↘ 化」を中心に据え、2020年度を実行の年度と位置づけ、取り組みを進めていく。

「ガス体エネルギーの普及拡大」グループ会社との連携を強化し、効率的な営業展開を推進していくとともに、未整備地区への導管延伸等による広域供給体制の整備によりグループシェアの拡大を図る。また、顧客の快適性を高めるエネファームをはじめとする最新ガス機器を積極的に提案するとともに、顧客満足度向上につながる新サービスや新料金の検討を行っていく。

「安定供給と保安の高度化」経年埋設内管対策、安全装置付ガス機器への買い替え促進、またガス漏れ警報器の普及拡大等に努めながら、顧客の安全・安心を支える取り組みを推進するとともに、セキュリティー対策や保安教育の充実等により保安体制の強化を図る。また、ガス管の耐震化率・ポリエチレン管化率向上ならびに事務所の建て替えなど、基幹設備の災害対策を強化していく。

「新たな事業領域へのチャレンジ」

既存事業とのシナジー効果が期待できる事業を中心に、新たな事業への挑戦に向けて積極的な投資、他企業との業務提携を見据えた具体的な取り組みを検討する。

「グループ経営基盤の強化」グループの連携を深め、経営資源を最大限に生かした事業を展開し、効率的な組織運営やコンプライアンス意識の強化等を図るため、20年4月1日に「組織体制の強化」として経営組織の変更を行った。また、人材開発、教育・研修の充実や組織の活性化を図る「人材マネジメントの強化」、デジタル技術の活用等による「効率化の推進」についても重点的に推し進め、グループ経営基盤の強化を図る。

東部ガス　家庭用分野

課題＝新築戸建ガス化率、ガス機器装備率（Ｓｉコンロ、温水暖房、エネファーム）の向上。エネファーム、温水暖房の普及促進。社員の営業スキル（新たな知識、提案）の向上。

施策＝サブユーザー営業マンに対する活動プロセスの可視化と課題発見。解決に向けた具体的活動の推進。エンドユーザー、サブユーザーのニーズ、懸念の仮説を立て、生活スタイルやサブユーザーの家に合った提案の深化。

業務用分野

課題＝既存需要の維持。既存需要先でのガス設備増設による増量販売。他燃料からの切替および新規需要の獲得。商業用途の顧客への対応強化。

施策＝省エネや省CO_2につながるコージェネレーションやボイラー、ＧＨＰなどのガス設備の導入および更新提案。国の補助金導入の支援をしてイニシャルコストの削減に貢献する。商業用途の顧客への機器販売対応や、機器メーカーとの連携を強化する。

サーラエナジー　超高齢社会が到来し、当社が事業を展開する地域においても人口と世帯数の減少が始まっている。また、電力・ガス小売全面自由化によりエネルギーを取り巻く事業環境は大きく変化し、競争は激しさを増しつつあるとともに、モノ・サービス・情報があふれる成熟化社会においては、ＩＣＴの進展もあいまって顧客のニーズはますます多様化・個別化している。

こうした環境変化にも顧客から選ばれ続け、サーラグループのエネルギー事業を継続的に成長するために、これまでの「都市ガス」「ＬＰガス」という会社別・商品別のサービス提供スキームを、「お客さま起点」と「地域軸」を主とした仕組みに変革するとともに、経営資源の効果的、効率的な再配置を通じて、収益力と競争力を高めることを目指し、2019年12月に中部ガスとガステックサービスの統合再編を実行、サーラエナジー、サーラＥ＆Ｌ（地域販社）として事業をスタートした。

今回の統合再編を機に「ＳＡＬＡ」の旗印のもとで、「暮らしのＳＡＬＡ」と「ビジネスのＳＡＬＡ」を実現するべく、地域の顧客の声に耳を傾けニーズを把握、これまで以上にグループ各社と連携し、顧客への価値提供に向けて商品・サービスを構築するとともに、顧客との顔でつながった関係を築くことで、地域社会から必要とされる存在となり、事業を拡大していく。

武州ガス　ガス事業における重要課題は、保安向上、供給安定性向上だ。また、環境負荷低減、省エネルギーの推進、社会貢献も取り組むべき課題である。そしてガス小売事業、一般ガス導管事業、小売電気事業、通信事業の各事業において、当社の提供価値を高め、より多くの顧客に利用いただき、喜んでもらうことも課題である。

「扱い方を誤るとガスは危険なものである」との認識を顧客と共有し、協働して、ガスを安全にご利用いただくとともに、定期保安検査の確実な実施、給排気不備の改善、白ガス管をはじめとした経年設備の更新に取り組む。

次に、エネファーム等の高効率ガス機器の普及、太陽エネルギー利用機器の普及、エネルギーサービスによる効率的なエネルギー利用推進に取り組む。また、調理体験会、展示会出張授業等を通じ、環境負荷低減、省エネルギーを社会に働きかけるとともに、文化イベントやスポーツイベントを開催する。

そして、顧客のご要望を捉え、新サービスの開発、サービス向上に取り組む。また、導管網整備、情報発信により、ガス利用を中心に、顧客に当社を選択していただけるように努める。

少子高齢化、情報処理技術の進展、大気中の二酸化炭素低減の動き、国際化による社会変化の方向性と速度を的確に捉え、当社の強みを生かして、事業の革新を行っていくことが重要であると考えている。

山口合同ガス　水回りを中心としたリフォームから住宅性能評価に対応した玄関回りや窓回り商材など取り扱い商材を拡大した顧客満足の向上。新設開栓、器具販売、修理業務後のアフターフォローの実施。

大多喜ガス　都市ガス・電力の小売全面自由化以降、従来の垣根を超えた事業者間の競争が激しさを増す中で、ガスの安定供給体制の維持・強化を図るとともに、より魅力的なエネルギーサービスを提案・提供することで、顧客から選ばれ、地域から信頼される総合エネルギー企業として事業の発展を目指す。そのために、20年度は以下の施策に重点的に取り組む。

顧客に安定してガスをお届けできるよう計画的に経年設備の更新と地震災害対策の強化に取り組む。

京葉コンビナート市原臨海部の顧客のガス需要の増大や燃料転換等のニーズにも応えられるよう、天然ガスインフラの整備を着実に進める。

都市ガス・ＬＰガス・電気の一体的な販売営業の展開や、ワンストップサービスでの各種対応を通じて、顧客が安心して当社のサービスをご利用いただける体制を強化する。

顧客の多様なニーズに合わせた個別提案や電気とのセット販売などを通じて、ガスおよびＬＰガスの新規獲得に取り組む。

2019年に開始した家庭向けの電気販売に重点的に取り組み、事業拡大を図る。

日本ガス　人口減少や少子高齢化が続き、ガス需要が頭打ちになることが予想され、地域との一層の関係強化が求められている。都市ガスに限らず、ＬＮＧ・ＬＰＧ・電気および再生可能エネルギーの取扱量を増やすと共に、暮らしに関するサービスを一体でお届けする体制強化を推進する。暮らしサポートのサービス基準の整備や充実などにも取り組んでいく。省エネやエネルギーコストの削減、暮らしのお困り事の解決等、あらゆるソリューションビジネスの可能性を模索する。

岡山ガス　地震や台風、集中豪雨などさまざまな自然災害に加え、新型コロナウイルスのような感染症の拡大に対し、事業継続や保安の確保がこれまで以上に顧客から求められている。顧客に安心して安全にガスを使ってもらえるよう、安定的な原料調達、経年管対策による耐震化率の向上、ＢＣＰを意識した災害・感染症対策などに取り組み、さらなる安定供給を目指していく。

事業環境が変化する中、社員一人ひとりの行動基準となるよう「岡山ガスグループビジョン」を策定して、今年は3年目となり、中期計画の最終年度となる。中期計画目標を全社一丸となり達成し、「顧客の安全で快適な暮らしの創造に貢献する」というグループの基本理念の実現を目指していく。

19年4月より始めた「ＯＧ（オージー）ポイント」に加入した顧客は、1万3000件を突破し好評をいただいている。6月からは当社のＬＰガスを使用する顧客へも加入対象を拡大する。さらには、貯まったポイントの新たな利用方法についても検討していく。今後も顧客ニーズに応えられるよう、新料金プランや新しい顧客サービスの提供に努めていく。

また、労働環境の変化への対応も行っていく。既に取り組んでいるＲＰＡは全社への展開を目指す。一部のシステムの経年化が進んでおり、大幅な改修も検討している。ＡＩ、ＩｏＴを積極的に活用することで、業務効率化を図り、労働時間の削減にも取り組んでいく。

東彩ガス　創立60周年を迎え、今まで以上に顧客とともに地域の発展に結びつくような事業活動を展開していく。昨年より開始した電力販売は初年度順調に増加しており、今年度も、電力とのセット販売を積極的に提案し、顧客メリットの訴求に全力をあげて取り組んでいく。

安定供給と保安の確保に向けて、導管ループ化を促進するとともに、需要増加に対応できる導管ネットワークを構築する。

経年本支管の取り換えについても、これまで順調に改善工事が進んでおり、今年度での完了を目指す。

これまで築き上げてきた顧客との信頼関係をより強固とするためにも、あらゆる業務機会を通じて顧客への提案営業を行うとともに、地域とともに発展を目指す。

旭川ガス　旭川ガスグループの生産性の向上。市場のパイが縮小傾向にあるため、附帯事業の拡大と新規事業の必要性を感じている。エネルギーシェアの獲得と地域特性に応じた生活に密着したサービスの提供を目指す。ビジネスの効率化による生産性向上を図るため当社グループ全体でデジタル化を進める。

滝川ガス　一般小売ガス部門の収支について、2019年度は前期実績と比較してガス販売量が増加となるも売上高が逆に減収となり、売上総利益額は前期実績と同水準に留まる結果となった。

一般小売ガスの販売量は、消費税率改定などの経済情勢の変化や他エネルギーとの競合激化の中、ガス体エネルギーが本来持っている経済性や環境順応性での追い風にのり、集合住宅の新築や家庭用エコジョーズの普及増販に努め、また業務用の暖房燃転により、販売量は増加したものの、売上指標となる輸入価格の下落や比較的低単価の暖房・空調帯での販売比率が増加したのが要因で売上総利益は伸びず、費用の面では、全般にわたり削減等に努めたが、人件費の増や経年による設備修繕費や経年導管の入れ替えによる償却費等の増加により経常利益も落ち込みを見せた。

ガスの小売自由化がスタートし、4年目を迎え、当社の供給エリアにおいては、新たな事業者の参入はないが、地域のエネルギー供給を担う会社として需要家の皆様へさらなるサービス向上を目指し、今後も一層の企業努力を行い、地域社会の発展に貢献するとともに、今まで以上に地域の皆様に選ばれ続ける企業を目指していく。また、費用の面では、全般にわたり削減等に努めていく。

今後新型コロナウイルス感染拡大に伴い、飲食業・サービス業等で経済的影響が大きい事業者の増加が想定され、ガス料金の滞納額増加が懸念されるが、地域インフラであり需要家の状況を丁寧に聴き取りし、分割支払いや閉栓について柔軟に対応する方針。

岩見沢ガス　主軸を家庭用エコジョーズの促進、業務用の空調（ＧＨＰ）の設置拡大、この2本が柱と考える。昨年同様に安全機器の普及拡大を図り、安定供給の確保およびコンプライアンスの強化に努めるとともに、ガス導管のインフラ整備を行い、社内全力を上げて、顧客に信頼される会社を目指し、さらに保安確保を目的に取り組みを進める。

苫小牧ガス　都市ガス事業のさらなる成長を掲げ、顧客のくらしのパートナーとして、当社の強みである「地域に密着した保安・サービス体制」を活かし、顧客から信頼され選ばれ続ける企業を目指す。

（1）安定供給と保安の確保

ガス事業の基本である安定供給と安全・安心に向けた取り組みを着実に進める。

（2）高品質なサービスの提供

高効率なガス空調・コージェネの提案などにより、省エネ・省コスト・ＢＣＰ対策など地域のビジネスの発展に貢献する。

（3）天然ガスの広域展開

都市ガス導管網の拡充を進め、天然ガスの広域展開に努める。

（4）経営基盤の強化

当社の成長を支える人材の育成や多様な人材の採用・育成を推進する。

帯広ガス　2019年度は小口需要家を中心とした販売量の伸びに対応するため本社工場の改修を行ったが、2020年度は大口需要家のコージェネレーション化による販売量の大幅な伸びが想定され、ガスの安定供給を確保するため、芽室にある第2工場を改修する予定である。

また、当地域においても新型コロナウイルスにより業務用の販売量の減少やガス料金の回収などへの影響が懸念される。顧客あっての会社であることを再認識し、ガス料金特例措置（支払い期限猶予）だけではなく、特に影響の大きい飲食店やホテル関連の顧客を積極的に利用していく。具体的には、テイクアウト・デリバリーによるお弁当や顧客独自の回数券・商品券の購入など、出来うる限り顧客の支援を行っていきたい。

ガスの安定供給のため、ハード面・ソフト面の両面での充実を図り、地域のエネルギー事業者として、顧客に信頼され、選ばれる会社であるため、さらに努力していく。

室蘭ガス　人口・世帯数減少、他燃料との競合による顧客件数の維持拡大が課題であるが、室蘭市の施策とともに地域に貢献できる企業を目指し、エネファーム・コレモといったマイホーム発電の普及拡大のほか、室ガスの電気も含めたサービスを提供する。

五所川原ガス　ガス管の耐震化率の向上（計画的な入れ替え工事）。メーター当たりのガス使用量を増やすため、家庭用ガス暖房機器の利用を促進（ファンヒーターのお試し利用、無償貸し出し）。

弘前ガス　経年ガス管において、顧客の資産である灯外内管の入れ替えを進めていくうえで、入れ替え費用は顧客負担となり、なかなか進まない。

十和田ガス　人口減少や中心市街地の衰退等により、ガス販売量が減少しているが、郊外には新築住宅や、新規商業物件が増えている。このため、保安対策に取り組みながら、導管未普及地区への導管延伸を進め、都市ガスの普及拡大を目指す。また、本年度から新電力小売事業者の販売代理店として、顧客にガスと電気のセット割引サービスを提案することで、サービス向上と他燃料からの切り替えによる新規獲得を目指す。

八戸ガス　新規顧客獲得のため、供給区域内の新たな地区へ導管延長を行い、人口減少や高齢化の影響で伸び悩んでいる家庭用および商業用の顧客の需要開発を第一の目標にし、社内体制を変更し、営業活動に取り組んでいる。

家庭用については、19年に暖房特約料金契約を新規に185件獲得することができ、累計で1626件の契約となった。冬期の暖房によるガス販売量が増加している反面、夏期のガス販売量減少が課題となっているため、通年ガス使用量が見込めるガス給湯需要にも近年力を入れている。

また、保安面については、近年自然災害による被害が拡大傾向にあるため、これまで以上に保安の確保と安定供給が望まれており、ガス導管・製造設備の更新、増強を継続的に進めていく。

黒石ガス　当市の人口の減少は、販売量減少の要因となっており、対策として暖房分野の需要獲得に力を入れている。新規では、市営住宅の建替えや小学校の給食棟に都市ガスを採用いただいた。今後の業務用の増加はあまり見込めず、販売量は微増と想定した。

花巻ガス　ゆるぎない営業基盤の確立、安定した収益の追求、安定供給と安全・安心による顧客との関係深化、業務プロセスの革新、マーケティングの高度化。

釜石ガス　釜石市での復興事業が終盤を迎え、新築住宅着工件数が減少しており、人口減少・高齢化の進展や工事関係者の移動等もあり、調定件数の減少が続いている。また、オール電化をはじめとする他燃料との競争も激しさを増しており、新築住宅のガス化率は低迷している。

そのような非常に厳しい経営環境の中ではあるが、これからも地域とともに発展して行くために、「ガス販売量の拡販」と「売上高の拡大」に、釜石ガスグループが一丸となって取り組んで行く。

「ガス販売量の拡販」については、全社員営業で他燃料をお使いの顧客のガスへの切替を図るとともに、ガスファンヒーターや温水暖房による暖房需要の開拓および家庭用ガスコージェネレーションシステム「エネファーム」「コレモ」の拡販に努め、戸当たり販売量の増加を図るとともに、子会社の釜石ガス工事との連携を強化し、新築住宅のガス化率アップを図って行く。

「売上高の拡大」については、新規需要の獲得によるガス売上高の拡大のほか、「エコジョーズ導入キャンペーン」をはじめとする各種キャンペーンや、ガス展等のショールームを活用したイベント開催により、器具販売の拡大を図って行く。また、リフォームや昨年11月から取り扱いを開始した「ＥＮＥＯＳでんき」の顧客獲得等により、ガス外収益の拡大にも取り組んで行く。

男鹿市　建物の新築、改築件数が伸び悩むなか、今後の新規需要の獲得は非常に困難と予想されるが、20年度においては、新築やリフォームをタイミングとした他燃料への切替阻止に努めるべく、ガス料金の割引制度の周知を図り、建築業者等への巡回を強化し、身近な都市ガスの環境性や利便性についてのＰＲや新規需要開拓に努め、選択供給約款を活用した提案型営業の推進と迅速な需要家サービスに努めるとともに、多様化する顧客のニーズに応えることのできる営業活動を展開していく。

由利本荘市　ガス需要開発を推進し販売量の増加と、経費削減による経営の効率化を進める。人材育成と技術の継承を図るとともに、災害に強いライフラインを確立するため、ガス管の経年管の計画的な更新を行う。

酒田天然ガス　1．営業活動＝新規需要家の獲得、石油系燃料から弊社ガスへの転換促進、経年機器の取り換え促進、他燃料への転換防止対策、サブユーザー営業の強化、業務用需要家に対する燃転、ガス空調、コージェネの提案、顧客ニーズの収集と対応、顧客への情報発信

2．保安対策＝ガス事故の防止

（1）自社工事に係る事故防止対策の実施

（2）他工事による事故防止対策の実施

導管の維持管理、経年管の改善、中圧管の防食対策と耐震化対策の実施

（3）災害対策の強化（県の津波被害想定への対応）

（4）需要家保安対策

不良給排気の改善、安全型機器への取り換え促進や機器に関する安全な使用方法の周知等による事故防止対策の実施。業務用厨房の事故防止対策およびＣＯ警報器普及促進、経年内管の改善促進、ＯＮ―ＯＦＦガス栓への取り換え促進、ガス漏れ警報器の普及促進。

鶴岡ガス　（1）安定供給と保安の確保

経年管対策の計画的な推進および導管の健全性の維持および供給施設の適切な維持・管理による安定供給と保安の確保。経年・老朽化している製造設備の更新・整備を推進し設備の適切な管理による安定供給と保安の確保。

（2）顧客数と販売量の増加

人口減少、高齢化が急速に進行しているが、販売量の増加に向けて、情報収集を徹底し、需要開拓を行う。

家庭用途対策＝サブユーザー営業の促進と経年管路線での需要開拓活動および年間通して販売促進セールの開催。

業務用途対策＝顧客に対して、天然ガスの環境性、経済性、利便性等の情報発信を行い経済合理効果と国の補助金活用を提案し、燃料転換を進める。

にかほガス　1．確実なガス供給保安体制の確立＝20年4月、にかほ市から都市ガス事業を引き継いで事業を開始した。これまで以上に万全な供給保安体制を構築し対応することで、地域の顧客の安心と安全を確保していく。

2．地域の顧客からの信頼度・満足度の向上＝前述の確実な事業継承と保安対応はもちろんのこと、今までになかった新たなサービスの提案、また、ＴＯＫＡＩグループならではの「ＴＬＣポイントサービス」の提供等をすることで、地域の顧客のより快適な暮らしに貢献し、地域の顧客からの信頼度・満足度の向上へつなげていく。

3．新規需要家獲得と単位消費量アップ＝減少傾向にある需要家件数に歯止めをかけるため、新規の需要家獲得に注力する。同様にオール電化等への切り替えも防止し、中止件数を減少させる。また、同様にガス販売量も減少しているため、給湯需要の拡大は必須であり、灯油、電気の他燃料からの切替施策を実施し、単位消費量アップにつなげる。

寒河江ガス　新型コロナウイルスが収束すれば、ミニガス展等をおこない、ガスの良さをアピールする機会を設け、顧客の関心度をあげたい。

山形ガス　この4月にＬＰガス・オートガス・灯油販売・ＳＳ経営を行ってきた子会社を吸収合併し、「総合エネルギー企業」を目指し競争力を強化する。

営業体制を融合化、エネルギー自由化による顧客の流動化と少子高齢化に伴う顧客の減少に備え、顧客の囲い込みを図る。

庄内中部ガス　行動目標は「顧客に喜んでいただける仕事をしよう」

1．プロセスを重視した営業活動の実践＝情報共有化の確立、営業力の強化。

2．顧客の立場にたった提案力の向上＝人材の育成、顧客に合わせた接客力の向上。

3．安全・安定供給の継続と保安体制の確立＝ヒューマンエラーの回避、事前対応力の向上。

（7面に続く）

エネルギー対策の さ し す せ そ。
お困りではありませんか？

私たち「TGES」におまかせください。
エネルギーにかかわるお困りごとを
ワンストップで解決いたします。

誰もできない、に挑む。
TGES

スマートにエネルギーを活用できる街・工場にしたい。
独自のノウハウに基づく最先端の技術で「スマートエネルギーネットワーク」の構築や自動最適制御、面的融通を実現。エネルギーの高度利用で地域・生産拠点の価値向上に貢献します。

セキュリティ対策、BCP（事業継続計画）を強化したい。
災害への備えにもガスコージェネレーション。熱源のベストミックスと停電時の自立運転によるエネルギーの継続供給で、省エネとともに「エネルギーセキュリティ」の向上を図ります。

削減したい！ コストもCO₂も。
コスト削減、省エネ・省CO₂対策などに対する課題を、専門家の視点から「見える化」し、豊富な知見・経験に基づいて、成果と価値を生み出す最適ソリューションを提案します。

初期負担を抑えたい。
TGESの「オンサイト・エネルギーサービス」は、初期投資不要。月々のランニングコストのみで、熱・電気から空気、水処理といったユーティリティまでワンストップでご提供します。

ソリューションのパートナーがほしい。
地域の皆さまとともに、エネルギーのプロとして培ってきた「ユーザーズ・ノウハウ」でお客さまにトータルな価値を創り出し、一緒に成長し続けます。

コージェネ大賞 8年連続受賞

大型システムから、あらゆる事業所に導入しやすいコンパクトパッケージタイプまで、TGESのコージェネシステムはお客さまのニーズに合わせて最適設計。遠隔監視センターで24時間365日、エネルギー設備のエキスパートが見守り、安定稼働を実現しています。全国で累計約65万Kw、コージェネ実績日本一のTGESにおまかせください。

東京ガスエンジニアリングソリューションズ株式会社　〒105-0022 東京都港区海岸1-2-3 汐留芝離宮ビルディング　TEL 03-6452-8400　営業所：長野・九州・沖縄　TGES　検索