「より、そう、行動事例集」

２０２１年１０月（ 作　　成 ）
２０２２年　９月（第１回改訂）

「より、そう、ちから。」プロジェクト事務局

より、そう、ちから。
東北電力グループ

はじめに

- ✓ 東北電力グループ中長期ビジョン「よりそうnext」の公表以降，「より、そう、ちから。」の取り組みの推進者である部門長・室部長・事業所長のリーダーシップのもと，推進サポーターがその役割を発揮し，活動を進めてきたことにより，「より、そう、ちから。」の取り組みの“深化”に係る理解・浸透が着実に進んできております。

- ✓ また，同サポーターのニーズに基づき作成した「より、そう、ちから。の手引き」等のツールの拡充により，グループ全体で理解・浸透を一層深めていくための仕組みも整っているところです。

- ✓ 一方で，「より、そう、ちから。」の“深化”に向けて，「具体的な行動に繋がる深化のポイントや手掛かりを掴むのが難しい」といった声をいただいたことなどを踏まえ，「より、そう、ちから。」プロジェクト事務局が中心となり，「より、そう、行動事例集」を作成いたしました。
  ⇒初版作成後も多くの事業所・部門にて良好な事例を展開いただきましたので，この度紹介事例を追加いたしました。今回追加した事例には **New** のマークをつけています。

- ✓ 本事例集では，東北電力・東北電力ＮＷの各部門における「より、そう、ちから。」の“深化”に係る具体的な事例を紹介しております※。ご自身がお客さまニーズや地域課題の発掘・解決に向けた行動を実施する際の参考にしていただきますようお願いいたします。

※今回は，中間・第一線事業所が多い部門を中心に整理したものであり，すべての部門を網羅しているものではありませんので，ご留意ください。

目次

１．グループ戦略部門 ・・・　３～　４ページ
２．事業創出部門 ・・・　５～　７ページ
３．ソーシャルコミュニケーション部門 ・・・　８～１３ページ
４．総務部門 ・・・１４～１６ページ
５．経理部門 ・・・１７～１８ページ
６．情報通信部門 ・・・１９～２０ページ
７．原子力部門 ・・・２１～２３ページ
８．火力部門 ・・・２４～２７ページ
９．電源立地部門 ・・・２８～３０ページ
１０．再生可能エネルギー部門 ・・・３１～３５ページ
１１．販売部門 ・・・３６～４０ページ
１２．用地部門 ・・・４１～４２ページ
１３．電力システム部門 ・・・４３～４６ページ
１４．配電部門 ・・・４７～４９ページ
１５．ネットワークサービス部門 ・・・５０～５３ページ

１．グループ戦略部門

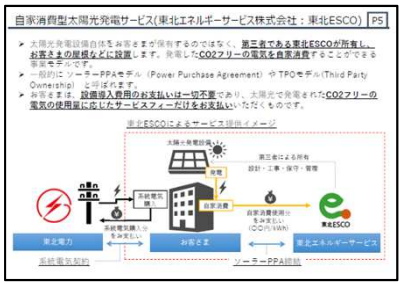
取り組み事例①　**New**

地域脱炭素ロードマップに対応した当社グループ企業サービスの提案資料の作成

「よりそう」対象：自治体　他

深化のポイント：地域脱炭素を地域課題と捉え，課題解決を通じて企業グループの事業機会を獲得





国がとりまとめた「地域脱炭素ロードマップ」を受けて全国の自治体で脱炭素に向けた取り組みが加速しており，当社管内でも中間・第一線事業所において自治体からの地域脱炭素に関する問い合わせが寄せられていることから，**地域脱炭素を地域課題と捉え**，**課題解決を当社企業グループの事業機会獲得に繋げる**べく，グループ企業の協力のもと，**脱炭素ロードマップに対応した当社グループ企業サービスの提案資料**を作成した。

資料については，自治体を含む外部対応で活用していただけるよう，CN・環境戦略ユニットのポータルサイトに掲示した。本資料(※)を活用し，**環境を切り口とした当社企業グループの収益拡大に向けて取り組む**とともに，提案実績と成果を反映し，企業価値向上に資する資料としてブラッシュアップを図る。

※東北電力向けと東北電力ネットワーク向けで別の資料を作成しております。
　行為規制に留意し，東北電力ネットワークでは「NW用」と記載されている資料を活用ください。

２．事業創出部門

取り組み事例①

提出済ビジネスアイデアに関する自事業所での展開可能性検討

「よりそう」対象：自治体，町内会，お客さま，事業者など

深化のポイント：自治体へのヒアリングを実施し，ビジネスアイデアの実現可能性を所全体で検討

自社設備を活用した新規事業を検討することを目的に，これまで提出されたビジネスアイデアについて，**事業所の視点で分析・評価を実施**するとともに，自治体に対し**地域課題に関するヒアリングを実施した**。

この分析・評価した結果やヒアリングの結果を踏まえ，プロジェクトチームを結成し，**可能性のあるビジネスアイデアの絞り込みを行った**。

その後，**事業化する際の留意点や各事業所管内で実施する際の適地などを検討**し，所内レビューを実施している。





（出所）仙台電力センター作成資料より一部抜粋

取り組み事例②

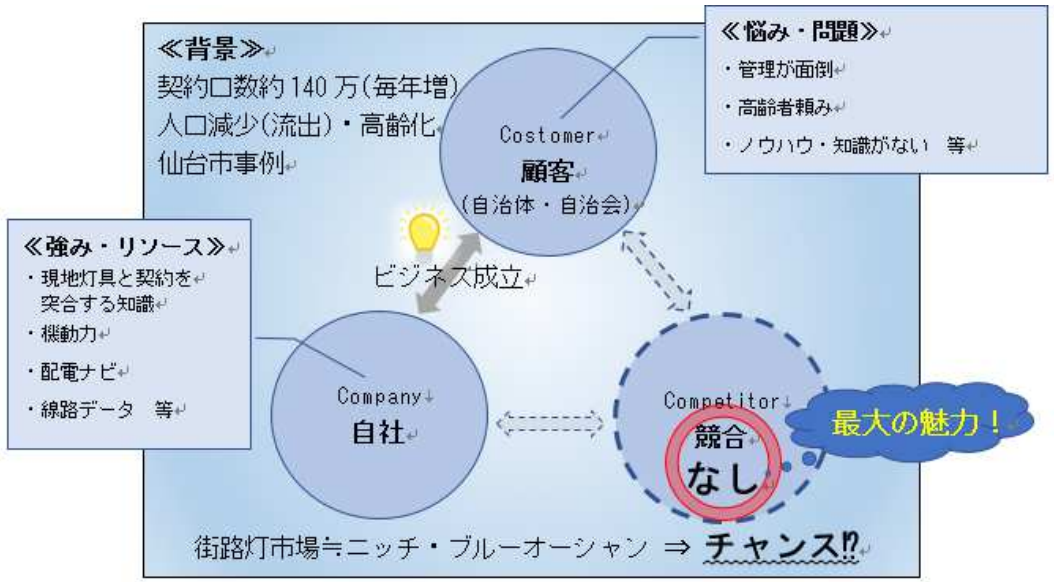
地域課題解決のための公衆街路灯管理の一括受託サービス検討

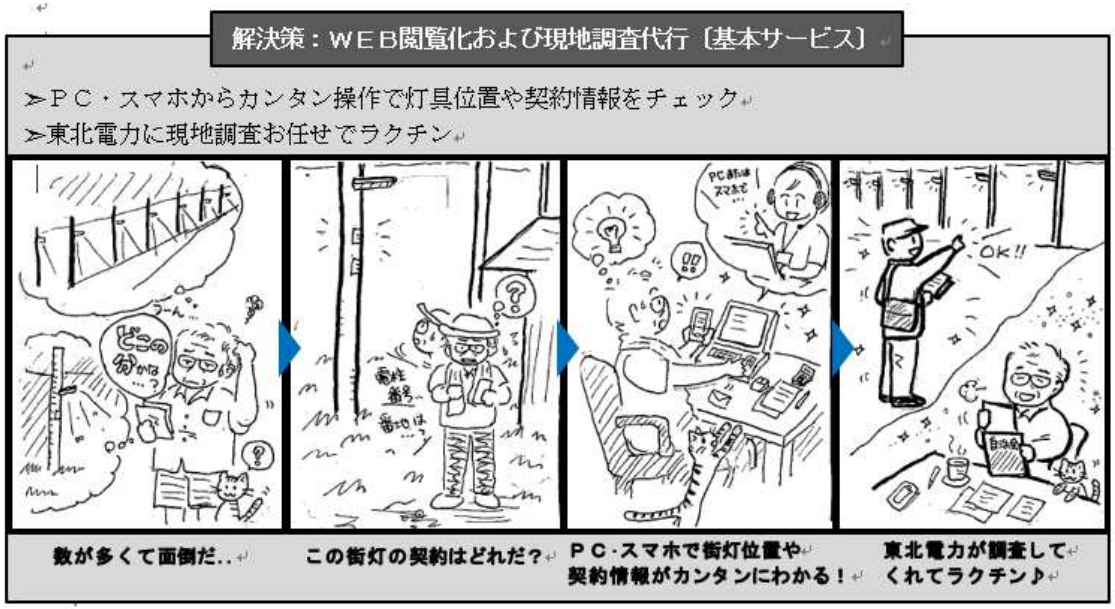
「よりそう」対象：自治体，町内会など

深化のポイント：お客さまの繁雑な手続きの解消に向け，ヒアリングを踏まえて新サービスを検討

顧客（自治体・町内会が大半）にとって，膨大な契約口数ゆえ繁雑で管理が面倒な公衆街路灯について，**当社の強みやリソースを活かした方法で繁雑さを解決するための新サービスを検討（新サービスのイメージは下図を参照）**。

新サービスの検討にあたっては，**街路灯管理者（自治体・町内会）に対しヒアリングを実施**するとともに，**顧客が抱える課題への解決策を検討**し，収益計算を実施した。





（出所）岩手支店・岩手支社作成資料より一部抜粋

３．ソーシャルコミュニケーション部門

取り組み事例①

地域対応時における新サービス等の紹介

「よりそう」対象：警察署長，自治体関係者など

深化のポイント：ニーズ発掘のため，地域との対話で当社グループの取り組みを紹介，採用につながる

地域の方々との対話のきっかけとしつつ，相手のニーズを発掘することを目的に「より，そう，カメラ」（防犯カメラ）や停電アプリなどの**当社グループの取り組みを，適宜，興味を持ちそうな外部団体に紹介している**。

その結果，防犯カメラの設置に関心を持つ，**警察署長や自治体関係者などのニーズを満たし，採用**につながった。このような活動を通じ，**更なるニーズや課題を相談してもらえるような関係性の構築**を進めている。



取り組み事例②

日常業務での外部団体との接触機会を通じた販売支援

「よりそう」対象：外部団体

深化のポイント：他部門のツールを活用し，イベントの告知方法に悩む外部団体の課題解決に寄与

外部団体との接触の機会には，**相手方のニーズに応じて，おでCafeや販売キャンペーン等についても紹介**している。その際，イベントの告知に課題を抱える団体がおでCafeを通じたイベント告知に関心を持ったため，**担当箇所（支店生活提案G等）への取次を行った。**最終的にはおでCafeでの当該団体のイベント告知が実現，課題解決に寄与した。

今後も，**他部門のツール等も最大限活用しながら，お客さまや地域のニーズ・課題の発掘・解決に向けて行動**していく。



取り組み事例③

社会貢献活動における接点を通じた地域ニーズの発掘

「よりそう」対象：自治体関係者，大学など

深化のポイント：商店街の清掃活動後に，地元参加者との交流会を開催し，ニーズを発掘

当該電力センターでは，社会貢献活動の一環として地元商店街のアーケード清掃（アーケード照明の清掃やゴミ拾い，道路脇の草取り等）を毎年実施している。

参加者は，商工会議所の方々の他，日頃から電気工事等でお世話になっているグループ企業，工事組合の皆さまと地元大学の学生がキャリア形成授業の一環として参加。清掃終了後には，大学の先生や生徒の皆さまから商店街の活性化や**当社へのニーズ等について意見を聞く場として交流会を実施**した。交流会では，「**鉄塔の有効活用（ライトアップや広告掲載）」等の貴重な意見を頂き，今後の活動のヒントを得ることができた**。





取り組み事例④ **New**

社会貢献活動のあらゆる場面を通じた収益拡大の取り組み

「よりそう」対象：自治体関係者など

深化のポイント：清掃活動の事前打ち合わせの場面を捉え新サービスを紹介，丁寧な対応を実施



当該電力センターでは，管轄区域周辺の営業所，発電技術センター，グループ企業や近隣の住民・小学生，自治体，企業・団体等と連携し，長年「クリーンアップ活動」に参加している（例年300～400名参加）。

清掃活動に関わる関係者との事前打ち合わせにおいて，**参加者である自治体担当者（県・市）等に対し，市民生活に密着した商材である「より、そう、カメラ。」および「停電アプリ」について紹介**した。

打ち合わせ終了後，市の担当者からは，「町内会にはダミーのカメラを設置しているところもあり，機会を捉えて各町内会へ紹介してみようと考えている」とのコメントもいただき，まずは**事業所を窓口として丁寧に対応し，必要に応じて東北送配電サービスに取り次ぐ予定**としている。





取り組み事例⑤ New

地域3事業所が連携した地元企業の購買支援プロジェクト

「よりそう」対象：地元企業

深化のポイント：一歩踏み込んだコミュニケーションによりグループ企業の受注獲得に貢献

当該営業所では，同一敷地内に所在する発電技術センターおよび電力センターと合同で，コロナ禍の影響を受ける地元企業への購買支援を実施。

月1回程度の購買支援にあたっては，**支援先企業の歴史や作り手のこだわりなどを聞き取り，所内向けの案内チラシを作成することで地域への理解向上および取り組みの活性化を図った**。

支援先企業からの反響は大きく，**この活動がきっかけとなり，当社グループ企業が支援先の食品製造会社からＬＥＤ設備更新工事を受注するなど，地元企業との良好な関係構築に寄与**した。

また，所員からも「食べることが地域企業の応援に繋がることはわかりやすい貢献の仕方であり取り組みに賛同できる」とのコメントがあり，地元への愛着や地域活性化にも繋がる取組みとなった。





取り組み事例⑥ **New**

地元住民および企業グループ合同の清掃活動実施

「よりそう」対象：自治体，町内会など

深化のポイント：課題解決に向けてグループ一丸となり対応を実施。本繋がりを生かしサービス提案も計画







同じ市内に事業所を構える当社企業グループ8社10事業所が，市役所，住民と合同で海岸等の清掃活動を実施（約70人が参加し全長2キロほどの範囲を清掃）。

実施にあたっては，従来のボランタリーな清掃活動を深化させるよう，当社の強みである地域との関係性を十分に発揮することを意識した。

具体的には，**地域の区長へ直接地域課題の聞き取りを実施**。海開き中はボランティアが多く地域の清潔さが保たれるが，シーズン外は地区住民による対応が増える等の**課題を抽出した上で，廃棄物に関わる協定を締結している市へ提案の上，合同での清掃活動を実施**した。

今後，本取り組みを通じた繋がりを生かし，企業グループの東北送配電サービスの電柱広告・防犯カメラサービスを区長，市に提案する予定。

４．総務部門

より、そう、行動事例集 【総務部門】

※太字下線部は，“深化”の視点

取り組み事例①

高齢者世帯の防火訪問活動

「よりそう」対象：地域住民

深化のポイント：お客さまの声を踏まえ，課題解決に向けたプラスワンの行動を実践

消防署員・社会福祉協議会・電気工事組合とともに，高齢者世帯等の防火訪問活動を実施。

一人暮らし高齢者の方から**「漏電を一番心配している」などの声が寄せられていることを踏まえ**，訪問時に，**漏電調査を含めコンセントの差し込み状況（特にホコリが付着していないか）を確認**し，不具合を発見した場合は，**その場で改善**している。



取り組み事例②

ふるさと納税･地域課題の勉強会

「よりそう」対象：自治体

深化のポイント：市役所職員による勉強会により地元理解促進と地域課題発掘に向けた取り組みを実施

地域課題の発掘に向け，まずは地域の現状・課題等に関する理解促進を図るため，**地域の市役所職員を講師に迎え，「ふるさと納税制度」や地域課題の勉強会を開催**。参加者にとっては，地元特産品や地域課題に対する理解が深まり，実際に「ふるさと納税」を行うなど，直接的な地域貢献に寄与。

次回は別テーマでの開催を検討しており，**引き続き地元の課題発掘及び解決に向けた対応を行う**予定。



取り組み事例③

事業所前バス停へのベンチ設置

「よりそう」対象：地域住民

深化のポイント：お客さまの声を踏まえ，バス会社との粘り強い折衝により解決策を実行

事業所前のバス待ち**お客さまが荒天時雨風に苦慮されているという声を踏まえ**，当社事業所の風除室付近を活用し雨風を気にせずバス待ちができるよう，**バス会社に対してバス停の移動折衝を粘り強く実施した。その結果，バス停を風除室付近に移動**させることができ，加えて**ベンチを設置することで，バス待ちお客さまに少しでも寛いでいただく環境づくり**をした。

また，東北電力NW停電情報アプリのポスターを掲示することで会社のＰＲ活動にも寄与した。

ベンチの定期清掃の必要性や活用状況の確認など継続して，更なるお客さまニーズの発掘・解決に努めていく予定。



5．経理部門

取り組み事例①

New

地方銀行向け女川原子力発電所バーチャルリアリティー見学会の実施

「よりそう」対象：地方銀行の行員

深化のポイント：非対面（ＶＲ）による見学会を実施し，エネルギーに係る要望・ニーズを発掘

地域のオピニオンリーダーである**地方金融機関関係者に原子力への理解を深めてもらうことで，当社原子力発電所再稼働に向けた世論形成と，安定的で低利な資金調達の継続を企図し，地方銀行の行員を対象とした女川原子力発電所のバーチャル見学会を実施**した。

ＶＲ（バーチャルリアリティー）ゴーグルの活用により，移動時間を大幅に短縮でき，効率的に女川の状況を把握していただけた他，**女川ＰＲセンターとのオンライン質疑の実施や昼食会での意見交換による双方向のコミュニケーションを実施することで，参加者のエネルギーに係る要望やニーズなどを引き出せるような工夫**をした。





６．情報通信部門

より、そう、行動事例集 【情報通信部門】

※太字下線部は，“深化”の視点

取り組み事例①

行動目標の関連企業への公開と実践状況ヒアリング

「よりそう」対象：関連企業（工事会社，メーカーなど）

深化のポイント：身近な取引先の方々へのヒアリングを実施，ニーズを基に自身の行動を改善

「より、そう、ちから。」の行動目標がより実効ある取り組みになるよう，最も身近なお客さまである**工事会社やメーカーの方々へ所内統一目標と個人目標を公開し，実践状況についてヒアリング**を行うとともに，その結果を踏まえ，**自身の行動の見直しを実施した。お客さまの話に傾聴し，何を問われ求められているのかを考え，実践した**ことで，お客さまニーズの発掘・解決に繋がったと実感している。





取り組み事例②

New

お客さまニーズや地域課題の発掘に向けたアンケート実施

「よりそう」対象：地域・工事関係者等

深化のポイント：アンケートを通してお客さまニーズや地域課題を発掘し，ビジネスアイデアを検討

日常業務を通じたお客さまニーズや地域課題の発掘に向けた一歩踏み込んだ取組みの一環として，東北電力グループ中長期ビジョン「よりそうnext 」の概要について工事会社の方々にご理解いただき，**お客さまが日常生活において感じる社会課題，当社企業Ｇに解決できそうなこと等についてアンケートを実施**。

今後，アンケートで得たヒントをもとに，スマート社会実現事業への一助となるアイデア創出に取り組み，**ビジネスアイデアコンテストにおけるアイデアの種として活用予定**。



7．原子力部門

取り組み事例①

「こんにちは訪問（女川）」、「全戸訪問（東通）」を通じた対話活動

「よりそう」対象：発電所に隣接する地域住民

深化のポイント：地域住民から聞き取りしたニーズを自所の運営に反映

女川・東通の両発電所では，発電所の立地地域の皆さまを対象とした「訪問活動※」を年２回実施している。この活動は，発電所員と地域の皆さまとの「フェイス・トゥ・フェイス」による対話の機会を増やし，発電所を身近に感じていただきたいとの思いから実施しているもの。

日々の発電所のトピックスの紹介や地域の皆さまからご意見等をお聴きし，発電所に対して地域の皆さまがどのように思っているのか，どういったことを期待しているのか等について所員が感じ取ることで，所員一人ひとりの「より、そう」の体現や発電所運営に反映させている。

例えば，発電所への通勤にともなう道路の渋滞緩和に関するご意見を頂いた際は，地域の方々にご迷惑をおかけしないよう，**入構ゲートを２つに分けるとともに，関係会社等にお願いし通勤時間帯を分散させるなどの取り組みを行った**。



（女川）こんにちは訪問



（東通）全戸訪問

※現在は，新型コロナウィルス感染症拡大防止の観点から，従来の対面型による活動を非対面型（ポスティング方式，郵送方式）に手法を変更している。

※「こんにちは訪問(女川)」は約３,８００戸のお客さまを訪問。「全戸訪問(東通)」は約２,３００戸のお客さまを訪問。

取り組み事例②

New

女川町の魅力再発見動画を地元NPOと共同制作

「よりそう」対象：地域，地域のNPO法人

深化のポイント：個々人の特技を生かし，地域課題の解決に向けた取り組みを実施

女川原子力発電所では、**所員一人ひとりが再稼働への覚悟を持ち、地域に寄り添いながら、地域の皆さまにしっかりと顔が見える活動を多面的に展開**していくことを目的に「女川町とのコミュニケーション強化“スマイルプロジェクト”」を展開。このたび、同プロジェクトの一つとして、所員の特技を地域へ還元し、地域の皆さまに喜んでいただく「女川版人材バンク」を展開。

具体的には、女川町の活動人口創出に取り組む**「特定非営利活動法人アスヘノキボウ」から寄せられた「コロナ明けにスタートダッシュが切れるよう今から準備しておきたい。そのためにも、町の魅力を全国に向けて動画配信したい！」というニーズに応えるため，所員10名から成る動画制作部隊を結成し，女川町の魅力再発見動画を共同で制作**した。

「走りながら考える」をモットーに、熱量たっぷりに取材や編集作業に取り組んだ。





YouTubeにリンクします。
お手持ちのスマートフォンなど
からご覧ください。

８．火力部門

より、そう、行動事例集 【火力部門】

※太字下線部は，“深化”の視点

取り組み事例①

発電所周辺マップの配布について（東新潟火力発電所）

「よりそう」対象：地域・工事関係者等

深化のポイント：工事関係者へのアンケートでニーズを確認し，地元店舗の活性化も目指した取り組みを実行



県外から東新潟火力発電所に来られる**工事関係者にアンケートにてニーズ等の確認を行ったところ，滞在中に近隣で食事できるお店等を教えて欲しいとの意見があった**ことから，所員がお薦めする聖篭町および新発田市の飲食店を掲載した**「発電所周辺マップ」を作成し，来所される工事関係者等に配布し有効活用**いただいている(新発田営業所とも連携)。**利用実績と掲載店舗の要望を調査・反映しながらマップの改善を行いお客様の要望に応えるとともに，地元の活性化に繋げていきたい。**

取り組み事例②

原町火力発電所煙突ライトアップについて

「よりそう」対象：地域，地元の医療関係者など

深化のポイント：地元のニーズ・課題に何か応えられるものがないか主体的に聞き取りし，実行



福島支店が音頭を取り，煙突や鉄塔のライトアップで地元に貢献できないかと，自治体やお客様に要望・要請等を聞き取ったところ，医療関係の団体者等から医療テーマに合わせたライトアップについて要望を受けたことから，**原町火力発電所煙突をライトアップする取組みを実施**している。さらに，発電所での独自の取り組みも加えて，様々なイベントに合わせたライトアップも実施し地域から好評を得ている。

今後も引き続き地域の要望を踏まえたライトアップを実施していきながら**地域に根差した発電所として意識**してもらえるよう取り組んでいきたい。（実績例：医療関係者への応援，クリスマス，年末年始等）

取り組み事例③

地域小学校による発電所本館建屋梁へのイラスト描画の実施について

「よりそう」対象：地域，地元の学校など

深化のポイント：自所の資源を活用した地元小学生のためのイベントを自ら主体的に提案し実行

上越火力建設所では，コロナ禍で学校行事の中止が増えていることを踏まえ，地域小学生への特別な思い出作りに寄与したいという思いから，**地元学校に対して**発電所鉄骨部材へのイラスト描画という**「今しかできない」体験への参加を持ちかけた**ところ，学校側からも快諾を得ることができ実現するに至った。

部材は，発電所本館建屋の梁として使用することとなり，営業運転を開始した際にも，**再び訪れて見学したいという要望もあり，地域に根差した発電所として意識**してもらえるよう取り組んでいる。





取り組み事例④

環境教室資料や抗菌マスクケースの贈呈について（仙台･新仙台火力発電所）

「よりそう」対象：地元の小・中学生，教育関係者，自動車学校生等

深化のポイント：地元の学校関係者等に自ら要望の聞き取りを行うなど，地域課題を発掘し，取組みを実行

コロナ禍により，例年近隣小学生を対象に開催してきたエネルギー環境教室を中止することとしたため，**仙台地区火力が小学校関係者や地域関係者に学校生活で有効活用できるものを提供したいと持ち掛け，聞き取りした結果を踏まえ，発電所手作りの教育資料200部および**七ヶ浜町内小中学校の児童生徒・教育関係者を対象として**オリジナル抗菌マスクケース1500枚を寄贈することとした**。

また，七ヶ浜町身体障害者福祉協会，東日本自動車学校へもマスクケースを寄贈するとともに，**当社70周年のチラシを配布させていただくことで，地域の方々とのコミュニケーションの機会を作り，地域課題の発掘や一体感醸成に繋げている**。



９．電源立地部門

取り組み事例①

地場産品に係る購買支援

「よりそう」対象：漁協

深化のポイント：先方ニーズにタイムリーに応え，社内ネットワークを活用した支援を主体的に実施

女川原子力発電所や仙台火力発電所等と関係が深い宮城県漁協では東日本大震災からの復興に取り組んでいるが，最近は**新型コロナウイルス感染症拡大による影響で地元特産品の販売が不調**であることから，復興支援・地域によりそう活動として**社内における販売支援活動を提案・継続している**。



H.A.N.D.S.－お知らせへの掲示等を活用し，全社員向けに金華サバ等を購入できる「JFみやぎWEBショップ」の活用を呼び掛け。

また，**本店等社員向けの取組である七ヶ浜産海苔の斡旋販売では社内周知，集金，商品配達を電源立地部員が直接対応**している。このほか，今年1月に鹽竈神社「奉献乾海苔品評会」で七ヶ浜産海苔が「優賞」を受賞し，皇室に献上されることになった際は，同月中に社内で記念販売を実施するなど，**タイムリーな先方ニーズにもお応えしている**。



取り組み事例②

東通産品を活用したランチメニューの提供

「よりそう」対象：自治体

深化のポイント：地域ニーズに応える企画を実施。また,地域や社員のニーズに応じて企画をブラッシュアップ

東通原子力発電所が立地する東通村では，ふるさと納税による地元特産品の堀起こしや新規ブランディングによる地域振興に取り組んでいる。電源立地部では**立地自治体における地元特産品の販売促進ニーズに応えるべく**，地元特産品を取扱う東通村産業振興公社と提携し，**「社員食堂における東通村の食材を使用した新規メニューの提供」を提案・継続している**。



本取組は**東通産品の魅力を社内にPRするとともに，実際に食していただくことで社員による特産品購入やふるさと納税等による地域経済支援といったインセンティブにつなげていく**ことが目的。公社が取扱う地元特産品「東通牛」を使用したカレーやハヤシライスに加え，ふるさと納税で大人気の「ブルーベリー」や地元農家がブランド化を進めている「寒立菜（寒締めホウレンソウ）」を副菜に添えるなど，**地元が推している地元特産品をタイムリーに聞取り，メニュー化するよう企画している**。また，「牛肉をもう少し増やしてほしい」など**社員からの要望を取入れ，社内ニーズにも応えながらブラッシュアップを続けている**。

１０．再生可能エネルギー部門

取り組み事例①

当社における再エネ事業の取り組み状況の理解浸透に向けたポータルサイトの開設

「よりそう」対象：社内（主にお客さま対応をされる社員）など

深化のポイント：社員の社内外コミュニケーションに役立つツールを作成し，課題発掘の機会拡大に貢献

当社の再エネ事業に対する取り組みや，出資参画した事業の状況について，社内の皆さまへの理解浸透を目的にポータルサイトを開設。

世界的に再エネへの取り組みが注目されており，社外対応時，当社の取り組み状況について聞かれる可能性があるため，当部から社員の皆様に向けて情報を発信し，**お客さま・社内外の方とのコミュニケーションに役立てていただくことで，お客さまニーズや地域課題の発掘に繋げていただくことを意図**している。



【ポータルサイト　トップ画面】

取り組み事例②

水力発電所クリアファイルを活用した営業活動と水力発電のPR(青森発電技術センター取組み事例)

「よりそう」対象：宿泊施設や工事会社等のお客さま

深化のポイント：対話ツールを作成，近隣の工事会社等にお困りごとを聞き取り，他事業所と連携して解決

お客さまと接する機会が少ない発電技術センターは，地域の方々との対話のツールとして，創立70周年水力発電所クリアファイルを２種類作成※し，出張時に**宿泊する旅館等や発電所周辺の工事会社に対し**ファイルの配布と，これまでのご協力に対する御礼，**電気に係わる困ったことなどの聞き取りを行った**。

その結果，電気契約と引き込み柱に関する２件の相談を受け，**近隣の営業所や電力センターに対応を依頼しお客さまの課題やニーズを迅速に解決することが出来た**。

なお，支店と営業所にもクリアファイルを提供することにより営業活動の後押しをする事で活動の幅を広げている。

※…クリアファイル表面には，県内にある現在の水力発電所の状況写真と建設当時の昔の写真を掲載し水力発電をPR。また，裏面には明治から現在まで県内に多く立地され，地域発展に貢献していることが分かるように年表や，所在地図をデザインするとともに，会社HPのQRコードと「よりそうｅネット」「ecoでんきプレミアム」を紹介し，収益拡大に向けた営業活動に積極的に取り組んでいる



設備編と歴史編（表面）



年表とＱＲコード（裏面）

取り組み事例③ **New**

東北電力の電気を選んでもらうための水力発電設備見学者対応の改善

「よりそう」対象：地域のお客さま，工業高校生など

深化のポイント：「水力発電を理解してもらうため」から『当社の電気を選んでもらう」ために

東北電力の**電気を選んでもらうために見学者対応の見直しを行った**。
活動を行う中で，**「電気を作るだけでなく電気を販売している」という所員の意識改革**がなされた。

①広く　【募集方法の見直し】
- 電気所見学のガイドライン作成
- ツイッター等への投稿

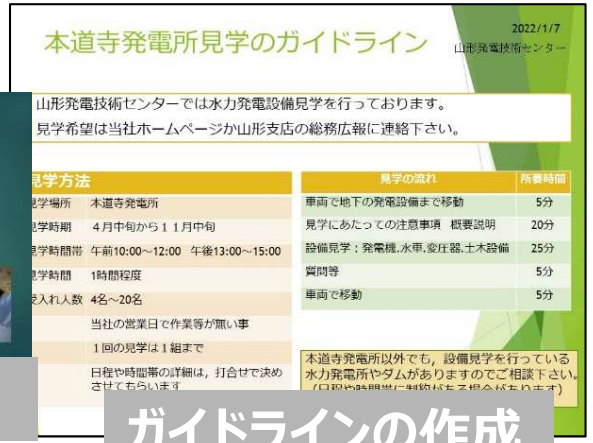
②楽しく【場所などの選定】
- 本道寺発電所見学の深堀

③深く　【講義内容の見直し】
- 水力発電の良さを知ってもらう
- 社員のがんばりを知ってもらう
- オール電化の良さを知ってもらう
- 東北電力のファンになってもらう

④そして選ばれる【競争を意識し，一人ひとりが付加価値を提供】
- 見学者対応の検討会を実施
- 全員が見学者対応を行えるようにしていく



検討会の実施



ガイドラインの作成


見学の様子


Twitter

Facebook

対応した社員からは「見学者をお客さま目線で考える事が大事であり，**どのように話したら東北電力のファンになってもらえるか工夫して説明するようになった**」と感想があった。また，見学者からは「日頃のメンテナンスをしっかり行っていることを確認したことで，安定した電気を作るのが大変だとわかった」「Twitterで見た設備を目の前で見られて感動した」などの声をいただき，改善した効果が徐々にみられている。

取り組み事例④ New

地域の小水力発電開発ニーズに対する企業グループの取り組み

「よりそう」対象：自治体や一般事業者など

深化のポイント：企業グループの強みを生かし，ビジネスを視野に入れた地域課題解決への取り組み

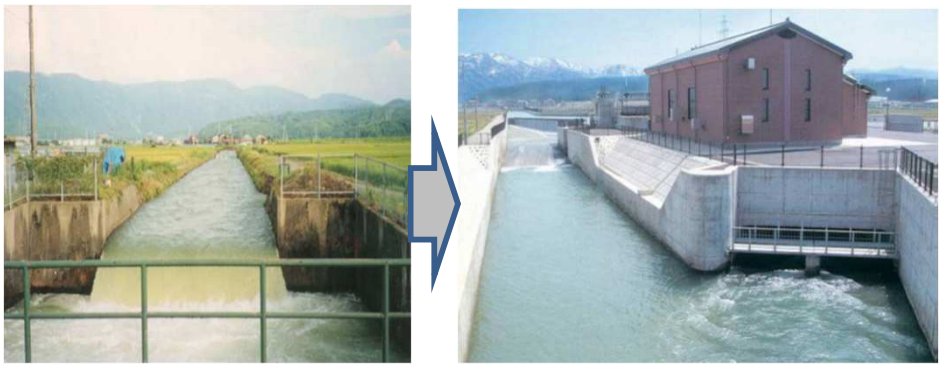
CNの実現に向け，自治体や一般事業者では再生可能エネルギーの活用や開発への取組み，また，人の集まり，地域活性化の目玉として，地域の農業用水路や砂防ダム等を活用した小水力開発のニーズが高まっている。

東北電力企業グループは，水力開発の調査・設計，設置工事，メンテナンス，関係法令の手続き等，**水力発電設備全般に亘りノウハウを有し**ており，地域の**小水力開発の課題解決への大きな役割を果たすことができる**。

昨年12月に**一般事業者のお客さまから，農業用水路を活用した小水力開発の可能性の相談を受け，水力部門，東北自然エネルギー㈱合同で現地調査を行い，お客さまに開発計画の説明を行った。**

今回のお客さまからの相談は，可能性評価までだったが，**開発が具現化していった場合，企業グループ大での技術貢献を通じた収益化が期待できる**。

今後も自治体や一般事業者の**小水力開発ニーズに東北電力企業グループが受け皿となり，地域課題の解決ビジネスとしての展開を検討**する。



農業用水路を活用した水力発電の事例（参考）
（出典：農林水産省ホームページ）



相談依頼のお客さまと企業Gによる地点調査状況

１１．販売部門

取り組み事例①

地域の魅力を発見発信していく力を養う取組み

「よりそう」対象：地域のお客さま

深化のポイント：具体的な地域課題をテーマに，ビジネスアイデアを全所員で検討

営業所全員で１つの新規ビジネスアイデアを考案することを通し，**お客さまや地域のニーズの発掘や管内地域の魅力を発見・発信していく力を養うことを目的としたプロジェクトを実施**。交流人口増加による地域活性化を図るため「空き家を宿泊施設として活用した地域開発事業」をテーマに**ビジネスアイデア，サービスを所員全員で考える，という取り組みを実施**。

この取り組みを通じて，お客さま対応の場面においても，**お客さまにどういったニーズがあるのか聞き取りを実践する**ようになるなど，所員の意識が少しずつ変化したとともに，整理した新たなサービス案は，**スマ社実現事業のビジネスアイデアに応募した**。



全体ミーティングの様子

取り組み事例②

国の補助事業を活用したお客さまとの関係構築

「よりそう」対象：法人のお客さま

深化のポイント：お客さまの良い相談相手となることで今まで知り得なかった課題を発掘

お客さまとの関係構築につながる１つのサービスとして，設備更新をお考えのお客さまに対し，**各種補助事業の紹介および活用へのアドバイス，更には申請書作成協力**等を無償提供している。

「単に電気を売るだけの会社」から「相談することにメリットがある会社」となり，以降，**良い相談相手となることで，今まで知り得なかったお客さまの課題発掘**にもつながっている。



取り組み事例③

法人のお客さまへのソリューション等の紹介

「よりそう」対象：法人のお客さま

深化のポイント：お客さまへの一声掛けにより課題・ニーズを発掘，グループの総合力を活かした解決策を提案

日頃より，お客さまとの接触機会の中で，「何かお困りごとはありませんか？」と声をかけ，相手先の課題やニーズの発掘に努めている。お客さまの**課題解決に資するソリューションの紹介・提案に加え，他室部や関係会社を紹介**することによる価値提供を通じ，**お客さまと信頼関係を構築し，電力会社として選択いただけることに繋がっている**。



取り組み事例④

法人カスタマーセンターグループ横断による「ビジネスアイデア」の創出に向けた検討

「よりそう」対象：お客さま

深化のポイント：発掘したお客さまニーズをグループの枠を超えて共有し，ビジネスアイデアを検討

法人カスタマーセンターでは，日常業務であまり接点のない他グループのメンバーや業務を知るとともに，**業務上で把握しているお客さまニーズ等を持ち寄り，全体の総合力を高めて新しい価値「ビジネスアイデア」を生み出すことを目的に，**グループ横断による6つの検討部会を立ち上げた。

現在，**スマート社会実現事業への一助となるアイデア創出に取り組んでおり，複数（6件程度）のアイデアの種が創出される見込み。取り組みを通じて，日常業務において相手のニーズを捉えることをより意識するようになるといった効果も期待**される。



※新型コロナ感染防止を目的に，原則としてＷｅｂ会議を行っております。

取り組み事例⑤

New

収益拡大を意図した「産業関連サービスおよび企業グループ商品・サービス」の効果的対応

「よりそう」対象：法人のお客さま

深化のポイント：効率的な営業活動の展開により，当社および企業グループの収益拡大に貢献

日々のお客さま対応の中で，すべてのお客さまへの対面でのニーズ確認や商品紹介には限界があると考え，**当社および企業グループの商品・サービスラインナップを認知いただくことを目的に，メールマガジンのような形式で定期的な情報発信を実施**している。

結果，**当社サービスへの問合せが一定程度あり**，中でも**これまで当社と接点が無かったお客さまから電化の相談があり，メーカーと連携し見積りを提出した**。また，企業グループサービスについても，**興味を示したお客さまに対し，企業グループに同行いただき見積りを提出**している。

限られた人員と時間の中で，非対面ツールであるメールを有効活用し情報発信することで，効率化が図られるとともに，当社および企業グループの収益拡大に貢献している。



《設備受託サービスとは？》

▼設備導入・更新における初期投資を抑えて費用負担を平準化し，突発的なトラブルによる費用負担や事務負担を軽減できます。

▼設備の設置・運用を東北電力企業グループとしてワンストップでサービスをご提供させていただくことで連絡体制が簡素化され，お客さまの管理業務が軽減します。

▼24時間365日遠隔監視を行い，トラブルがあった際には迅速に対応いたします。

空調冷温水熱源設備

E's-support+

東北電力のこだわり① 東芝キヤリア 東北電力共同開発品『HEATEDGE』

□ 寒冷地では，ヒートポンプ導入割合が全国に比べ低い状況であったことから，「なぜ導入割合が低いのか」という観点で市場調査を実施し，寒冷地の課題をしっかり捉えた上で開発を開始！

□ 数年間にわたりさまざまな実証試験を行い，東北・新潟の地域特性に合わせた機器開発を実施！

平成29年度 地球温暖化防止活動 環境大臣表彰

定格能力 冷却180kW/加熱180kW

時々刻々と変化する積雪寒冷地での各種試験を実施！

●さまざまなシステム構成と制御による加熱性能，冷却性能の検証
（実際に稼動中のお客さま施設を活用し，霜取り運転制御等の性能確認を実施）
●フィールド試験機台数：9台（お客さまの暖房負荷にて計画）
●フィールド試験期間：2015年12月～2017年3月
●フィールド試験場所：雫石プリンスホテルさま（期間中の最低外気温度は－15℃）

メール内容例（一部抜粋）

１２．用地部門

取り組み事例①

オープンハウス型説明会の開催・ニューズレターによる情報発信

「よりそう」対象：送電線工事の地域住民

深化のポイント：住民との接触機会拡大を目的に新たな説明手法を導入。地域ニーズの発掘に寄与

大規模な送電線工事に伴う関係地区への事業計画説明について，従来は団体説明会を活用してきたが，**地域の情報やニーズを発掘するための新たな説明手法導入を目的に，オープンハウス型の説明会を開催**した。

その結果，地域住民の皆さまにいつでも気軽に来場いただき，当社説明者と一緒に周回しながら，展示物をじっくり見ていただくことで，**事業計画に対する深い理解と地域ニーズの発掘に寄与した。**

また，同様の目的から，**ニューズレターによる情報発信も新たに実施した**結果，**事業計画に対する理解獲得に寄与した。**なお，これらの新たな説明手法は，新型コロナウィルスの感染防止対策にも貢献（３密回避）するもので，地域の代表者（区長等）からも十分な理解が得られた。



※パネルや鉄塔模型，ビデオ放映等を準備し，来場者に対して社員が個別に説明した。



○山形幹線昇圧延長工事のオープン説明会（8/21～8/22）を開催いたしました。

東北電力ネットワーク 山形支社 2020年9月

先般，文書によりご案内しておりました山形幹線昇圧延長工事のオープン説明会について，8/21（金）～8/22（土），大沢コミュニティセンターにて開催いたしました。

当日は，送電線ルートに関する図面に加えて，鉄塔の模型展示やビデオ放映等を行い，弊社事業についてご説明いたしました。

ご来場いただいた皆さま，お暑い中，お越しいただきありがとうございました。

【展示時の様子】

（パネルやビデオ放映にて説明いたしました）　（展示した鉄塔模型）

今後の予定につきましては，送電線ルートをより詳細に調査するため，現地に入り測量させていただきたく，9月以降，土地立入について，関係する土地所有者さまへ，弊社が業務を委託した者が個別にお伺いさせていただきます。

何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申しあげます。

委託先：新潟県上越国土測量株式会社 山形事務所
（担当者：窪田，澤海）

【お問い合わせ先】

ご不明な点等がございましたら以下までお問合せください。

東北電力ネットワーク株式会社 山形支社 用地センター 取得G（基幹系統関係）
担当者 横山，松本 Tel.023-634-8025（用地センター直通）

以 上

※ニューズレターによる情報提供に加え，地区住民からの意見募集を行った。

１３．電力システム部門

取り組み事例①

小学生の夏休み自由研究資料（送電鉄塔）の提供

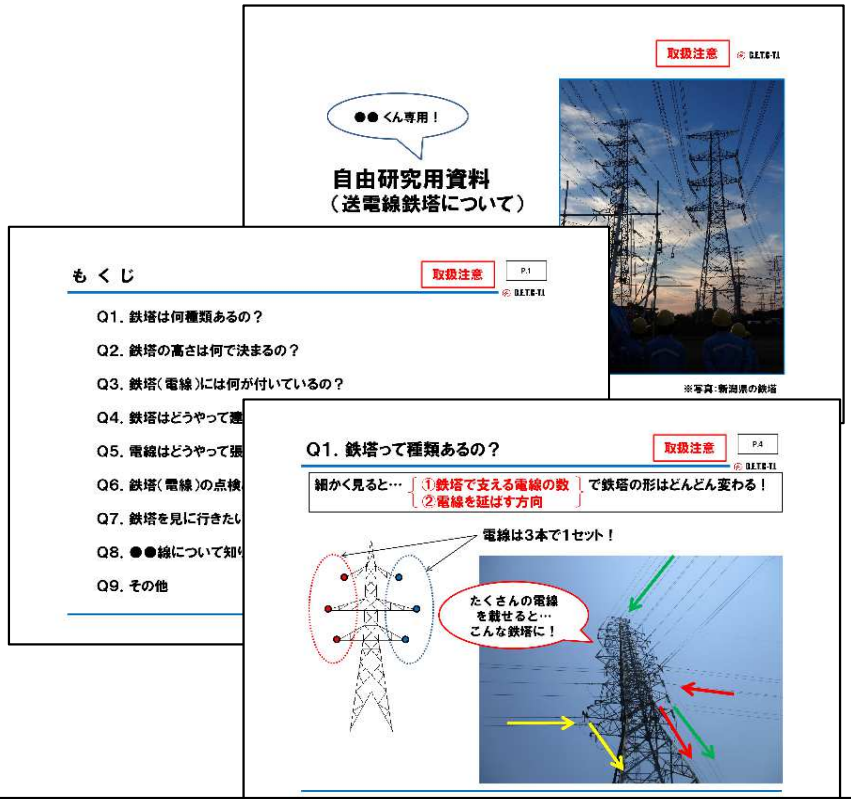
「よりそう」対象：地域のお客さま

深化のポイント：お客さまの声をきっかけとした更なる周辺ニーズの発掘に向け，行動

地域の小学生とそのお母さまが旧営業所のお客さま窓口に訪問され，「送電鉄塔に興味があり，自由研究テーマとしたい。詳しく教えてほしい。」との要望を受けた。送電設備の啓蒙機会ととらえ，一度持ち帰ったうえで，**自由研究テーマにしたいという相手のニーズを最大限尊重しつつも，これをきっかけとした更なるニーズ発掘にもつながるよう，送電部門業務紹介も含めた専用の「自由研究資料」を作成・提供**した。

結果，感謝のお言葉と併せて「より深く知るために当社へ入社する」とのメッセージを頂く等，**さらに当社へ興味を持ってもらうことにもつながった**。

また，この取り組みを通じて，「**送電工事の現場を見学したい」との要望がある等，一般のお客さまの中にも当社設備の見学ニーズがあることを伺い知ることができた。**



送電鉄塔についての回答資料ありがとうございました。
見ることができまして、とても分かりやすく勉強になりました。息子も自分専用と喜んでいます。
[redacted]線のことなど具体的なことを知るには入社するしかないですね！
お忙しいところ本当にありがとうございました。
また何かありましたらよろしくお願いいたします。

取り組み事例②

設備ポストカードの作成

「よりそう」対象： お客さま（道の駅利用者）など

深化のポイント：地域をよく知る方との連携強化による，お客さまニーズや地域課題の発掘

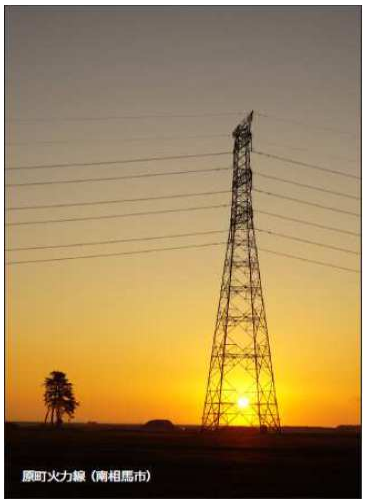
当社の７０周年記念を機に，地域のお客さまに「より」東北電力グループの設備を知ってもらう，愛着をもってもらうことを目的として，福島支社管内の変電・送電・配電・通信設備の写真をポストカードにして，地域の人が集まる場所である道の駅９か所に各５０セットを無料配布した。

この取り組みは地元新聞でも取り上げられた他，福島支社のTwitterやYoutubeによる広報活動の効果もあり，数日で配布した全セットが無くなるなど，多くのお客さまに対して当社の認知度向上を図ることができた。

加えて，**配布先の道の駅（駅長）からは，本取り組みが好評であったとの感謝のお言葉を頂くなど，当社設備を活用したPRの有効性も確認することができた。**（なお，ポストカードを求めて県外から道の駅に来訪する方もTwitter上で確認された。）

今後は，**今回の取り組みにより関係を構築できた道の駅（駅長）等を通じてニーズを聞き取り，ポストカード第２弾も視野に入れながら他のグループとも協力して新たな連携策を模索していく**予定。







取り組み事例③　**New**

※電力システム部門（変電・送電部門）のほか，配電部門・通信部門・総務部門・ネットワークサービス部門・用地部門との共同取り組み

設備ポストカードの作成（第２弾）

「よりそう」対象：お客さま（道の駅や空港の利用者など）

深化のポイント：地域との連携，お客さまニーズや地域課題発掘

福島支社管内の変電・配電・通信・送電部門の設備写真ポストカードを道の駅へ配布したところ大変好評であった※ことから，継続的かつより効果的な取り組みとするために第2弾を企画・実施したもの。　第1弾では一部地域（道の駅**12個所**）のみへの配布であったが，第2弾では県内全域（道の駅・福島空港など全**31個所**）に拡大するとともに，**各所の地域性のある設備写真を採用した「浜通りセット」，「会津セット」，「中通りセット」の３パターンを製作し，それぞれの地域の道の駅へ配布することで，「地域PR」および「ポストカード収集を目的とした県内外の訪客（交流人口）増加」への寄与も目的としている。**なお，本取り組みは地元新聞へのプレスや東北電力NWのSNS投稿（動画作成）も行うなど，広く周知している。

加えて，**封筒にはアンケートも同封しており，地域のお客さまのニーズを直接発掘できる取り組みとなっている。**







※第1弾は前ページに掲載

封筒（裏）



封筒（表）



１４．配電部門

より、そう、行動事例集 【配電部門】

※太字下線部は，“深化”の視点

取り組み事例①

ＮＴＴ東日本-東北との連携

「よりそう」対象：地域のお客さま

深化のポイント：お客さまの課題解決に向けて，主体的に他社との連携強化を提案

台風や降雪の時期に，お客さまから「電線が垂れ下がっている」等の情報提供をコールセンター経由でいただくが，現地を確認してみると当社の電線でなくＮＴＴ線の場合が多々ある。その場合，お客さまにて再度ＮＴＴへ連絡していただくとともに，設備復旧も遅れることとなり，**お客さまにご不便をおかけしてしまっているという課題の解決に向け，ＮＴＴ東日本との連携強化を提案**。先方にも了承いただき，週１回程度打合せを行い，写真等の現地情報をアプリを活用し簡易に迅速に共有する新たな連携体制等を検討している。



取り組み事例②

配電版カイゼン活動

「よりそう」対象：電力センター社員，地域のお客さま

深化のポイント：各自治体に主体的に聞き取りを行い，課題を解決。日常業務の質向上にも寄与

『配電版カイゼン活動』を通し，５Ｓ(整理・整頓・清潔・清掃・躾）が定着することで達成感（やりがい）を感じ，小集団活動による生産性と現場コミュニケーションの向上へ繋がっている。この活動が下地となり，**各自治体への聞き取りを行い，定例的な申請書類の効率化に対するニーズを発掘し，書類様式を見直ししたという事例も生まれた**。このような事例を積み重ねていくことで，日常業務の質も向上し、計画的な設備形成や保守保安の充実へと繋がり，ネットワークの先にいるお客さまへ安心をお届けできるようになる。



取り組み事例③　**New**

電柱共架を活用した「浸水検知システム」の実証試験

「よりそう」対象：自治体関係者，地域のお客さま

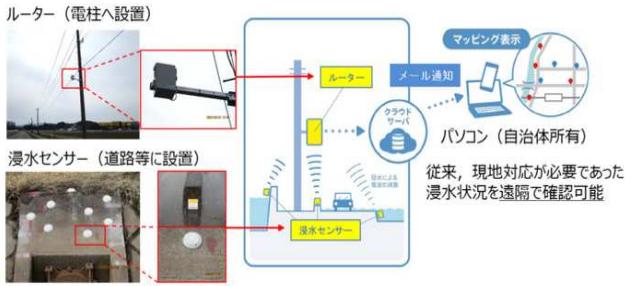
深化のポイント：ニーズ等の聞き取りにより，自治体と当社がWin-Winとなる実証試験を開始

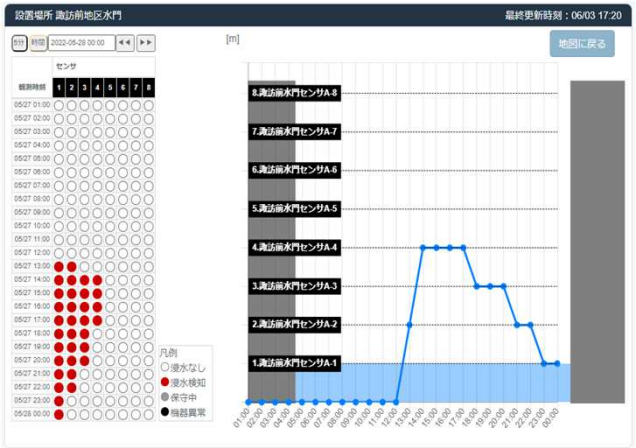
２０１９年の台風１９号で甚大な被害があった自治体に対して，**グループ企業の東北送配電サービスが，防災対策の強化に関するニーズの聞き取りを実施**。

聞き取りした結果等を踏まえ，２０２２年４月より，自治体，東北送配電サービス，東北電力NWの三者での実証試験※を開始した。

実証試験は，順調に進捗しており，自治体関係者からも**防災対策の判断を迅速化できる**といった評価を得ている。

センサーや受信機の耐環境性能や自治体からの評価を踏まえて東北送配電サービスと連携のうえ，本件の事業化について検討していく。





※実証試験概要

- 道路・河川等に設置したセンサーと電柱に設置した受信機で，豪雨時における浸水情報の収集を行い，その情報の配信による防災対策の有効性を検証。
- 従来現地対応が必要であった内容を自治体が遠隔で確認できることで，防災対策の迅速化が期待される。

１５．ネットワークサービス部門

取り組み事例①

官公庁や病院をターゲットとした停電情報アプリのＰＲ活動

「よりそう」対象：官公庁，救急病院など

深化のポイント：ニーズを踏まえた自社提供サービスの積極的なPRにより，お客さまの課題解決に寄与

停電に関する情報をお客さまにお知らせするスマートフォンアプリ「東北電力ネットワーク 停電情報」について，**「停電に関する情報をより速やかに知りたい」というニーズの高い緊急病院や役所，警察をターゲット**に，当社ホームページ掲載資料により，**訪問による丁寧な説明を基本としてＰＲ**した結果，**職場内における登録周知や保健所における人工呼吸器使用者への登録案内に繋がった**ほか，電気保安協会では全保安担当者の**社給スマホに一括インストール**いただくこととなった。今後も外部との接触機会を捉えたＰＲ活動など検討していく。



取り組み事例②

電化提案活動における社員の知識･スキルの向上を目的とした「電化提案セミナー」の開催

「よりそう」対象：接触機会のあるお客さま

深化のポイント：スキル向上を通してお客さまニーズや地域の課題発掘に取り組む

収益拡大に向けた取組みの一層の深化を目指すため，エリア需要拡大の一環として取り組んでいる電化提案活動において，電力センター所員がお客さまとの接触機会に話題にできるレベルを目指し，電機メーカーの営業担当を講師に**「電化提案セミナー」を実施し，電化システム機器に関する知識と説明スキルの向上**を図り，電化提案活動に活かしている。また，**電化提案活動を通じて，お客さまのニーズや地域の課題発掘も行っていく**。



取り組み事例③　**New**

タクシードライバーに対する停電アプリのＰＲ

「よりそう」対象：お客さま

深化のポイント：事故停電出動時を契機とした当社とタクシードライバーとのWin-Win関係を構築

当該電力センター所員が事故停電発生に伴い出社する際，コロナ禍の影響等による減車でタクシー空車が無く出動に苦慮することが多々発生していたことから，**タクシーを利用する都度ドライバーに停電情報アプリのＰＲを実施**。

ドライバーに対し，「事故発生のプッシュ通知があれば当社の寮や社宅，停電解消の通知があれば会社の近くにいると乗客が見込めるかもしれませんよ(^^♪」「仕事中でも自宅の停電発生等が確認できますよ。」等ＰＲし，**お知り合いの方への拡散も依頼**。

携帯できる名刺サイズでＰＲカードを作成し，常時携帯することでいつでもＰＲできるよう工夫。

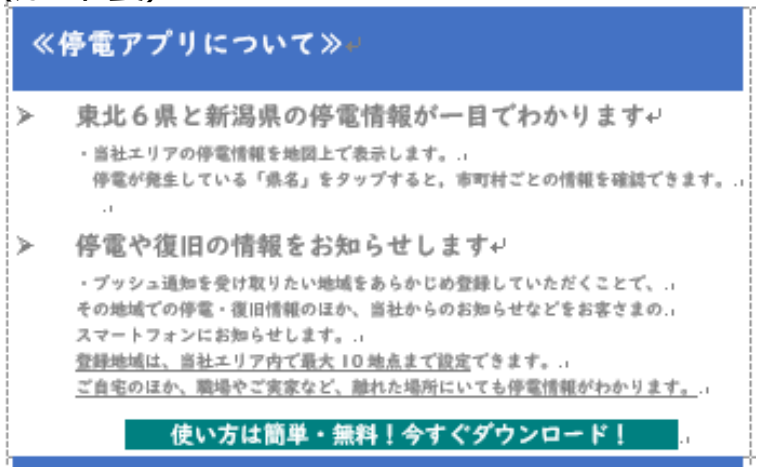
ドライバーからは有益な情報であると感謝されており，**ドライバーの顧客獲得と当社社員の迅速な出社が見込まれるWin-Winの取組み**と考える。

ドライバーを介して**知人にも拡散されれば，停電時の問い合わせ件数減少によるコスト減も期待**できる。

（カード表）



（カード裏）



取り組み事例①　New

高圧お客さまの作業停電回数抑制

「よりそう」対象：お客さま

深化のポイント：横の連携強化により，当社とお客さまの両者にとってWin-Winとなる見直しを実施

作業停電実施に伴うお客さまの負担を考慮し，高圧受電のお客さまからお客さま側設備の更新や年次点検といった**停電作業を伴う工事のお申込みを受けた際は，2時間程度の作業停電を伴う計器用変圧変流器（ＶＣＴ）の期満取替工事を可能な限り同時に実施するよう，お客さまや当社関係個所（期満担当，設計担当，工程担当など）と協議・調整**を図っている（当該取り組みによるお客さまおよび当社のメリットは以下のとおり）。



配電計画課との打合せの様子

《お客さま》
・作業停電の抑制により，事業活動への影響が回避できる
・停電に備えたバックアップ対応等の負担が軽減される
・ビルオーナーであれば作業停電時の入居者管理，調整等の省力化
・当社工事を絡めることでお客さま負担の諸工料が減額となる

《当社》
・同時工事により業務効率化(停電調整やPR業務の軽減)が図られる