情報公開・コミュニケーションの強化と新たな取り組み

2015年11月20日

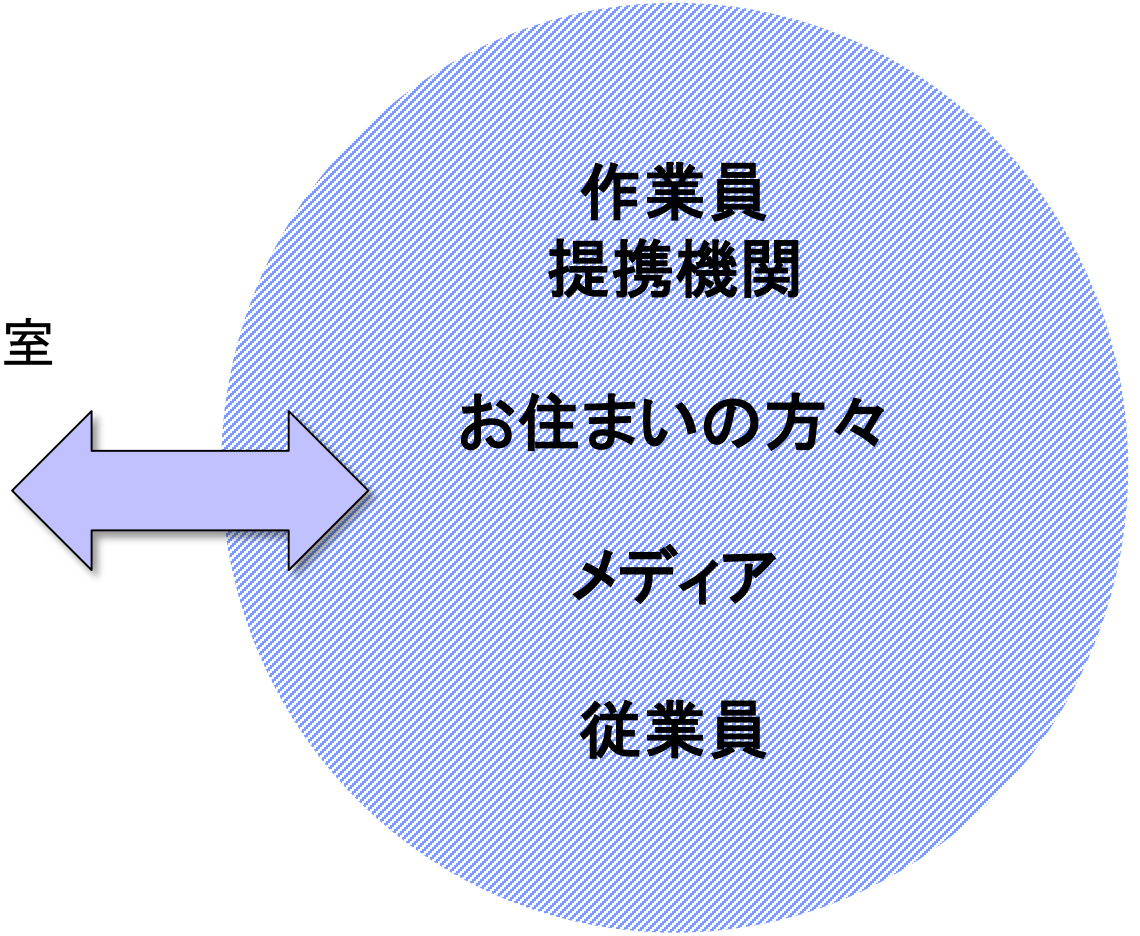
ソーシャル・コミュニケーション室

無断複写・転載禁止　東京電力株式会社 2015.11

ステークホルダーからの信頼回復に向けて

ソーシャル・コミュニケーション室

リスクコミュニケーター（RC）



福島復興への責任を果たす

無断複写・転載禁止　東京電力株式会社 2015.11

1. 1F作業員とのコミュニケーション強化

- IAEAからの助言を踏まえ、約7,000人の作業員・その家族を激励、さらに安心感を醸成するため、SC室が専用WEBサイトを運用し、ニュースレター発行（今年10月開始）。
- 企画段階から協力企業の作業員および廃炉C（エンジニアリングサイド）等の声を反映、インタラクティブに運用。
- 開始後2週間で約23,000PV（ページビュー）。

http://1f-all.jp/

作業員等の声をサイトづくりに反映

「スマホ対応にしてほしい」

「文字を大きくして、
見やすいレイアウトに」

「構外バス時刻表があると便利」

「自分が担当する作業について
1F全体での位置づけが知りたい」

厚生労働省より：
「白血病の労災認定の考え方を掲示」

無断複写・転載禁止　東京電力株式会社 2015.11

2. 新潟でのコミュニケーション活動

- 新潟本社（本年4月設立）と協働し、5名のRCと共に、SC室は県在住女性に対する理解活動を推進。

県在住の女性との積極的な対話

- 女性有識者との意見交換会（40名以上）
- RCによる説明付きサイト視察（約50名、10回）
- 女性層をターゲットとした地域情報誌の活用
- TVCM/フライヤーに対する意見伺い
- 一般女性300名へのモニター調査
- 一般女性への意見交換会（50名、本年11月）
  ・・・安全対策の他、日本のエネルギー政策等についても意見交換

有識者女性による
柏崎刈羽原子力発電所の視察

無断複写・転載禁止　東京電力株式会社 2015.11

3. コミュニケーションの海外連携

- 本年9月、広範な経験を有するフランスCEA（原子力・代替エネルギー庁）と、廃止措置サイトの運営管理等について情報交換を行う目的で、情報交換協定を締結。SC室はメディア取材を提案し、広報部門と連携して記事化（日仏計4社が掲載）。
- 本年11月、英国セラフィールド社を訪問。WCSSGステークホルダーミーティングへの出席やサイト訪問を通じて、エンジニアリングサイドをサポートするコミュニケーションサイドの協働について意見交換。

フランスCEAとの情報交換協定締結

原子力開発局長
クリストフ・ベアール氏

福島第一廃炉推進カンパニーCDO
増田尚宏

英国セラフィールド社 訪問

ウェスト・カンブリア・
ステークホルダーミーティング

セラフィールド社
ヒストリーの展示
（Beacon Museum）

無断複写・転載禁止 東京電力株式会社 2015.11

4. SNSチャネルの活用

- 当社に対する親近感および理解層の獲得を目的に、新たなチャネルとしてFacebookを活用し、当社キーパーソンから直接情報を発信。
- 各サイトの進捗情報のほか、地域に密着した情報や情報公開に対する当社社員の強い決意を発信。
- 「友達」(＝当社への共感者)を着実に増やすことが第一目標。

FB発信者	ターゲット ステークホルダー	投稿数	特　徴
木村代表	新　潟	12 （開設後2ヶ月）	代表自身が公私ともに 新潟に密着している姿を発信
クロフツ常務	海　外	初稿完了 （11月開設）	海外専門家の目で見た 原子力改革の進捗を発信
ＲＣ （当社FBに投稿）	国　内	4	社会的感性を持って 分かり易く発信する 情報公開姿勢

※石崎 福島復興本社代表のFacebookでは、既に友達850人突破

無断複写・転載禁止　東京電力株式会社 2015.11

5.「防火」「消火」提言機能の効果

- 廃炉カンパニーとコミュニケーション関連部門の連携を強化するため、福島第一RCを倍増し、エンジニアリングサイドの視点を取り入れ、SC室から情報公開に関する様々な提言・助言を実施。
  - 廃炉カンパニーへの提言・・・47件
  - コミュニケーション関連部門への提言・・・39件　（共に1Q～2Q）

事 例	SC室の提言		
海側遮水壁 閉合完了	「ステークホルダー （漁業関係者・自治体等）に対して 事前説明が必要」	➡	「汚染水流出を大幅抑制」 「漁業復興に期待」
	「遮水壁の効果を数値で示すこと」 「データ蓄積後、効果の再評価が必要」	➡	「放射性物質濃度が低下傾向」 「更なるデータの蓄積が必要」
排気筒 損傷	「推定原因だけではなく 安全性も合わせて説明すべき」	➡	「水素爆発の影響が大きいが 耐震性に問題なし」

公平・中立な記事

無断複写・転載禁止　東京電力株式会社 2015.11

6. リスクシナリオ設定による実践的訓練

- RCに必要な能力強化のため、専門家を交えてディベート研修を実施。
  エンジニアリングサイド・コミュニケーションサイド双方が参加。

→「相手の反論を受けて自らの主張を見直すことの重要性」等について、気づきあり

ディベート研修（本年10月）

- 「唯一の正解のない問題」を設定し、エンジニアリングサイドとコミュニケーションサイド（RC含む）が肯定派と否定派に分かれて論戦
- 両サイドの「論理的思考力・コミュニケーション能力の向上」と「適切な意思決定プロセスの習得」
- 役員を含めた聴講者（28名）の投票で、どちらが世の中に訴求するかを確認

これまでのRC研修

・社外専門家による講義
・自社/他社事例を用いたケーススタディ
・グループディスカッション
・プレゼンテーション研修　　等

合計：約80回（2013～2015）

41名のRCが増強した能力

・社会の皆さまの関心事項を的確に把握
・潜在的リスクを察知
・経営層や関係部門に論理的な提言を実施
・社会の皆さまに丁寧かつ分かりやすく説明

無断複写・転載禁止　東京電力株式会社 2015.11

7. 現状の取り組みに対するチェック＆レビュー

- 情報公開意識の浸透を定量的に把握するため、廃炉C全職員を対象にアンケート実施。
- RCがステークホルダーから直接得た声を中心に、経営層へ定期報告。

→ 社内外の率直な声を真摯に受け止め、PDCAを回していく

情報公開意識アンケート

「社外への情報公開」「社内での情報共有」に関する意識・行動のアンケート

＜実施目的＞
・ 実態の把握と、今後の施策への反映
・ 回答作業を通じた意識啓発

＜対象者＞
廃炉カンパニー全職員　約1,300名

＜頻度＞
毎年1回実施　（初回2015.11）

RCからの定期レポート

ステークホルダーの声（1FおよびKKの全体傾向、最近の変化）を中心に、経営層と共有

＜実施目的＞
社会の声を踏まえた情報公開・各種対策の実現

＜対象者＞
各拠点RC（41名）が集めた声を報告

＜頻度＞
半期に1回実施　（初回2015.11）

無断複写・転載禁止　東京電力株式会社 2015.11

＜参考＞来年4月以降の新ブランド

TEPCO

The Energy for Every Challenge

We will never forget Fukushima.
From this commitment comes the rebirth of the TEPCO Group.

This is our challenge. To fulfill our responsibility
for the Fukushima Daiichi nuclear accident,
we are decommissioning a critically damaged nuclear power station,
an undertaking of unprecedented complexity. At the same time,
we are pioneering a new age in Japan's energy market
by separating our power generation,
transmission and distribution, and retail businesses.

As we continue to provide a stable supply of electricity,
we pledge to pursue robust innovations that will address the needs
of our customers and business partners.
Energy is more than the core of our business.
It fuels our commitment and passion to benefit society.

無断複写・転載禁止　東京電力株式会社 2015.11