

海外コミュニケーションの現状と課題

2017

TEPCO

総論

1. 本年1月に委員会から示された提言のうち、平常時と緊急時におけるリスクコミュニケーターの役割の明確化や対外対応統括の個別訓練は実施済み。海外原子力発電所とのベンチマークやSC室と広報室との役割分担の一部見直しに着手。
2. 海外コミュニケーションの現状を7分野で評価。情報収集ならびに分析、メディア対応、能動的なメッセージの発信、英語コンテンツの質の向上などに一定の進展を見たが、以下の3点については、2020年に向けて更に重要度が増すことから、今後特に注力していきたい。
 - ① インフルエンサー等への情報提供による情報発信力の強化
 - ② 廃炉事業の進捗や福島復興に関するコンテンツの充実
 - ③ 危機管理対策の強化（特に緊急時における情報共有手段の強化）



原子力改革監視委員会の提言（2017年1月）への対応状況①

①SC室がリーダーシップをとり、個々のリスクコミュニケーターに一貫した思想の浸透を図る必要がある。

→本年2月以降、各RCがジョブ・ディスクリプションを明文化し再確認。
また、5月にはコーポレートコミュニケーションに関する世界的権威を海外から招聘し、経営層を始め、RC、SC室、広報室のスタッフ等が世界標準を学ぶ機会を提供。

②広報各部門の権限と責任所掌、指揮命令系統の再確認

→1Fのトラブルが減少する中、特に情報開示・リスク顕在時の体制構築機能については、最終的に公表を担う広報室で自律的に実施できるようになっており、SC室の機能との重複感が出てきたことから、選択と集中を遂行すべく、SC室の業務の一部を広報室に移管することを決定。



原子力改革監視委員会の提言（2017年1月）への対応状況②

③海外原子力発電所とのベンチマーキングを通じて、コミュニケーションの向上を図るべき

→海外原子力発電所を含む企業数社を対象に地域コミュニケーションに関するヒアリングを実施。

④SC室は平時と緊急時におけるRCへの期待要件を明確化し、円滑な切り替えが行われるよう訓練を繰り返し、効果的なコミュニケーション体制の構築に努めるべき

→平時と緊急時におけるRCの役割をジョブ・ディスクリプションの中で明確化（緊急時はICSの考え方の下、各機能班に所属。RCとしての課題認識の共有については各機能班の中でその役割を果たす）。また各発電所での月一回の訓練に加えて、緊急時の対外対応方針の要となる対外対応統括への個別訓練。

海外コミュニケーションの現状と課題



1. 情報収集、 モニタリング及び 情報分析

現状評価（自己及び外部からの評価）：

海外メディアの記事及びSNS上の情報を日常的・網羅的に収集。オンライン上の情報収集は一定のレベルに到達。

2020年に向けて向上すべき点：

よりデータを重視した情報収集方法を検討中。

（課題）

- － 潜在リスクのより早い感知
- － 今後必要なコンテンツの特定
- － 拡散力のある第三者への的確な情報提供

また、今後2020年に向け、アジア諸国等からの関心も高まることから、海外現地事務所（特に北京事務所）との連携を強化し、英語以外の情報収集にも努める。



2. メディア・インフルエンサー等への情報提供



現状評価（自己及び外部からの評価）：

欧米主要メディアに加え、近年はアジアメディアへも積極的な情報提供を実施。メディア側からも当社の対応を評価するとの声を得ている。
またワシントンで行われたNEIフォーラムへの参加等の取組みは、海外の同業者や原子力専門家との関係構築の契機となる効果が期待される。

2020年に向けて向上すべき点：

主要メディアに加え、当社や福島復興に関係の深い分野（原子力、ロボット、放射線影響、食の安全など）で影響力のあるオンライン上のインフルエンサーや、海外専門家等に対して適時かつ質の高いコンテンツの提供を積極的に行う。

更に国や自治体など社外との連携を深めることで、福島復興に向けたメッセージをより強固に世界へ発信する。



3. 能動的な メッセージの発信

現状評価（自己及び外部からの評価）：

福島第一の廃炉に関しては、中長期ロードマップをベースに主要イベントを年間～至近10週間で落とし込み、技術・広報関係者で情報を共有（次スライド参照）。重要案件は、案件ごとに案件シートを作成し、キーメッセージを効果的に発信している（日英とも）。

2020年に向けて向上すべき点：

継続的に能動的なメッセージを発信する経験を重ねるとともに、最終的に公表する文章についても、海外コンサルの助力なく実施できるようスキルの向上に努める。

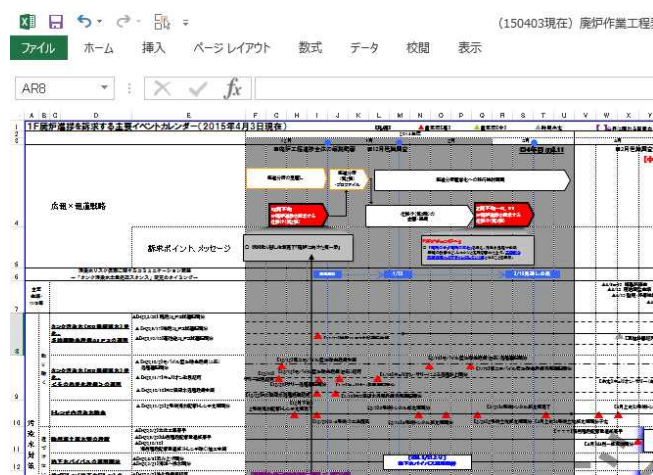
【参考：イベントカレンダーによる技術と広報の連携強化】

- 中長期ロードマップをベースに主要イベントを年間、至近10週間で落とし込み、技術・広報関係者で情報を共有。重要案件は案件シートを作成し、キーメッセージを効果的に発信。

中長期ロードマップ

分野	これまでの主な取組	今後の取組
		第2期(燃料デブリ取り出し開始まで) 第3期(廃止措置完了まで)
汚染水対策	多核種除去設備による汚染水浄化等	敷地境界の法面が斜面で傾斜が急なため、多核種除去設備等で処理した水の漏れ防止の取組を開始
近づけない	地下レベルに由来する地下水の湧き上げ等	福島県水質のモニタリング等、関係機関との連携の強化等
漏らさない	タンクの増設等	汚染水貯留タンクの増設、タンクの貯水は全て高圧型タンク等
滞留水処理	滞留水の滞留状況の調査等	滞留水の引下げ/循環注水ラインからの切り替え/滞留水の浄化・除去等
燃料取り出し	4号機は取り出し完了(2014.12)	取り出した燃料の処理・保管方法の決定
1号機	燃料取り出し等	燃料取り出し等
2号機	燃料取り出し等	燃料取り出し等
3号機	燃料取り出し等	燃料取り出し等
燃料デブリ取り出し	取り出し方法の決定等	燃料デブリの取り出し方法の決定等
廃棄物対策	廃棄物の分別・処理等	廃棄物の分別・処理等
廃棄物管理	廃棄物の分別・処理等	廃棄物の分別・処理等
施設・処分	施設の整備等	施設の整備等

主要作業の年間イベント



10 週間カレンダー



- この取り組みにより、能動的な広報と統一的キーメッセージによる訴求が可能に



4. コンテンツの質 (迅速性、正確性、 分かり易さ、創造性、 ビジュアル性など)

現状評価（自己及び外部からの評価）：

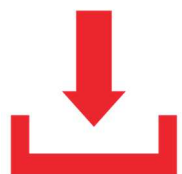
英文の質は全般的に改善を見たが、技術的な事案については日本語に比べて準備に時間が掛かるうえ、情報格差も見られる。
更に見栄えや分かり易さの点ではまだ改善の余地あり。

また動画コンテンツについては、海外視聴者の趣向を意識した独自性の高いものの制作を開始（2号機のサソリ型ロボット動画）。また柏崎刈羽原子力発電所で働く社員に焦点を当てたヒューマンタッチなコンテンツのシリーズも開始。

2020年に向けて向上すべき点：

日本人社員の英語スキル向上のための研修に加え、ネイティブの活用を積極的に進める。

また動画などのビジュアルコンテンツについては、海外の制作会社の活用を増やすとともに、Web等の分析に基づき、より海外視聴者に訴求するテーマを選定し、彼らの趣向に沿った作品を増やす。



5. 情報発信 プラットフォーム (Webサイト)

現状評価（自己及び外部からの評価）：

現状の英語版Webサイトは見易さや検索のし易さ等多くの点で改善が必要。
なお、現在検討中のWebサイトのリニューアルに先駆け、海外有識者の
意見を踏まえて、トップページの簡易な修正を実施。

2020年に向けた更なる改善点：

海外視聴者にとってより親しみ易く、検索しやすいグローバル仕様のWeb
サイトへの変更を2018年初頭を目標に構築中。多言語化への対応も視野。



6. 緊急時対応・ 危機管理

現状評価（自己及び外部からの評価）：

昨年11月の津波発生では、地震発生後約2時間後にCDOの緊急会見を行う等、一部の海外メディアから評価を受けた点もあるが、地元の不安に配慮した情報発信の在り方や、原子力改革監視委員会メンバーを始めとする関係者に対する情報提供の遅れなどについて改善の余地が見られた。

こうした反省に立ち、SC室、広報室、原子力改革TF、国際室間の情報連携ルートを見直すとともに、対外公表方法の新たなルールを定めた。

2020年に向けて向上すべき点：

新たに想定されるリスクに対する準備（効果的なコンテンツを用意）を進める。また緊急時の際に海外在住の関係者に迅速かつ必要な情報提供を可能とする仕組みの開発を検討。

これらの検討の際に、IOCの危機管理担当者からの知見の獲得に努める。



7. 人財育成

現状評価（自己及び外部からの評価）：

報道と広報の融合を目指し、メディアトレーニングを始めとする様々な訓練を行うとともに、広報プロとしてのキャリアパスを構築する為、広報人財育成シートによる中長期的な人事管理を実施。

なお、海外コミュニケーション部署では、広報経験者の外国人をラインのリーダーに配置することで、英語スキルを始めとした様々な訓練をOJTで実施している。

2020年に向けて向上すべき点：

人事ローテーションにより新たに加わった広報未経験者には、研修やトレーニングを迅速かつ集中的に実施する。