
地域・社会との積極的なコミュニケーションを 通じた信頼関係の醸成

2014年 12月 1日

ソーシャル・コミュニケーション室

前回の原子力改革監視委員会での指摘と対応

本日の報告

迅速・的確な情報公開

社内外への情報発信・共有を改善

1. リスクコミュニケーター(RC)による
対話活動の推進

海外への情報発信の強化

データの羅列のみならずメッセージ性を

英語版ホームページ改定、SNSでの発信 等

リスクの兆候をとらえる

SNSでの兆候を素早く捉え事前に対処

社会の関心を踏まえた迅速・適切な情報発信

優先順位の高いリスクの選定と提言

社会目線でリスク選定し戦略的に対応

2. リスクシナリオの策定と
戦略的リスクコミュニケーション

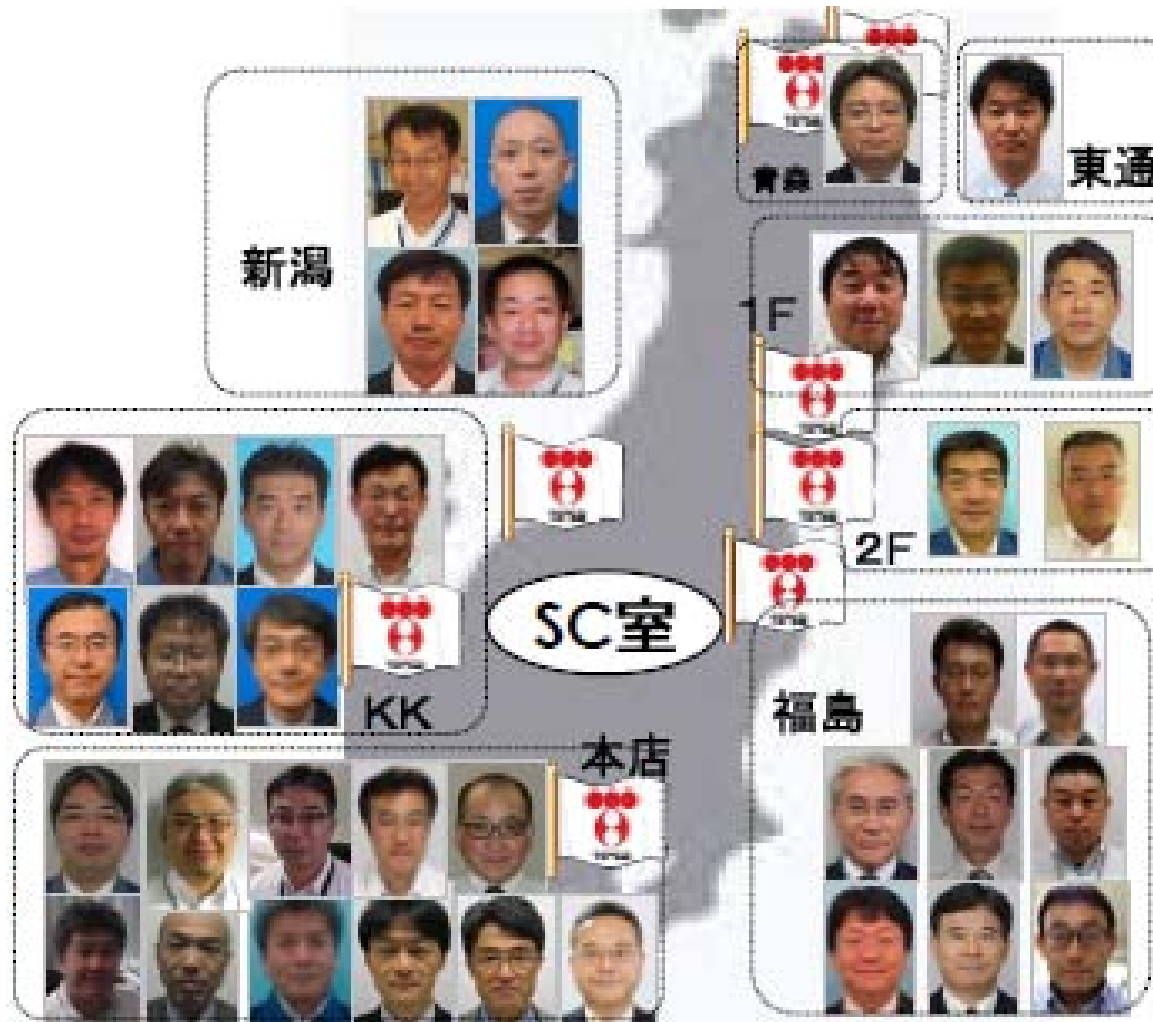
受け手に配慮したリスクコミュニケーション

リスクや数値の意味を分かり易く丁寧に

3. 受け手からの評価(KPI)

1-1 8拠点にプロフェッショナル37名を配置

- 東京・福島(1F, 2F, 本部)・新潟(KK, 事務所)・青森(事務所、東通)にRC配置
- 本年4月に、運営グループを設置、研修や情報提供等のサポート強化



【2014年度の研修】

「対話力」「リスク対応力」の研修を半年間で計12回実施



1-2 2014年Q1－11月の活動実績

- 専門的知識と社会的感性を両立し、わかりやすい情報提供やリスク情報収集を積極的に実施
- 毎月約2,000名のステークスホルダーとのコミュニケーションを行う

【ステークスホルダーとの対話】 廃炉・汚染水対策の状況やKKの安全対策等を説明		
自治体、住民、関係団体、大使館、議員等への説明	ALL	自治体:120回・200人、大使館:10カ国・20人
記者会見、マスコミへのレクチャー	本店 福島	記者会見:10回・200人、記者レク:40回・400人
発電所視察への対応	福島 新潟	50回・500人
自治体等が主催する説明会への対応	ALL	20回・500人
【リスク情報収集】 社内外の動向把握・共有と、社会目線に基づいた必要な提言を実施		
各種社内会議出席を通じた情報収集・提言	ALL	随時
各種社外会議、有識者との対話等を通じた情報収集	ALL	柏崎刈羽審査会合、県技術委員会、講演会
社内研修の実施による意識啓発	ALL	15回・400人
収集した情報の経営層および関係者への水平展開	ALL	随時
【トラブル対応】 リスクが顕在化した場合、対応方針の提言や関係者への説明を迅速に実施		
1F免震重要棟常駐によるトラブルへの即時対応	福島	随時
トラブルの原因・対策の自治体やマスコミ等への説明	ALL	随時

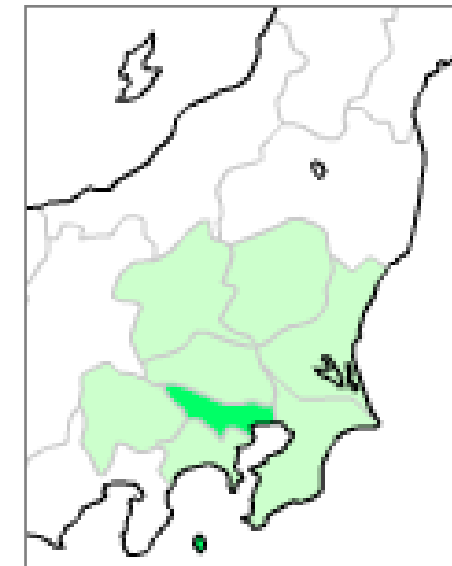
※ 数字はひと月あたり

1-3 ステークホルダーとの対話(本店)

- 中央官庁・議員・マスコミなど首都圏(大半は東京都)のステークホルダーに加え、大使館や海外マスコミへの対応を実施
- 廃炉の進捗、柏崎刈羽の安全対策や原子力事故の経緯など、幅広い内容の説明を行う

対象	活動内容	頻度	参加
官庁・自治体	中央官庁、国会議員、首都圏自治体等への個別説明	10回	20人
大使館	大使館への個別説明、外務省主催ブリーフィングへの参加	10カ国	20人
記者会見	定例記者会見(1回/週)	5回	100人
地域説明会	自治体、漁連等主催の説明会対応	6回	150人

※ 数字はひと月あたり



人口: 4,360万人

市町村数: 343

RC人数: 11人

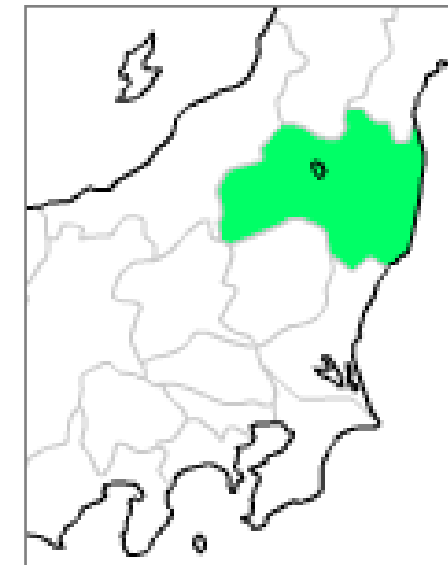
※ 1都7県で集計

1-3 ステークホルダーとの対話(福島)

- 福島県・地元自治体等に対し、廃炉作業の状況を定期的に報告
- 特に新たな作業を開始する際には、想定されるリスクと対策について事前に丁寧に説明
- 地元マスコミに対し、2回／日の記者レクと1回／週の記者会見など丁寧な対応を実施

対象	活動内容	回数	人数
官庁・自治体等	福島県、地元自治体等への個別説明 (定例、新規作業、トラブル発生時等)	50回	80人
記者会見	定例記者会見(Jビレッジ、1回/週)	4回	80人
記者レク	定例記者レク(記者クラブ、2回/日)	40回	400人
発電所視察	1F・2F視察対応	30回	300人
地域説明会	自治体・漁連等主催の説明会対応	8回	200人

※ 数字はひと月あたり



人口: 190万人

市町村数: 59

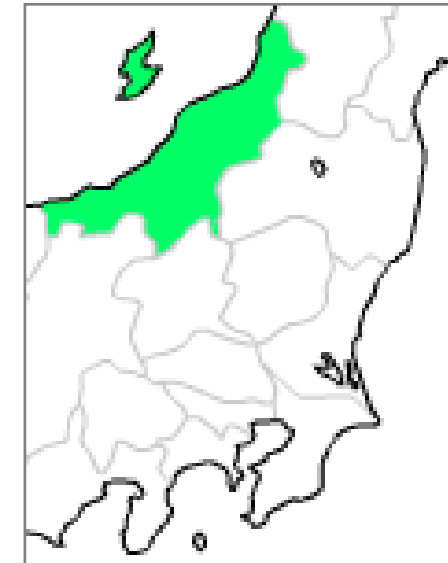
RC人数: 13人

1-3 ステークホルダーとの対話(新潟)

- 新潟県・地元自治体等に対し、柏崎刈羽の安全対策の状況を定期的に報告
- 自治体や地元団体等に対し発電所視察を積極的に働きかけ、安全性への理解を推進

対象	活動内容	回数	人数
官庁・自治体等	新潟県、地元自治体等への個別説明 (定例、視察の働きかけ等)	50回	80人
記者会見	定例記者会見(1回/月)	1回	20人
記者レク	定例記者レク(1回/月)	1回	10人
発電所視察	KKの視察への対応	20回	200人
地域説明会	自治体・地元団体等主催の説明会対応	4回	100人

※ 数字はひと月あたり



人口: 230万人

市町村数: 30

RC人数: 11人

【参考】原子力部門社員に対する意識啓発

- 7-10月、技術部門部長13名が福島広報部駐在研修を実施(計13回)。自身の仕事が社会・マスコミ等からどう見られているのかを体感できた、と高評価。11月より対象をGM級に拡大

<p>実施内容</p>	<p>2-3日間にわたり、福島広報部RC等と共に以下の業務に従事</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 日常の福島県へのご説明・質問等への対応 (2) 毎朝・毎夕の県政記者会対応への同行 (3) 各種打ち合わせ、会議への参加 (4) 福島広報部との意見交換、勉強会の開催
<p>主な感想</p>	<p>【マスコミ・県対応のあり方】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「県民の安心のため、些細な情報でも欲しい」という県の担当官の思いを感じた ・「正確には言えない」と回答すると「見通しが立たない」と記事化されることもあり、時には柔軟な回答も必要 <p>【発電所と福島広報部のコミュニケーション】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場では簡単に入手できる情報でも、広報部門にとっては重要 ・福島第一の社員にとって「社会から期待されている」と感じる事が一番の支え。福島広報部の努力は、我々への期待感を高める

<現場>

福島第一



駐在

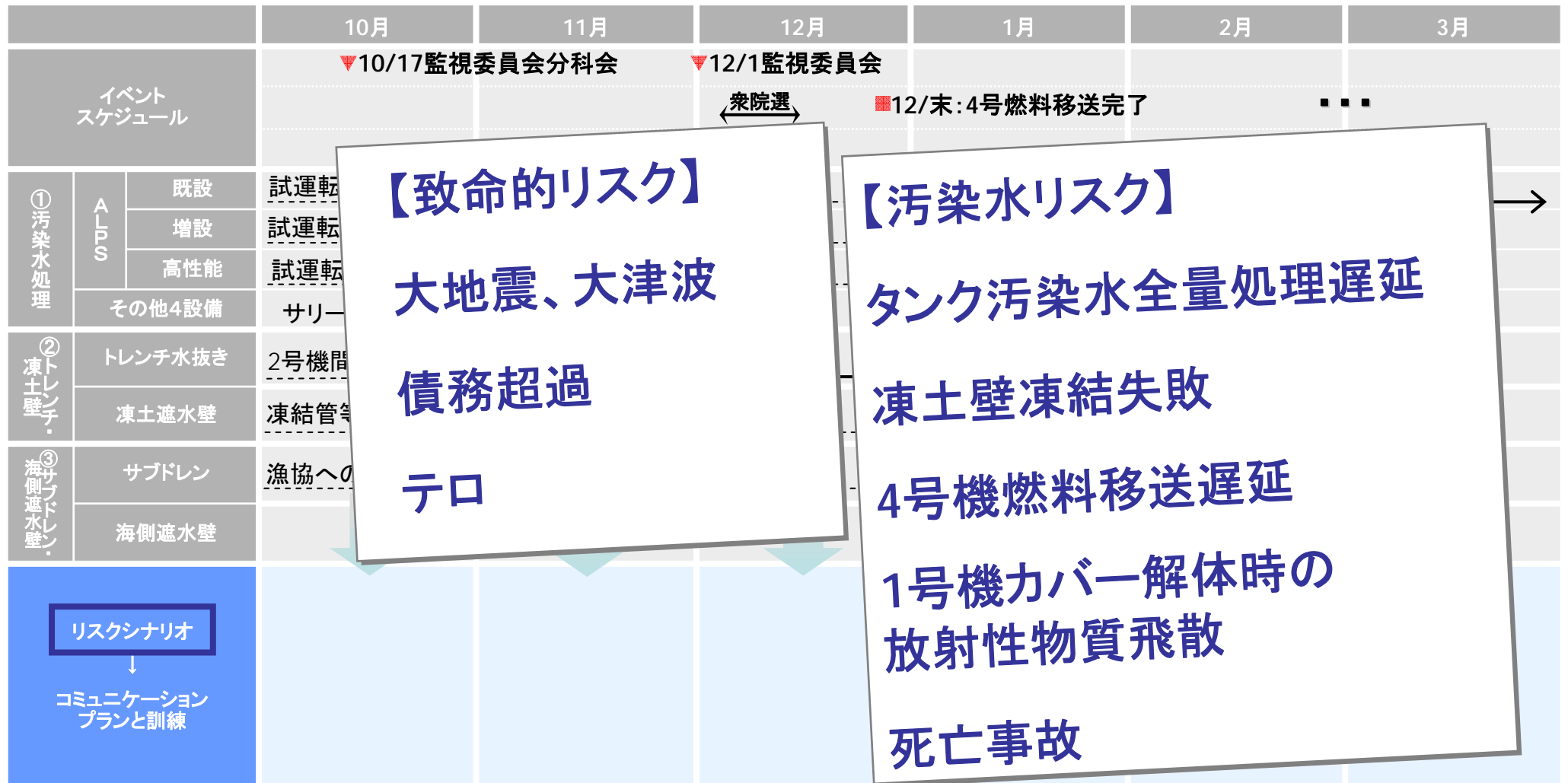
福島本部

<社会・マスコミとの接点>



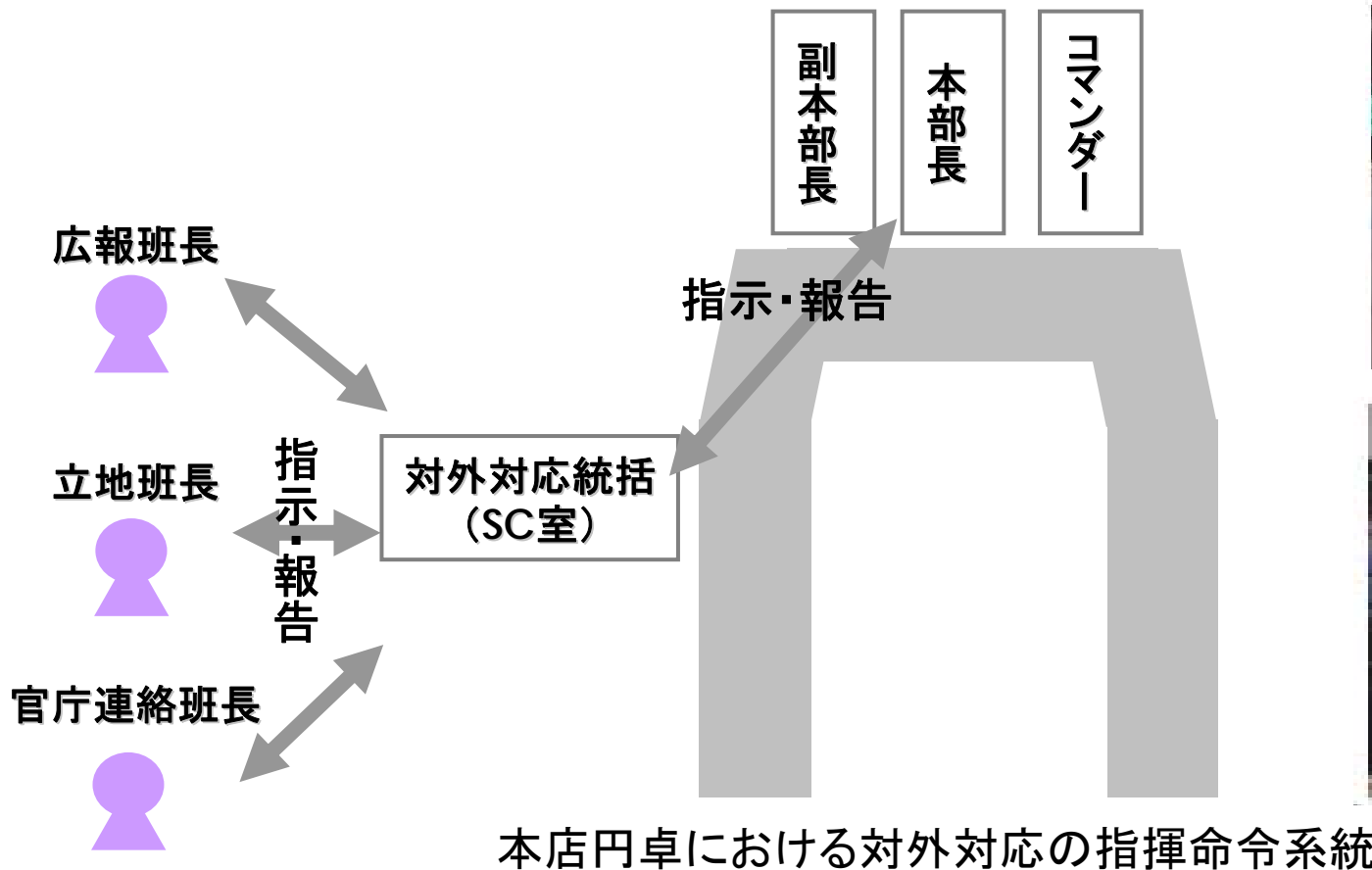
2-1 リスクシナリオの考察と訓練

- 厳しいリスクシナリオを策定し、リスクコミュニケーション戦略を長期的視点で広報部と議論

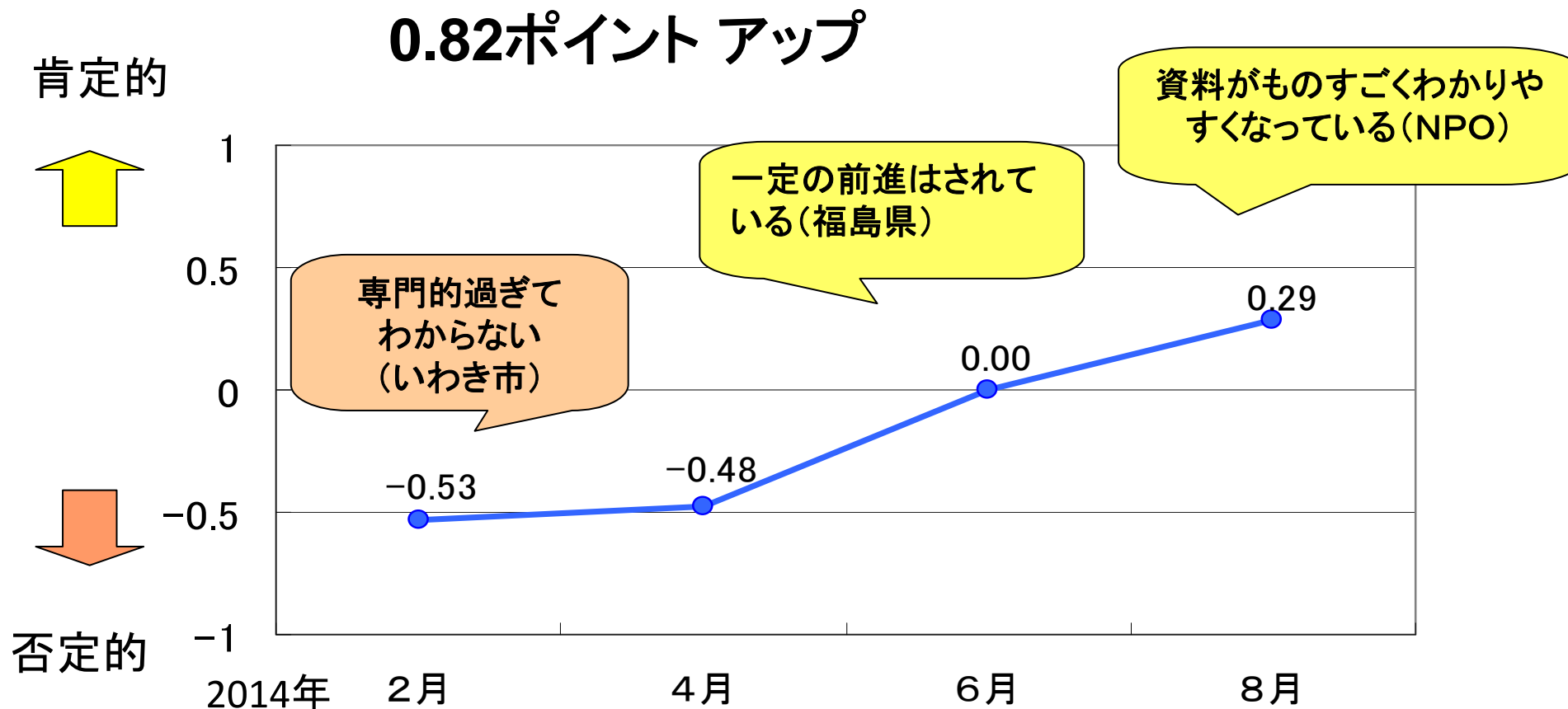


2-2 リスクシナリオ想定訓練による緊急時対応力向上

- 柏崎刈羽の防災訓練で、緊急時の広報対応について繰り返し訓練を実施
- RCの適切な配置、RC・自治体派遣社員を含めた社内情報連絡体制を整備
- SC室は対外対応総括として、本部長・コマンドーの指示を踏まえ、配下の班長へ指示



3-1 第三者評価 — 福島評議会



<評価対象>

福島県、浜通り13市町村、商工会、JA、漁業組合、NPO、青年会議所など20名程度

3-2 第三者評価 — 駐日大使館

- 視察会(福島第一、柏崎刈羽)には24ヶ国38名が参加
- アンケートでは、高い満足度4.7の評価を獲得

<主なコメント>



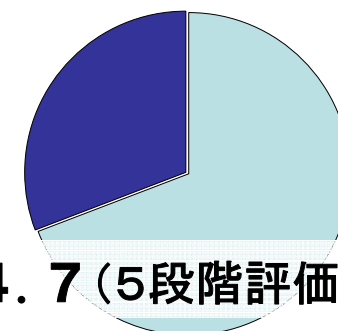
今回の視察会でお示くださったように、情報もご苦勞も幅広く共有されることで、この未曾有の難題が少しでも早く収束に向かうよう、蔭ながらお祈りいたします



Thank you very much for the excellently organized visit to Kashiwazaki-Kariwa. Also many thanks for your message and the attached information. It was nice to see us on TV!

<アンケート>

回答率: 39%



満足度4.7 (5段階評価)

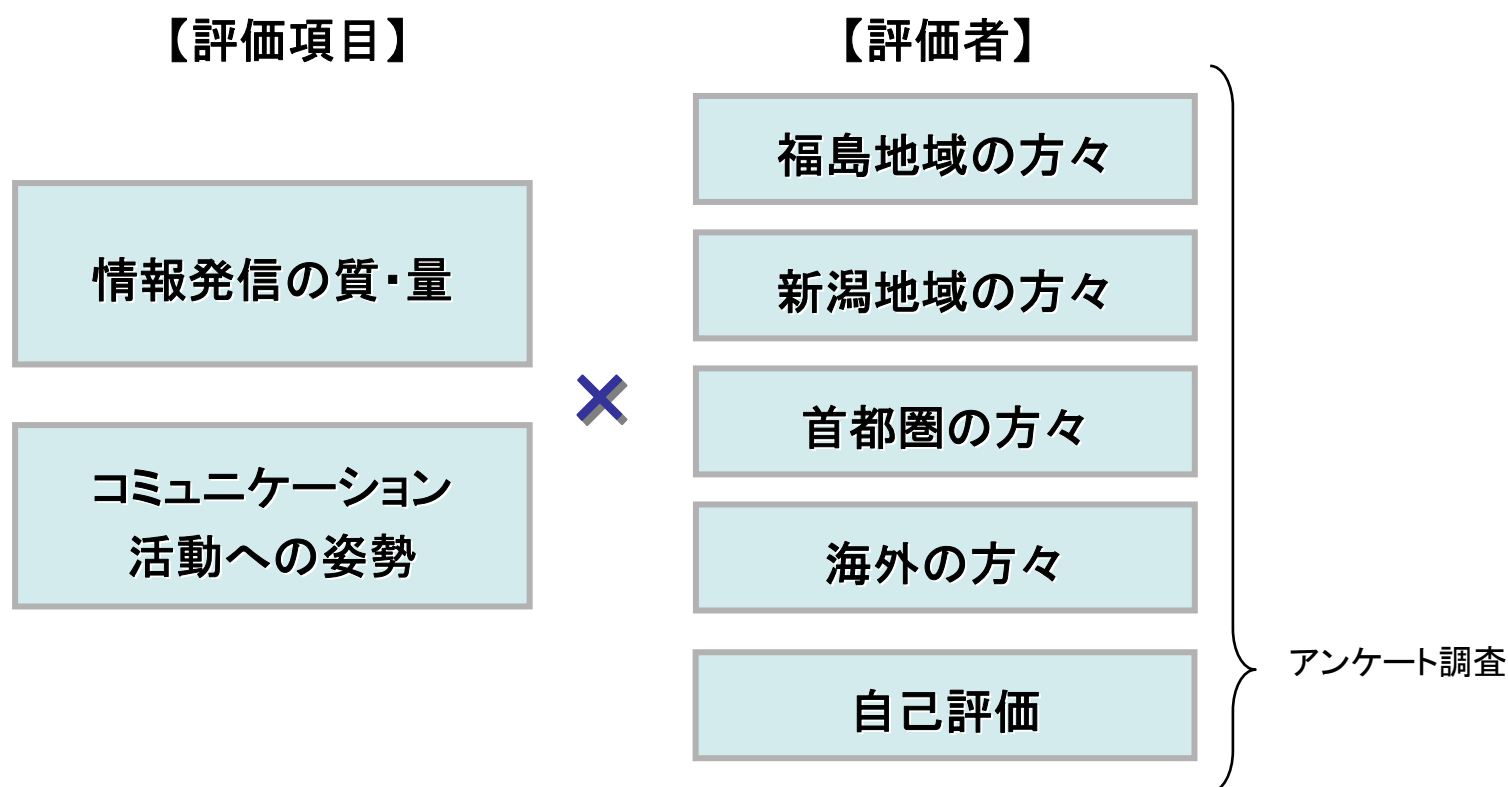
■ とても有意義だった
■ 有意義だった

<参加国・地域>



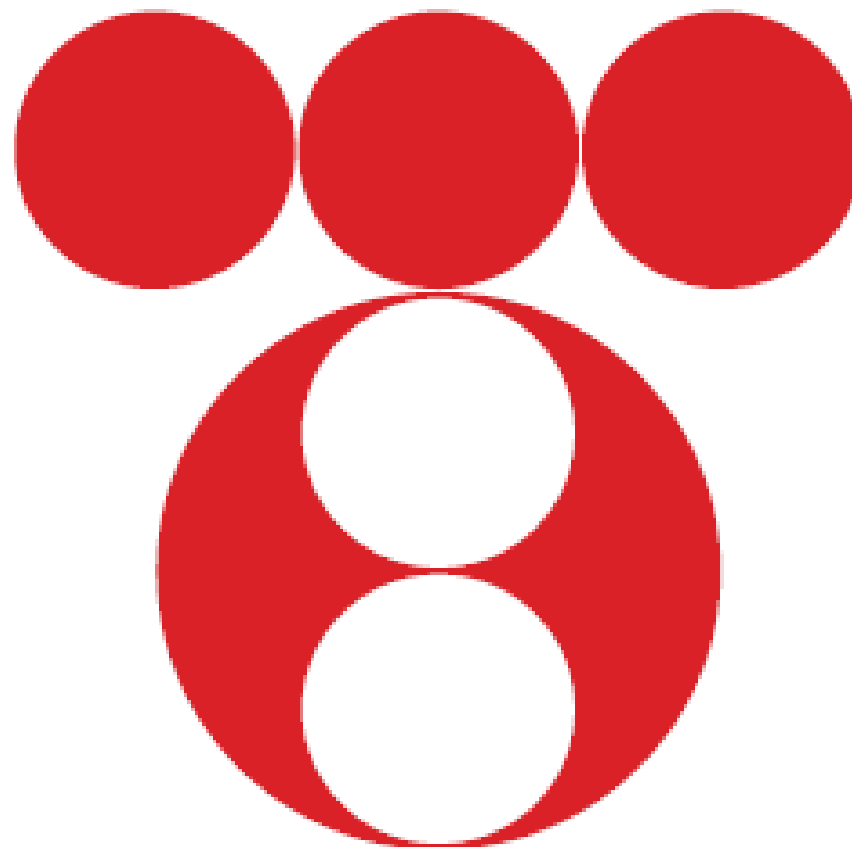
3-3 KPIの構築

- 特定ステークホルダー(福島、新潟、首都圏、海外)の評価KPIを設定し、コミュニケーションのレベルを継続的に向上
- 特定ステークホルダーの選定は、当社の活動を継続的に注視している人を対象
- 外部専門家の意見を取り入れ、総合的評価手法を2014年度内に確立



信頼回復

「責任と競争」の両立



TEPCO