

第 2 回話し合い研修での主な意見（抜粋）

（一般管理職・担当者／特別管理職）

【一般管理職・担当者】

（1）お客さまの声をお聞きするために、自分個人としてどう取り組んでいくか

- ・ 地域活動時の活動状況を掲示板やロビーへ掲示し、活動紹介や参加をためらっている社員へのきっかけ作りをする。
- ・ 業務上で社員以外とコミュニケーションを図る機会は少なく、お客さまの意見を聞く機会を増やすなど目的をもって積極的に活動に参加する。
- ・ 今の発電所の状況を聞かれたときのため、自分自身で現状を把握し、回答を準備しておく。
- ・ 地域の行事に社員が参加するだけでなく、電力主催の行事を開催し、会社で地元の人と交流できる機会を作る。
- ・ お客さまと挨拶を交わしたり、ご意見をお聞きする機会を増やすとともに地元へ貢献するため、定期的に清掃活動を行っていく。
- ・ お客さまの声聞く機会がないので、戸別訪問を継続することが必要。業務においても自治体、関係機関から当社に対するご意見を伺うよう心がける。

（2）お客さまの声や思いを自分たちの業務にどのように活かしていくか

- ・ お客さまの声を関係部署に配信して、特に外部と接する機会が少ない部署にも確実に届くようにしっかりと伝える。
- ・ 常にお客さまに見られているという意識、お客さまの不安を考え、社会的責務を持ち、異常の早期発見や、使用前検査の確実な実施などに努め、電気の安定供給に励む。
- ・ 自分たちが訪問活動でお客さまの声を聞いたとき、それを発電所等技術系社員に情報提供することが足りなかったのではないか。今後、更に情報提供していく必要がある。
- ・ お客さまの声や思いが何故生まれるのかを考え、実行に移せるだけの実力をつける。更なる知識・技能の習得を目指す。
- ・ お客さまに疑問を持たれたり納得されなかったときは、仕事のやり方を改善する必要があるのではないかと考えるべき。
- ・ 原子力発電には安全・安心が大切であるという考えを守り、地域の方々の安全・安心に対する期待を裏切らないよう業務に取り組む。
- ・ 地域との共生により会社が成り立っていることを念頭におき、お客さまの立場に立って業務を行う意識のもと、小さなお客さま情報でもできるだけ担当内で

共有する。

- ・ 自分たちの考え方とお客さまの考え方のギャップをミーティング等にて見つけ出す。
- ・ 良い事例、悪い事例も含め、情報を積極的に公開し、改善策を策定する。

(3) 自分たちの努力をどうやってお客様にお知らせしていくか

(発電所の見学)

- ・ 発電所の見学を実施し、現状を知ってもらうため実際に業務に取り組んでいる姿を見てもらう。また、社員自らが現場案内など行いコミュニケーションを図る。
- ・ 原子力発電所は難しい、とっつきにくいといったイメージを払拭するために、どんどん発電所に来てもらって見てもらうことも大切。

(情報公開)

- ・ もっと分かり易く情報を提供すべき。一般の方でも理解できて、かつ見ようとする情報を提供する必要がある。
- ・ ミスや失敗をした場合でも隠すことなく公表し、その対策を行うことにより、自分たちの努力（思い）はお客さまに必ず伝わると思う。
- ・ 島根原子力発電所の所長表彰の事例、良好事例などを公開し、事故を未然に防止していることをお客さまにご理解いただく。
- ・ 個々の社員の意識改革や、それに基づく社員の活動の結果を、ホームページなどを通じてお知らせする。
- ・ 定例訪問先などに、できる限り多く訪問し、信頼関係を構築することが重要。
- ・ 社員が自分の言葉で素直に誠実に話をすることが大事。

(地域対応)

- ・ 地域の方々とのふれあいの場を利用し、発電所のことを正確に伝えるためには、知識の習得と向上が必要である。
- ・ 全戸訪問は今後もやっていく必要があるのではないか。
- ・ 皆様の質問に正確に答えられるよう、発電所の現状について常にアンテナを張り、地元の方と接する機会があった場合には、積極的に誠実な対応をすることが大切。
- ・ 出前授業を実施し、地元お客さまと会う機会を作り、日々の努力をアピールする。
- ・ 発電所主体のイベントを企画し、地域の方々とのふれあいの場をつくる。
- ・ 以前、発電所構内を開放して釣り大会を実施したら好評であった。核物質防護上の問題で難しいと聞いているが、原子力館、深田運動公園のグラウンドを開放してイベントを企画するなど、社員がボランティアとして盛り上げ、地元の人に喜んでもらうとともに、対話活動の見える場を設ける。

- ・ 見学者等の対応から、お客さまの考え、業務へのフィードバック、PRの仕方などが見えてくるように思う。
- ・ 各自の役割分担を確実に理解し、原子力発電所の安全・安定運転を継続して真面目に業務に取り組むことが、良い評価に繋がっていく。
- ・ 自分たちが努力してきたことに自信がないと、お知らせする機会があっても具体的なことが説明できないため、自分たちが努力してきたことに自信をもつ。

【特別管理職】

(1) 担当者を、積極的に地域との対話活動に参加する気にさせるために、自分たちはどう取り組んでいきますか

- ・ 社員が地元行事やボランティアに参加しやすい環境作り、雰囲気作りをする。
- ・ 対話活動の重要性、発電所の業務と地域とのつながりは一体であることの意識付けを行う。
- ・ 特別管理職が必ず参加、率先して社員の見本となる。
- ・ 地域の行事や出来事について都度紹介し、参加意欲・意識を高める。
- ・ 参加してみて感じてもらうことが必要。その時に地域の皆様の声を聞くことが大切。その時に感じたことを職場会議等で話してもらう場を設ける。
- ・ 中国電力（原子力発電所）に対する信頼は、社員と地域の方との考え方や行動のあり方のギャップを小さくすることが重要。このギャップが無くなったとき初めて信頼関係が成り立つ。
- ・ 「自分の仕事に自信をもって話をする」ことを社員にアドバイスする。
- ・ 地元への説明会は広報部が主に行っているが、技術系の社員も参加させるようにした方がよい。
- ・ 以前は見学者が多く、対応を所内全員で行ってお客さまと話をする機会があったが、現在はそういう機会が無くなった。
- ・ ビラ配り、地元訪問に同行して、人がどのような考えを持っているか想いを共有し、どのようにするかプランニングする。
- ・ 社員のきちんと働いている姿を見ていただくことが、原子力への信頼に繋がる。