

---

# 経営戦略計画

平成 26 年 4 月～平成 29 年 3 月

---




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は、平成23年4月1日に前身である財団法人水道サービスから事業譲渡を受け、長年に渡り名古屋市上下水道局の補完・代行を担うことにより培ってきたノウハウを活かしながら、上下水道事業の円滑な運営に協力し、株式会社として4年目を迎えることになりました。

現在、我が国の上下水道事業は、収入の減少傾向とともに需要の増大する老朽化施設の更新や耐震化等といった「強靱化」への取り組みなどの課題を抱える厳しい経営環境の下、一層の事業の効率化が必要不可欠であり、また団塊世代の大量退職等による職員の不足や技術の空洞化が懸念されていると言われております。

このような中、当社は上下水道事業者等のニーズにお応えするソーシャルカンパニーとして、局の技術力を引き継ぎ、安心して業務を任せいただけるよう信頼性を一層高めていきたいと考えています。そして、補完・代行機能をより強化しながら、事業領域の拡大を図っていくとともに、さらなる体質の強化により競争力を高め、将来に渡って安定的な事業経営基盤を確立していくことを目的として、ここに平成26年度から3年間の経営戦略計画を策定しました。

「水」と「人」の環 - 信頼の 

※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

これまで培ってきた上下水道に関するノウハウをさらに高め、安定的な事業運営の推進により信頼を獲得し、上下水道を取り巻く課題の解決に貢献することを目的として、補完・代行機能をより強化しながら、名古屋市域外へも積極的な事業展開を図っていきます。

## ◇事業概要

- ・ 給水装置及び排水設備道路取付管工事等  
道路内の給水装置取付工事及び排水設備取付工事並びにエコパイプロール工法による道路取付管の取替工事等
- ・ 上下水道施設及びそれらに付随する施設の管理及び運営  
汚泥処理場など施設の運営、アメニティ施設の管理業務及び図面情報維持管理業務等
- ・ 水道メータの検針等  
水道メータの検針、井水検針、市外給水区域の上下水道料金の督促及び徴収業務
- ・ その他名古屋市からの受託業務  
排水設備現場検査業務、貯水槽点検業務、臭気調査業務及び大規模施設の工事監理業務等
- ・ 名古屋市以外からの受託業務等  
桑名市、東員町及び蟹江町との協定に基づく支援業務、あま市における検針等業務、北名古屋市及び清須市における排水設備現場検査業務並びに実技講習の実施等

## ◇計画期間

平成26年度から平成28年度までの3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"> <li>これまで培ってきたノウハウを活かし名古屋市域内外の上下水道事業者のニーズに応えていく必要がある。</li> <li>エコパイプロール工法の技術を有しているとともに、高度な技術による下水道施設の運転管理を実施しており、環境への配慮を継続していく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>より付加価値の高い工事、施設管理及びメータ検針等を安定的に行うことにより、補完・代行の役割を果たし、お客さまサービスの向上を図る。</li> <li>環境に配慮した、エコパイプロール工法による工事施工や下水道施設の運転管理により、環境保全に寄与する。</li> </ul>
人材力・現場力の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>多様なニーズに応えた業務を安定的に行い、信頼を獲得しながら、事業領域を拡大していくためには、幅広い豊富な経験に裏付けされた企画力や高度な知識・技術技能等が必要である。</li> <li>新たな分野における業務の受託にあたっては、更なるノウハウを蓄積していく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人材育成研修の実施や資格の取得を推進しながら、社員の意識改革を促し、能力向上を図る。</li> <li>人材の確保を行うとともに、局の持つノウハウを積極的に取り込み、知識・技術技能を蓄積していく。</li> </ul>
改善・向上の財務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>株式会社として事業開始以降3年間で、経営戦略計画を上回る収支状況が見込める状況であるが、引き続き事業の安定的持続が可能となる基盤を固める必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>収支計画に掲げた目標利益を達成し、安定的な財務内容に裏打ちされた事業経営基盤を確立していく。</li> </ul>
効率性の発揮と成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>外郭団体を取り巻く環境の変化に柔軟に対応していく必要がある。</li> <li>売上高の増加を目指すため、新規業務を獲得する必要がある。</li> <li>原価の抑制に努めるため、社員の高齢化への適切な対応とともに意識改革を図っていく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務量の増減などにフレキシブルに対応できるよう、効率的な事業執行体制を確立していく。</li> <li>培ってきたノウハウを活かし、信頼力や競争力をより高めることにより、名古屋市域内外を問わず事業の拡大を図りながら、競争入札にも参加し業務を確保する。</li> <li>退職社員や局OB社員の効率的な活用を図りながら、社員一人ひとりに経営感覚とコスト意識を持たせ、低コストによる事業運営を目指す。</li> </ul>

## ◇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
補完・代行業務の充実によるサービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・局の技術力を引き継ぎ、工事、施設管理及びメータ検針など補完・代行業務を安定的に推進する。</li> <li>・「お客さまの声受付票」により、寄せられた声を全社で共有し、お客さまの立場に立ったサービスの向上を図る。</li> <li>・社員にお客さまサービス向上の意識啓発を図るため、接遇・接客研修を実施する。</li> </ul>
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"> <li>・お客さま満足度調査を検針部門で実施し、様々な視点からお客さまの満足度やニーズの把握に努める。</li> </ul>
環境に配慮する活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境にも配慮したエコパイプロール工法の汎用性を高め、普及促進に努める。</li> <li>・施設管理において、温室効果ガスの排出量を削減し、環境保全に寄与する。</li> <li>・名古屋市が実施する「エコ事業所」の認定を引き続き継続する。</li> </ul>
安心・安全なまちづくりへの貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・名古屋市上下水道局及び名古屋市指定水道工事店協同組合との協定をもとに、災害時の応援活動に協力する。</li> </ul>
情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシーマーク制度の認定を継続することにより、個人情報の保護及び受託業務における情報管理の徹底を図る。</li> </ul>

### ◎成果指標

お客さま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 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
年度別計画	お客さま満足度調査の実施		満足度 90%以上
	→		

## <人材力・現場力の強化>

取組項目	取組内容
人材の育成及び確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社員一人ひとりに自主自立の意識を持たせるとともに、その能力向上を図るため、人材育成研修を実施する。</li> <li>・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。</li> <li>・事業領域の拡大に対応できるよう、必要な人材を確保する。</li> <li>・局の持つノウハウを積極的に取り込み、知識・技術技能を蓄積していく。</li> </ul>
組織の活性化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営会議をはじめとする職場会議等の実施により、上位方針の周知や情報の共有化を図りながら、組織の活性化を図る。</li> </ul>
安全管理の徹底等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全対策研修などの実施により、社員の安全に対する意識を高め事故の撲滅を目指すとともに、危機管理能力の向上を図る。</li> </ul>

### ◎成果指標

社員の知識・技術を向上させるため、上下水道事業及び水道施設管理運営に必要な資格の取得計画に基づき、1級土木施工管理技士及び水道技術管理者の資格取得を目指す。また、下水道施設の管理運営に必要な第2種電気工事士及び第3種下水道技術検定の資格取得を目指す。

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
年度別計画	4 名	4 名	4 名
	各年度における資格取得数を目指す。		
	→		

<財務内容の改善・向上>

取組項目	取組内容
経営収支の健全化	・経営会議等で部門別収支状況を示すことにより、各部門ごとにおいて売上総利益の改善策を検討し実施する。
適正な事務の執行	・適正な事務執行を図るため、毎月内部監査を実施する。

◎成果指標

安定的な事業経営基盤の確立のため、社員に経営感覚・コスト意識を持たせることにより、効率的、効果的な事業運営を推進し、平成28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 26 年度	平成 27 年度	平成 28 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 18 百万円	目標利益 20 百万円	目標利益 21 百万円
	—————▶		

<効率性の発揮と成果>

取組項目	取組内容
効率的な事業体制の執行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務量の増減等にも会社全体として柔軟な対応ができるような事業執行体制を確立する。</li> </ul>
事業領域の拡大等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上下水道事業に関する高度な知識・技術技能及び経験を活用し、補完・代行業務のほか支援業務や技術講習など幅広く新たな事業領域を開拓する。</li> <li>・名古屋市域外の事業体等に対して、積極的な営業活動を推進する。</li> <li>・競争入札に参加し上下水道関連事業を受託する。</li> </ul>
原価の抑制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・退職社員や局OB社員の知識・技術技能及び経験を有効に活用するため、適正な人材の配置を行う。</li> <li>・社員一人ひとりに経営感覚・コスト意識を持たせ、原価構造の分析により、コスト削減を図る。</li> </ul>

◎成果指標

積極的な営業活動や、競争入札への参加により、名古屋市域内外からの新規業務について、各年度、目標件数の獲得を目指す。

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
年度別計画	<p>名古屋市域内外からの新たな業務を開拓していく。</p> <p>目標件数 1件      目標件数 1件      目標件数 1件</p> <p>—————▶</p>		