DIGILT 2027

西部ガスグループ DX基本戦略

2025年5月

西部ガスホールディングス株式会社

いつもの朝と、新しい明日を。

© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved

はじめに

DXの推進を通じて、リアル・デジタル両面でのお客さまとの「つながり」、グループ内外の多様な人財の「つながり」をチカラに、お客さまへの新たな価値提供、西部ガスグループの持続的な成長に努めます

近年、生成AIの急速な普及など、社会・経済のデジタル化が一層進展する中で、DXの推進は企業経営において、ますます重要な役割を担うことになります。西部ガスグループでは、2020年よりデジタル化による「お客さま価値」と「従業員価値」の最大化、グループ競争力の強化に取り組んでまいりました。これまでの取り組みを土台にグループを更なる成長に導くため、このたび「西部ガスグループDX基本戦略（2025-2027）」を策定致しました。

今回のDX基本戦略のカギは「つながり」です。西部ガスグループの強みであるお客さまとのリアルな「つながり」を大切にしつつ、デジタル技術・データを活用し新たな「つながり」を提供することで、お客さまのくらしの豊かさ向上に貢献します。

また、グループ内の多様な人財と、グループ外のパートナー様との「つながり」によるオープンイノベーションを通じて、西部ガスグループの強みやリソースを活かした新たなビジネスやサービスを創出します。

「西部ガスグループDX基本戦略」の愛称は「DIGILT（デジルト）」です。これは、「デジタル・トランスフォーメーション」を「牽引する（Lead）」、「思い（Thought）」の頭文字を組み合わせた造語です。

西部ガスグループの各社がDXの担い手となり、強い思いをもって取り組みを牽引することで、お客さまへの新たな価値の提供と、西部ガスグループの持続的な成長に努めてまいります。

西部ガスホールディングス
常務執行役員
前田 慶太

DIGILT 2027

© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved

事業環境の変化（DXに取り組む背景）

■エネルギー業界を取り巻く環境（5つの“D”）

Depopulation
人口減少
需要減少、設備の経年劣化、技術・保全要員の退職と技術継承

Decarbonization
脱炭素化
再生エネルギーへの転換、企業のネットゼロ実現に向けた取引活性化

Decentralization
分散化
スマートメーター導入、分散型エネルギー源普及、地産地消モデルの活性化

Deregulation
自由化
電力・ガス小売の完全自由化、送配電分離、エネルギー取引市場の整備

Digitalization
デジタル化
顧客接点の多様化、データの有効活用、クラウドの活用

※経済産業省「2050年のエネルギー産業」を元に作成

■IT・デジタル活用の変遷

インターネットの普及（1995～）　デジタルビジネス時代（2005～）　ポストデジタル（202?～）

システムのインターネット接続
Eコマース
オープンシステム
あらゆるモノのインターネット接続（IoT）
オムニチャネル
スマホ普及
製品のサービス化
クラウド
AI
ビッグデータ
メタバース
ブロックチェーン
AGI
デジタル・ツイン

事業環境変化への対応、デジタル技術を活用した事業基盤の強化

■事業への影響

サービス
- パーソナライズ（One to One）
- シームレス（デジタル・リアル連動）
- エコシステムによるサービス創造

CX 顧客体験変革

業務
- BPR（業務プロセスの最適化）
- データドリブン（データに基づく意思決定）
- 自動化、ペーパーレス化、AI活用

BX ビジネス変革

人・組織
- 柔軟なワークエクスペリエンス
- デジタルワークプレイス（リモート等）
- リスキリング（技術のアップデート）

EX 従業員体験変革

© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved

西部ガスグループビジョン 2030

2030

グループ中期経営計画「ACT2027」に基づくDXの推進

ACT 2027

サービス・業務プロセスの変革

グループのつながり強化により顧客提供価値の最大化を図るとともに、社内業務は部分最適の効率化から全体最適の業務変革へシフト

■ 顧客提供価値の最大化
- 顧客接点業務の高度化（コンタクトセンターでのAI利活用等）
- グループの顧客情報を一元管理し、リアル・デジタル接点を通じてグループの多様なサービスを提供

■ 全体最適の業務変革へシフト
- 業務の最適化（BPR）と適切なデジタルツールの活用
- 生成AI活用による非定型業務の高度化・効率化

■ エネルギー事業におけるサービスの向上
- 多様な料金・サービスへの迅速・柔軟な対応
- システム・業務共通化、料金業務シェアード化によるコスト最小化

変革を新しい風土に

DIGILT 2027

変革の推進を後押し

組織風土・マインドの変革

コラボレーション志向（協働・共創）、アジャイル思考（継続的改善思考）、デザイン思考（顧客視点の創造思考）を醸成することで、組織風土・マインドを変革

■ DX人財の育成
- テクノロジースキルとビジネススキルを併せ持つ「DXコア人財」を育成
- 上位層やフォロワー層へITリテラシー・変革マインド教育を実施
  【DXコア人財：650名】

■ グループ支援・共創体制の構築
- DXによるビジネス成果を創出する「DX相談窓口」を立ち上げ、グループ全体の支援・伴走を実行
  【共創型のPoC：15件】※
  ※2025～2027年度の合計

変革の土台

■データ・AI活用　■セキュリティ強化　■IT基盤整備　■働きやすい環境の整備

© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved

「サービス・業務プロセス」の変革方針

- パーソナライズされたマーケティングや新規の顧客価値の創出など価値提供の軸や対象をアップデートし、顧客体験の変革によりお客さま価値を最大化
- 部分最適の業務効率化から全体最適の業務変革へシフト

© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved

「サービス・業務プロセス」の変革方針

顧客提供価値の最大化 エネルギー事業のDX基盤強化を中心にお客さまとの接点強化やデータ活用を推進し、グループ全体のサービス・ソリューションと組み合わせることで顧客体験の向上・変革を進め、顧客提供価値を最大化

お客さまとのつながり強化

お客さまとつながり続ける仕組みの構築

お客さまのライフステージに合わせたグループの多様な商品・サービスを提供できる、チャネルや会員基盤を整備することで、顧客生涯価値を最大化

お客さまのライフステージ変化

One to Oneマーケティング
- 様々なデータをもとに顧客それぞれの状況に応じたアプローチを実現し、マーケティング確度を向上

会員基盤「SAIBU LAND」の整備
- 会員基盤のコンテンツ・サービス強化で、グループ事業の購買促進やロイヤルティ・顧客理解を向上

リアル接点へのデータ活用
- ニーズ予測や購買履歴等のデータを活用し、リアル接点での営業活動を高度化

エネルギー事業での変革

グループ内エネルギー事業者８社のお客さま情報システムならびに関連業務を共通化することで、サービス向上及びコストダウンを実現

お客さまのエネルギーニーズ

新たな提供価値 ⟷ 様々なお客さま情報

お客さま情報システム（CIS）の刷新

各種サービスの向上
- 新料金や新サービスへの迅速、柔軟な対応
- オンラインサービスの充実
- グループ大でのお客さま情報の活用

コスト効率向上
- エネルギー８社の業務共通化、シェアード化
- 費用負担の適正化

システムのレジリエンス強化
- 災害時のBCP対応強化（クラウド化）
- サイバーセキュリティ対策強化

コンタクト業務の変革

AI自動受付やチャット等のチャネル整備によりお客さまニーズに対応するとともに、コンタクト業務の効率化を図り、よりお客さまロイヤルティの向上に寄与する業務に注力

お客さまのコミュニケーションニーズ

様々なニーズへの対応
- 電話以外のオンラインチャネルを強化することで、自己完結ニーズが高いお客さま等に対応

AI自動応答

お客さま受付業務の高度化
- AI自動応答、有人チャットボットの導入
- お客さまに回答する推奨情報提示

有人チャット

災害時の事業継続性向上
- オペレーターの在宅勤務環境を整備することで、BCP対応を強化

© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved

「サービス・業務プロセス」の変革方針

業務の効率化・変革

これまで取り組んできた「業務の効率化」を深耕するとともに、「業務変革・全体最適化」にチャレンジする

全体最適の業務変革へシフト

フィールド業務：スマート化

デジタル技術を活用し、フィールド業務のスマート化を推進

■ **スマートメーターシステム導入による保安レジリエンス強化・業務品質向上**

■ **スマートグラスを活用したガス供給設備の遠隔点検**

■ **VRを用いた教育研修**

社内業務：BPR※1

現状調査
業務分析

業務変革の
構想検討

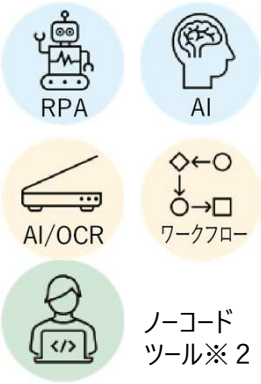
デジタル
技術の
導入・活用

業務全体を見直し再構築することで創出効果を最大化

■ **創出価値重視・全体最適視点**
- 取り組みによる創出価値を重視
- 部分最適ではなく全体最適視点

■ **業務改革の４原則**
1. そのプロセスをなくせないか？
2. 他のプロセスと統合できないか？
3. 順序を変更できないか？
4. もっとシンプルにできないか？

■ **最適なデジタル技術の採用**
- 自動実行ツール
- 電子化・ペーパーレス化ツール
- 簡易開発ツール



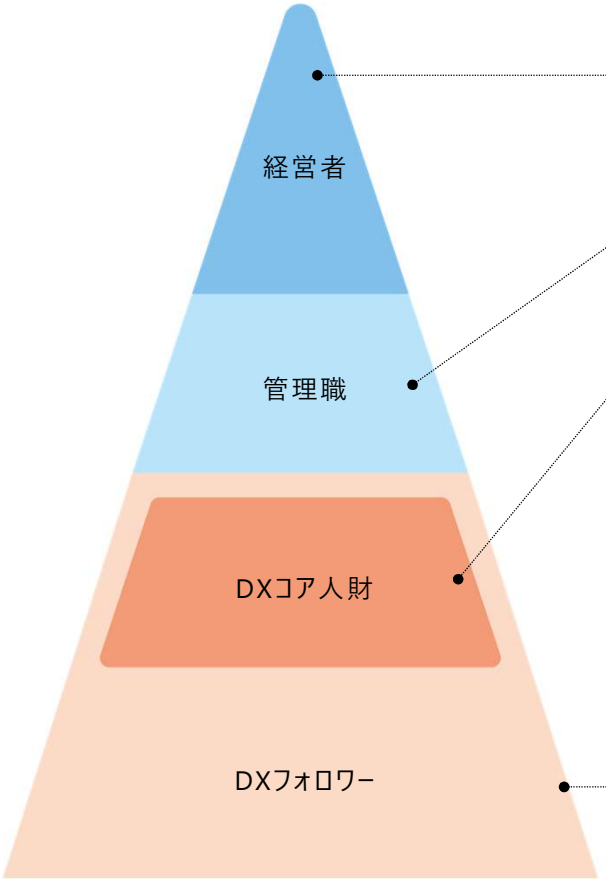
※1 Business Process Re-engineering：業務の本来の目的に沿って既存の業務プロセス全体を見直し再構築すること　※2 プログラミング言語の知識なしでシステム開発が可能な手法

© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved

DX人財の育成（DX推進のための階層別役割）

- 各職場でDXをけん引するDXコア人財を育成するとともに、それを支援する環境・体制を整備
- 全社員共通で必要なITリテラシーや変革マインドを持ち、DXを自分事として積極的に関与

DX推進のための階層別役割



経営者
- DX推進の旗振り、社員への発信を行う
- DXの重要性を理解したうえで経営判断を行う

管理職
- 自組織のDX推進に関する責任を持つ・評価をする
- 他組織との協力、その調整を実施する
- 変革マインドを自組織に浸透させる

DXコア人財	DXプロジェクトリーダー	デジタル技術活用担当	業務分析担当
ビジネススキル	● プロジェクトマネジメントスキル ● 業務分析スキル ● 施策立案スキル	● 業務分析スキル ● 施策立案スキル	● 業務分析スキル ● 施策立案スキル
テクノロジースキル	業務への適用をイメージできるレベルでの各種デジタル技術の特徴理解	各種デジタル技術の活用スキル(RPA・データ分析・AIなど)	業務への適用をイメージできるレベルでの各種デジタル技術の特徴理解
業務知識	業務知識		

DXフォロワー（一般社員）
- 変化を受入れ、DXを自分事として積極的に関与する
- 変革・改善の種を発見しDXの取り組みにつなげる
- デジタルツールを効果的に活用する

共通スキル・マインド

マインド
- コラボレーション志向
- アジャイル思考
- デザイン思考

ITリテラシー
- ICTやネットワーク、セキュリティ、データに関する基礎的な知識
- DXが必要とされる社会的背景や考え方

© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved

グループ支援・共創体制の構築

- グループ各社がデジタル技術導入の「はじめの一歩」を踏み出すための体制として「DX相談窓口」を立ち上げ、専門知識を有したメンバーが支援・伴走
- 社内外関係部門の知見、グループ内で保有するデータを融合させ、ビジネスの成果につなげる協働・共創を推進

［DX相談窓口］ 支援内容と流れ

DX推進における課題 → 相談受付 → 現状調査・要件整理 → 企画 → 実施判断・導入・運用

- **ノウハウ不足**
  業務効率化やDXに取り組みたいが、プロジェクトの進め方が分からない…
- **余力不足**
  気軽に相談できる相手がいない…
  人もお金も大きくかけられない…
- **IT知識不足**
  ツール導入を検討しているが、サービスを適切に選定できているか分からない…

専門知識を有したメンバーが支援・伴走

- 受付内容のヒアリング
- 要件整理の支援
- ソリューション紹介等、企画業務の支援
- 内容に応じた社内外パートナーの斡旋

［グループ内の共創体制］ 重点テーマへの集中配置・伴走

業務部門の案件発想とDX推進部門の技術を掛け合わせ改革をデザイン

業務部門
- アイデア創出
- 業務分析
- データ思考

× ビジネスとデジタルの掛け合わせ

DX推進部門
- 技術的支援
- プロジェクトマネジメント

↔ 連携

外部パートナー

目指す姿：事業部門とDX推進部門の協働による **業務改革**と**新たな価値創出**の好循環

［グループ外との共創体制］ オープンイノベーション体制

新規事業担当部門とグループ内関係部門、DX推進部門が連携・協働

新規事業担当部門
- アイデア創出
- 市場ニーズ把握

グループ内関係部門
- データ提供
- 課題解決支援

DX推進部門
- 技術的支援
- プロジェクトマネジメント

↔ 連携協業

スタートアップ / アカデミア / 自治体NPO

目指す姿：当社グループの強みやリソースを活かした **新規ビジネス**や**サービス**の創出

© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved

データ・AIの活用

● AIやデータの活用により、ビジネス変革と企業の成長につなげる

生成AIの活用

業務効率化・高度化

全社的な生成AIリテラシー向上と活用ニーズの抽出

［取組内容］
- 全社員が利用できる生成AI環境の構築
- 生成AIの概要・利用方法の教育実施
- 活用ニーズ創出のための仕組みづくり

文書作成・要約
メールの作成
議事録の要約など

アシスタント
思考の整理
文章からの洞察・
課題の抽出など

個別業務に特化した生成AIの活用

［取組内容］
- 個別業務プロセスへの生成AI導入

社内情報検索
社内規則等に沿った
判断・行動支援

営業サポート
顧客情報をもとに
した提案内容案・
提案資料の作成

新たな顧客体験価値の提供

生成AIを活用した顧客接点業務の高度化

［取組内容］
- 生成AIを活用した
  問合せ業務の効率化・高度化

コンタクトセンター業務 など
電話対応の自動化
チャットボットの高度化など

基盤整備
- リスク対応・統制：生成AI利用ガイドラインの策定（機密情報流出、知的財産侵害の防止など）
- データ管理：社内データ（非構造データ）を生成AI活用を前提に最適化

データの活用

取り組み

データ活用ワークショップ
- まずはデータに触れてみる
- ニーズに気づく

データ分析・可視化プロジェクト
- ニーズに合わせて外部の専門家や
  DX推進部門が伴走支援
- 成功体験による意識の変化

活用イメージ

経営管理ダッシュボード
- 迅速な判断により競争力強化

顧客行動分析
- 分析結果をサービスや営業活動に活用

現場実績管理
- スピーディに日々の業務を改善

変革

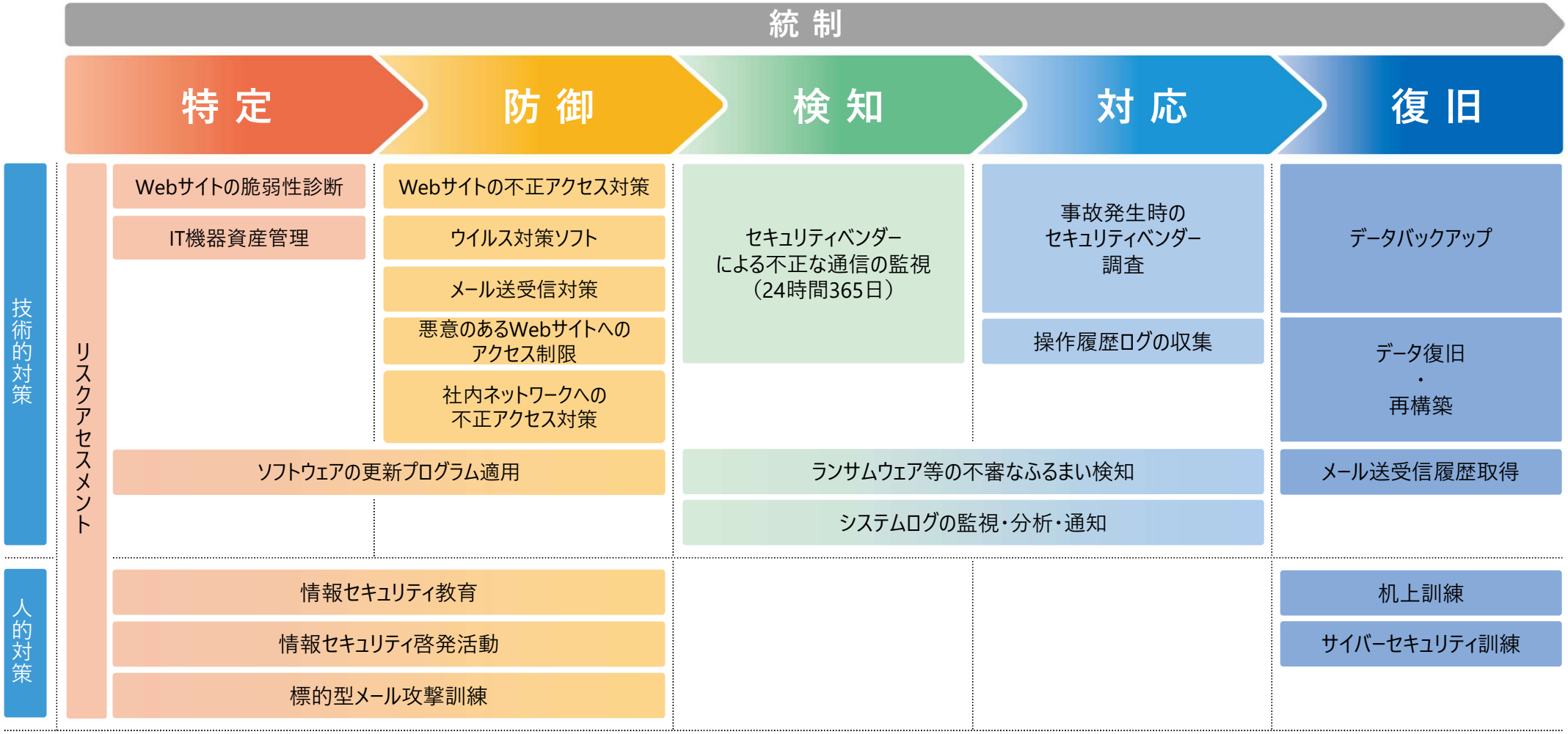
データを中心とした意思決定や事業活動へ

© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved

セキュリティ強化

- サイバー攻撃は近年増加の一途をたどっており、企業に対するサイバーセキュリティのリスクが増大
- 西部ガスグループでは、サイバーセキュリティに関するリスクを重要リスクの一つとして位置づけ、対策を強化

【西部ガスグループのセキュリティ対策】



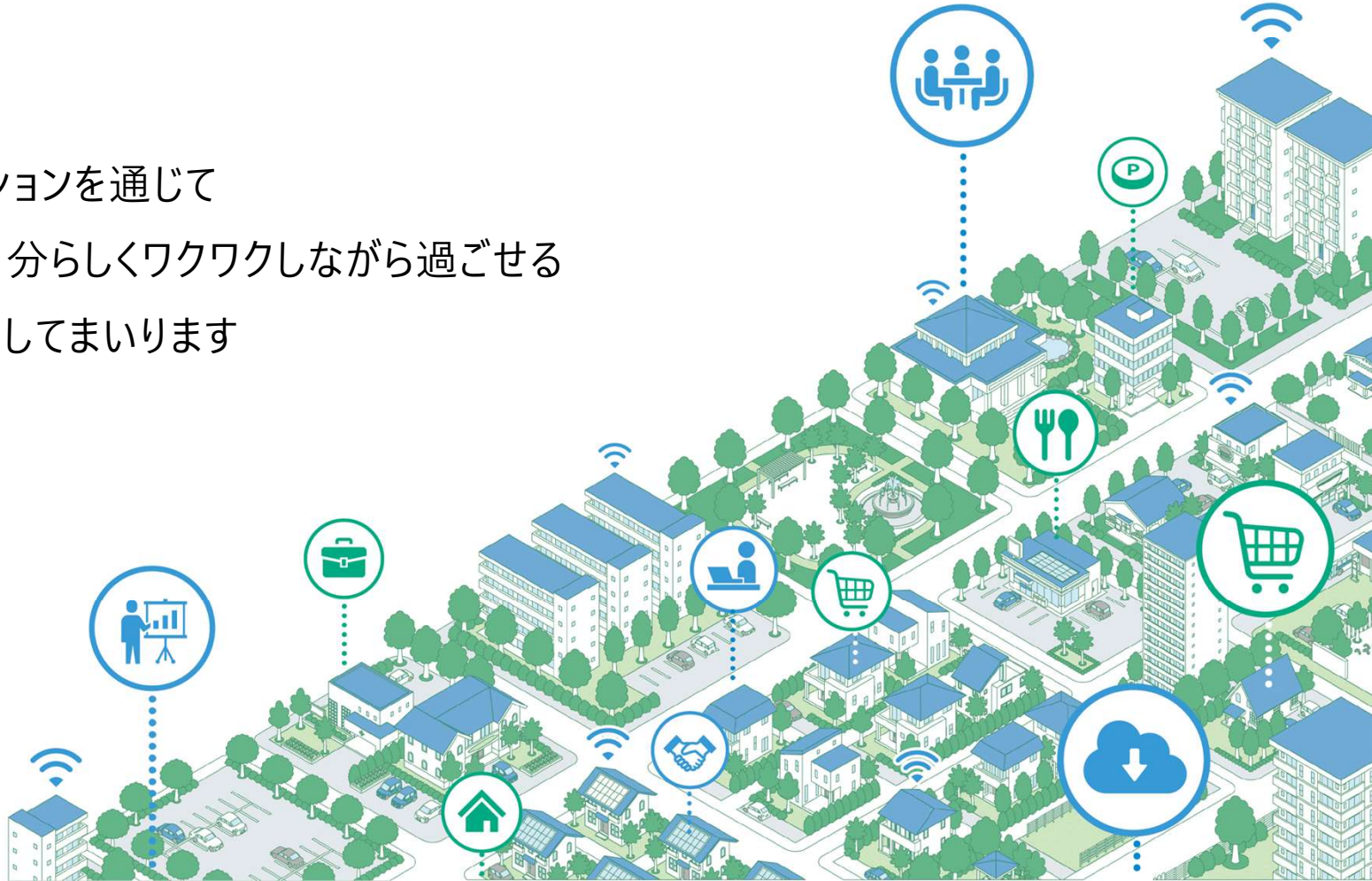
※米国国立標準技術研究所のサイバーセキュリティフレームワークなどの外部基準を参考にし、セキュリティ対策を推進

© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved

DIGILT 2027

西部ガスグループ DX基本戦略

西部ガスグループは
デジタル・トランスフォーメーションを通じて
地域で活躍する皆さんが自分らしくワクワクしながら過ごせる
そんな社会を目指して活動してまいります



© Saibu Gas Holdings Co., Ltd. ALL Rights Reserved