





# ステークホルダーエンゲージメント

## ステークホルダーとのコミュニケーション

Daigasグループでは、「Daigasグループ企業行動憲章」「Daigasグループ企業行動基準」に基づき、事業活動を行うなかで起こり得る様々な影響を事前に認識し、相互に納得したうえでより良い解決策に向けて取り組むため、対話等を通じて多様なステークホルダーと積極的にかかわることを重視しています。例えば、関西消費者団体連絡懇談会や(福)大阪ボランティア協会、大阪ガス労働組合との対話を行っています。さらに、国連グローバル・コンパクトの日本企業ネットワークにおける協働や情報交換、政府や行政の各種施策立案への積極的な参加、提言活動等を行っています。また、ガス事業にかかわる業務を委託している協力会社にも当社グループのサステナビリティの取り組みに対する理解を促し、協力会社で構成する5つの団体においては、サステナビリティ行動規範を含む倫理綱領を策定しました。そのほか、企業や大学、NPOなどとの協働事業も積極的に進めています。

### ■ ステークホルダーとの主な接点機会とツール・価値創造

ステークホルダー	主な接点機会とツール		価値創造
お客さま	保安・販売等の業務機会 / 「お客さまセンター」等の受付窓口 / サービスショップ / ショールーム	企業PRイベント / TV等のコマーシャル / ウェブサイト / 製品・サービスのカタログ	 <b>お客さま価値の創造</b> 様々なフィールドでお客さまの快適・便利・安心の向上に資するサービスを共に創り上げ、お客さまの期待に応え続けます
協力会社・お取引先	業務機会 / 各種定例会議	合同研修・合同訓練	 <b>社会価値の創造</b> 事業活動においては公正と透明性の確保に努め、社会の持続的発展と地球環境の改善に貢献します
消費者団体	意見交換会 / 見学会	セミナー・勉強会	
地域社会	社会貢献活動 / 見学会	「エネルギー環境教育」	
教育機関・学生	共同研究 / 「エネルギー環境教育」「食育」「火育」「防災教育」	インターン生受け入れ / 就職説明会 / ウェブサイト	
有識者	共同研究	意見交換会	
行政	各種届出 / 意見交換会	地域開発協力	 <b>株主さま価値の創造</b> 健全な財務基盤のもと、長期的かつ安定的に成長し、企業価値の最大化を図ります
NPO・NGO	共同調査 / 地域課題解決協働・協力	意見交換会	
株主・投資家	各種報告書発行(有価証券報告書、統合報告書等)	説明会 / ウェブサイト	 <b>従業員価値の創造</b> 従業員の様々な個性を尊重し、やりがいを持って仕事に取り組み成長するためのサポートを行います
従業員	労使懇談会 / 研修・訓練 / 面談 / 「コンプライアンス・デスク」	「人権相談窓口」 / 「ハラスメント窓口」 / イン트라ネット・社内報	

詳細は  
 P.012を  
 ご覧ください

## ステークホルダーとの対話(2023年度の主な活動実績)

### ■ Daigasグループのステークホルダー



#### お客さまとの対話

お客さまの期待を上回るサービスを提供するため、お客さまと接する様々な機会を通じてお客さまの声に耳を傾け、製品やサービスの改善につなげています。

- お客さまセンター受電数 約360万件
- お客さま満足度調査回答 約3万1千件

#### 団体等との対話

関西消費者団体連絡懇談会や(福)大阪ボランティア協会、大阪ガス労働組合等との対話を行っています。

- 消費生活センター等との対話 986回

#### 地域社会との対話

活力ある地域社会の実現のため、自治体、NPO、企業、有識者、次世代などのステークホルダーとの対話を重ねています。

地域とのコミュニケーションを通じて、社会課題を解決し、持続可能な社会の実現に貢献しています。

- 都市開発・街づくりへの働きかけ 51件
- 有識者やNPOとの協働による地域活性化に資する活動 248回
- 次世代教育への貢献 1,499回

#### 株主・投資家との対話

経営基盤の強化による安定的な利益の創出や継続的な株主還元の実現を目指し、各種媒体や説明会等による情報開示や対話に努めています。

機関投資家等とのESG面談では、気候変動対策やコーポレート・ガバナンス等に対する意見交換を実施しました。

今後も機関投資家等との対話を通じて「株主さま価値」の創造に取り組んでいきます。

- 決算説明会、事業説明会、社長スモールミーティング、社外取締役スモールミーティング、ESG説明会等
- 機関投資家との対話  
(国内機関投資家 約120回、海外機関投資家 約30回、セルサイドアナリスト 約20回)

#### 上司と部下との対話

大阪ガスでは、従業員一人ひとりの成長につながる評価制度を運用しています。上司と部下の面談機会を充実させながら、一人ひとりの強みや啓発点を明らかにすることで、能力開発につなげています。

- 目標管理制度(MBO)面談 2回/年
- 役割期待評価面談 1回/年



お客さまセンター



関西消費者団体連絡懇談会の様子



食育活動



統合報告書

## ステークホルダーからの声を反映する仕組み

Daigasグループでは、商品やサービスに対するご質問・ご要望を真摯に受け止めて対応することはもちろんですが、それ以外にも多様なステークホルダーの皆さまから事業活動に伴う様々なご質問やご意見などの声をいただきます。そうした声は、当社グループの経営の品質を高めるために非常に重要なものであると考えています。

そこで、大阪ガスにいただいた声はデータベース「C-VOICE」システムで経営幹部・従業員が共有し、業務改善やサービス品質の向上などに生かすよう取り組んでいます。特に、ご不満については、事実経過やお客さまへの対応状況にとどまらず、再発防止策や仕組みの改善策も共有するようにしています。

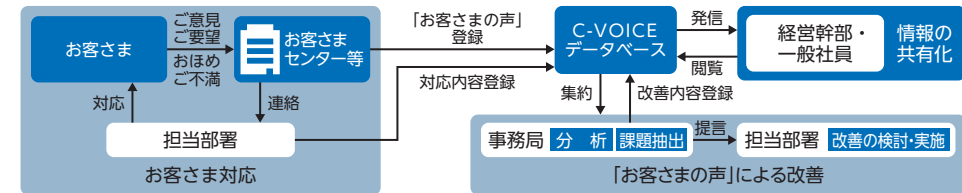
## 全てのステークホルダーの苦情を受け付ける体制・仕組み

Daigasグループは、世界人権宣言や国連グローバル・コンパクト、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」などの国際基準を支持し、地球温暖化対策の推進に関する法律や公益通報者保護法など国内における法律を遵守するとともに、「Daigasグループ企業行動基準」に則り、ステークホルダーからの声に対応しています。

環境に関する声については、ISO14001に基づく全社一体型の環境マネジメントシステム(EMS)のなかで対応しています。地域社会への影響に関する声については、地域住民の皆さま、お客さま等が利用できる「お客さまセンター」等の窓口を設置しています。人権や労働慣行に関する案件については、主に法令や社内規程の遵守に関する相談・報告を従業員やお取引先等から受け付ける「コンプライアンス・デスク」を大阪ガス、主要関係会社、社外の弁護士事務所等に設置しています。さらに、従業員の人権に関する相談窓口として「人権相談窓口」を人事部内に、また、従業員からのハラスメントに関する相談窓口として「ハラスメント窓口」をそれぞれの組織・関係会社に設置しています。従業員については、このほか、従業員意識調査、労働組合との意見交換、上司との定期的な面談等により、声を受け付ける仕組みを整えています。

2023年度に各窓口寄せられた相談・苦情等へは必要に応じて是正策・再発防止策を適切に講じており、重大な法令違反はありませんでした。

## ■ 「C-VOICE」システムの活用



テーマ	国際・国内基準等	社内方針・基準等	体制
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO14001</li> <li>エネルギーの使用の合理化および非化石エネルギーへの転換等に関する法律</li> <li>地球温暖化対策の推進に関する法律</li> <li>廃棄物の処理および清掃に関する法律</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daigasグループ企業行動基準</li> <li>Daigasグループ環境方針</li> <li>Daigasグループ調達方針</li> <li>環境管理に関する規程</li> <li>顧客サービス業務規程</li> </ul>	大阪ガスでは、ESG推進統括(代表取締役副社長執行役員)のもと、ISO14001に基づく全社一体型の環境マネジメントシステム(EMS)を運用し、全従業員で事業活動における環境負荷の軽減、環境法令遵守の徹底を図っています。また、国内の関係会社においてISO14001をはじめ、エコアクション21、Daigasグループ環境マネジメントシステム「OGEMS」などのEMSを運用しています。
地域社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO26000</li> <li>消費者関連法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daigasグループ企業行動基準</li> <li>顧客サービス業務規程</li> </ul>	「お客さまセンター」等の窓口の利便性を向上して、ご意見をいただきやすいような仕組みを整備しています。お客さまからのご意見・ご要望などを全社で共有する「C-VOICE」システムを活用して、業務改善策や商品開発等に活用しています。
人権	<ul style="list-style-type: none"> <li>世界人権宣言</li> <li>国連グローバル・コンパクト</li> <li>公益通報者保護法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daigasグループ人権方針</li> <li>Daigasグループ企業行動基準</li> <li>顧客サービス業務規程</li> <li>法令等遵守に関する相談・報告制度規程</li> </ul>	地域住民の皆さま、お客さま等のステークホルダーが利用できる「お客さまセンター」や、人事部に「人権相談窓口」を設置し、各事業部と主要関係会社に「人権啓発推進員」を配しています。主に法令や社内規程等の遵守に関する相談・報告を従業員やお取引先等から受け付ける「コンプライアンス・デスク」を大阪ガス、主要関係会社、社外の弁護士事務所等に設置しています。
労働慣行	<ul style="list-style-type: none"> <li>世界人権宣言</li> <li>国連グローバル・コンパクト</li> <li>公益通報者保護法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daigasグループ人権方針</li> <li>Daigasグループ企業行動基準</li> <li>法令等遵守に関する相談・報告制度規程</li> </ul>	法令や社内規程等の遵守に関する相談・報告を従業員やお取引先等から受け付ける「コンプライアンス・デスク」を大阪ガス、主要関係会社、社外の弁護士事務所等に設置しています。また、従業員からのハラスメントに関する相談の受付窓口である「ハラスメント窓口」をそれぞれの組織・関係会社に設置しています。このほか、従業員意識調査、労働組合との意見交換、上司との定期的な面談等の従業員の声を受け付ける仕組みを整えています。