

労働政策フォーラム  
「ホワイトカラーの労働時間を考える」



# 武陽ガスの 取り組み事例報告



2011年 3月 2日

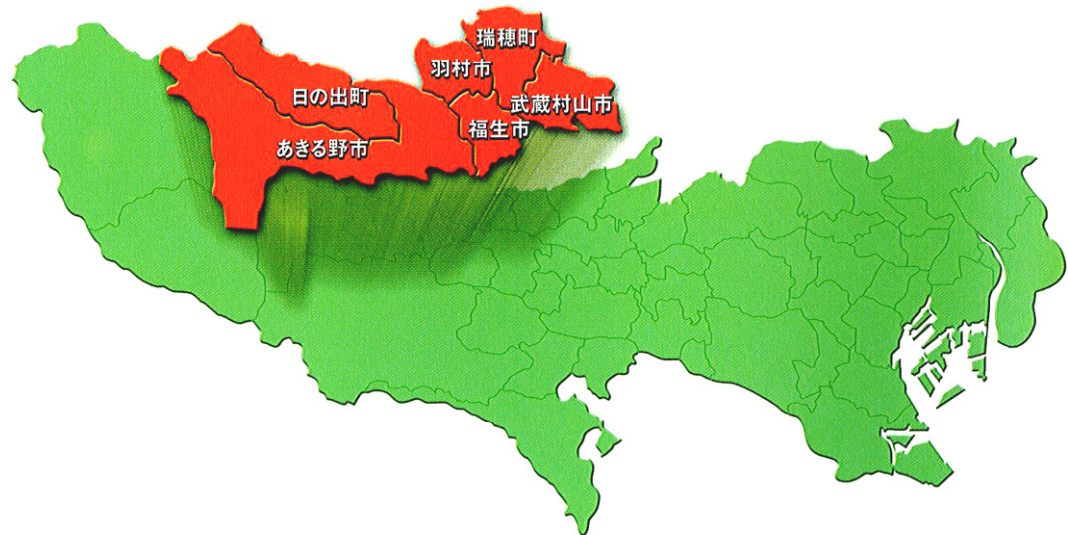
★ 武陽ガス株式会社  
総務部総務課 小澤 修



# 第1章 会社プロフィール

## 《武陽ガスのプロフィール》

- ①創 立 1960年 5月17日
- ②事業内容 都市ガス事業（天然ガスの供給）
- ③供給区域 東京都福生市・羽村市・武蔵村山市・あきる野市・  
瑞穂町・日の出町（4市2町）
- ④事業所 本社（福生市）・羽村供給センター（羽村市）・  
武蔵村山営業所（武蔵村山市）



- ⑤従業員数 87名
- ⑥供給戸数 30,870戸（2011年1月末・簡易ガス含む）
- ⑦販売量 42,661,027m<sup>3</sup>／年（2010年度・45MJ換算）
- ⑧導管延長 約230km（2010年12月末）
- ⑨関連会社 武陽液化ガス(株)  
… 従業員数14名／約8,100戸へLPGを供給



ガスホルダー



羽村供給センター



## 第2章 業務の内容



## 《業務の内容》

### 1. 都市ガスの供給

- (1) 都市ガス導管の敷設、ガス整圧器の設置等（設計～施工）
- (2) 安定・安全供給の維持・管理（供給設備点検・経年入替等）
- (3) 供給圧力の監視 … **24時間体制**
- (4) 緊急時の保安対応（火災・ガス漏れ等） … **24時間体制**



ガス導管漏洩検査



24時間緊急出動体制

## 2. 新規需要の開発

- (1) 新築・既設を問わず、戸建住宅・集合住宅・レストラン・工場・病院・公共施設など、都市ガスをご使用頂くお客様を獲得する。
- (2) ご契約頂いたお客様のガス設備の設計・施工を行う。



工場・研究施設



病院



ショッピングモール



### 3. お客様サービス(営業)

- (1) 受付窓口・ショールームのご案内、  
ガスに関するご相談、料理教室など
- (2) ガス料金の調定(検針→請求→領収)
- (3) ガス機器の販売・修理・メンテナンス、  
リフォームのご提案など
- (4) ガス設備の法令定期点検



リフォーム例(温水床暖房)



料理教室



## 4. 技術研究・開発

供給・消費段階における新技術  
の開発（社内プロジェクト）

## 5. 総務関連業務

### (1) 総務部門

… ガス事業申請窓口、人事・  
労務、広報、渉外、資産管  
理、福利厚生等

### (2) 経理部門

… 財務、税務、会計、購買、  
受注・発注管理等



(社)日本ガス協会 技術大賞1回、技術賞22回受賞



新潟県中越沖地震後、ガス復旧のため柏崎市内の  
病院に設置された弊社開発「移動式ガス発生設備」

## 《業務の特徴》

- ①都市ガス事業者の特徴として、業務範囲が広い。  
⇒ ガス導管の敷設～供給・維持管理～新規需要開発～  
お客様サービスまで1社で全て対応。
- ②24時間365日、会社としては年中無休の勤務体制。
- ③社員1人で兼任する業務が多い。  
… 保安宿直(夜間の緊急対応)、  
お客様サービス業務(日曜・  
祝日)については、事務職も  
含む全部署の社員が当番制  
で対応。





## 第3章 取り組み事例

## 《基本的な考え方》

### ●業務効率化の目的

⇒ 生産性の向上 = お客様サービス(満足度)の向上

⇒ 従業員満足度の向上(ワークライフバランス)

(2010年 2月 9日「東京ワークライフバランス認定企業」に認定)



ワークライフバランス東京2010フェスタ認定証授与式





## 《事例①(営業関係)》

### ●交替制シフト勤務の導入

①受付窓口・ショールームの営業時間、電話での受付対応、お客様宅への訪問時間を延長(17:30 → 19:00まで)。

②勤務体制を2班編成とした。

・・・ A班 : 8:30~17:30 / B班 : 10:00~19:00

※繁忙時間帯 : 10:00~17:00

⇒ 営業時間を延長したことで、お客様サービスが向上。

⇒ A班の残務をB班へ引き継ぐことで、残業を軽減。



## 《事例②(営業関係)》

### ●変形労働時間制の導入

・「変形労働時間制」を導入することで、セール前後の繁忙期間(10月・11月)の休日の一部を、その前後の月(8~9月 or 12~翌年1月)でも取得可能とした。  
※労使協定及び労働基準監督署へ届出が必要。



- ⇒ 土曜・日曜・祝日のお客様のご予約にも、より柔軟に対応できるようになった。
- ⇒ セール期間中、サービス担当者が休みづらい状況を緩和。

## 《事例③(営業関係)》

### ●「iモード」を利用した作業管理システムの開発

①サービス担当者(22名)のお客様訪問予定(15件程度/日)と業務進捗状況を『iモード』でリアルタイム一元管理。当日のお客様からのご依頼業務は逐次担当者へ送信。



クレーム	メール	不在	予定担当	時間帯	予定時間	実施担当	受付No.	受付区分	受付詳細1
			川島 幸浩		0000 ~ 0000		709122	配布・届ナリ上げ	請求書
			川島 幸浩		0000 ~ 0000		718726	ガス工事	公団空き家工事
			川島 幸浩		0000 ~ 0000		720526	設計見積下見打合せ	
			川島 幸浩		0000 ~ 0000		721147	器具納入	
			川島 幸浩		1021 ~ 1024	川島 幸浩	721502	配布・届ナリ上げ	請求書
			川島 幸浩		1054 ~ 1057	川島 幸浩	721118	間控	
			川島 幸浩	AM	09:10 ~ 10:14	川島 幸浩	720372	設計見積下見打合せ	
			川島 幸浩	AM	10:30 ~ 10:52	川島 幸浩	719883	間控	

②担当者は、作業完了報告、入金処理などをその場で入力。

⇒ 訪問時間の短縮や担当者間の応援等により、お客様をお待たせせず、時間変更のご依頼や当日受付のお客様にも柔軟に対応。

⇒ オペレーターの受付業務の負荷、及びサービス担当者の事務処理作業を軽減。



## 《事例④(全社員)》

### ●目標の明確化・・・「残業は月20時間以内」

- ・各課の労務管理責任者・・・課長
- ・残業20時間以上の社員を毎月総務で集計し、各課長へ報告。  
⇒ 残業が常態化していないかを確認。

### ●労務データの共有化

- ・毎月、各課長へ全社員の労務データ(残業時間・理由、休暇の取得状況、各データの前年対比等)をメール配信。各課で労務管理に差異が生じないように配慮。





## 《事例⑤(全社員)》

### ● 毎日の終礼時に残業の内容・時間を発表

- ① 特定の社員に仕事が集中しないよう、課長が業務を調整。
- ② 本人だけでなく、課員が協力して残業を減らしていく意識付け。



### ● 個人面談の実施(定期・随時)

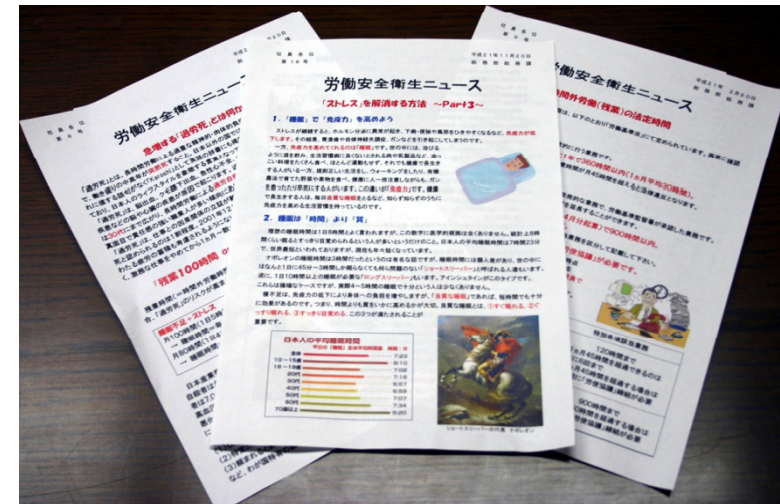
- ・半年に1回の個人面談以外に、残業の多い社員には課長が随時面談を実施。本人から話を聞きながら原因や改善方法を一緒に考え、サポートする。



## 《事例⑥(全社員)》

### ● 定期社員教育の実施

① 外部研修や労務関連の広報資料等から必要な最新情報をピックアップし、毎月「労働安全衛生ニュース」にて全社員へ紹介。



② 労働安全衛生に関する社員教育を年1回実施(総務主催)。長時間労働、メンタルヘルス等の労務関係から、都市ガス業界の労働災害事例の紹介や事故防止措置、安全運転講習など内容は様々。

## 《まとめ》

- 勤務体制や管理システムなどの「**制度**」の改善
  - ・・・ お客様サービスの向上と、社員自らの努力で「ワークライフバランス」を実現できる労働環境をつくる。
- 面談や教育を通じた「**人的**」なサポート
  - ① 会社の方針や必要な情報を定期的に社員へ伝える。
  - ② 問題がある場合は、担当課長や本人から直接話を聞く。  
⇒ 原因を明確にして改善する。



今後もワークライフバランスの実現に  
に努めてまいります。

ご静聴ありがとうございました。