



## 社員、顧客、地域のため—— 末永く共に歩める道を拓く会社づくり

### 朝 シャンで機器販売成功の道を切り拓く!?

広島県内で事業を展開する、広島ガス住設株式会社。設立から60年を超える同社では、早くからガス機器の販売に力を入れてきた。

「きっかけは38年前の『朝シャン』ブーム。当時はまだ灯油ボイラーでの給湯が多くて、お風呂は釜にたぎぎを入れて、という家庭も少なくありませんでした。そこで、『朝シャンするなら、ガスの給湯器!』とうたった給湯器の販売チラシを作って、それが成功したんです」。



2017年12月に行われた第4回ドリームマッチキャンペーン表彰式での写真(左から3人目が池岡社長)。全国No.1販売店決定戦が行われていたときは、上位入賞店として毎年表彰式に参列。

中国HLエネクス会のオリジナルキャンペーン『ガスでeライフキャンペーン』、全国キャンペーン『King of Three』では、毎年必ず上位入賞する高い販売実績を誇る販売店の一つである。この強さは、会社の社風が

大きいという。

「ガス消費量を増やす、顧客防衛、新規獲得を会社全体の大命題として、事業所ごとに年間で〇〇を〇〇台販売しよう、そのためには〇月はキャンペーンを実施して〇〇〇を〇〇台販売しよう、とデジタル化して目標を明確にして取り組んでいます。従業員一人ひとりに、『機器販売に力を入れる』という方針が企業文化として根付いた結果だと思っています」。

### 時 流を捉えた 働きやすい環境づくりを実現

池岡社長は、広島ガス住設3代目の社長。社会人としてのスタートは半導体製造メーカー、その後「これからはパソコンが使えないとマズイ!」と職業訓練校を経て、事務機器販売会社でサラリーマンを務めた。広島ガス住設に入社し、ガス業界に足を踏み入れたのは今から20年程前、20代半ばのこと。ガス販売店の社長としては少し以外な経歴の影響があったか、業務効率化や人材育成に重きを置いていることも、広島ガス住設の特色といえる。

保安点検業務では、タブレットを導入してペーパーレ

ス化を推進。お客様情報を事前に登録しておくことで、検針やガス工事のデータをその場で入力し、容易に基幹システムとの連携ができるようになり、業務の効率が大幅に上がったという。

働きやすい環境づくりのため、2020年からは事業所ごとで管理していたタイムカードをやめ、勤怠管理システムを導入。出勤や休暇、早退を従業員も会社も把握・管理しやすくなることで、リモートワークにも対応でき、休暇も取得しやすいシステムに切り替えた。

「働きやすい環境づくりは、ある種のコマースでもあります。採用が難しい今なので、お子さんの学校行事に合わせて休みを取りやすい、というようなこともアピールポイントになるので、求人意識している、という部分もあります」。



LPWAによる自動検針も早々に着手。既に顧客向けマイページやSNSアカウントを開設し、ウェブ請求にも対応している

### 将 来を見据えたシナリオ作りで 会社の指針を示す

「今この先も、後に道を残して存続していくためには、会社の指針を示せるシナリオ作りは必要なことだと思っています」と池岡社長。現在、広島ガス住設は7カ所の事業所があり、約60人の従業員数を擁する。会社を一つにまとめて機能させるために、社労士を招いて就業規則の作成をはじめ、社内教育体制の整備を進めてきた。

社歴や役職に合わせた研修プログラムを用意し、全社員を対象とした人事評価制度も導入。年2回の目標設定と面談を通じて、個々のスキルアップと目標達成度の確認を行い、管理職には毎年評価者研修を実施している。こうした取り組みを継続し徹底することにより、従業員一人ひとりの意識改革や風通しの良い職場環境づくりにつながっているようだ。



会社として新しい仕組みや取組みを導入する際は、池岡社長自ら営業所を訪れ説明に回るという

### 地 域と共存する 『住まいと暮らしのパートナー』

LPガス販売を中心に、住宅リフォーム、不動産など幅広い事業を手掛けている現在。『住まいと暮らしのトータルパートナー』というキャッチフレーズが、事業の広がりを端的に表している。



恒例の「秋の大感謝祭」。商品販売の機会としてだけでなく、子どもから大人まで、来場する顧客に喜んでもらえる体験型イベントや模擬店を充実させている

「とにかくお客さんから言われたことは『NO』と言わず、まずは『OK』と。もちろん、受けても自分でできないことがほとんどですから、周りのわかる人・できる人に教えてもらったり、客先に職人さんに一緒についてきてもらったりして、これまでずっとやってきました」。たとえば、外壁にひびが入ったと聞けば、左官屋さんを紹介し、近所の山崩れが心配と聞けば、ブロックを積む——。日々、顧客と接する中で、ガスや機器のこと以外でも事の大小を問わず「困った」に応え続けてきた結果、「この人に相談すれば、やってくれるかも。頼んでみようかな」という、顧客との信頼関係が厚くなっていき、事業の幅も広がっていった。

「私は本当に人に恵まれました。周囲に助けられながら、小さなことを積み重ねていくことで、周りから認められるようになって、現在につながっているのだなと思っています」と池岡社長。ガス、電気、水道のライフラインはもちろん、その他の事業もすべて生活に密着していること。だからこそ、顧客の声に耳を傾け、解決すべく手を差し伸べる——これが、池岡社長の考える事業運営の原点。

「5年後も10年後も、地域のお客さんにとって、ずっと共存できる『住まいと暮らしの“パートナー”』であり続けたいです。そのためには、会社として経営理念の実現が重要。これからは、軸に据えてやっていきます」。

### 広島ガス住設株式会社の 経営理念

売上と利益を出し会社を存続と発展させ、社会や地域に貢献し社員と社員の家族が幸せになることを実現します。

池岡社長が常に持ち歩いている経営理念が書かれたカード。従業員全員に配布し、会議などで集まる際には唱和することも。



【会社概要】 広島ガス住設株式会社  
所在地 / 広島県庄原市東城町川西 856 番地 1