

デジタルトランスフォーメーション(DX)による事業変革

取り組みの背景・考え方

社会や働く環境の激変、お客さまの価値観が変化するなかで価値を提供し続けるため、「変わり続けられる企業グループ」を目指します。進めざましいデジタル技術を積極的に事業に取り込み、革新的なサービス創造やデータマネジメントの進化、業務プロセスの変革を加速させます。「中期経営計画2026」および「長期経営ビジョン2030」の実現に向けて持続的に価値を創出していくため、あらゆる変化に迅速・柔軟に対応できる事業運営に変え、生産性を飛躍的に高めていきます。「変わり続けられる企業グループ」として、お客さまサービスも急速に変化するこれからの時代において、これまで「当たり前」としていたビジネスモデル・業務・ルール・システムを常に柔軟に見直すことで、事業そのものの変革とイノベーション創出を目指します。あり姿の実現に向けた大きな変革を実行するため、トップの牽引による推進体制の構築や人材育成の強化、(株)オージス総研をはじめとしたグループ総合力の発揮やパートナー企業とのアライアンスなどに取り組んでいきます。

DX推進体制

目指す姿の実現に向け、ビジネス変革(新規事業の創出/既存事業の高度化/業務プロセス変革)とシステム変革を加速するため、2022年4月、情報通信部と企画部DX推進室を集約した組織として経営企画本部にDX企画部を設置しました。また、全社委員会「DX推進委員会」を設置し、Daigasグループ全体のDX(Digital Transformation : デジタル技術を活用した事業変革)推進に関し、事業戦略・IT戦略・財務戦略等との整合の観点から組織横断的な調整・推進を行い、グループ丸となったビジョンの実現と事業の変革を目指します。

DX戦略

① 新サービスの創造

世のなかの潮流やお客さまの多様なニーズを遅滞なく取り入れ、これまで以上に価値の高い様々なサービスを実践します。ここでのサービスとは、新規事業など新たに開発するもののみを指すものではなく、お客さまアカウント数・事業機会・売上等の拡大等につながる既存事業の高度化にも通じます。そのためにデータという貴重な資源の活用が一層重要となります。例えば、顧客データを生かして、お客さまにとって最適なタイミングで、最適なサービスを提案する「1 to 1コミュニケーション」を実現していきます。さらに、トライ&エラーのサイクルを早め、新たな取り組みにも意欲的かつスピーディーにチャレンジできる習慣・マインドをグループ全体で醸成します。

② 業務プロセスの変革

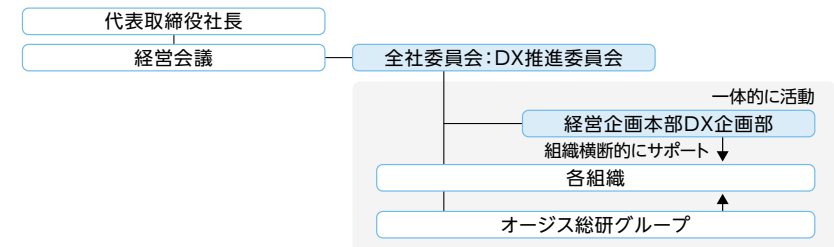
業務の統廃合や組織間で手順が異なる業務の標準化・集約などにも目を向け、業務プロセス全体を大きく再設計します。また、SaaS^{*1}や生成AIなどのデジタル技術を業務に組み込み、業務を効率化します。同時に、「Daigas X」の取り組みを通じて働き方、仕事の進め方を変革し、新しい価値の探索や、専門性が高い業務の深化に取り組む余力を生み出し、お客さまへのより良い価値提供につなげていきます。

※1 SaaS: インターネットなどのネットワークを経由して、ユーザーがソフトウェアを利用できるサービス

③ DX推進体制の強化

情報ソリューション事業を担う(株)オージス総研との連携を強化し、DX推進の体制・仕組みをグループ横断で構築しています。また、推進を担う中核的な人材の育成やビジネス変革を進めることにより、グループ総合力の発揮と人材・体制の強化を進め、DXの取り組みを加速していきます。

■ DX推進体制



目指す姿「変わり続けられる企業グループ」



※2 Daigasトランスフォーメーション：企業・従業員価値が両輪で高まる働き方・仕事の進め方変革、環境づくり

DX戦略の重点取り組み

Daigasグループでは、DX戦略に沿って各取り組みを進めています。従業員への浸透を図るため、それぞれの取り組みの進捗や成果等の事例を社内のポータルサイトで発信し、共有しています。

① 新サービスの創造

新たな顧客体験の創出

お客さまに価値を提供し続けるために、2030年の「目指す姿」に向けた事業活動の変革を開始しています。お客さまに向き合う家庭用事業部門^{*1}とDXを推進するDX企画部および(株)オージス総研の従業員約70人からなるプロジェクトを立ち上げ、「業務」とそれを支える「システム」の再構築をお客さま起点の視点で進めています。また、状況の変化に対して素早く適応するアジャイルの型^{*2}を取り入れた仕事の進め方にも挑戦しています。

今後これらの取り組みを継続するとともに、家庭用以外の事業においても目指す姿を定義し、変革を推進します。

※1 ご家庭のお客さま向けサービスの2023年度の活動事例については□「統合報告書2024」の□P.40-P.41をご覧ください

※2 アジャイルの型とは、短期間のサイクルで最低限求められるアウトプットを創出し、フィードバックをもとに改善していく手法

② 業務プロセスの変革

従業員体験の変革「Daigas X(Daigas トランスフォーメーション)」

2023年度から本格始動した「Daigas X」では、「多様な人材がチャレンジし、学び続け、成長できる」「前例のない変化へスピード感を持って探索・深化できる」ことを目指して活動を展開しています。また、各組織や現場の実態も踏まえて、組織が目指す姿や行うべきアクションを組織毎に検討するディスカッションを実施しました。ディスカッションには合計で4,400人が参加し、ITツールの活用による組織横断での知見蓄積といった成果が出つつある取り組みも共有しました。2024年度以降も各組織でのディスカッションを継続しながら課題を抽出し、変革を進めます。



「Daigas X」の目指す姿のイメージを社内で発信

システムの変革

2023年度は営業、経理、社内コミュニケーションなどの業務にSaaSを導入し業務の変革を推進しました。

情報セキュリティが担保された状態で従業員が生成AIを試用できる環境を提供し、700人以上の従業員が活用した結果、文書の要約や問い合わせへの回答作成などの効率化を確認できました。今後は、情報の正確性やセキュリティ等に留意しながら、活用範囲を広げていく予定です。

2024年度は全従業員が生成AIを活用できる環境を導入し、新価値の創出、業務変革を一層加速していきます。

③ DX推進体制の強化

ビジネスとデジタルの融合を目指した推進体制

2022年度からの取り組みである経営層向けの外部有識者の講演・対話に加え、2023年度は新たに、スキル向上や意識の変革を目的とした管理者層向けの研修も行いました。また、DX推進の中核となる人材である「DX中核スタッフ人材」の育成も強化しました。座学や実践、面談によるフィードバックを組み合わせた育成プログラム等の実施により、2024年4月時点で累計約180人の「DX中核スタッフ人材」を育成しました。そのほか、DX自主学習支援プログラムを全従業員向けに実施し、約700人が受講しました。

さらに、各組織の悩みにITの専門家が伴走して解決に導く(株)オージス総研提供の「DX実践道場」では、1年で100件以上の相談が寄せられました。問い合わせ対応の業務にITツールを導入することで業務時間を半減させた事例を生むなど、変革を実践しながらDXの経験を積む機会としても機能しています。これらの取り組みにより、トップダウンとボトムアップの双方でシナジーを生むことができる体制の構築を目指します。

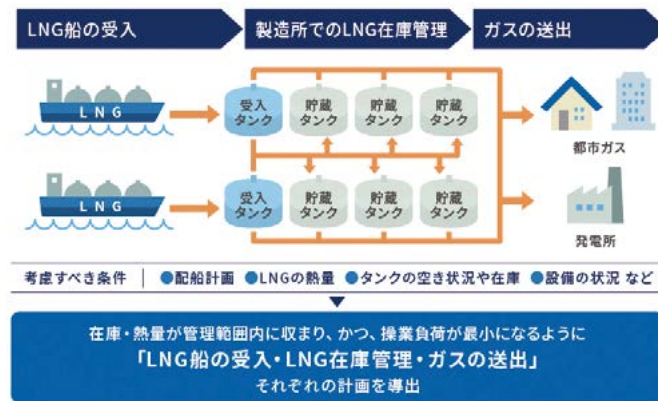
■ 階層別の育成プログラム

対象	育成プログラム
経営層	・月1回程度の外部講師による講演・対話(参加者:約20人)
管理者層	・基礎知識を学ぶ動画・テキストの展開、一部管理者向けの集合研修を実施
DX中核スタッフ人材	・座学、実務での実践、面談による育成プログラム(累計約180人を育成)
全従業員	・e-ラーニング・資格取得講座 ・経営層向け講演の公開 ・オンライン学習を主とした自主学習支援プログラムの提供

DX推進の取り組み

ガス製造事業におけるDX～LNGタンク操業計画の最適化～

製造所に運ばれてきたLNGは、一度タンクに貯蔵されてから需要に合わせて送出されますが、適切な熱量管理と在庫管理が必要です。このタンク操業計画の策定には、複雑な設備構成や操業制約、都市ガス需要など様々な要素を考慮するため、熟練者のノウハウが求められます。このノウハウと数理計画手法を用いて、最適化する取り組みを実施しています。



ガス供給設備管理におけるデジタル活用

ガス供給事業では、ガス管工事やその維持管理・保安監視など現場作業も多く、かかわる従業員や協力会社の方などが非常に多いことから、今後の効率的な事業運営や保安品質の向上、技術・ノウハウの確保などを目的に、デジタル活用を進めています。約6万kmに及ぶガス管の位置情報や過去のガス工事や他企業から受け付けした工事の履歴など、ガス供給設備の情報を地図上に表示・管理するマッピングシステムを運用し、ガス供給にかかわる様々な業務の基盤として活用しています。従来、建物などとの相対的な距離情報で管理していた情報を、近年は緯度・経度の座標情報で管理する“絶対座標化”を推進することで、管理情報の精度の高度化を図っています。



AIを活用した再エネ電力の自己託送スキーム

～太陽光発電設備を活用した自己託送の需給管理業務を開始～

法人のお客さま向けのカーボンニュートラル化ソリューションの一つとして、発電・需要予測に気象予測技術や独自開発のAIを用いて精度を高めることで、気象条件の影響を大きく受ける再エネを用いた新たな電力スキームのご提案を開始しました。

