地域経済活性化に貢献

地元と域外の力を活用
職場や移住体験の環境整備

地方ガス事業者にとって、自社の成長に直結する地域経済活性化への貢献は重要な使命だ。四国ガスは昨年6月、松山市にキッズスペース付きお客さまセンターを開設し、子育て中の女性が活躍できる環境を整えた。日本海ガス絆ホールディングスは今年2月、「おためし移住サービス」を開始。住宅や車、インフラに加え、地域との接点機会も提供し、移住はもちろん、事業創出を含めた関係人口の増加を目指す。

四国ガス
子育て中の女性が活躍
子供見守るお客さまセンター

四国ガスは昨年6月、松山市内にグループ会社が所有する「四国ガス第3ビル」4階に同社初のコールセンター「お客さまセンター」を開設した。ガス業界で初めてキッズスペース（子供の見守りスペース）を併設し、子育て中の女性が働きやすい環境を提供する。センターの人材募集は「クリエアナチキ」（高松市）が協力、キッズスペースの運営は「ママスクエア」（東京・港区）が担当した。優秀な人材の安定的な確保という四国ガスにとってのメリットに加え、働きたくても働けない女性が活躍できる場の提供という面で地元経済活性化にもつながる取り組みだ。

四国ガスにとって、4県7支店それぞれで対応していた開閉栓や定期保安点検などの電話受け付け業務と、支払い方法変更（口座振替やクレジット支払い等）や料金プラン切り替えに伴う伝票入力業務の集約は、以前からの課題だった。お客さまセンターに両業務を集約することで、業務の効率化と同時に均一なサービスの提供による顧客の利便性の向上を目指した。

同センター内に設置されたキッズスペースは、広さ約17平方㍍で、5人程度の子供の受け入れが可能だ。電話やウェブ受け付けはパート職員の「コミュニケーター」が担当する。そのうち子育て中の母親は子供と一緒に出勤、見守りスタッフに子供を預け、キッズスペースと分ガラスで仕切られたオフィスで働く。子供のオムツ替えやトイレは母親自身が行う。有資格者や避難経路の確保などが必要な託児所や保育所よりも容易に開設できたという。

電話受け付けは、午前9時から12時に集中する。このためパートの勤務枠は①午前8時50分～午後1時②午後1時～5時30分――の2部制とし、子供の見守りを要するコミュニケーターの勤務枠は①とした。①ならば上に小学生の兄弟がいる場合でも、学校から帰る前に帰宅できる。対象となる子供は未就学児だが松山市では3歳から保育を無償化しており、現在は満1～3歳の子供が通う。

現在、お客さまセンターでは①12人、②9人の計21人のコミュニケーターと、四国ガスグループマネージャーは「12人の募集枠に5倍以上の応募というのは驚いた。当社にとって今回は、ママスクエアの紹介が採用代行受託につながった初めての案件。企業からも子育て中の女性からも引き合いが強いこの仕組みを活用し、能力も意欲もある女性の活躍の場を広げたい」と話す。

ガラス越しにママの姿が見えて子供も安心

キッズスペースは約17平方㍍の広さ

休憩中に子供とくつろげるリフレッシュルーム（約76平方㍍）を併設

ママスクエア導入

四国ガスがお客さまセンターにキッズスペースを併設した最も大きな動機は、人材確保難が見えていたためだった。松山市はコールセンターの誘致に力を入れているが、コールセンター各社は採用難に直面していた。時給は高騰した上、研修期間中に1～2割が辞めるという離職率の高さもネックだった。

四国ガスの山崎一城企画部課長代理は、お客さまセンター開設準備に当たり人材確保策に悩んでいた20

田窪良臣係長

19年にクリエアナプキに出会った。同社は中四国を中心に女性の就業に力を入れた人材派遣サービスを展開しており、高松本社と広島支店にキッズスペース「ママスクエア」を導入していた。ママスクエアは、全国59カ所にキッズスペース付きオフィスや保育園運営の受託事業等を展開している同名の会社が運営する。クリエアナプキは同社と中四国のエリアパートナー契約を結んでおり、四国ガスにお客さまセンターへのママスクエア併設を提案した。

山崎一城課長代理

山崎氏はクリエアナプキを通じて、ママスクエアに4階の立地でも導入が可能なことを確認。こうして、全国で初めて、通常よりもキッズスペースの面積および受け入れ人数の少ない縮小版の「ミニママスクエア」の導入が決まった。

クリエアナプキに人材募集を依頼し、子育て中の母親に効果的な方法で募集を掛けたところ、午前の時間枠（①）には定員12人に対し67人の応募があった。

クリエアナプキの飯間哲郎事業推進部BPO営業グループマネージャーは「12人の募集枠に5倍以上の応募というのは驚いた。当社にとって今回は、ママスクエアの紹介が採用代行受託につながった初めての案件。企業からも子育て中の女性からも引き合いが強いこの仕組みを活用し、能力も意欲もある女性の活躍の場を広げたい」と話す。

ありがとうポイント

キッズスペース併設は、人材確保難解消にとどまらないメリットを四国ガスにもたらした。実際に働く子育て中のコミュニケーターの声＝左欄＝を見ると、働きがいや働きやすさにつながっていることが見て取れる。午前枠の離職者はゼロで、4月から子供を保育園に預けて働き続けるコミュニケーターもいる。同センターの働きやすさが従業員の定着につながっている。

お客さま満足度も向上している。この点は、最重要業績評価指標に掲げる「ありがとうポイント」制度の実績から分かる。同制度は電話応対したコミュニケーターの自己申告により、お客さまからの「ありがとう」の言葉を数値化する制度。3月までの10カ月間で総計100㌽を目指していたところ実際には1100㌽もの「ありがとう」が集まった。

電話を切る間際など社交辞令的なおれは含めず、受け付けから本当に感謝につながった場合だけを数える前提で目標を設定していたため、お客さまセンター内部でも想定の10倍以上の結果に驚いているという。キッズスペースのおかげで、働きたくても働けない優秀な人材を採用できたのが大きいと実感している。

ミニママスクエア付きお客さまセンターの開設に際し、留意したポイントが2つあった。まず子供と一緒に働くコミュニケーターのみで午前枠を構成したこと。子供が泣いた時の離席も発熱等による急な休みも同じ境遇の母親同士なら気兼ねなく、助け合いでカバーできるとの思いでそうしたが、実際に狙い通りに機能している。

もう1つのポイントは子供への配慮だ。「手洗いの高さや扉の開け閉め時に注意するなど、見守りスタッフと協力してその都度改善した。子供の声で職場全体が明るくなりモチベーションが上がるといった予想外のプラス効果もあった」と田窪氏は指摘する。ガラス越しに親子がお互いの姿を確認できるのも安心して働けるポイントという。

SDGsにも貢献

四国ガスは「中期経営計画2021」の経営基本方針に、お客さま満足の向上、地域社会への貢献、経営基盤の強化――を掲げる。片上幹雄総務部次長は「働く環境が限られた人に働く場を提供し、雇用することは地域貢献に他ならない。労働人口減対策として女性活躍は有効だ。お客さまセンターにおける女性の雇用は多様な人材の確保となり、経営基盤の強化、ひいてはSDGs（持続可能な開発目標）の実現にもつながる」と語る。

ママスクエアの竹内祐介保育事業本部長は「子育て中の女性に安心して働ける場を提供すれば、長く働いてくれる。だからスキルが定着して成果が出る。子供が減り続ける社会に未来はない。子育て中の女性が働ける当たり前の職場環境としてママスクエアを全国に広めたい」と力を込める。

四国ガスは、グループ全体の業務効率化を狙ったお客さまセンター開設に当たり、キッズスペースを併設して女性の働きやすい環境を整え、自社にも、働く側にも、地域経済にもメリットをもたらした。SDGsにも通じたこの取り組みは、四国ガスのブランド力を高め、経営基盤強化につながっていくと見られる。

コミュニケーターの声

◆Aさん　お客さまセンターの求人を知るまでは働くことを半ば諦めていた。センターは同僚が皆、子育て中という同じ立場でとても働きやすい。ママ友こうらやましがられる環境に感謝し、働きがいを感じている。

◆Bさん　働きはじめた当初は子供がよく泣いて不安だったが同僚に助けられ、続けられている。（四国ガス）社員のサポートもあり、とても働きやすい。

◆Cさん　子供たちは私が働いていることを誇りに思ってくれているようで「明日お母さん仕事だから」というと、自分たちでできる範囲での協力を積極的に申し出てくれる。私自身、働きやすい環境に感謝し、とても働きがいを感じている。

四国ガスのプロフィール

▼本社＝愛媛県今治市南大門町▼設立＝1912年▼社長＝片山泰志▼供給区域＝四国4県の県庁所在地（松山市、高松市、徳島市、高知市）を中心に9市4町▼需要家件数＝約26万件（2021年3月末時点）

YAZAKI

安心・安全を見守る YAZAKIのガス機器ラインナップ

安全・快適・しかもエコ
これが次世代のガス環境

次世代超音波式ガスメーター
【ガス版スマートメーター】
高い信頼性と技術革新で、一層の安全・安心の次世代メーター誕生。
高速通信　次世代高速通信インターフェースを搭載
ユビキタスネットワーク化で、多様なアクセス網に対応可能に。自動検針、保安機能の高度化を実現し、出動回数の減少に繋がります。
省スペース　超音波式計測システムで、大幅な軽量化を実現
メーター設置場所の省スペース化が実現すると共に、メーター設置時の施工性が大幅に向上し、販売業者様のコスト削減に貢献します。

有効期限5年を実現、コードレスで停電時も安心・安全
電池式都市ガス警報器
YP-778A ガス・CO　YP-790 火災（熱）・ガス・CO
特長
●電気代不要　停電でも動作　電池駆動のため、電気代不要。停電時も安心です。
●スタイリッシュなデザイン　白を基調としたコンパクトなデザイン
●わかりやすいLCD表示　正常時:　電池切れ:
●業界最小幅・最小厚（YP-778A）　横幅を10mm短くし、厚さを極限まで抑えました。
●押しやすいスイッチ形状　くぼみを設けた形状で棒などで容易に操作できます。
●互換性のあるフック形状　既存物件の取付フックにそのまま取付できます。

電気化学式センサ搭載モデル
業務用換気警報器
YZ-165C
特長
●新規採用の電気化学式センサ
●高精度センサによる誤報防止
●高度な警報判定で安全を確保（COヘモグロビン濃度を演算）
●わかり易い音声警報（警報・故障・電池切れを音声でお知らせ）

矢崎エナジーシステム株式会社　https://www.yazaki-group.com/
ガス機器事業部：〒431-3312 浜松市天竜区二俣町南鹿島23 ☎(053)925-4511
東北営業部☎(022)284-9114　関東営業部☎(03)5782-2702　中部営業部☎(052)769-1532　関西中国営業部☎(06)6458-8185　九州営業部☎(092)411-4834　矢崎総業北海道販売(株)☎(011)852-2914　矢崎総業四国販売(株)☎(087)833-3335