
経営戦略計画



名古屋上下水道総合サービス株式会社

はじめに

名古屋上下水道総合サービス株式会社の前身である財団法人水道サービスは、これまで、上下水道事業の円滑な運営に協力し、市民サービスの充実に寄与してきました。名古屋上下水道総合サービス株式会社は、この役割を引き続き担うとともに、これまでに蓄積した技術・ノウハウを活かして、上下水道事業が抱える社会的課題の解決を目的とし、平成 23 年度より新たに事業を開始します。今後は、上下水道事業者の多様なニーズに応じた柔軟な事業展開を目指します。

今回、名古屋市の出資法人として、市の方針に従い、平成 23 年度から平成 25 年度までの経営戦略計画を策定しました。

「水」と「人」の環^わ一信頼の **NAWS**

※NAWS(ナウス):NAgoya Water Service

◇経営理念

ライフラインである上下水道事業の一翼を担うソーシャルカンパニーとして、社会的課題の解決と営利企業の融合を目指します。

◇経営戦略方針

- ・名古屋市上下水道局の補完・代行を担って蓄積した上下水道関連のノウハウを活かし、現在の上下水道を取り巻く課題に対して、社会的な視点から考察し、その解決を目的とした事業展開を図る。
- ・株式会社化により、上下水道事業の受託エリアは名古屋市域に限定されないため、市域外へも展開を図る。

◇事業概要

- ・上下水道工事
給水装置・排水設備の道路取付管工事
- ・営業関係業務
水道メータ検針、未納管理業務
- ・施設の運営
汚泥処理場など施設の運営・管理業務
- ・その他
図面情報管理業務、排水設備現場検査業務など

◇計画期間

平成 23 年度から平成 25 年度までの 3 カ年間

◇現状と課題・経営戦略目標

	現状と課題	経営戦略目標
公共サービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ・上下水道事業者における職員の大量退職、財政難、技術力の低下などの課題がある。 ・工事、水量管理や施設管理などの技能や経験、ノウハウを有している。 ・環境に配慮した取付管取替えにかかる工法を開発・施工し、その技術を有している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・上下水道事業者が抱える課題を踏まえ、付加価値の高い上下水道工事、水量管理をはじめとする料金徴収業務や施設管理業務などを行うことによりお客さまサービスを向上する。 ・環境に配慮した工法による取付管取替工事や施設の運転管理により、環境負荷を低減する。
人材力・現場力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の獲得に必要な企画提案力や営業能力を有する社員を確保する必要がある。 ・技能の伝承が難しく、また、社員の有している資格に偏りがある。 ・団塊の世代にあたる技術・技能を有する局職員が退職する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社員に自主・自立の精神を育むとともに、企画力・営業力を身につけさせる。 ・社員の資格取得を促したり、局OBを活用して多様な業務について技術力を継承することで、人材を育成する。
財務内容の改善・向上	<ul style="list-style-type: none"> ・局の補完・代行業務を公益法人として実施してきたため、競争性のある契約方式に参加する機会がほとんどなく、競争力を高めて受注を確保する必要がある。 ・株式会社化により事業領域を名古屋市域外に拡大することができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・名古屋市の発注する競争性のある契約方式に参加するとともに、名古屋市以外からの業務受託も目指す。 ・組織としての競争力を高めるため、企画提案や入札に有利となる資格、許認可等を取得する。
効率性の発揮と成果	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所や貯蔵品等（材料、埋設土）の保管場所が点在しており、その土地・建物等の賃借料が固定費増を招いている。 ・年功的給与体系により、年々人件費の負担が増えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所や保管場所の集約とともに、低廉な使用料等の観点からコスト縮減可能な拠点の確保を目指す。 ・業績や能力等に応じた柔軟な給与体系とする。

◇個々の取り組みと成果指標

<公共サービスの充実>

取組項目	取組内容	取組部所
お客さまニーズの把握と満足度調査の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの満足度調査を検針部門で実施し、実態を把握する。 ・「お客さまサービス向上委員会」によりお客さまの声や満足度調査の結果などを事業運営に適切に反映し、向上策を実施する。 	業務部 総務部
お客さまサービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・検針や取付管工事等でお客さまのもとへ出かけた際、お客さまとの対話を充実させ、お客さまニーズを積極的に取り込む。 	業務部・管路部
お客さまサービス向上の意識啓発	<ul style="list-style-type: none"> ・接客能力向上研修を実施するほか、お客さまサービス向上スローガンを2年に1回社内で募集し、名札等に印字し、意識啓発を図る。 	総務部・業務部
環境に配慮する活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・環境に配慮したエコパイプロール工法による取付管布設替工事の実用化を図る。 ・施設管理において、温室効果ガスの排出量を削減する。 ・名古屋市が実施する「エコ事業所」の認定を引き続き受け、事業活動における環境に配慮した取り組みを自主的かつ積極的に推進する。 	人材育成・新技術開発室 施設管理部 総務部
安心・安全なまちづくりへの貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・検針時における地域安全パトロール腕章の着用を継続する。 ・上下水道局との協定に基づき、防災訓練に参加し、災害時の応援活動に協力する。 	業務部 管路部

◎成果指標

お客さまのニーズの把握や満足度を向上させる施策に取り組むことにより、お客さまの信頼を高める。

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
年度別計画	お客さまの満足度調査の実施	検針部門	満足度 90%以上
	→		

<人材力・現場力の強化>

取組項目	取組内容	取組部所
人材育成に関する各種研修の実施	・資格取得計画を作成し、上下水道事業等に必要 な資格を計画的に取得する。	総務部
	・社員一人ひとりの意識改革や能力向上を図る ため人材育成研修を実施する。	総務部
	・社員の安全意識を高めるとともに、各職場にお ける安全対策の研修を実施する。	総務部
組織の活性化	・経営会議をはじめとする職場会議等の実施によ り情報を共有化し、組織の活性を図る。	総務部
高年齢者及び障害者の雇用確保	・高年齢者雇用安定法の改正に伴い、65歳までの 高年齢者に対し雇用の場を確保し、その技術・ 経験を活かす。	総務部
	・障害者雇用については引き続き雇用率を確保 し、その能力を活かす。	総務部

◎成果指標

社員の知識・技術を向上させるため、上下水道事業に必要な資格の取得計画を作成し、計画に基づき2級水道管路施設管理技士の資格取得合格を目指す。また、施設の維持管理業務に必要な第2種電気工事士及び第3種下水道技術検定の資格取得も目指す。

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
年度別計画	2級水道管路施設管理技士の資格を取得する 1名	1名	1名
	第2種電気工事士の資格を取得する 1名	1名	1名
	第3種下水道技術検定の資格を取得する 2名	2名	2名

<財務内容の改善・向上、効率性の発揮と成果>

取組項目	取組内容	取組部所
事業領域の拡大	・名古屋市域外への業務受託を目指し、営業活動を実施する。	営業推進室
	・上下水道事業に関する高度な知識・技術を活用して、新たな業務を開拓していく。	業務・管路・施設管理部
	・特定労働者派遣、産業廃棄物収集運搬業等の資格、許認可等を取得する。	総務部
	・競争入札に参加して上下水道関連事業を受託する。	総務・業務・管路・施設管理部
効率的な事業の執行	・事務所を移設し、コスト削減を図る。	総務部
	・業績や能力等に応じた柔軟な給与体系を検討し、導入する。	総務部
	・早期優遇退職金制度を実施する。	総務部
	・退職金支給率を削減する。	総務部
	・名古屋市外郭団体の役職員の報酬等に関する取扱方針に基づき運用を図る。	総務部
適正な事務の執行	・適正な事務執行を図るため、内部監査を実施する。	総務部

◎成果指標

適正な人員・組織体制による効率的・効果的な事業運営により健全経営を行い、平成26年度までの収支計画に基づいた各年度の目標利益を目指す。

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
年度別計画	収支計画に基づき各年度における目標利益を目指す。		
	目標利益 21百万円	目標利益 19百万円	目標利益△60百万円
	→		

<参考>
平成26年度
目標利益 25百万円

名古屋市からの確実性のある受託収入が大幅に減少することにより、25年度は赤字となるが、企業努力により23年度から26年度の期間における収支黒字を維持することを目標とする。

事業領域を拡大するために営業活動を実施し、業務受託を目指す。

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
年度別計画	名古屋市域外に事業範囲を拡大するとともに、高度な知識・技術を活用して、新たな業務を開拓していく		
	→		