガスグループの経営理念を具現化し、道筋として策定した「2020ビジョン」の実現に向けた取り組みを着実に進め、利益計画を達成することで、企業の持続的成長を図ってまいります。この取り組みを通じて、お客さま、株主、社会などへの責任を果たしていきます。また、CSRを実践するのは東京ガスグループ一人ひとりの従業員です。全員が「誇りと自信と責任感」をもって日々の仕事にあたること、それがまさに健康体の企業につながると思っています。

### 「環境への貢献」へのご意見

これからのエネルギーを考えると、「環境適合性」においては、新たなエネルギーを積極的に取り入れる、再生可能エネルギーを組み合わせるなど、ベストミックスがポイントになると思います。東京ガスは日本のエネルギー企業の中でも先鞭をつけ、イノベーターとして取り組んでいただきたい。

**回答**▶企業行動理念に「環境経営のトップランナーとして、地球環境問題の改善に貢献する」を掲げ、温暖化対策、資源循環の推進、生物多様性保全など多様な活動を進めています。温暖化対策では、お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出抑制量を2020年度目標800万トンに定めて取り組んでいます。ガスコージェネを核として、熱・電気・再生可能エネルギーを組み合わせ、ICTの活用により地域全体のエネルギーを最適に制御するスマートエネルギーネットワークの構築などに注力しています。

### 「エネルギーセキュリティの向上」へのご意見

エネルギー供給企業として、「Security(安心)」「Stable Supply(安定供給)」「Safety Culture(安全文化)」「Sustainability(持続可能性)」「Satisfaction(満足)」の5Sが重要です。これらを従業員と一体になってどう進めるかの明確な指針が必要だと思えます。

**回答**▶「安心・安全・信頼」は東京ガスが事業を行う際の根幹であり、「2020ビジョン」では特にこの取り組みを詳細に掲げ、エネルギーセキュリティの向上に対する当社の姿勢をメッセージとして伝えています。また、これらを実践するグループ従業員に対し、社内報やイントラネット、会議等コミュニケーションを推進するほか、新たな人事制度を導入する等、意識向上と一体感の醸成を図っています。今後も一人ひとりに「安全文化」が根づく取り組みに努めていきます。

### 「地域社会への貢献」へのご意見

社会貢献活動を継続して行っていくためには、従業員の理解と共感を得ることが必要不可欠です。その点、どのように取り組んでいますか。

**回答**▶グループ従業員の理解や共感を得るためには、本業の強みを活かした活動の展開が大切だと考えています。たとえば、東京ガスでは、エネルギー企業として、未来を担う子どもたちに「エネルギーと環境の大切さを伝えたい」と、2002年から「出張授業」に取り組んでいますが、担当者は東京ガスの広報パーソンとして、やりがいや使命感をもって行っています。また同時にこれらの取り組みをイントラネットなどを通じてグループ内で共有し、活動への理解や共感の醸成を図ることも取り組んでいます。



沢田

中塚

岡田

田原

加島

村越

安間

### ご意見を受けて

水尾先生から、企業が社会的責任を果たすためにまずは経済的責任が第一、というご意見をうかがい、改めて「2020ビジョン」の実現に向けて、取り組みを着実に前進させることの重要性を感じております。また、当社の「CSR3つの重点活動」に対しご指摘いただいた「従業員の理解と共感」「明確な指針の共有化」については、常に念頭に置き取り組んでまいります。そして、エネルギー企業のイノベーターとしての期待に応えるべく、グループをあげて努力を重ねてまいります。



取締役常務執行役員(CSR担当役員) 三神 正博

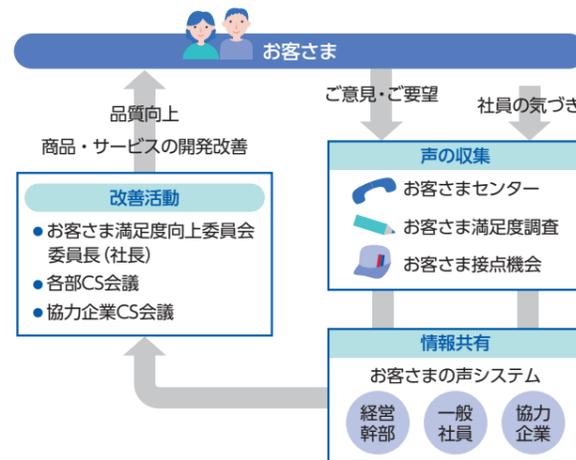
## お客さまとともに

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。「常にお客さまの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も共有し、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。

2012年度は1万4,132件のご意見・ご要望をいただきました。内訳は、感謝(14.7%)、ご不満(15.6%)、制度要望(69.7%)です。こうした声をふまえ、75件の業務改善を行いました。その一部は、東京ガスの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

#### お客さまの声

インターネット開閉栓(お引越しの際の手続き・ガスの使用開始/中止)の申し込みページへの入り口が少なく、バナーも小さいためわかりづらい。  
また、スマートフォンでも快適に開閉栓の申し込み手続きができるようにしてほしい。

#### 改善しました

- ① ホームページのトップページにリンクを追加、「ご家庭のお客さまメニュー」ページにあるバナーを一新し、入り口を拡大しました。
- ② スマートフォン用の開閉栓申し込み対応画面を開発しました。



### 地域密着の東京ガスライフバル体制

東京ガスは、2009年10月1日から「東京ガスライフバル」体制をスタートさせました。それまで作業内容により問い合わせ先が異なっていた業務に関して、東京ガスライフバルが地域の窓口としてワンストップでお客さまサービスを提供しています\*。多様化するお客さまのライフスタイルやニーズにきめ細かくお

応えし、一件一件のお客さまとのより親密な関係づくりをめざします。(広域地区を除く東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県のエリア[63ブロック42法人 2013年4月1日現在])

\* ガス設備定期保安点検や、検針業務、ガス機器の営業・修理・設置およびガスの開閉栓業務など、東京ガスライフバルがまとめて提供

## 株主・投資家とともに

東京ガスのIR活動は、資本市場とのコミュニケーションを通じて、経営の健全性・透明性を確保するとともに、資本市場の期待を経営に反映させ、東京ガスグループに対する理解と信頼の向上をめざします。

### 利益配分方針

2011年11月に発表した「2020ビジョン」では、2012～2020年度計の連結営業キャッシュフローを、2兆2,400億円と計画しています。これに、このほかのキャッシュインを加えた2兆4,800億円のうち、17%にあたる4,200億円を株主還元へ充当します。配当に加え、消却を前提とした自社株取得を株主還元策のひとつとして位置づけ、総分配性向(連結当期純利益に対する配当

と自社株取得の割合)の目標を、2020年度に至るまで各年度6割程度といたします。また、配当については、安定配当を維持しつつ、中長期の利益水準を総合的に勘案し、成長に合わせて緩やかな増配を実現していきます。2012年度は、前年度より1株あたりの配当金を1円増額し、10円の配当となりました。

### 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の開催や、経営トップによる個別ミーティングを積極的に行っています。個人株主の皆さまには、配当金通知と同封で、事業内容や決算概要を報告する「東京ガス通信」を送付するほか、当社ショールームや工場などの施設見学会を開催しています。個人投資家の皆さまには会社説明の場も積極的に設けています。

また、ホームページで、決算説明会の内容を動画で配信する

とともに、決算説明資料を掲載するほか、機関投資家向けと個人投資家向けのページを設けて、ニーズにお応えするタイムリーな情報発信に努めています。

#### 株主・投資家対応実績(2012年度)

内容	実施回数(回)
決算説明会、供給計画説明会 ※テレフォンカンファレンス含む	5
海外との個別ミーティング(うち海外投資家訪問)	332(119)
個人株主向け施設見学会	8
個人投資家説明会	4

## お取引先とともに

公益的使命と社会的責任を果たすために、お取引先との関係においても、購買活動の行動基準を定めたり、信頼関係の構築に努めるなどの活動を日々行っています。

### 購買活動の行動基準

東京ガスは、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月よりこれらをホームページに公開しています。今後も、これらの基準・方針をもとに透明性が高く、公平・公正な取引を基本としたお取引先との信頼関係を確立し、ともに「安心・安全・信頼」のブランド価値の向上に努めています。

#### 購買活動の行動基準

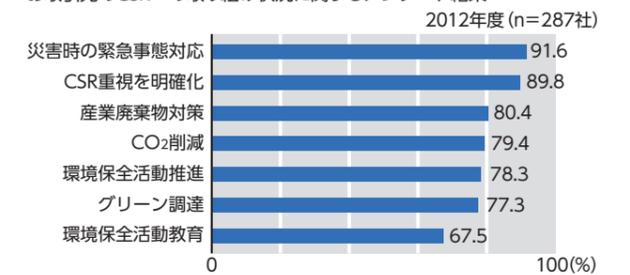
オープン	良質で安全かつ経済的であれば、国内外を問わず幅広く調達することを基本とし、その手続きも理解しやすい簡素なものとしたします。
公平・公正	お取引先については、品質・価格・信頼性・納期の確実性・アフターサービス・既設設備との整合性・技術力・経営状態・CSRへの取り組み姿勢などを総合的に勘案し、経済合理性に基づいて公平・公正に選定します。
相互信頼	公平で公正な購買取引を通じて、お取引先の皆さまとの信頼関係を確立し、相互の発展のもと協働して「安心・安全・信頼のブランド価値」の維持向上に努めます。経済的で安定した都市ガスの供給には、お取引先の皆さまとの相互信頼に基づき、品質の確保を前提に、適正な価格で、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。
CSRへの配慮	(1)コンプライアンス 購買取引は、当社およびお取引先の皆さまの双方が、労働や人権等に依る法規を含む全ての関連法規とその精神、社会規範および企業倫理を遵守すべきであると考えます。 (2)環境の保全 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・基本方針に加え、主な調達品目、調達手続きをホームページに公開し、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要、コンプライアンスや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。調査の結果、必要な場合には各社役員と面談を行っています。

#### お取引先のCSRへの取り組み状況に関するアンケート結果



※ 質問に対し「取り組んでいる」と回答した企業 (%)  
※ 調査対象は前年度に一定以上の取引のあるお取引先に限定

## 従業員とともに

東京ガスでは、従業員一人ひとりが能力を最大限に発揮できる「活力あふれる組織」の実現をめざし、さまざまな制度を整えるとともに、「働きやすい職場づくり」のための支援制度を整え、制度利用のための意識啓発にも力をいれています。さらに、従業員の健康と安全な職場環境の整備も進めています。

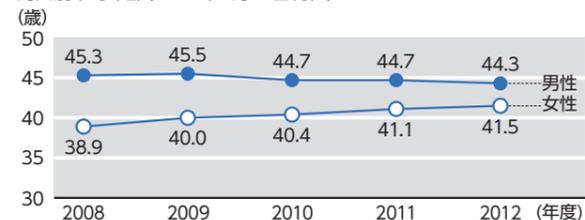
※データは全て東京ガス単体

### ダイバーシティへの取り組み

#### 女性や若年層の積極的な登用

若年層・女性なども積極的にポスト登用を行うなど、性別や学歴などにかかわらず、一人ひとりの能力・成果を反映した公正な処遇を徹底しています。

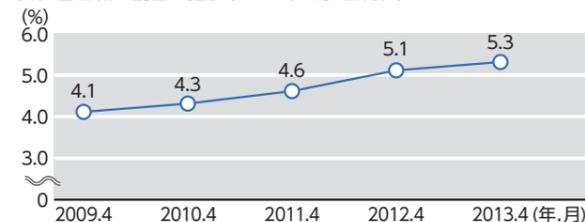
男女別平均年齢(2013年3月31日現在)



勤続年数(2013年3月31日現在)



女性管理職の割合の推移(2013年4月1日現在)



### 人材育成制度

#### 東京ガスの人材育成制度

「人は仕事を通じて成長する」という認識のもと、「職場での上司による仕事を通じた指導育成(OJT)」を中心に、「教育・研修(Off-JT)」「本人による自己啓発」および「異動・ローテーション」などを効果的に組み合わせることによって、従業員の能力開発を行っています。また、「仕事を通じた自己実現に、自らの働きがいを見出す」ことができるよう、人材公募制度やキャリアアップ面接などを実施しています。

#### 複線型人事制度

2013年4月から、社員一人ひとりの持ち味・強みをきめ細やかに評価し、人材育成を一層促進するとともに、組織成果の最大化を追求する複線型(貢献タイプ)人事制度を導入しました。

採用状況(新卒)の内訳(2013年4月1日現在) (名)

区分	2009	2010	2011	2012	2013(内訳)
院・大卒	89	102	109	98	108 男性 82 女性 26
高卒	110	164	155	155	161 男性 157 女性 4
合計	199	266	264	253	269 男性 239 女性 30

※ 高専卒は院・大卒に含む

#### 再雇用制度(セカンドライフ支援制度)

定年を60歳としていますが、「改正高齢者雇用安定法(改正高年齢法)」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、改正高年齢法施行に伴い、「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状況(2012年度)

定年退職者数(比率)	52名(22.7%)	
再就職者数(比率)	東京ガス*1	157名(68.6%)
	関係会社など	20名(8.7%)
早期退職*2	19名	

\*1 前任契約社員(準社員)として採用された人数

\*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

#### 障がい者の雇用

障がいを持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。今後も障がい者雇用を促進するため、障がいの内容や程度に合わせて設備を改良し、安全で働きやすい環境整備を行うとともに、さらなる就業職場・職域の拡大を進めていきます。なお、2013年6月現在、142名が在籍しており、法定雇用率2.0%を達成しています。

複線型人事制度の概要

	めざす姿
エキスパート	特定の領域における業務経験を通じて得た技能・技術・知識や人望を活かし、東京ガスグループの現場をまとめる、またはサポート業務を推進する
ジェネラル	さまざまな業務経験を通じて得た技能・技術・知識をもとに得意分野を磨きながら、全体最適の視点をもって東京ガスグループの事業を推進する
ビジネス・フェロー	専門分野における高度な技能・技術・知識によって、東京ガスグループのソリューションやイノベーション機能の向上を推進する

### 働きやすい職場環境づくり

#### ワークライフバランスの推進

「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。育児支援では、産前産後休暇(男性の場合は、配偶者出産に伴う5日間の特別休暇)終了後、子が満3歳の誕生日以降の最初の4月1日の属する4月末日まで「育児休職」と、妊娠中および子が小学校3年生修了まで「育児勤務」が利用できます。

諸制度の利用者数(2012年度)

育児休職(子が満3歳に達した直後の4月末日まで)	79名 (うち男性0名)
育児勤務(妊娠中および子が小学校3年生修了まで)	219名
介護休職(3年以内)	1名
介護勤務(2年以内)	2名
ボランティア休暇(年間5日(半日単位の取得可)を上限に支給)	134名
リフレッシュ制度(30・35・40・50歳に適用)	651名

### 労働安全衛生の取り組み

#### 労働安全衛生活動の基本理念

安全衛生は、働く人の命と健康を守るという、まさに企業が負う社会的責務であり、企業存立の基盤です。また、東京ガスがお客さまに対して標榜している「安心・安全・信頼」という企業ブランドは、安全衛生を確保し続けることによって受け入れられるものであり、企業経営上最も重要な課題だと考えています。

東京ガスは、安全衛生の確保を最優先し、安全衛生関係法令の遵守をはじめとしたコンプライアンスを徹底するとともに、災害・事故のリスクの撲滅に努め、「安全衛生のエクセレントカンパニー」をめざしています。さらには、関係会社、協力企業を含めた東京ガスグループとしての安全衛生が、高いレベルで確保されていくよう、最大限の支援に努めていきます。

#### 健康の保持・増進

健康の保持・増進に向け、一次予防(産業保健活動)の強化として、産業保健チームを設置し、職場に直接赴いて行う健康相談・職制相談・健康教育にきめ細やかに取り組んできました。また、健康配慮の前提である健康診断の100%受診を徹底し、疾病の早期発見・外部医療機関の有効活用・有所見のフォローな

ほかにも、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、制度の整備だけでなく、制度を利用しやすい環境づくりの支援も行っています。たとえば、管理職研修で理解を図ることや、育児・介護休職者には休職中の通信教育の受講や自宅でのイントラネットの閲覧環境を整備しています。また、育児休職者には復職前セミナーを実施しています。

#### 人権の尊重 ～元気の出る職場づくり～

東京ガス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考え、諸施策に取り組んでいます。

「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の参加人数はグループ合計で約10,000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。

どに努めてきました。今後も、職場・個人との連携を一層密にし、メンタルヘルスをはじめとした健康相談・職場環境改善・疾病の再発防止対応などを継続強化していき、心身の疾病予防および健康の保持・増進を図っていきます。

#### 労働災害の防止

すべての安全衛生活動をPDCAサイクルに基づいて進めるしくみである労働安全衛生マネジメントシステム(OSHMS)を、2006年度から全社的に導入するなど、労働安全衛生活動を一層強化しています。また、従業員の階層別教育や「衛生管理者研修」「安全管理者選任時研修」「職長教育」などを開催し、法定管理者養成教育も積極的に実施しています。

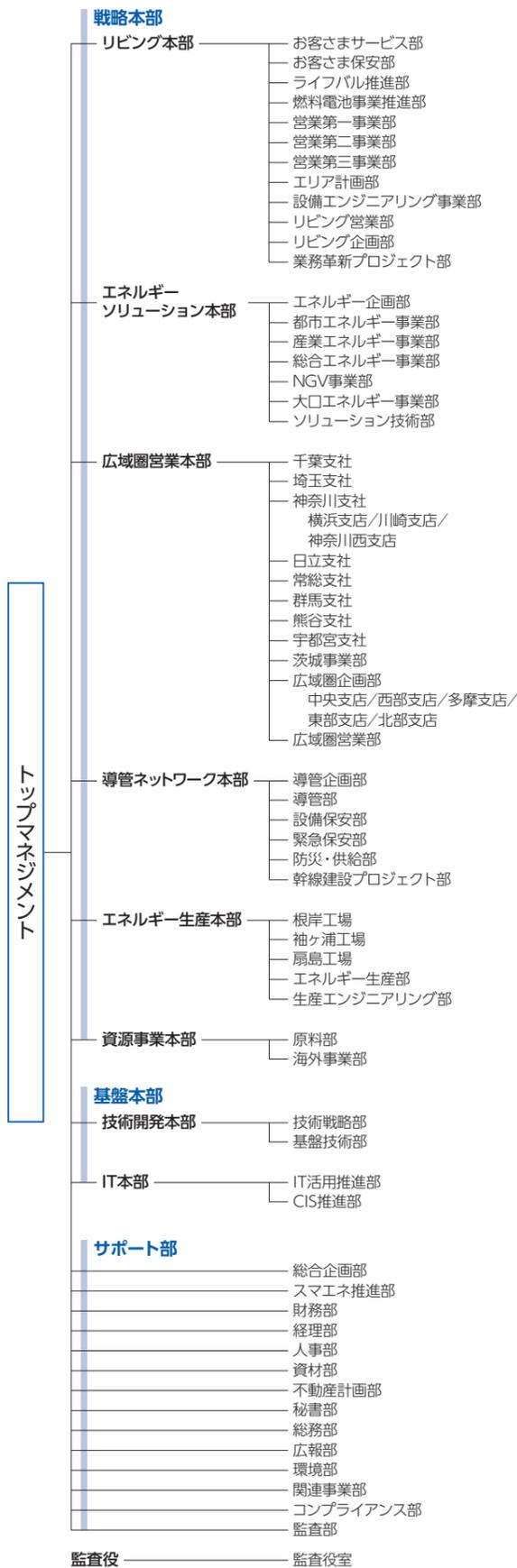
#### 交通事故の防止

交通事故防止のため、独自の社内運転ライセンス制度により、各種の運転訓練を実施しています。ライセンス更新時には、ドライブレコーダーによる運転診断と外部インストラクターによる添乗指導を実施するなど、個々の技能レベルの向上を図っています。さらに、各職場に「安全運転指導員」を配置し、定期刊行物なども活用して啓発活動に努めています。



会社関連情報

東京ガス組織図



東京ガス関係会社一覧

リビング本部		
トーセツ(株)	給排気設備・都市ガス供給に関わ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)	戸建・マンションのリフォーム事業	
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	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、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かずさ(株)		
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)		
(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	電力卸販売	
(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)	ガス配管・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)	茨城県つくば市・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・稲敷市の各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・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	プルートLNGプロジェクトへの参画	
TOKYO GAS GORGON PTY LTD	ゴーズン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.	カナダ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 ICHTHYS F&E PTY LTD	WA-285-P鉱区における上流事業への出資、イクシスLNGプロジェクトのファイナンス業務	
Tokyo Gas America Ltd.	北米における上流関連事業への出資、北米駐在員事務所業務	
ティージープラス(株)	LNGの販売	
TG Barnett Resources LP	米国バーネット堆積層におけるシェールガス開発事業への参加	
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	
不動産計画部		
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	
東京ガス用地開発(株)	豊洲・呉服橋・銀座・田町の用地開発および運営管理	
広報部		
(株)アバン・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	
日超オペレーション(株)	倉庫の荷役業	
パークタワーホテル(株)	ホテル「パークハイアット東京」の経営	

2013年9月1日現在

東京ガス 関係会社 検索

東京ガス お客さま窓口 検索

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

ガスの開閉栓やガス機器の修理・販売、住宅設備機器の販売・施工・リフォーム等、地域のお客さまの快適な暮らしをサポートします。



東京ガスライフバル(首都圏供給エリア内63ブロック)

**首都圏西** ●千代田中央、港、品川、東大田、西大田、目黒、渋谷、新宿、中野南、中野北、北杉並、西杉並、南杉並、武蔵野、調布狹江、南世田谷、東世田谷、西世田谷、西東京、多摩中央、北多摩、八王子、南多摩、西武蔵

**首都圏東** ●東江東、西江東、墨田、台東、荒川、文京、足立・埼玉東、江戸川、葛飾、千葉、木更津、練馬・板橋北、豊島、北、南板橋、石神井、浦和、蕨戸田、川口、大宮

**神奈川** ●横浜関内、横浜中央、横浜港北、横浜鶴見、横浜西、保土ヶ谷、横浜南、横浜戸塚、横浜北、町田、相模大和、相模原、湘南、川崎中原、金沢、横須賀、川崎、川崎北、湘南茅ヶ崎

エネスタ(広域圏供給エリア内)

**常総** ●竜ヶ崎、牛久／**日立** ●多賀、日立／**群馬** ●高崎住吉、高崎西、通町高崎東、光が丘、前橋、前橋北、高崎北、藤岡高崎／**熊谷** ●熊谷、行田、鴻巣、鴻巣西／**宇都宮** ●旭町、宇都宮駅東

ショールーム・キッチンランド・企業館

● 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感できます。



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

神奈川県横浜市西区みなとみらい3-5-1 Tel:045-650-6630

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

料理教室の開催や、キッチンまわりの最新ガス機器を展示しています。



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・本郷台

● 企業館

エネルギーや環境について楽しく学べます。



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(2014年3月末閉館)

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4-31-25 Tel:042-342-1715

東京ガスお客さまセンター

Tel:0570-002211 (NTTナビダイヤル)

※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

03-3344-9100/045-948-1100

※日立、群馬、熊谷、宇都宮の各エリアのお客さま

日立支社 0294-22-4131 群馬支社 027-322-2523

熊谷支社 048-522-5171 宇都宮支社 028-634-1911

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