

ライフラインの一つであるガス。日常生活で毎日、当たり前前に使用している。しかし、この「当たり前」は、供給する側の一時も気を緩ませることのない綿密なシステムと日々の安全管理の上に成り立っている。LPガス販売を中心としてガス器具および住設機器の販売、水回りのリフォームを手がける第一エネルギー設備（埼玉県越谷市、中内啓夫代表）も、そんな事業者者の一つだ。ポラスグループの一員として1978年に設立、グループの商圏内で約1万5千件にLPガス

ポラスGの第一エネルギー設備「高圧ガス保安経済産業大臣表彰」受賞

供給を行っている。同社は従来から「保安教育」に力を注ぎ、ガス供給に関する法令講座や供給調査票記入の標準化、お客様対応（問い合わせ）のロールプレイングなどを事務職から若手、中堅、ベテランまで、経験年数や知識レベル、職種ごとに最適な研修を、定期的の実施している。またガスの卸元が主催するガス取引業者を対象にしたトークコンテストに毎年参加し、お客様対応のスキルアップに努めている。この研修やコンテスト参加の積み重ねなどにより、現場の状況やお客様の問い合わせの様子に対する「観察力」「気づき力」が増加、小さなことでも見逃さずに対応できる態勢に役立っているという。

こうした日々の業務態勢が評価され、昨秋、高圧ガス販売所の施設の構造・設備と販売方法に関して保安上の措置が特に優れている事業者として「高圧ガス保安経済産業大臣表彰（優良販売業者等）」を受賞した。鬼男課長は「お客様対応に終わりはない。良好なコミュニケーションによってお客様の心をつかみ、当社のファンをつくりたい。プロ推薦によるもので、全国から選ばれた12業者に含まれた。通常、推薦は各県から」と話している。