



西部ガスは、 あなたと未来を 描いていきたい。

私たちは、天然ガスの安定供給を通じ、
いつもお客さまのそばにいました。

もっと安心で、もっと快適な暮らしのために

私たちは、未来を描きつづけます。

あなたとともに、これからもずっと。



「見える化」による効果検証で テレワーク導入をスムーズに実現

福岡市に本社を構える西部ガス株式会社（以下、西部ガス）は、働き方改革の一環としてテレワークの導入を検討。日立の「見える化支援ソリューション」によって、施策の有効性や定量的効果、業務上の課題などをあらかじめ確認し、経営層と現場それぞれの納得感を得たうえで、スムーズな本格展開へつなげることに成功しました。

改革の第2ステージ「生産性向上」に取り組む

生活に欠かせないライフラインである都市ガスを、福岡・熊本・長崎の3県、約110万戸のお客さまに供給している西部ガス。同社は近年の電力・ガス小売り全面自由化を新たな挑戦の機会ととらえ、多面的な事業展開で「エネルギーとくらしの総合サービス企業グループ」をめざした取り組みを行っています。

働き方改革には早期に着手しました。2011年から「業務そのものの見直し」「仕事の進め方の見直し」「労務管理の見直し」の3本柱からなる「しごとRe:フォーム推進活動」を展開。各種施策の推進により、活動開始から5年間で社員の時間外労働を26%削減、年休取得日数を1年当たり1.8日増加させるという成果を生み出しました。

そして2017年から新たにスタートしたのが「しごとRe:フォーム2.0」となる“業務・ワークスタイルの改革”です。

「これまでは社員同士の創意工夫で労働時間を削減してきましたが、ガス小売り全面自由化などで事業環境が大きく変化するなか、これからはICTを活用し、労働時間を増やさずに生産性の向上と価値創造に挑戦してみようと考えました」と語るのは、人事労政部 労政グループ担当部長の吉村雄大氏です。

その施策のひとつとなったのが、営業社員向けのテレワークの導入でした。

「これまで営業社員には外出先でのPC利用を認めていませんでした。そのため、外回りに出て次のアポイントまでの時間が空くと、無駄と思いながらもいったん事務所に戻ったり、提案書を作成するため夕方自宅近くで仕事を終えても、そのまま帰宅できなかつたり、効率の悪い働き方になっていました。そこで隙間時間でのモバイルワークによる事務処理や、直行直帰による移動時間の削減などで、お客さま訪問時間を最大化する働き方を検討してみることにしました」と、人事労政部 労政グループ課長の寺地 泰史氏は説明します。

スモールスタートの効果に見える化

プロジェクトを進める際に課題となったのは、施策の効果測定でした。

「当社には外回りの営業社員が約400名います。全員にモバイルツールを配布するとなれば、かなりの投資が必要です。そのため経営層に対して“これだけの効果が期待できる”というエビデンスを示さなければGOサインは出ないだろうと考えました。また、ツールだけ配っても、課題が解決できるのか、運用面で何か別の問題が発生するのではないか、という不安がありました。そこでまずはスモールスタートで効果に見える化したうえで、本格展開へのステップを踏むことが必要だと判断したのです」と吉村氏は語ります。

複数社からの提案を検討した結果、西部ガスは日立を

西部ガス株式会社

<https://www.saibugas.co.jp/>

所在地 福岡県福岡市博多区千代1-17-1
 設立 1930年12月1日
 資本金 206億2,979万円(2019年3月末現在)
 従業員数 1,342名(2019年3月末現在)
 事業内容 都市ガスの製造、供給、販売、液化天然ガスの販売、ガス機械器具の製作、販売、設置及びこれに関する建設工事

パートナーに選びました。

「日立さんの提案には、見える化の技術だけでなく、一足先にテレワークの導入で試行錯誤してきた会社ならではの、実践的なノウハウの蓄積を感じました。こうした課題にはこう対処するとうまくいく、こうすれば定着できるといったアドバイスでも納得のいく説明が多く、非常に腹落ち感がありました」と吉村氏は振り返ります。

日立は、試験導入の対象となった社員約50名に配布されたノートPCやタブレットのログデータと勤怠データ、個人が登録するスケジュールデータを組み合わせて分析し、モバイル活用によって変化する個人およびグループ別の働き方を見える化。約9か月に及ぶ効果測定と、複数回のアンケート調査によって、ツールを持たない社員との働き方の違いを定量的・定性的にデータで示しました。

現場での働き方が大きく変化

「分析結果から、モバイル活用時間が導入から半年で倍増し、お客さま訪問時間も増加したことが分かりました。特にチーム全員でモバイルを活用した場合は、情報共有のデジタル化とペーパーレス化で、社内会議数が減少したにもかかわらずコミュニケーションが活発化し、個人単位より部署やチームで運用する方が効果的なことが明らかになりました」と吉村氏は説明します。

アンケートでも、「外出先で会社のサーバーにアクセスできるため、従来なら持ち帰りだったお客さま先での商談が即日提案・契約に結びついた」「隙間時間に報告書が作成できるため、帰社後の事務作業が軽減した」といった喜びの声が多く寄せられました。

さらに、モバイル活用を考慮していない業務プロセスや、紙に縛られた社内決裁のフローなど、新たな検討課題が見いだされ、本格展開に向けた事前準備を効果的に進めることができたといえます。



西部ガス株式会社
 吉村 雄大 氏 寺地 泰史 氏

この測定結果が経営層からも評価され、西部ガスは2019年6月、営業社員に、希望に応じた端末とコミュニケーションを促進するチャットツールを配布し、テレワークの本格展開を開始。現在は、社内ルールの改善やノウハウ共有も含めたPDCA※1サイクルを回しながら、テレワークの定着と価値創造の最大化をめざしています。

※1 Plan-Do-Check-Action

副次的効果でBCP対策にも貢献

「テレワーク環境の実現で、長年の懸案事項だったBCP※2対策の基盤ができたことも大きな成果です。今後、熊本地震のような大規模災害が起こったとしても、お客さま対応を現地で継続し、早期の復旧を支援するツールとして活用していきます」と寺地氏は語ります。

吉村氏も「日立さんには見える化だけでなく、社員や経営層への説明会や啓発活動でも最後までご支援いただき、本当に助かりました。現在は人財価値と生産性を高める新たなご提案をいただいております」と語ります。

これからも日立は、働き方改革と価値創造に取り組む西部ガスを、多岐にわたるソリューションで支援していきます。

※2 Business Continuity Plan (事業継続計画)

お問い合わせ先・情報提供サイト

(株)日立製作所 サービスプラットフォーム事業本部
https://www.hitachi.co.jp/ws_sol/

