



## お客様のご要望に、 より迅速・的確に対応

現在6カ所あるお客様センターを順次集約し、平成13年1月までに大阪と京都の2カ所に広域お客様センターを設置します。ガス機器や料金などの業務別専門スタッフを集中配置することや最新の情報通信技術の導入により、一層迅速で的確な受付応答を実現し、受付の質を高めます。また、お客様の声を業務改善などに活かす機能も強化し、よりお客様にご満足いただく仕組みづくりに努めていきます。

昨年10月に開所した  
大阪お客様センター

## 着実に進む地震・防災対策

阪神大震災における震災の教訓などを踏まえ、「設備被害予防対策」「緊急時対応策」「復旧対策」の3つの柱から構成した「地震対策5カ年計画」を平成8年1月に策定しました。計画を着実に推進し平成11年度末には当初目標どおり達成することができました。今後も地震・防災対策の強化に努めていきます。



ポリエチレン管曲げテスト

### 設備被害予防対策

ガス設備における耐震性の一層の向上を目的に取り組んでいます。阪神大震災でも全く被害がなく、高い耐震性が実証されたポリエチレン管を低圧導管の新設・入れ替え時に全数採用し、普及促進に努めています。



毎年実施している実践的な地震訓練

### 緊急時対応策

早期の情報収集や瞬時のガス供給の停止などにより、二次災害の防止を行います。震度5相当以上の地震を感じると自動的にガスを遮断するマイコンメーターをすべてのご家庭に設置したり、地域ブロックごとにガスを自動遮断するシステムを構築したりしています。

### 復旧対策

迅速にガスの供給を再開するため、ガス管内に入った水を排出する抽水装置や、ガス管内の損傷を調査する管内カメラなどを平常時から備えています。また、阪神大震災で得た幅広いノウハウをマニュアルに集積するとともに、毎年全社的な訓練を実施しています。