

# リスクコミュニケーションと対話への取り組み

**TEPCO**

---

2017年1月30日

ソーシャル・コミュニケーション室

1. 緊急時の広報の振り返りと改善
2. 2016年下半期に実施した訓練と成果
3. 2016年 Q3の主な対話
4. 今後の優先取り組み

## ＜参考＞

- ・SC室 実績概数（2017年1月現在）
- ・SC室発足以降のサマリー

## ■ 福島県沖地震発生時（2016年11月22日午前5時59分）における緊急対応を振り返り、国・自治体への通報およびマスコミへの公表に対する改善に着手

### 概要

- ・マスコミ各社に連絡をし、地震発生後約3時間後に、原子力部門役員による会見を実施（東京・福島を中継）
- ・福島第二で発生した使用済み燃料プール冷却停止および水漏れについて、安心のための情報提供に時間を要した

### 振り返り

- ・通報に関して社内運用基準に一部曖昧な点があり、また担当者毎の知識レベル差があり、迅速性に影響
- ・津波警報と共に、3.11を思い起こす報道がなされる中、外部への影響はない事象でも、地域の目線で通報・公表を行うことが必要

### 対策

- ・通報に関する社内運用基準の明確化と様式の改善（一部着手）  
→「冷却状態」を追加し、担当者の知識レベルに依存しない品質を実現
- ・地震発生時に、社会的関心の高い事象（水漏れなど）を速やかに通報・公表する運用を行う（検討着手）

- 月1回以上の総合訓練に加えて、対外対応統括班の個別訓練を新たに実施
- 多様なシナリオへの対応力をはじめ、全体的な底上げを実現できてきている

### 検証結果

9/29  
本社

- 良好**
- ・用語判断フローに基づき、副本部長への的確に提言
  - ・厳しい要請への対応について発電所と連携（ホットライン導入）

**課題1** ・「炉心溶融」以外の用語をトレーニングすべき

**課題2** ・円卓での共有が不要な情報を発話

**課題3** ・会見時のRCサポートが不足 ➡ トレーニング未実施

10/26  
2F

11/29  
個別

### トレーニング

・ シナリオ別シミュレーション演習 **(課題1、2)**

・ 発話演習 **(課題2)**

・ 状況判断演習 **(課題1、2)**

・ 発話演習 **(課題2)**

12/1  
本社

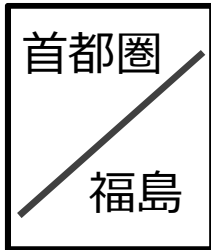
### 成果

12/7  
1F

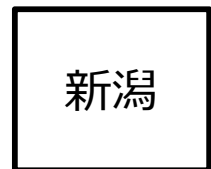
・ 新任統括の力量向上を確認 **(課題1、2)**

### 3. 2016年 Q3の主な対話

- 国内外ステークホルダーと経営層との直接対話の場をつくり、当社の改革や福島復興に対する姿勢を発信、今後に活かす知見を獲得



- ・「ソラ知る」有識者講演会（2回実施）  
出席社員 2,200名、満足度 80%
- ・女性有識者との意見交換  
「5年前と比較し、経営層の改革を知りたい」  
「福島の情報をもっと海外に伝えて欲しい」 他
- ・「1 FOR ALL JAPAN」1周年  
1F作業員 “サイトが良くなった”との声 90%以上



- ・柏崎刈羽発電所 視察招聘（50名以上）  
有識者・学生、地元企業、ご家族  
在京大使館職員（米、仏、蘭、豪）  
発電所に対するイメージが向上した 70%
- ・小グループ単位での対話（新潟市、村上市）  
東電が変わろうとしている姿勢を理解した 70%



- ・福島復興本社代表による英国・ウクライナでの対話（約100名）  
住民、事業社幹部および元作業員等  
地元会議講演、フィールド視察、メディア
- ・第5回日英原子力年次対話(東京)で  
セラフィールドとの協働事例発表
- ・在日英国商工会議所「2016 British Business Award」に  
ノミネート



## 4. 今後の優先取り組み

- 原子力安全改革に対する自己評価（2016.9）を踏まえ、社会からの期待に応えるリスク・情報開示と対話を継続し、当社の信頼回復を加速する

### 求められる成果：情報公開に対する誠実な姿勢

#### 5つの柱

サステナブルな  
リスクコミュニケーション

ステークホルダー

東電の改革

経営層と共に

海外への発信

#### 6つのアクション

- 的確かつわかりやすい広報および積極的な情報開示
- 人事異動に影響されないリスクコミュニケーター的能力向上と、RCを経験したOB・OGネットワークの構築（70名）
- 新々総特改定版を通じて、経営層と共に、当社の改革に対する姿勢および進展を伝える
- 社員、協力企業作業員の声に対応するサポート
- 東京五輪を見据え、「福島復興への取り組み」を伝える
- 世界からベンチマークされるリスコミへのロードマップ策定

#### 基本

原子力部門と広報への  
提言と協働

- リスクコミュニケーターによるリスコミの徹底（消火/防火/対話）
- 県民との直接対話や視察招聘をベースに信頼構築へ

# <参考> SC室 実績概数 (2017年1月現在)

- 2013年4月の設立以降、RCおよびSC室スタッフの人員を増強し、提言や対話活動を強化
- 非連続なリスクコミュニケーション環境をとらえ、ステークホルダーとの対話を拡大

## 運営体制

※SC室設立時 → 2017年1月現在

**8名** → **18名** 本社 (役員等含む)  
**8拠点29名** → **43名** RC (女性1名)  
**0名** → **約40名** SC室経験者  
**0名** → **約70名** RC経験者

## RCによる対話活動

**2,000**人/月 対面コミュニケーションのべ人数

**120回・200人/月** 個別の訪問説明  
**50回・600人/月** マスコミ対応  
**50回・500人/月** 1F,2F,KK視察者  
**20回・500人/月** 地域説明会

## 1 Fを伝える媒体

**3万**回/月 「1 FOR ALL JAPAN」HP閲覧数

**2,000**部/号 「月刊 いちえふ。」配布数

## 原子力部門・広報部門への提言

**180**回以上/年 (平均)

- ・1F放射線の全データの公開開始
- ・1F全社員アンケート (およそ1,000名)
- ・「廃炉推進フォーラム」「廃炉基本戦略書」における提言、レビュー
- ・通報・公表に関する改善
- ・わかりやすいツール、社内教育・啓蒙活動 他

## 経営層へのアドバイス (抜粋)

- ・社内外における幹部のメッセージ発信 (記者会見、株主総会、グループ経営会議等)
- ・メディア露出に対する有識者の声収集・共有・対応方法
- ・トラブルに対するステークホルダーへの理解活動・公表資料
- ・SNSの反響分析
- ・海外での発信策
- ・ステークホルダーの声



# <参考> SC室発足以降のサマリー

- 約4年間、経営層と共にリスクコミュニケーションを積極的に推進
- 当社を取り巻く環境の変化に迅速に対応する組織としての基盤固めを加速

	2013年	2014年	2015年	2016年 1月-9月
改革監視委員会コメント		2月 ・CG等、わかりやすいコミュニケーションと評価	3月 ・社会との尺度のズレを認識し、情報公開を徹底する事  11月 ・世界の良好事例を学び、取組を説明・発信する事	2月 ・社会目線に立ち、迅速・適切な情報公開、ステークホルダーとの対話を繰り返す事  9月 ・(五輪、福島復興等への取り組みに対する)コミュニケーション課題に向けた体制整備が必要
トピックス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全改革プラン公表</li> <li>・SC室・RC設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新総特に基づきリスクコミを推進</li> <li>・IAEAからの助言 ※対話範囲を協力作業員他に拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・K排水路汚染雨水の公表遅れに対する再発防止策と提言(1F)</li> <li>・放射線の全データ公開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HDカンパニー制導入</li> <li>・炉心溶融問題・公表および第三者検証委員会報告に対する経営層・広報との協働</li> </ul>
新たな対話への取り組み	<社内>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーション・リーダー・ミーティング開始</li> <li>・キーマッセージ・ワンボイスを提言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1F社員アンケート開始</li> <li>・ソラを知る講話会開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3基幹事業会社への提言 (幹部のKK視察、託送システムや洞道火災対応等)</li> <li>・復興本社HPへの改善提案</li> </ul>
	<社外>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・英セラフィールドとコミュニケーションにおける意見交換開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PIME2015アワード候補に選定</li> <li>・月刊誌「月刊いちえふ。」創刊</li> <li>・WEB「I FOR ALL JAPAN」開設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・NEI女性幹部の視察と意見交換</li> <li>・Fukushima-West Cumbria study開始</li> </ul>
KPI	ステークホルダーの弊社情報に対する改善評価(前年比)	+ 1.2	+ 1.0	+ 0.9