

平成20年度長期社会体験研修修了報告書

研修者名 佐藤 全 (中学校教諭)

研修先企業・部署名 東京電力・群馬支店, 群馬カスタマーセンター総括グループ

1 研修内容

(1) 上半期研修内の概要

新入社員導入研修・【4月1日～16日】<総務部労務人事グループに所属>

会社の概要, 会社生活, 情報管理, パソコン研修, IH調理体験, ビジネスマナー, 施設・文化財見学等

新入社員営業基礎研修【4月17日～】<群馬カスタマーセンター総括グループに駐在>

開講式, 営業部門・料金業務の概要, 受付・電設業務の概要, 自家用契約・法人などの概要, 宿泊座禅研修), コミュニケーションスキル, 電気知識, 安全衛生特別教育規定, 電力中央研究所見学 等

・第二種電気工事士試験受験 (筆記試験6月8日/技能試験7月27日)

群馬カスタマーセンター総括グループ業務

・『お客さまの声』の編集業務, 東京カスタマーセンター (第1・第2), 本店お客様相談室訪問, 声の担当者会議陪席

(2) 部内会議[品質向上部会・品質向上委員会・品質向上倶楽部]【各月1回】

(3) 体験型安全学習会 (第10回) 参加【12月11日 (木)】(渋川技能訓練所)

(4) 新受付システムの操作研修【12月22日 (月)】

2 研修から学んだこと

(1) 『お客さまの声』の編集業務を通じて

群馬カスタマーセンターでは通常1日に千数百本の電話を受け付けている。1ヶ月にすると2～3万本になる。お客さまの声の登録の多くがカスタマーセンターでの登録になるが、これは毎日70～80件程である。入電本数, お客さまと窓口やお客さまのご自宅や職場でお会いする回数からすれば圧倒的に声の数は少ない。しかし, その声の中には東京電力の現状に対するお客さまの率直なご意見・ご要望が含まれていることを実感した。

(2) 安全の確保について

カスタマーセンターでの業務は, ほぼセンター内でのもので怪我や事故につながるものはほとんど無いが東京電力全体で見れば, 怪我や事故につながり易い業務も少なくない。検針時の転倒や蜂刺され, 犬に咬まれるといった内容ははじめ移動中の交通事故などがある。委託している業務の中で起きてしまった事故を含め, その状況が社内イントラで紹介され, 注意喚起がされている。また, カスタマーセンター内でも月に1回『安全朝礼』が行われており。全社を通じて安全に対する意識の高いことを感じた。

(3) 非常時の対応について

昨年の夏はゲリラ豪雨に代表されるような雷や雨による停電事故が多発した。停電が起こると一気に入電本数が増え、つながるまでお待ちいただく時間が長くなりがちとなる。こうした状況に対し停電地域を知らせる応答メッセージを流したり、受付体制を強化するために時間帯を問わず非常呼び出しを行ったりして対応している。

2月10日(火)送電線の巡視中のヘリコプターが墜落し停電事故が起こった。予定されていた会議も打ち切れ直ぐに対策本部が支店内に設けられた。カスタマーセンターでも状況の問い合わせなどの電話対応に忙しかった。そうした状況に対応し、昼休み時間の変更や時間外の受付者の増員などの対応を急遽行った。対策本部や関係部署との連絡調整を密に取りながらその場その場にに応じ迅速に対応する場面を目の当たりにすることができた。

3 所感

群馬支店では日に70～80件ほどのお客さまの声であるが、そこには会社の現状がしっかりと反映されていた。月単位で集計し傾向が分析されているが、毎回日々の業務を見直す手がかりが含まれていたと感じた。学校でも授業の終了時にまとめとして授業記録を個々の生徒が記録する場面がある。この記録の集約方法を工夫することで『お客さまの声』のように、個々の生徒の置かれている状況を把握することができるのではないかと思う。指導内容の見直しや個々の生徒が抱える課題の把握に活かす方法を考えたい。

学校でも『安全』に対する意識は高いと思うが、東京電力の取り組みで素晴らしいと思ったのは単に起きてしまった事故状況の紹介だけではなく類似の過去の事例と一緒に紹介されている点である。学校でも事故状況の説明やそれを受けての児童・生徒への注意喚起がなされるが、それまでの類似案件の把握については、個々の教員の経験に頼る面が少なからずあり不十分であるように思う。もう一点素晴らしいと思ったのは、他の電力会社での事故も合わせて紹介されていたことである。正に他の電力会社での事例を『他山の石』とする取り組みだと感じた。

図らずもヘリコプターの墜落事故対応を目の当たりにした。その対応の早さ、的確さは素晴らしいと思った。事故発生後時間を置かずホールに本部が設置され本店とのホットラインが設けられると共に関係部門の社員が一同に集まる体制が取られた。対策本部の状況は社内テレビを通じて中継され対策本部でのやり取りはカスタマーセンターに居ながら把握することができていた。そうした中で各部門毎、立場毎に事故の復旧・対応に向け一丸となり取り組んでいた。こうした姿が『安定供給』を支えているのだと実感した。

株式会社である東京電力では民間企業として、コスト・競争力・効率性といった面を強く意識させられた面も少なくなかった。それらは電力自由化や燃料費の高騰・新潟県中越沖地震の影響など外的な要因も少なくないが、高い品質の電気を安定して供給しお客さまに満足して頂くということにつながっていた。カスタマーセンターの『お客さまの声』に関わる業務に携われたことで、お客さまと東京電力という会社の置かれている状況の双方を客観的に見ることができた。学校現場では、とかく学校側・教師側の立場での見方や考え方となりがちだが、学校側・教師側だけでなく児童・生徒、保護者や地域の側からの視点を忘れずに取り組んでいくことの大切さを改めて考えることができた。

私は、長期社会体験研修という『二度目の就職』という貴重な経験をすることができた。たった1年間ではあったが、関係の皆様のお陰でとても充実した研修をすることができた。OJTで育てられていく今年度入社の子どもの姿や、いきいきと業務に取り組む社員の皆さんの姿に触れたことで素晴らしい会社で研修ができた実感している。