
消費者志向自主宣言

2019 年活動報告 宮崎商事株式会社

代表者名 宮崎守通

2020 年 6 月 5 日



消費者志向経営取組方針（活動報告ページ）

1. 経営トップのコミットメント (P1)

- ・当社ホームページに上記理念を掲載し、当社のお客様や関係者、ホームページ閲覧者に向けて消費者志向への取組み方針を広報し、方針の浸透を図ります。

2. コーポレートガバナンスの確保 (P2)

- ・社内責任者会議などで消費に関する情報の共有化を行ったうえで改善策を協議し、業務改善を行い全事業所一丸となってお客様の満足度向上に努めます。

3. 従業員の積極的活動 (P3)

- ・各事業所の顧客担当がお客様や取引先の要望を効率よく収集できる環境を構築し、当社理念である「お客様に喜んでいただく事」に基づき全従業員がお客様の満足度向上に向けた積極的な行動を行います。

4. 消費者への情報提供の充実 (P4)

- ・ガスの消費やガス機器の使用に関する正しい使用説明を様々な媒体を通じて情報提供を行い、実施内容はフォローアップ活動として定期的に公表します。

5. 消費者・社会の要望を踏まえた活動 (P5)

- ・当社ホームページ内に「問合せフォーム」を設け、お客様や取引先からの意見を社内で集約・反映し、当社サービスを向上させ各要望に応える活動を行います。

宮崎商事株式会社 (シティガス ミヤザキ)

理念

徳島県地域のエネルギー会社として社会的責任を自覚しガス事業の保安高度化を推進し業務活動に取り組みます。LP ガス供給を通じて一般消費者には豊かで快適な生活環境を創出し、各法人にはガス体エネルギーが安全で環境に優しい低炭素エネルギーである事を十分に周知し、各分野でLP ガスの積極的な消費を促進しつつ地域の活性化ひいては社会貢献に資する事業活動に邁進いたします。

1. 経営トップのコミットメント

- ・当社ホームページに上記理念を掲載し、当社のお客様や関係者、ホームページ閲覧者に向けて消費者志向への取り組み方針を広報し、方針の浸透を図ります。

2019年1月～2019年12月フォローアップ活動・成果

●消費者志向自主宣言の掲載●

当社ホームページ(www.citygas-miyazaki.co.jp)へ掲載しました。

●ホームページのコンテンツ更新●

グーグルビジネスへの登録を行いました。これにより各営業所(5カ所)の住所地図情報をグーグルマップへリンク付けし、来社されるお客様のサポート向上を行いました。

消費者志向自主宣言の掲載

The screenshot shows the website header with the logo 'シティガス ミヤザキ' and a menu icon. The main content area is titled '消費者志向自主宣言' (Consumer Orientation Declaration). Below the title, it states the date '2018年4月1日' and the company name '宮崎商事株式会社 (シティガス ミヤザキ)'. The '理念' (Vision) section contains the text: '徳島県地域のエネルギー会社として社会的責任を自覚しガス事業の保安高度化を推進し業務活動に取り組みます。LPガス供給を通じて一般消費者には豊かで快適な生活環境を創出し、各法人にはガス体エネルギーが安全で環境に優しい低炭素エネルギーである事を十分に周知し、各分野でLPガスの積極的な消費を促進しつつ地域の活性化ひいては社会貢献に資する事業活動に邁進いたします。' The '取組方針' (Action Policy) section is also visible at the bottom.

グーグルビジネス登録・マップ活用

The screenshot shows the website header with the logo 'シティガス ミヤザキ' and a menu icon. The main content area is titled '[事業内容]' (Business Content) and lists several services: '窓口受付/ガス料金のお支払い等', '各種ご相談対応/商品・リフォーム等', 'LPガス充填', and 'オートガス (タクシー)'. Below the text is a Google Map showing the location of '宮崎商事(株)(シティガス ミヤザキ) LPガス' in Miyazaki, with other nearby landmarks like 'ファミリーマート 八万大坪店' and 'セブン 八万店' also marked.

2. コーポレートガバナンスの確保

- ・社内責任者会議などで消費に関する情報の共有化を行ったうえで改善策を協議し、業務改善を行い全事業所一丸となってお客様の満足度向上に努めます。

2019年1月～2019年12月フォローアップ活動・成果

●社内会議の追加●

従来の社内会議は月2回行っていましたが、隔週月曜日に「月曜会議」を新設しました。

(各会議の内容)

月初の「部所長会議」において、直近の社外活動・社内活動報告(お客様への提案活動・推進業務の進捗状況など)を各事業所の責任者が発表し、お客様サービスに懸念事案があれば会議出席者で問題解決を図ります。

次のステップとして、隔週の「月曜会議」及び月中の「各部会」で、部所長会議での内容を全体周知し情報の共有化及び懸念事案の改善策を協議します。

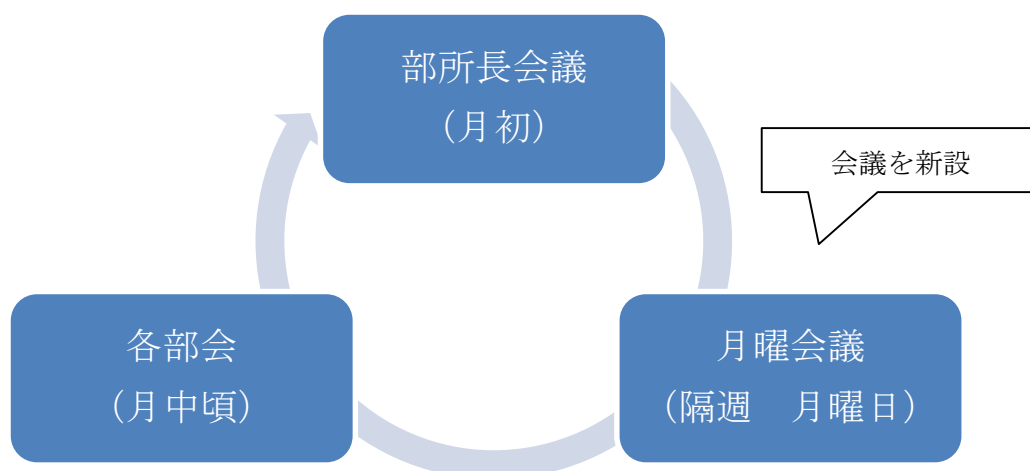
「部所長会議」⇒毎月第3営業日に、各事業所の責任者全員が出席(毎月1回)

「月曜会議」⇒隔週月曜日に、本社内(5部所)より責任者が出席(2週間に1回)

「各部会」⇒毎月中頃に、各事業所(4事業所)にて事業所全員が出席(毎月1回)

社内会議の開催が月4回に増えた事で、今回会議から次回会議への時間短縮となり議論の継続性が向上され、会議決定内容の検証や決定事項の実行スピードが改善しました。お客様サービスについても同様で、各担当者のお客様サービス実績(ガス機器提案活動等)報告を月4回確認できる体制となりましたので、各担当者に細やかなお客様サービス行動のアドバイスが実施できるようになりました。

月4回の会議体制で、議論の継続性が向上し、お客様サービスの改善につながった。



3. 従業員の積極的活動

- 各事業所の顧客担当がお客様や取引先の要望を効率よく収集できる環境を構築し、当社理念である「お客様に喜んでいただく事」に基づき全従業員がお客様の満足度向上に向けた積極的な行動を行います。

2019年1月～2019年12月フォローアップ活動・成果

●入居管理表・不在メモ・業務連絡表●

日々の業務予定については、「業務予定表」で一元管理し、毎朝朝礼時に予定内容を担当者全員で確認し、対応ミス・連絡ミスを防止しています。

また、3月～4月の引っ越しシーズンは、入居・転居に伴いお客様からの電話問合せ及びガスの開栓・閉栓業務が増加する為、上記「業務予定表」に加えて「入居・転出管理表」を別途使用・活用しています。

お客様訪問時にお客様が不在の場合は、「不在連絡票」をお客様宅のポストに投函します。お客様からの折り返し連絡に対応する為、お客様宅に訪問した担当者と、社内業務の担当者で情報共有を行っています。

各部所間での社内連絡については、口頭での業務引継ぎでは、連絡忘れや情報伝達漏れがあった場合、事後に内容確認が出来ない事から、連絡ミスを防ぐ為「業務連絡表」に記入し担当者に業務引継ぎを行っています。

●LINE アプリの活用●

数年前に、社外業務(お客様訪問が主業務)営業担当者の携帯電話を全てスマートフォンに変更したことを機会に、社内の各部所ごとに「LINE グループ」を整備しました。各部所での情報共有化やお客様から急な要望があった場合でも対応スピードが飛躍的に向上し、お客様から業務対応の早さについて評価を頂いております。

お客様連絡票 (一例)

ご不在連絡票

No. _____

様

毎度お引き立て頂きましてありがとうございます。
下記用件にて

月 日 AM/PM 時頃

お問い合わせが、ご不在でした。
誠に勝手ながら担当者までご連絡をお願い致します。

集	金	器具代金、ガス料金
修	理	器具、ガス設備
供	給	開始点検
警	報	器交換
ガ	ス	設 備 点検、調査

年 月 日 担当者

シティガス **ミヤガキ**

本社 岐阜市八丁町大塚5-5 TEL:0120338-0811
河原工場 岐阜県津市河原町1番地 TEL:0983138-5388
本社工場 岐阜県津市河原町1番地 TEL:0984712-2347
事業部本所 岐阜県津市河原町1番地 TEL:0984618-2110
マイスター 岐阜県津市河原町1番地 TEL:0984717-2388

お客様や取引先からの要望情報収集について

お客様からの要望や相談事が無いか? 各部所の責任者が部内のお客様担当者に部内会議や個々にヒアリングを行っています。

LINE アプリ導入以降は、担当者⇔責任者間でLINE 経由で報告・連絡・相談を行う事もあり、お客様へのお返事・業務対応スピードが向上しました。

4. 消費者への情報提供の充実

- ・ガスの消費やガス機器の使用に関する正しい使用説明を様々な媒体を通じて情報提供を行い、実施内容はフォローアップ活動として定期的に公表します。

2019年1月～2019年12月フォローアップ活動・成果

●ガス機器取替えキャンペーン情報の周知 PR●

2019年7月1日(月)～2019年12月31日(火)までの期間、
経年劣化した LP ガス機器の取替えを目的として(一社)全国 LP ガス協会が主催する「全国 LP ガスワンランクアップキャンペーン」に参加しました。

同キャンペーンへの取組みについては、当社の機器販売チラシへの掲載・ホームページでの情報発信を行い、ガス点検などでお客様宅に訪問した際は、お客様と面談し提案営業を行いました。結果として、同キャンペーンの当社実績は徳島県内で1位となりました。

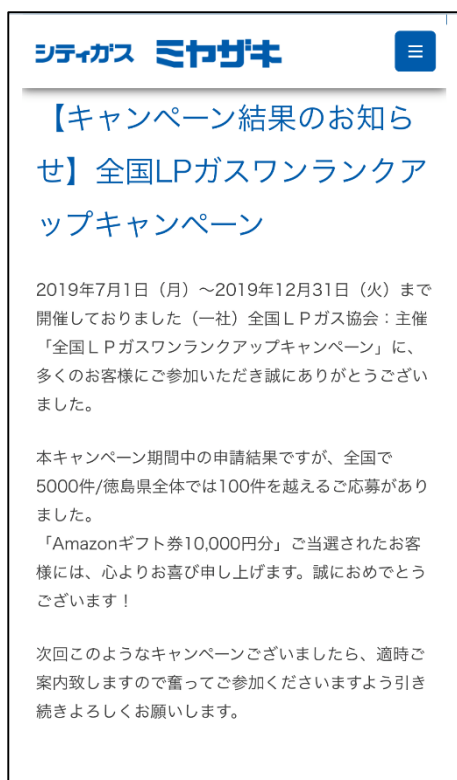
(徳島県全体の応募件数 107件 →うち当社応募件数 84件:全国応募総数約5,000件)

チラシの活用・ホームページ掲載など、同キャンペーンの情報提供が効果的に作用しキャンペーン実績成果に繋がりました。また、キャンペーン終了時に、ホームページにおいて、キャンペーン終了案内および次回キャンペーンの告知を行いました。

ホームページにキャンペーン告知掲載



キャンペーン終了時の掲載



5. 消費者・社会の要望を踏まえた活動

- ・当社ホームページ内に「問合せフォーム」を設け、お客様や取引先からの意見を社内で集約・反映し、当社サービスを向上させ各要望に応える活動を行います。

2019年1月～2019年12月フォローアップ活動・成果

●「お問合せメール」フォームの運用について●

ホームページの全てのページ(最下部)に「お問合せメール」フォームを配置し、お客様からのお問合せに対応しております。また、これまでに寄せられた「お問合せの傾向」を検証・集約しホームページ内コンテンツ「よくある質問」として情報開示を行っております。

●「ガスの使用開始」・「ガスの使用停止」 24時間 web 受付サービス開始●

お客様の引越しなどに伴うガスの閉栓・開栓申込み連絡のサービス向上を目的としてホームページ(トップページ)にガスの「使用開始」または「使用停止」の専用バナーを設け、メール自動返信による24時間受付サービスを開始しました。

ガス開・閉栓 24時間自動受付	メールお問合せフォーム	よくある質問 Q&A (例)
		
ガスの申し込みメールは、自動返信で対応	質問内容を検証し、「よくある質問」に掲載	

●今後の消費者志向経営について●

・消費者志向経営ロゴマークの活用

会社ホームページ(トップページ)にロゴマークを掲載し、お客様(消費者)へ本制度の周知PRを行う予定です。

・お客様の声を集める環境作り

ホームページの内容や日々の訪問活動で新たなツールを作成・運用し、お客様からのご意見を集め、当社のサービス向上に反映させます。

・その他

消費者志向経営の高度化を目指し、社内で協議し実行して参ります。