

西部ガス熊本（株）

お客さま保安部 お客さまサービスグループ



私たちの仕事と地域の見守り

私たち西部ガス熊本では、都市ガスをお使いのお客さまのガス検針を行っています。20名ほどのメンバーで熊本すべてのお客さま宅を毎月訪問し、1軒1軒ガスメーターの検針を行っています。

その中でお客さまとの様々な触れ合いがあり、お客さまとの会話を楽しみながら業務を行っています。会話の中で「いつもと変わった様子はないだろうか？」「体調に異変はないだろうか？」等の些細な変化も感じ取るよう心掛けており、地域の安心を見守ることも私たちの仕事へのやりがいになっています。

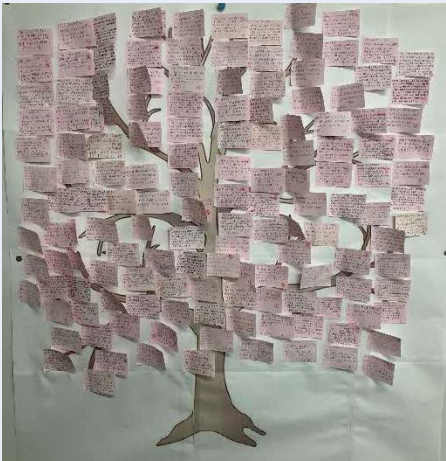
見守り活動の例（社内での取り組み事例より抜粋）

- ① ドンという音の方向を見ると、人が車に衝突し道路に倒れていた。幸い意識はあり会話もできたが、頭にケガをされていた。周りの方とともに救護にあたり、救急車を呼んだ。
- ② ご高齢の婦人が道に迷っている様子だったため声をかけた。すると道に迷い困っていたため、一緒に歩き分かる場所まで案内した。「このままだと家に帰れないところでした。ご親切にありがとうございました。」と御礼をいただき、とても嬉しかった。
- ③ バイクで横断歩道で停車していると目の前で歩行者が転倒した。声を掛けると「大丈夫」という事だったが手を怪我した。バックがあまりにも重たそうだったため一緒にバックを運んであげた。坂道を登ったところで「もう大丈夫です。ありがとうございました。」とお礼をいただいた。

社内での取り組み

業務中のお客さまとの触れ合い内容を記載した付箋を、模造紙に桜の木を見立てて張っています。付箋を増やすこと・内容を読むことはメンバーの楽しみになっており、モチベーションアップに繋がっています。

更に毎月メンバー全員が参加する会議の中で、お客さまとのコミュニケーション事例を共有することで「地域の見守り」への意識づけを強めております。



今後の見守り活動に向けて

都市ガスの検針では、何度も同じ道を歩く仕事だからこそ小さな変化にも気づくことができます。これからも、ずっとずっと地域の人達に寄り添い、見守り応援隊活動を続けていきます。