

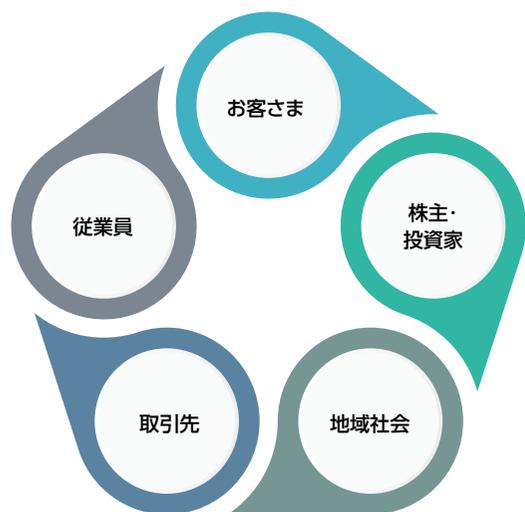
ステークホルダーへの提供価値

基本的な考え方

ステークホルダーの皆さまとの関係性を重視した企業活動を進めています。

「東邦ガスは、グループ各社とともに、人々との信頼のきずなを大切に、うるおいと感動のある暮らしの創造と魅力にあふれ、いきいきとした社会の実現に寄与します。」という基本理念のもと、ステークホルダーの皆さまとの対話を重ねながら、ご意見やご要望を企業活動に取り入れることで企業価値の一層の向上を目指します。

東邦ガスグループのステークホルダー



● お客さま満足度向上の取り組み

● お客さま満足(CS)の向上

役員、部長層をメンバーとするCS推進会議で決定したCS活動の基本方針に基づき、CS推進幹事会や部門ごとのCS組織、関係会社、販売店、ガス工事会社などが一体となって業務品質・サービス向上に取り組んでいます。貴重な経営資源であるお客さまの声を関係部署で共有し、迅速な対応や業務改善につなげるとともに、「お客さま満足度調査」の結果を担当部署へフィードバックし改善することで、さらなるCS向上を実現していきます。

● コールセンターの改善

お客さまセンターでは、電話受付だけでなく、Webサイトや自動音声案内による対応を順次拡大し、お客さまの利便性を高めています。



ステークホルダー	提供価値	対話手段(取り組み内容)	関連リンク先
お客さま	安全・安心かつ安定したエネルギー供給を基盤に、暮らしに寄り添う多様なサービスを通じて、お客さまの快適で豊かな生活の実現を目指します。	<ul style="list-style-type: none"> ● 日々の営業活動 ● コールセンターの改善(お客さまの声) ● 会員制Webサイト(Club TOHOGAS、TOHOBIZNEX) 	P.25~P.30
株主・投資家	持続的な成長と収益拡大を通じ、安定した配当と株主優待を提供することで、中長期的な企業価値向上を目指すとともに、透明性の高い情報開示と積極的なIR活動を通じて、株主・投資家の皆さまとの信頼関係を構築します。	<ul style="list-style-type: none"> ● 株主総会 ● 決算説明会 ● 個人投資家向けの施設見学会 ● 機関投資家との面談 	P.64
地域社会	エネルギーの安定供給と脱炭素化への貢献に加え、地域活性化や快適で安心な暮らしを支える事業を通じて、持続可能な社会の実現を目指します。	<ul style="list-style-type: none"> ● SDGsに関する出前授業 ● 生物多様性・ビオトープ講座の開催(なごや環境大学) ● ガスエネルギー館での環境教育 ● 子どもや高齢者の見守り活動 	P.61~P.62 P.65
取引先	公正な取引を通じて、互いの成長と発展を目指す成長的なパートナーシップを構築するとともに、技術やノウハウの共有、新たな事業機会の創出を通じて、ともに持続可能な価値を創造します。	<ul style="list-style-type: none"> ● 取引先さまへのCSRアンケート調査 ● CSR調達ガイドライン ● 相談窓口の設置 	P.66 P.74
従業員	働きがいのある環境、成長機会、充実した福利厚生などを通じ、従業員の豊かなキャリアと生活の実現に貢献します。	<ul style="list-style-type: none"> ● エンゲージメント調査 ● 相談窓口の設置 ● 安全健康促進 ● 経営層との意見交換会(事業所訪問) 	P.45~P.54 P.66 P.74