

東邦ガスDX戦略

2025年2月
東邦ガス株式会社

1. 当社におけるDXの位置づけ
2. 取り組みを支えるDX戦略
3. DX推進体制
4. DXを推進する人財の育成
5. DX取り組み施策
6. DX戦略実現に向けたIT・デジタル環境整備
7. DX戦略の進捗・成果を測る指標
8. DX取り組みテーマ

1. 当社におけるDXの位置づけ

東邦ガス
グループ
ビジョン

未来を、一層に、ずっと豊かに。
<https://www.tohogas.co.jp/groupvision/>

当社が描く2050年の社会像に向けて 「デジタル化・DX」は大きな役割を果たすと考えます

カーボンニュートラルの実現を目指す2050年の社会像を思い描きました

変革ドライバー

エネルギーを取り巻く"5つのD"

De-carbonization
脱炭素化

Depopulation
人口減少・過疎化

De-centralization
分散化

Deregulation
制度改革

Digitalization
デジタル化

社会全体の変革ドライバー

サステナビリティに対する
要請の高まり

2050年の社会像

エネルギー

- ・カーボンニュートラルなエネルギーが広く安定的に利用されている
- ・個人を含む双方向融通や地産地消によりエネルギー需給が最適化されている

くらし・サービス

- ・デジタルサービスやラストワンマイルサービスにより多様なニーズが満たされている
- ・個人と企業の共創により新たなサービスが創出されている

ビジネス・産業

- ・データの相互活用や技術革新により業界の垣根を超えたイノベーションが生み出されている
- ・労働人口減少をAI・ロボット等が補完している

地域・自治体

- ・行政サービスやインフラ維持に民間ノウハウが積極的に活用されている
- ・地域の特色や歴史を活かしたまち、先進的なまちが人や企業を呼び込んでいる

企業のあり方

- ・サステナビリティへの企業姿勢がステークホルダーからの共感や支持を集めている
- ・人々が個性を認め合い、多様性を力とした事業運営が展開されている

2. 取り組みを支えるDX戦略

東邦ガス
グループ
ビジョン

未来を、一緒に、ずっと豊かに。
<https://www.tohogas.co.jp/groupvision/>

当社グループビジョンが示す
「エネルギー事業者としての進化」「多様な価値の創造」「社会課題の推進」に
対応すべく、デジタル技術を駆使して支えてまいります

東邦ガス 取り組みの方向性

エネルギー事業者としての進化
多様なエネルギーをより多くのお客さまへ

多様な価値の創造
くらしやビジネスに、よりよい今と未来を

社会課題の推進
SDGs達成への貢献、
さらにその先も続く未来へ

DX戦略

a 【守りのDX】
事業の高度化・効率化

b 【攻めのDX】
お客さまサービスの開発と拡充

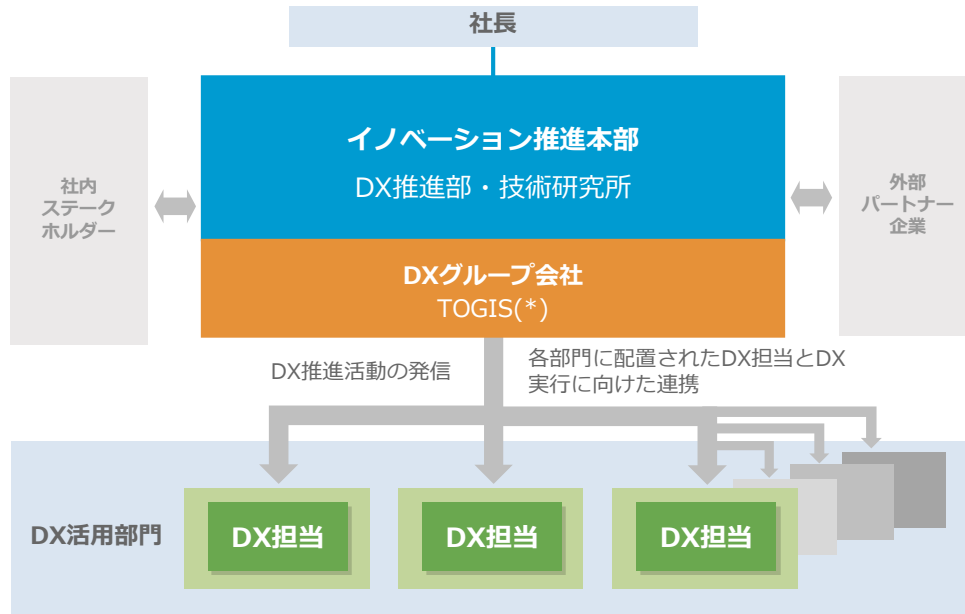


c 【DX基盤】
IT基盤の運用・設備、およびDX人材育成とデジタル化の推進

3. DX推進体制

イノベーション推進本部に創設したDX推進部を中心に、計画・実行の両面から専門性を向上させるとともに、機動的・効率的な意思決定を行ってまいります

DX推進体制



	組織	役割
イノベーション推進本部	DX推進部	本部統括、全社IT企画、ITリソースのマネジメント、全社DX推進
		DXを実現するお客さま向けシステムの整備
		全社グループでのシステム連携、システム起点によるBPR、EUC・データAI活用による業務効率化の推進
		全社ITガバナンス、全社ITインフラ、サイバーセキュリティに関わる計画・実行
	技術研究所	VPP等エネルギーマネジメントのビジネス構築検討・実証等 カーボンニュートラル実現に向けた新技術の開発や専門性の高いデータ分析などを担当
グループ	TOGIS(*)	エネルギー事業をはじめとしてお客さまのニーズに応えるシステムの提案から開発・運用を担当

(*) TOGIS：東邦ガス情報システム株式会社

4. DXを推進する人財の育成

ビジョン実現に資する、既存領域の抜本的な効率化や新規領域シフト等に向け、
 全社DXを推進・加速すべく、業務変革・BPRを実現できるDX人財の育成強化を進めていきます
 経営層・管理者層・実務担当・全社員の階層別教育のほか、
 自己啓発による資格取得の推奨施策を実施します

対象	教育目標	育成施策
経営層・部長	事業戦略を描き、トップダウンでDXを推進するリーダーの育成	有識者による講演（通期に数回予定）
DX担当マネジャー	各部のDX（BPR等）を推進する実践リーダーの育成	リーダーとしてDXを推進していくための知見（事例・動向等）を学ぶWeb研修
DX推進人財	DX（BPR・業務変革等）推進を担当するスキルをもつ人財の育成	①ベース教育：DX推進に係る基礎教養 ②コア教育：自部署の課題を持ち込み実践演習 ※現在実施中の内容を継続実施予定 ③オプション教育：個別施策に必要なノウハウ取得
全社員	DX推進施策に積極的に協力し、IT/デジタル活用による業務改善を推進する人財の育成	eラーニング等による教育プログラムの実施 社内サイトによるDX事例などの情報提供

上記との関連施策

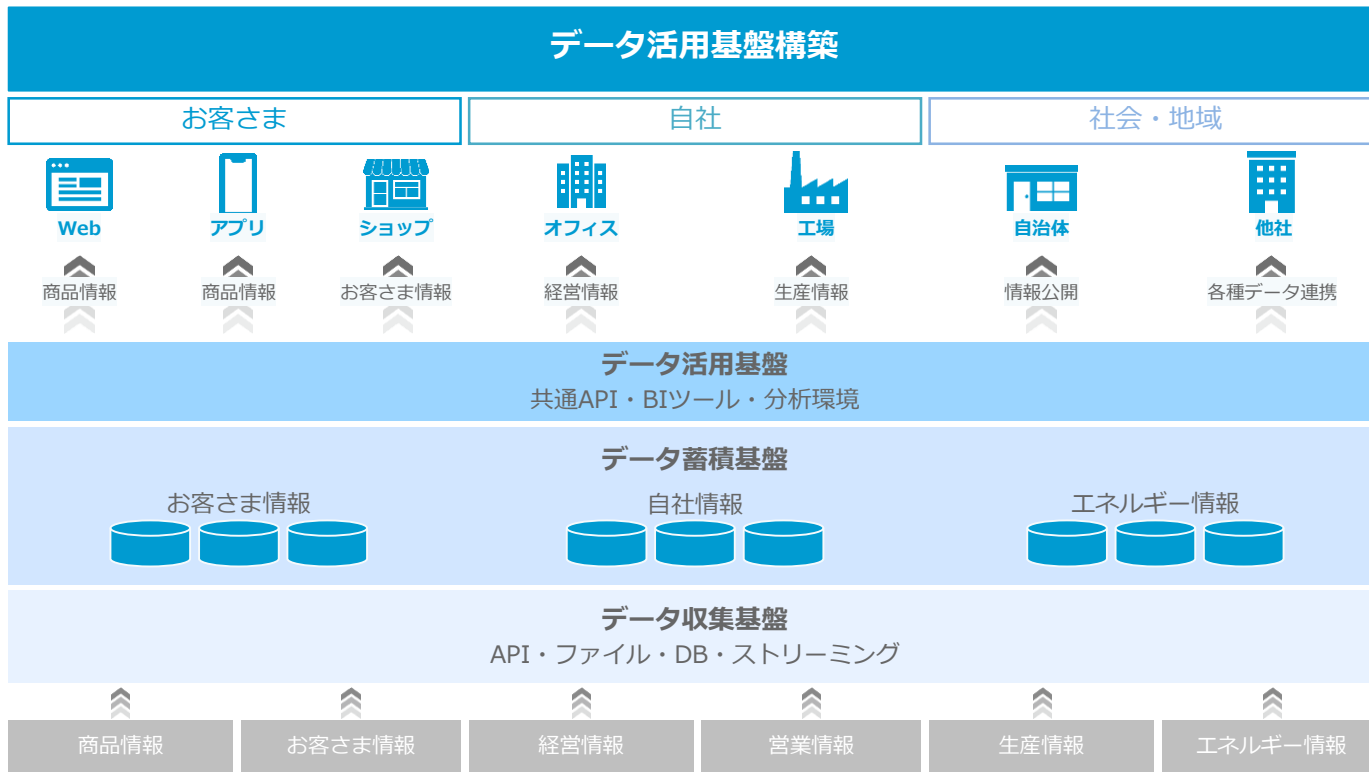
DXに係るセミナー開催、掲示板による共有、DX推進人財同士の交流（コミュニティ）、資格取得推奨、ジョブローテーション等の継続的な施策を実施。また、DX人財の新卒・キャリア採用の拡大も推進。

5. DX取り組み施策

DX戦略	DX取り組み施策
<p>a 【守りのDX】 事業の高度化・効率化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 電力需要予測による電力託送費減 ● 需給バランスの最適化 ● AIを活用したガス管の劣化予測と予防保全 ● LPG配送最適化 ● 都市ガススマートメーターの導入による開閉栓の遠隔監視・操作 <ul style="list-style-type: none"> ● 3D図面の自動作成ツールの開発 ● AIを活用したガス管の劣化予測ツールの開発
<p>b 【攻めのDX】 お客さまサービスの開発と拡充</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 節電チャレンジアプリ(電力需給最適化によるポイント受領)やカーシェアによるくらしデータの追加収集 ● リアルとデジタルでお客さまニーズを捉えた新サービス (フラノミスタ：飲食店のドリンクサブスクサービス、オンライン料理教室、e-スポーツスクール運営、スポーツ施設運営) ● AI等を活用したコールセンターの自動応答 ● スマートエネルギーネットワークの推進によるCN貢献 ● 自治体さま向けソリューション『東邦ガスつなぐtech (ツナグテ)』の展開
<p>c 【DX基盤】 IT基盤の運用・整備、およびDX人材育成とデジタル化の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 紙の業務マニュアルや業務帳票の電子化 ● デジタルデバイスの拡充 ● RPA/AIなどBPRツール適用拡大 <ul style="list-style-type: none"> ● サイバーセキュリティの高度化(強化) <ul style="list-style-type: none"> ● クラウド型グループウェアの導入 ● ペーパーレス・モバイル化

6. DX戦略実現に向けたIT・デジタル環境整備① -データ活用基盤-

各部・各社でのデータ活用を支える活用基盤とデータマネジメント機能を整備します



データマネジメント

データ活用支援サービス

- データ活用の支援・促進
- データ活用文化の醸成

データライフサイクル
マネジメント

- ニーズ・シーズ管理
- データ収集管理
- データ変換・統合管理
- データ蓄積管理
- データ健康管理

データガバナンス

- データ品質管理
- データ辞書管理
- データリスク管理
- データマネジメント評価

6. DX戦略実現に向けたIT・デジタル環境整備② -セキュリティ-

今後の提供サービスの拡大、データ活用による接続システム・取扱いデータの拡大を想定し、提供サービス・システム特性を考慮したセキュリティ対策を実施します

← セキュリティ対策領域の拡大

レイヤー	対策のポイント	製品・サービス系	工場系	バックオフィス系
情報活用	● 情報ノウハウ活用等	情報活用・経営情報基盤 デジタルマーケティング等 生産最適化等 基幹業務システム		
プラットフォーム 収集・蓄積・分析	● 各種蓄積情報の保護等	お客さま情報等	機器情報等	営業情報等
ネットワーク	● ネットワークセキュリティ等			
デバイス	● 機器制御等	各種端末	各種設備	各拠点・オフィス等 (PC・モバイル)
利用者	● アクセスコントロール ● ルール/ガイドライン等	お客さま等	工場系社員等	社員等

7. DX戦略の進捗・成果を測る指標

既存事業は会員数・コスト削減を中心に、新規事業はサービスイン件数の拡大を中心に
DXの進捗・成果を測ります

DX戦略	DX評価指標	
a 【守りのDX】 事業の高度化・効率化	業務効率化	●作業量・作業時間の低減→顧客対応時間増（図面検収、保安点検等）
	CO ₂ 削減	●電力託送費、原材料費の低減 ●2030年：300万t-CO ₂ /年
b 【攻めのDX】 お客さまサービスの 開発と拡充	会員数増加	●会員サイト等の会員数
	新規サービスイン件数	●新規サービス開発数
c 【DX基盤】 IT基盤の運用・整備、 およびDX人材育成と デジタル化の推進	DX人材増加	●DX推進人材：200名（2026年度末）
	印刷コスト	●業務帳票の削減（種類・枚数）
	サイバーセキュリティ高度化	●セキュリティ関連資格取得者、セキュリティ予算

8. DX取り組みテーマ① -深いお客さま理解に基づくCX向上-

お客さまに関するデータを統合管理・分析し、
 お客さまの特性・ニーズをより深く理解することで、それぞれのお客さまの
 ライフステージ・ライフスタイルにあったサービス・サポート・商品開発を実現いたします

取組 意義

【対お客さま】

- 商材・チャンネルをまたがった商品の提供
- お客さまの特性やニーズの深い理解に基づく適切な情報提供・提案による、新たな体験創出とロイヤリティの向上

【対経営】

- お客さまのニーズに合った製品・サービス提供による収益増加
- 顧客満足度向上によるお客さまとの関係強化とブランド価値の向上

取組 DX施策

【お客さま理解】：

複数チャンネルで得た情報に基づく、マス・個別でのお客さま趣味・嗜好・ニーズ・トレンドなどの分析・把握

【パーソナライズ化】：

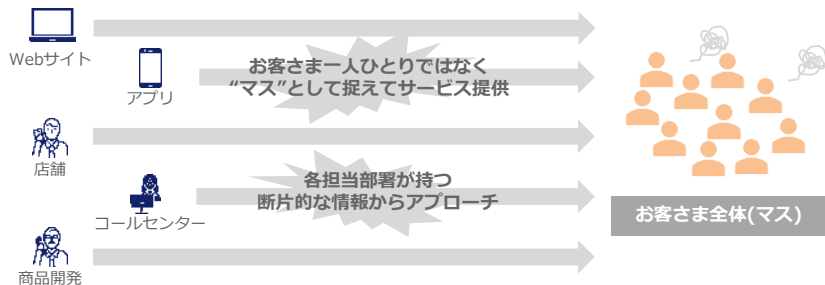
個別のお客さまに合わせたデジタル・マーケティングの実施
 (複数チャンネルで収集したデータを分析することにより最適な商品・サービスを提供)

【トレンドをとらえた商品開発】：

お客さまのライフスタイル・消費マインド・潜在ニーズをとらえた商品開発

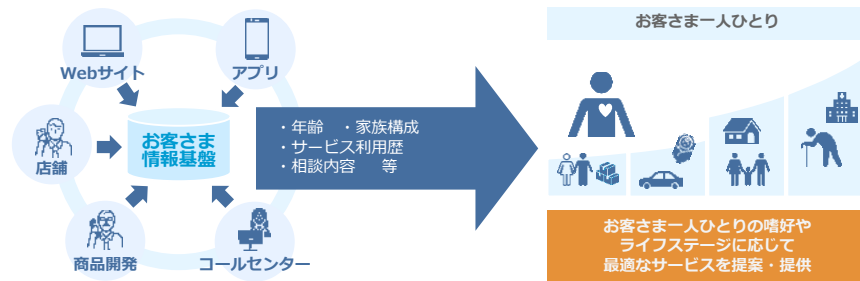
As-Is

お客さまの情報が断絶しており、
 お客さまを深く理解できないままアプローチを実施



To-Be

様々な顧客接点から得られた情報を集約・活用することで、
 深いお客さまの理解をもとに最適なサービスを提供する



8. DX取り組みテーマ② -BPRの徹底-

デジタル化やデジタル・ツールを活用して業務を効率化することで時間を捻出し、社員のより創造的な活動（戦略事業の検討等）への取り組みを推進します

取組意義

【対従業員】

- 業務の負荷が軽減され、働きやすさが向上
- 戦略事業等の新たな取り組みへチャレンジしやすくなる

【対経営】

- プロセス最適化によるコスト削減と社員の生産性向上
- 戦略事業へリソースシフトで企業成長を加速
- 社員のチャレンジ機会を創出、エンゲージメント向上

取組DX施策

【業務デジタル化】：

業務の標準化、ワークフローや帳票の電子化

【先進技術活用】：

AI/RPA等を使った作業自動化・高度化

【全体プロセス最適化】：

組織横断プロセスの最適化、ベストプラクティス業務の適用

As-Is

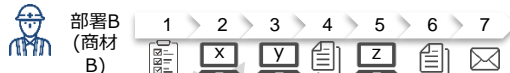
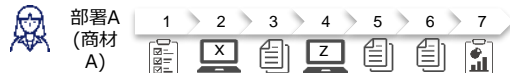


新しいことへチャレンジしたくても、既存業務で手一杯で余裕がない

①紙を使った事務作業が多く手間がかかる



③部署間や担当者間、商材によってシステムやプロセスが異なるまたは重複（部分最適）



②定常業務に時間がかかる
熟練者の経験に依存し作業負荷が高い



To-Be



既存業務に余裕が生まれ、新しいことへチャレンジすることができる



①業務デジタル化
ワークフローや帳票の電子化によりペーパーレスが進み手間を削減



③全体プロセス最適化
部署を横断したプロセスが最適化されている(全体最適)



部署共通
(商材共通)



②先進技術活用
RPAによる作業代替やAI活用による自動化・高度化で作業負荷を軽減

8. DX取り組みテーマ③ -働き方の改革-

いつでも、どこでも、誰もが最適な環境で働くことができるようにすることで、従業員のモチベーションを高めるとともに、企業の魅力を向上させ人財の確保と定着を実現します

取組意義

【対従業員】

- 労働環境の柔軟性向上による業務ストレスの軽減と、ワークライフバランスの改善
- 生産性の向上による創造的な業務の時間確保

【対経営】

- 従業員の満足度向上による優れた人財の確保と定着

取組DX施策

【リモートワーク推進】：

モバイルデバイスを活用したリモートワーク、遠隔での工場の監視・操作、現場への直行・直帰

【働きやすい環境の提供】：

デジタル技術を活用したフリーアドレス化、効率的な会議（会議調整・議事録作成の自動化など）の実現、多言語対応

【従業員満足度向上施策】：

社内コミュニケーションの活性化、スキル・キャリア開発機会の提供、時短など働き方に合わせた勤務形態

As-Is

従業員一人ひとりが働く場所や働き方を選択できる環境が整っていない

職種によって在宅勤務の可否が異なり不公平感がある

チャット等のコミュニケーション手段が浸透しておらず非効率的

業務環境上出社以外の選択肢がない



働き方の柔軟性欠如
従業員モチベーション低下

業務制約あり



マルチデバイス不可

オフィス

業務制約なし



家庭両立を優先

在宅/時短

To-Be

いつでも、どこでも、誰でもシームレスかつセキュアな環境下で働く

アプリ・インフラ整備やデジタル技術活用により柔軟な働き方やコミュニケーションの活性化を実現



企業の魅力向上
従業員モチベーション向上



フィ 在宅 お客様先 移動中

円滑なコミュニケーション

8. DX取り組みテーマ④ –地域の課題解決–

デジタル技術を活用して地域の抱える課題の解決をリードすることで、地域の持続可能で豊かな社会の発展に貢献し、地域・社会からの信頼を強固とします

取組意義

【対社会】

- エネルギーの効率的な利用と再生可能エネルギーの利用促進によるCO₂排出量削減
- 災害時における迅速な復旧・安定的なエネルギー供給

【対経営】

- エネルギー事業者としての社会的責任を果たすことによる地域・社会からの信頼獲得

取組DX施策

【脱炭素社会の実現】：

カーボンニュートラルの推進

【地域の安心・安全への貢献】：

分散型エネルギー供給システムの構築推進
『東邦ガスつなぐtech（ツナグテ）』の展開

【保有ノウハウを活用した議題解決】：

中小企業へのシステム、エネルギープラットフォームの展開

As-Is

エネルギーの安定供給を通して、地域社会へ貢献する



To-Be

エネルギーを起点に、あらゆる地域の課題解決を実現する

