東北

◇ 仙台支局 ◇
仙台市青葉区本町１丁目２-20
ＫＤＸ仙台ビル３階
☎022(227)0685
FAX022(224)7485

顧客接点の質向上へ

エネクスＨＬ東北　ＣＸ推進部を新設

全拠点の最前線を充実

対面、電話、ＳＮＳなど

伊藤忠エネクスホームライフ東北（本社・仙台市、内海達朗社長）は、直接対面したり、電話やＳＮＳなどで顧客と接点を持つ場面を重要視し、その質の向上を図っていくための部署として「ＣＸ推進部」を４月に新設する。すべての顧客に対しサービスの充実を図り、満足度を高めていく。

ＣＸは「カスタマーエクスペリエンス」の略で、顧客の期待に適う、または期待以上のことを体験させて顧客満足度を高めることを言う。同部は顧客と接する場面でこれを実現することを目指す。

具体的には、顧客への架電・受電や、現場担当社員の訪問のアポイント取得、顧客データの蓄積などの「コンタクトセンター」としての業務を行う。同社は昨年、各拠点の電話応対や受発注、保安管理などの事務管理業務を全社で一体的に行う「ＩＯセンター」を新設した。各拠点の事務管理業務を行っている社員が所属し、異なる拠点にいながら互いに業務をフォローし合えるようにした組織。このＩＯセンターが中心になってコンタクトセンターの役割を担う。

また、顧客との接点で最も重要なのは社員が顧客と直接対面する場面だが、その現場担当社員の後方支援も行う。点検や営業で訪問するときのアポ取りのほか、現場で社員が顧客と対面しているときに、社員や顧客が求める情報を素早く提供する役も担う。そのため現在、基幹システムと社内の電話交換システム、顧客情報、現場担当社員の営業活動情報などのデータ連携を進めている。

さらに、同社は昨年、ＬＩＮＥとツイッター、インスタグラムの公式アカウントを開設したが、これらＳＮＳやホームページでの情報発信業務もＣＸ推進部が担当する。

同部を新設することについて、部長に就く予定の桂澤由加ＩＯセンター長は「ミスや地域差がなく、均質で、お客さまの期待を超える。そういう接点を提供できるようになることが狙い」と話した。

パロマ東北

豊かな在宅時間を提案

快適・便利商品を拡販　災害支援体制も構築

佐藤道素支店長

パロマ東北支店の佐藤道素支店長は本紙の取材に応じ新年度の取り組みについて考えを示した。コロナ禍の影響を反映し、在宅時間を豊かにする商品の提案を強化して経年機器の買い替えを促進する。展示会を開催できない販売事業者の販促活動の支援にも力を入れる。災害が増えているため被災地にサービス要員を早期派遣する体制構築も図る。

同社営業方針「取り替えるコトを、いいコトに」と、コロナ禍を意識した「おうち時間を豊かに」を掛け合わせ、家の中で過ごす時間を豊かにする商品への買い替え提案を強化する。１日、ウルトラファインバブルを発生させる風呂循環金具「ウルブロＺ」を発売した。昨年12月には、湯張り時間を短縮するなどの快適性と耐久性を向上させたエコジョーズ「プライツ」の３世代目を発売している。「入浴を豊かにする」としてこれらをセット提案することなどを販売事業者に勧めていく。

昨年、展示会などイベントを開催できないため販売事業者は代わりに紙上展示会やウェブセールなどを行ったが、そこでは、商品を分かりやすく説明するためウェブ動画が重用された。同支店も「おうちで展示会」と銘打って動画ＱＲコードを取り入れたチラシを提供するなどした。２０２１年度も引き続き、提供動画を充実したり、販売事業者の動画制作を支援するなどして、コロナ禍での販売事業者の販促活動を支援する。

１月に秋田県で、寒波と停電が重なり凍結による給湯器トラブルが殺到した。ガス機器の修理や取り替えが局地的に殺到する水害も頻発している。災害に備え、サービスの応援要員を早期に被災地などに派遣する体制の構築を図る。

佐藤支店長は「サービスを行うパロマカスタマーコミュニケーションズは自社グループのため一体的で素早い対応が可能だ。『ガスは復旧が早い』と評価を高めることに貢献できるよう、エリアを越えて迅速に対応できるサービス体制を構築したい」と意気込んでいる。

組織改革と人事

伊藤忠エネクスホームライフ東北（４月１日）

〔組織〕①営業統括部を廃止し、小売販売グループ、販売グループに再編②販売チームとビジネス開発チームを統合し、販売・企画課を新設。販売グループの管轄とする③ＣＸ推進部を新設し、次世代基盤室、ＩＯセンターを管轄する④基盤整備チームを「基盤整備室」へ改称し、ＣＸ推進室の管轄とする。

〔人事〕▽執行役員小売販売グループ岩手支店長（営業統括部岩手支店長）稲葉勝▽参与保安課長（執行役員）保安部長早川和弘▽ＣＸ推進部長兼ＩＯセンター長兼基盤整備室長（営業統括部ＩＯセンター長）桂澤由加▽小売販売グループ長（同部部長代行直売担当兼営業課長）宮城支店長兼宮城支店支店長補佐（同部青森支店支店長兼弘前支店支店長補佐）奈良坂崇兆▽小売販売グループ福島支店支店長補佐（同部青森支店支店長代行兼販売課長兼営業課長）及川博人▽管理課長、管理部部長補佐成田智広▽保安部部長補佐岩手サテライトオフィス駐在兼岩手支店支店長補佐兼営業課長（営業統括部岩手支店支店長補佐）遠藤浩志▽ＣＸ推進部次世代基盤室長兼小売販売グループ宮城支店支店長補佐（同部ビジネス開発チーム長兼次世代基盤室長兼宮城支店支店長補佐）奈良坂崇兆▽小売販売グループ福島支店支店長補佐（同部福島支店支店営業課長）佐久間寿子▽同グループ山形支店営業課長兼ホームライフ東北山形社長（同部岩手支店営業課長）桑野直也▽同グループ宮城支店営業課長（同部山形支店営業課長）小山史▽同部青森支店営業課長兼おいらせセンター長（同部青森支店営業課長）山井孝一▽同部弘前支店統括課担当課長石油担当（同部弘前支店統括課長）川浪伸也▽販売グループ販売企画課担当課長（同部販売チーム長）武田庸裕▽小売販売グループ弘前支店統括課担当課長ガス担当兼弘前第１営業所長兼浦営業所長（同部弘前支店統括課担当課長ガス担当兼弘前第１営業所長兼深浦営業所長）藏本賢治

事務所移転

パーパス東北エリア仙台営業所（１日）

▽住所＝〒984－0032仙台市若林区荒井字丑ノ頭101－1▽〒022－288－3313（住設営業）、同3317（ＩＴ営業）、同3315（テクニカルサービスセンター）Fax022－288－3314（共通）

猪狩社長辞任受け新社長に小野寺氏

常磐共同ガス

常磐共同ガス（本社・いわき市）は、猪狩謙二社長がいわき市長選に出馬するため２月20日付で辞任したことに伴い３月３日に臨時取締役会を開き、後任の社長に小野寺智勇取締役人事総務部長が就くことを決めた。

小野寺智勇（おのでらともお）氏　１９６８年いわき市生まれ。87年常磐共同ガス入社。２０１３年執行役員営業部長。20年３月に取締役人事総務部長。52歳。

中部

◇名古屋支局◇
名古屋市中村区那古野１-38-１
星光桜通ビル５階
☎052(566)2290
FAX052(566)2291

東濃石油

洗濯も洗車もコインで

ダブルウォッシュパーク　瑞浪市にオープン

東濃石油（本社・瑞浪市、中島功雄社長）は19日、瑞浪市に同社初となるコインランドリーとコイン洗車場を併設した「ダブルウォッシュパーク」をオープンする。同市薬師町の国道19号線薬師４丁目交差点角で同社が運営するガソリンスタンド「ペルショワール瑞浪」の北隣に開設。瑞浪市と土岐市からの来店を想定している。

パーク内の敷地面積は約１１００平方㍍。コインランドリーは建物面積約80平方㍍で、ＡＱＵＡ製の機器を13台導入する。内訳は全自動洗濯乾燥機４台（10㌔㌘２台、16㌔㌘２台）、乾燥機８台（25㌔㌘２台、14㌔㌘６台）、スニーカーランドリー１台。全自動洗濯乾燥機は大きなコース表示パネルと光ボタン、ＬＥＤ表示、乾燥機は音声ガイド付きでわかりやすく操作しやすいのが特徴だ。

洗濯時は除菌水を使用。岐阜県内のコインランドリーではあまり例がなく、利用者に安心して使用してもらえるように配慮した。

利用料金は現金のほか、プリペイドカードで精算。店内のプリペイドカード精算機は大きな液晶パネルと音声ガイドであるため操作が容易で、現金のほかスマホ（ＱＲコード読み取り）でもカードの購入や入金ができる。

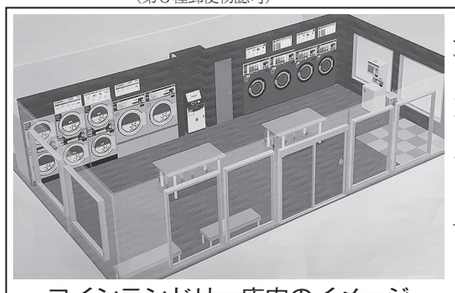
コイン洗車機はドライブスルー方式で、流撥水ガラス系コーティング「アライガーコート」のできるビューテー社製の最新設備「雅（ＭＩＹＡＢＩ）２」を１台、岐阜県で初めて導入するほか、スプレー洗浄機３台（ジェットスプレー洗浄機１台、高圧ジェットスプレー洗浄機２台）吸引力の強い車内清掃用クリーナー２台のほか、拭き上げコーナーを４台分設ける。

同パークの立地する地域は、大手自動車メーカー系の部品工場が近くにあり、周辺人口に若い世代が多いことから、そうした層の需要を取り込めると見込んでいる。

敷地内にはバルク貯槽（980㌔㌘）１基を設置し、東濃石油がＬＰガスを供給する。

今回、ダブルウォッシュパークを開店するのは同社ガソリンスタンドの知名度向上が目的。ペルショワール瑞浪に隣接させることで給油時の洗車、洗濯も併せて行う、あるいはその逆のパターンなど相乗効果を狙っている。

同社では、今後も状況に合わせてコインランドリーとコイン洗車場の出店を行っていく方針だ。


コインランドリー店内のイメージ

ＹｏｕＴｕｂｅ公式チャンネル開設

愛知県協　動画で情報発信

愛知県ＬＰガス協会（後藤庄樹会長）は１日、動画サイトＹｏｕＴｕｂｅに県協会の公式チャンネルを開設、ＬＰガス普及促進に向けた協会活動の動画配信を始めた。情報発信の強化を図るため青年委員会（久保良史郎委員長）が中心となり準備を進めてきた企画。12日に開いた理事会での承認後、会員事業者にサイトＵＲＬとＱＲコード付きの書面で通知した。県協会は既にフェイスブックやインスタグラムなどインターネットによる情報発信ツールの活用に積極的で今後は動画による新たな手段も加わる。

現在公開中の第１弾動画では過去に小学校で実施した防災学習の様子を紹介。20分弱の動画のなかで県協会発行の防災ハンドブック（「もしものときの防災ＢＯＯＫ」）のページを挿入するなど編集を工夫、ＬＰガスの基本知識や災害時対応の仕方、中核充填所や災害対策用バルクユニットなど分かりやすく解説している。

県協会は動画更新のタイミングや公開期間などの詳細を現時点で明らかにしていないが、随時コンテンツの検討を重ねながら動画を公開するという。防災学習以外には防災訓練や保安啓発、ＬＰガス販売店紹介、ＬＰガスの活用事例なども予定している。動画の撮影は県協会事務局だけでなく今後は会員事業者にも協力を要請する方針。全国各都道府県のＬＰガス協会によるＹｏｕＴｕｂｅ公式チャンネル開設の例はまだまだ少なく、久保委員長は「ＬＰガスのプロとしての目線を生かし今までにないアイディア、遊び心溢れる良いものにしたい」と意欲的だ。

後藤会長もウェブによる積極的なＰＲ方針を打ち出し、青年委員会活動への積極的な後押しを明言。昨年はコロナ禍のなか県協会発行の小冊子「あったかさわやかクラブ」と公式インスタグラムを連携。換気注意を促すオリジナルステッカー貼付に協力した外食店の人気メニューをインスタグラムで紹介した。「改革は今後も続けていく。紙面表現だけでなく映像の積極導入を図る」（久保委員長）というようにウェブやＳＮＳ、ＹｏｕＴｕｂｅによる発信をさらに推し進める考えだ。

地域の魅力を発信

犬山観光写真展　２年連続で入選

入選作品「川の鏡面に写る紅葉の競演」

犬山市の美しい自然や観光名所の写真作品を公募した「第28回犬山観光写真コンテスト」（主催＝犬山集中大規模観光宣伝協会）で後藤庄樹・名古屋プロパン瓦斯社長の作品が入選し、２月20日に犬山観光案内所で表彰式が開かれた。

今回のテーマは「犬山の秋」で２０２０年10月１日～12月20日に撮影された作品が対象。後藤社長は２年連続２回目の受賞となった。

作品タイトルは「川の鏡面に写る紅葉の競演」。市内栗栖で撮影され、川面に写る木々の赤と黄が鮮やかな作品。その息をのむ美しさが表彰式会場で審査員から絶賛された。写真は犬山観光案内所に３月末日まで展示されている。

コロナ禍で先行きが見えない重苦しい状況が続き、犬山エリアは業務用顧客も多く事業者の経営にもダメージを与えている。コロナ収束後を見据え、後藤社長は「地域の魅力を発信するお手伝いのつもりで出展している」と語った。

同社は、地域の安全安心や安定供給を下支えするとともにエネルギー供給を担う事業者として地域貢献活動に今後も力を入れていく。

名プロ後藤社長

分割準備会社を設立

導管部門　東邦ガス　持ち株会社制移行へ

東邦ガス（本社・名古屋市、冨成義郎社長）は２月26日、ガス事業法が定める来年４月までの期限を前に導管部門分離を円滑に進める分割準備会社として「東邦ガスネットワーク」を設立すると発表した。社長には伊藤克彦専務執行役員が就任し、取締役を派遣する。資本金は５００万円。今後の会社分割に向けては今年６月下旬開催予定の株主総会での承認と所管官公庁の許認可などの取得を条件に実施する。分社化後はガスの製造事業と小売事業を担う持ち株会社体制に移行し、東邦ガスネットワークは導管事業会社としてその１００％子会社となる。

同社は昨年４月、分社化に向け導管部門を社内カンパニー化し「導管ネットワークカンパニー」を設置した。以降、法的分離に向けた準備を本格化し、同カンパニーを主体に分社後の事業運営を担うためガス購入から導管を通じた小売までのプロセス構築を着々と進めている。分社化方式は、同社を分割会社とし導管事業会社（東邦ガスネットワーク）を承継会社とする吸収分割であり、東邦ガスネットワークには公平・中立性が求められる。

この日の取締役会で同社次期社長に増田信之取締役専務執行役員の就任が内定した。６月の株主総会後に新社長が誕生する。同社含む都市ガス大手３社の導管部門分社化に向けた準備も着々と進み、ガス自由化がいよいよ本格的な段階へと動き始めた。

人事

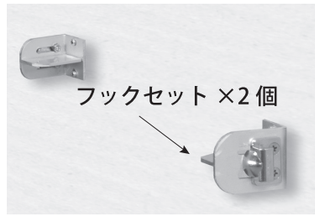
東邦液化ガス（１日）

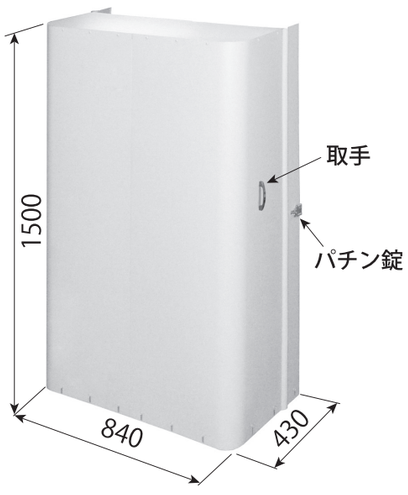
保安管理部長（保安管理グループマネジャー）中島望

充填の確認・供給の合理化・安全と企業のＰＲに――
小さなキャップで　大きな効果
24時間受注　FAX：０５３２(４１)３１３７
ニューＰキャップ製造販売元　株式会社　名豊技研
豊橋市草間町字東山28
☎0532(45)4522　〒441-8141

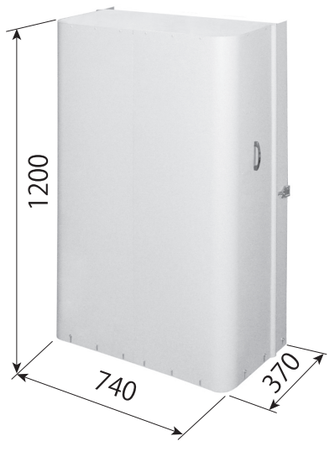
UTIC（ユーティック）隔壁カバー
（火気との隔壁対応品）

★ UTIC-STC
仕様　＊ツインカバー（UTIC-TC）の前面隔壁タイプです。

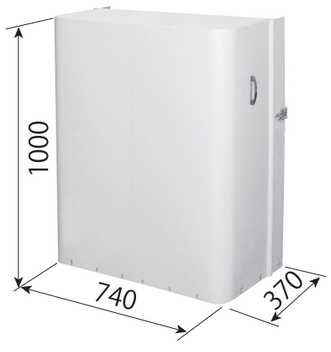




UTIC-502STC
￥24,000



UTIC-302STC
￥22,000



UTIC-202STC
￥20,000

★ UTIC-SYTC
仕様　＊ツインカバー（UTIC-TC）の前面及び側面隔壁タイプです。
＊側面隔壁部材（アルミ製アングルバー）は左右兼用となっています。

UTIC-502SYTC
￥31,000

カバーを取り外した状態
（向かって右側が隔壁の場合）

UTIC-302SYTC
￥29,000

UTIC-202SYTC
￥27,000

１個までは送料￥2,300 御負担お願い致します。
北海道、沖縄及び離島は、別途送料御負担お願い致します。

高橋産業株式会社
〒615-8241　京都市西京区御陵谷町35-11
TEL（075）391-1011（代表）
FAX（075）391-1015　E-mail　ts@utic.jp
http://www.utic.jp　UTIC　検索
御注文は　FAX　フリーダイヤルで　1年　365日　四六時中　0120-1-365-46
お問い合わせは　TEL　フリーダイヤルで　これ　なーに？　なーに？　0120-50-72-72