

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。

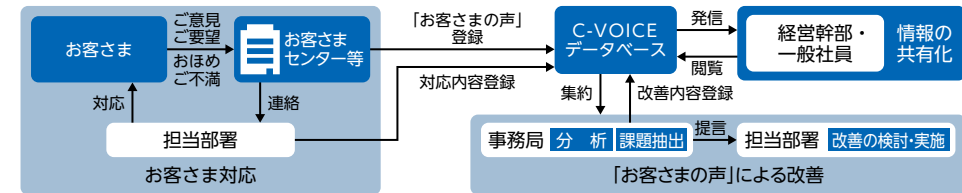
全てのステークホルダーの苦情を受け付ける体制・仕組み

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"> ISO14001 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 地球温暖化対策の推進に関する法律 廃棄物の処理および清掃に関する法律 	<ul style="list-style-type: none"> Daigasグループ企業行動基準 Daigasグループ環境方針 Daigasグループ調達方針 環境管理に関する規程 顧客サービス業務規程 	<p>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。</p>
地域社会	<ul style="list-style-type: none"> ISO26000 消費者関連法 	<ul style="list-style-type: none"> Daigasグループ企業行動基準 顧客サービス業務規程 	<p>「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。</p>
人権	<ul style="list-style-type: none"> 世界人権宣言 国連グローバル・コンパクト 公益通報者保護法 	<ul style="list-style-type: none"> Daigasグループ人権方針 Daigasグループ企業行動基準 顧客サービス業務規程 法令等遵守に関する相談・報告制度規程 	<p>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。</p>
労働慣行	<ul style="list-style-type: none"> 世界人権宣言 国連グローバル・コンパクト 公益通報者保護法 	<ul style="list-style-type: none"> Daigasグループ人権方針 Daigasグループ企業行動基準 法令等遵守に関する相談・報告制度規程 	<p>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。</p>