

安心・安全の発信強化と信頼の深化に向けた取り組み ～働くみんなの行動力で深まる信頼の絆～

1. はじめに

全国ガスでは、2006年から2007年においてガスをはじめとする関連産業において発生した一連の事故・不祥事を重く受け止め、お客さま・社会からの信頼の向上に向けて2007年度より「安心・安全・信頼の向上に向けた取り組み」を展開してきました。その結果、当初の目的であった安心・安全の提供によるお客さま・社会からの信頼回復については、一定程度達成されつつあるものと思われま

す。一方、昨今の取り巻く環境に目を向けると、東日本大震災を踏まえたエネルギー・環境政策の見直しのなかで、小売全面自由化などの競争環境の整備も含むガス市場における制度改革の必要性が指摘され、今後、議論が進むことが想定されます。こうした制度改革が具現化すれば、電力、ガス、石油などの枠を超えた多様な新規参入者との競争が生じることも想定されますが、エネルギー供給事業や設備工事業は商品そのものが差別化しにくいいため、お客さま・社会から選ばれ続けるためには、お客さま・社会からの信頼をより深化させていくことが求められます。

こうしたことを踏まえ、従来の「安心・安全・信頼の向上に向けた取り組み」を見直し、「安心・安全の発信強化と信頼の深化に向けた取り組み」として実施していきます。

2. 基本的考え方

- (1) 企業・産業の健全な発展のためには、安心・安全の確保は不可欠であるため、これまでの取り組みについても継承・発展させていきます。
- (2) そのうえで、安心・安全の強化と信頼の深化が、今後のガス関連産業の競争力の源泉になるとの認識のもと、組合員一人ひとりが正しい知識を持ち、積極的にお客さま・社会に情報発信していきます。
- (3) 「ガス関連産業に働く全ての者が、あらゆる場面を通じてお客さま・社会のガスに対する安心感や信頼感の醸成に努める現場第一線に立っている」意識を持って日々の業務や生活を行うことをめざし、「働くみんなの行動力で深まる信頼の絆」をキャッチコピーに組合員の意識啓発をはかっていきます。
- (4) 「組合員全員が、『一人ひとりの意識・行動が大切』ということを理解し、行動に移すこと」を取り組みの到達点とします。

3. 取り組みの視点

(1) これまでの取り組みの継承・発展

安心・安全・信頼という観点から労働組合として自身の仕事や職場を再点検することや、現場におけるお客さまの声・職場の意見をもとに課題があれば積極的に経営側に意見提言を行い、労使協議等において課題解決をはかるという取り組みは、今後ともしっかりと継承・発展させていきます。

(2) 正しく知る

安心・安全を社会・お客さまに発信していく前提として、働く者が現状の安心・安全の取り組みがどのように行われているのかを正しく知る必要があります。まずは、単組（自社）における安心・安全の向上に向けた取り組みを再点検するとともに、お客さま・社会にどのような発信をしているのか、組合員は現時点でどの程度自社の取り組み内容を理解しているのかを確認します。そのうえで、各単組が主体的に、組合員が正しく知るための取り組みを推進していきます。

(3) 広く伝える

安心・安全に向けた取り組みをお客さま・社会からの信頼の深化につなげていくためには、積極的かつ分かりやすい形でお客さま・社会に情報発信していくことが大切です。まずは「ガス関連産業に働く全ての者があらゆる場面を通じてお客さま・社会のガスに対する安心感や信頼の醸成に努める現場第一線に立っている」意識醸成に努め、そのうえで、組合員が「できることからはじめていく」という気持ちを持って、お客さま・社会に情報発信していく風土づくりを推進していきます。

(4) 信頼を深める

お客さま・社会からの信頼は、あらゆる場面における働く者一人ひとりの姿勢や対応によってつくられていきます。私たちの日々の仕事そのものや、お客さま・社会に貢献しようという努力の積み重ねが信頼を深めることにつながっていきます。したがって、業務改善や気配りの応対、マナーの向上を積み重ねる意識を常に持つことで、信頼を深める基盤づくりをしていきます。

(5) 働く仲間との連携

ガスをはじめとする関連産業において、実際に現場作業に従事し、お客さまと直接接するのは、パート・有期契約労働者や関連グループ企業・協力会社の方々など「働く仲間」であるケースが多いです。したがって、「働く仲間」は信頼を深めるうえでのかけがえのないパートナーであるという認識のもと、働く仲間も含めた取り組みを検討していきます。

(6) 労使による取り組みの推進

安心・安全の発信強化と信頼の深化は、労働組合だけの課題ではなく、労使が認識を共有化し、それぞれの役割を果たしていかなければ実現できません。また、取り組みのなかには、業務の中で取り組んでいくことが必要なものもあり、そうした取り組みを行うにあたっては経営側への提言や事前の協議が不可欠です。さらに、より実効性の高い取り組みとするため、必要に応じて経営側を巻き込んで進めていくことも検討します。

4. 具体的な取り組み内容

(1) 全国ガス本部の取り組み

- ①組織通達発信による各単組への周知
 - ②地連諸会議等を通じた単組役員向け説明会の実施
 - ③GAS Road、ホームページへの掲載による全組合員への定期的な周知
 - ④安心・安全の向上に関する「基礎知識チェックリスト」の作成
 - ⑤安心・安全の向上に関するノベルティの作成
 - ⑥安心・安全の向上の意識啓発に向けた名刺大カード等の図案作成
 - ⑦安心・安全の向上、信頼の深化に関する「取り組み事例集」の作成
 - ⑧安心・安全の向上、信頼の深化に関する講演会の開催支援
- ※その他、取り組み状況を勘案し地連・単組ニーズに合った支援・ツール作成・組織盛り上げ施策の検討を実施

(2) 単組・地連の取り組みの例

- ①情報共有
 - i) 安心・安全の向上に関する「基礎知識チェックリスト」の組合員への配付
 - ii) 安心・安全の向上に関するノベルティの組合員・家族・友人等への配付
- ②勉強会・意見交換会（※単組オルグでの開催を含む）
 - i) 「基礎知識チェックリスト」等（自社・日本ガス協会資料等を含む）を活用した勉強会
 - ii) 自社における保安教育の内容を確認する勉強会
 - iii) 安心・安全・信頼に関する政策情報などの勉強会
 - iv) 業務改善の気づきのための複数部署の組合員による意見交換
- ③講演会（※勉強会・講演会は必要に応じて労使での開催も検討）
 - i) 安心・安全の向上、信頼の深化に関する講演会の開催（単組・地連が開催する場合は本部から講師を紹介）
- ④経営対策活動
 - i) 安全衛生委員会等において安全・安心に関する認識を共有化

5. 取り組みの進め方

個人の意識を変え、行動に移すことは容易ではなく、段階的に着実に取り組みを進める必要があります。そこで、2013～2015年度における全国ガス全体としての標準的な取り組みの進め方を「標準的な取り組みステップ」として共有化し、取り組みの底上げをはかっていきます。2016年度以降の取り組みについては、2013～2015年度の取り組みを全国ガス全体として振り返り、あらためて検討していきます。

<安心・安全の発信強化と信頼の深化に向けた標準的な取り組みステップ>

取り組みステップ1 (2013年度) : 正しく知る、広く伝える意識を持つ

単組の取り組み (地連が適宜支援)	全国ガス本部の取り組み
① 単組における知識レベルの把握と知識レベルの向上に向けた取り組みの実施 (基礎知識チェックリスト・ノベルティの配付等) ② 「広く伝える意識を持つ」ための意識啓発 ③ その他、次年度に向けた単組の課題の把握と課題解決に向けた取り組みの立案	① 安心・安全の向上に関する「基礎知識チェックリスト」の作成 ② 「正しく知る」「広く伝える意識を持つ」ためのノベルティ・名刺大カード図案等の作成 ③ GAS Road、ホームページへの掲載による全組合員への周知 等

取り組みステップ2 (2014年度) : 広く伝える意識を持つ、広く伝え始める

単組の取り組み (地連が適宜支援)	全国ガス本部の取り組み
① 「広く伝える意識を持つ」ための意識啓発 ② 「取り組み事例集」等を参考に「広く伝える」取り組みを実施 ③ 前年度に立案した課題解決に向けた取り組みの実施	① 安心・安全の向上、信頼の深化に関する「取り組み事例集」の作成 ② 「広く伝える意識を持つ」「広く伝える」ためのノベルティの作成 ③ GAS Road、ホームページへの掲載による全組合員への周知 等

取り組みステップ3 (2015年度) : 広く伝えることが定着する

単組の取り組み (地連が適宜支援)	全国ガス本部の取り組み
① 前年度の取り組みの振り返りの実施 ② 振り返りを踏まえた取り組みの立案・実施	① 「広く伝える」ためのノベルティの作成 ② GAS Road、ホームページへの掲載による全組合員への周知

※取り組みの進捗状況を踏まえ、必要に応じて内容を見直します。

<参考：全国ガスが作成する各種ツールのイメージ>

①安心・安全の向上に関する「基礎知識チェックリスト」

- ・安心・安全の向上に関連するガス事業者等の取り組みを、ガスに関する知識がない組合員の家族や知人・友人にも理解できるレベルで取りまとめた分かりやすいものとする。
- ・掲載内容は、日本ガス協会等を参考にし、各事業者で共通している内容を原則とする。

②安心・安全の向上に関するノベルティの作成

- ・各年度の取り組みに合わせて広く組合員や組合員の家族・知人へ配付できるノベルティを作成する。
- ・クリアファイル、ポケットティッシュ等、比較的印刷できる文字数の多いものとする。

③ガス業界における安心・安全の向上、信頼の深化に関する「取り組み事例集」

- ・各事業者や日本ガス協会において行っている安心・安全の向上、信頼の深化に関する取り組みを収集し、「取り組み事例集」を作成する。
- ・作成にあたっては、産業政策委員会を中心に取り組み事例を収集し、水平展開が期待される事例を中心にまとめる。

以上