

地域を見守り、安心・安全を供給 子供たちへ笑顔をお届けする活動

自社配送へのこだわりが生む 高い顧客満足

福島県福島市に本社を置く株式会社アポロガスは、日本一の元気エネルギー供給企業を目指して、LPガス・灯油・重油の供給販売を中心に、太陽光発電システム、リフォーム、給排水・衛生設備工事など、地域住民の生活基盤に関わる事業を手がけている。ガスの供給需要戸数は約6,800戸を数える。

同社では設立以来、積極的に新しいシステムや事業を取り入れてきた。1987年には、顧客宅のマイコンガスメーターと同社の集中監視システムコンピュータを電話回線でつなぎ、24時間コンピュータで監視するガスのホームセキュリティシステムを導入。留守のときでも365日24時間ガスの安全を守るほか、24時間ガスを使用していないときに家族へメールで知らせが届く「あんしんメール」を無料で提供している。「全国平均よりも高齢化が進む福島では、高齢者ご本人だけではなく、離れて暮らすご家族にも安心を提供することが必要」と、代表取締役社長の篠木雄司氏は話す。

また、同社の経営理念である「お店はお客様のためにある」を実践するため、多くのガス会社がプロパンガスの配送業務を外部委託する中で、自社配送にこだわり、一元管理と顧客対応を徹底。地域で暮らす人たちの生活と顧客一人一人への配慮を大切にしている。

その一つの事例として東日本大震災時の対応が挙げられる。震災翌日から個別訪問を行ない、配管やガス器具の点検を実施するとともに灯油の確保に努めた。その結果、電気が復旧に3日間を要した一方、ガスと灯油は震災翌日から顧客に提供できた。この対応を忘れられない顧客からいま



アポロガスはメガソーラー発電事業による売電収益の一部を20年間「アポロしあわせ基金」に提供し、「福島の子どもの笑顔につながる活動」や「福島から日本と世界を元気にする活動」を行なう。



再生可能エネルギーの普及と環境保全・地域貢献のため、分散型メガソーラー発電事業を展開。

だに、感謝の言葉を伝えられる。

これらの取り組みは、「エネルギー供給における安定と安全を守り、質の高いサービスを提供することで地域社会に貢献する」という経営理念から生まれたサービスの一貫であり、理念の実践の先に顧客満足度向上があるという好例ともいえる。



新人研修の一環でラジオパーソナリティを務める。収録前のゲストとの打ち合わせからも多くの気づきを得る



同社の差別化サービスとなる「APOLLO24」は、365日24時間ガスを監視するホームセキュリティシステム。ガスの異常が見られた時は自動的にアポロガスへ連絡が入る。



「福島県から日本を元気にする活動」の一環として「アポロしあわせ基金」を設立。「大型絵本が欲しい」「園児へ三輪車が欲しい」など、福島市内の幼稚園、保育所の声に活かす。

顧客一人一人に対応できる 心温かい社員の育成

このような行動を取れる社員を育成するため、同社には「1年間のラジオパーソナリティ」「社員表彰制度」「親孝行手当」「両親への感謝の手紙」などたくさんの仕組みがある。

例えば、「1年間のラジオパーソナリティ」は、入社2週間目から新入社員が毎週水曜日に10分間のラジオ放送を担当するものである。「たまたまラジオで会社紹介の枠をいただいたことがきっかけでした。社員に任せたところ、いつも以上にうまく話してくれたので、自分で考え、自分で準備することが学びになると気づき、現在では研修の一つとしています」と篠木氏。局との打ち合わせ、ゲストへの出演依頼、原稿づくりなど、企画段階から新入社員

が一人で全てを行なう。この経験を通じて、自分で考え、実行できる人材を育てる狙いがある。

また、年に一度、社員表彰の制度も設けている。社員がお互いに「ありがとう」という感謝の気持ちを贈るよい機会になると考え、社長が社員を表彰する従来の方法から変更した。現在では、より多くの社員から「ありがとう」の気持ちを伝えたいと思われている人が表彰される仕組みになっている。

「親孝行手当」は社員の誕生日に支給し、両親へ感謝の気持ちを伝えるためのものだ。同社では「誕生日は自分が祝ってもらう日ではなく、自分を生み育ててくれた両親に感謝する日」と考えている。さらに、新入社員・中途社員の別に関わらず、初めての給料の一部で家族への感謝の気持ちを伝えることを義務化している。このように、感

謝の気持ちを学ぶさまざまな仕組みが設けられている。

また、事業以外でも、地域との関係づくりに積極的だ。震災後、福島県に住む人々を元気づけるため、「ふくしまアカリライブ」を実施した。これは、全国から寄せられたメッセージが書かれた2万個のキャンドルに火を灯し、音楽とのコラボレーションを楽しむイベントだ。さらに、子供たちのいる施設へ遊具などを寄付したり、「こころの温かさ」というテーマで詩・短歌・俳句を募集し、寄稿集「こころの幻燈会」を作成している。

福島県の子供たちの笑顔につながる活動を行なう同社には、これに賛同する全国の人々から地元特産品やお菓子が贈られる。それを子供たちへ届ける「わらしべプロジェクト」も実施し、笑顔を増やす取り組みを続けている。

会社概要

- ・法人名：株式会社アポロガス
- ・代表者：篠木 雄司 代表取締役社長
- ・所在地：福島県福島市飯坂町字八景6-17
- ・設立年月：1971年7月
- ・資本金：20,000,000円

- ・ホームページ：http://www.apollogas.co.jp/
- ・社員数：正規31名、パート・アルバイトなど9名
- ・事業内容：LPガスの販売及びメンテナンス、灯油・重油販売、太陽光発電システムの販売、介護用品の販売・介護ベッドのレンタル