

平成22年度長期社会体験研修報告書

研修先：東京電力株式会社 群馬支店・群馬カスタマーセンター

長期社会体験研修員 赤石 和男

I 東京電力群馬支店・群馬カスタマーセンターにおける研修について

1 研修内容

(1) 研修先の概要

東京電力は、2020ビジョンの経営理念に「エネルギーの最適サービスを通じてゆたかで快適な環境の実現に貢献」を掲げている。また、「社会の信頼を大切に」「未来を切り拓く」「人と技術が活きる」の三つを経営指針とし、「お客さまをはじめとしたみなさまの満足を高めていきたい」ことを日々の目標としている。東京電力は、関東地方の地域電力会社であり、民間の電力会社としては発電量、発電施設数とも世界最大級であり、関東地方と山梨県・静岡県富士川より東側の地域に電力を供給している。群馬県内には群馬支店（図1）、群馬カスタマーセンター（図2）、前橋・高崎・太田・渋川の4支社を置いている。その他に営業センター、水力発電施設、送電施設、変電施設が数多くある。群馬カスタマーセンターは群馬県内をサービスエリアとして、お客さまからの電気に関する問い合わせ、引っ越し、契約変更などの申し込みを受けている部署である。多様化・高度化する消費者ニーズに対応し、高品質なサービスを提供することで、お客さまの満足を向上させている。



図1 東京電力群馬支店



図2 群馬カスタマーセンター

(2) 主な研修内容

① 新入社員導入研修【4月1日～4月16日】

（研修場所：群馬支店、所属：総務部労務人事グループ）

ア 研修の目的

東京電力の組織を理解し、会社の業務を担うために必要な基本的な知識や技術を習得する。

イ 概要

会社概要・会社生活・情報管理についての講義、パソコン操作研修、IH調理体験（Switch Station高崎）、ビジネスマナー研修、施設見学研修（変電所・送電線施設・発電所）

② 新入社員営業基礎研修【4月19日～5月21日】

（研修場所：群馬支店、所属：群馬カスタマーセンター総括グループ）

ア 研修の目的

営業部門の組織を理解し、各部門業務に必要な基本的な知識や技術を習得する。

イ 概要

開講式、営業部門・料金部門・受付部門・電気設備部門の概要についての講義、自家用・法人契約の概要についての講義、コミュニケーションスキル習得のための講義、カスタマーセンター業務の概要についての講義、電気基礎知識の習得のための講義

③ 群馬カスタマーセンター総括グループ品質管理チーム業務【5月24日～2月28日】

（研修場所：群馬カスタマーセンター、所属：群馬カスタマーセンター総括グループ）

ア 研修の目的

群馬カスタマーセンター総括グループ品質管理チームの一員として、お客さまの意見や要望（以下「お客さまの声」とする）を活用し、業務の改善や新たなサービスの提供につなげる仕組み取組を理解する。

イ 概要

○ 「お客さまの声」の編集業務、群馬支店内共通イントラ掲載業務

「お客さまの声」の編集業務は、社内の「お客さまの声」登録システムに登録された意見や要望の内容確認・分類をして、再度、登録システムに登録する業務である。この登録システムから、「お客さまの声」の一覧表を作成して日報として群馬支店内共通イントラに掲載し、各部署が活用できるようにしている。

○ 会議

週次ミーティング、品質改善倶楽部（月例）、品質向上部会（月例）、品質向上委員会（月例）への参加を通して、各会議の目的、役割、運営方法を理解する。

④ 支社業務体験研修、社内施設見学

（所属：群馬カスタマーセンター総括グループ）

ア 目的

支社業務体験研修をや社内施設見学を通して、電力会社の多岐にわたる業務を理解し、群馬カスタマーセンターに寄せられる「お客さまの声」を活用する業務に役立てる。

イ 概要

- 5月25日（午前） 販売営業施設体験研修（Switch Station高崎、図3）
- 7月30日 エネルギーソリューション・蓄熱フェア見学（東京ビッグサイト）
- 8月14日（午前） 群馬給電所見学（群馬支店）
- 9月28日 支社料金グループ業務研修（前橋支社）
- 10月14日（午後） 渋川支社施設見学（佐久発電所 図4、渋川制御所、新榛名変電所）
- 10月20日 支社技術サービスグループ業務研修（前橋支社）
- 10月（半日） お客さまの声担当者との意見交換会（太田支社、渋川支社、前橋支社）
- 10月28日 柏崎刈羽原子力発電所見学（新潟県柏崎市、刈羽村）
- 11月15日 富津火力発電所見学（千葉県富津市）
- 10月、11月 支店内エクセル・ワード応用研修会（群馬支店）
- 2月22日 支社品質向上委員会陪席（太田支社）
- 2月24日（午後） 全社技能技術大会・系統運用部門見学（東京支店内技能訓練センター）



図3 SwitchStation高崎



図4 佐久発電所

2 研修成果

(1) 新入社員導入研修を通して

各部門の方々より講義をしていただき、電力会社の業務は多岐にわたることが分かった。挨拶、

言葉遣いを始めとした社会人として必要な礼儀マナーを身に付けることが社会人としての第一歩であることを再認識した。学校現場でも生徒に対して、挨拶、言葉遣いの大切さをしっかり伝えていく必要があることを感じた。また、各講義の最後には修得度確認のテストもあり、基本的知識を身に付けることができ、カスタマーセンターの業務で活用することができた。カスタマーセンターには東京電力の事業や業務に対する様々な意見や要望等が寄せられている。社内で使われている専門的な用語も多くあり、どのような業務の事柄なのかを理解するために用語を覚えることも必要であった。また、自己管理（時間管理、健康管理）の徹底、安全を第一に考え業務に当たること、報告、連絡、相談を心掛けるなどは社会人として基本的な事柄であり、学校現場でも実践していきたいと感じた。

(2) 新入社員営業基礎研修を通して

料金部門、受付部門、電気設備部門、契約部門など、各部門の業務は業務基本マニュアルに基づいて行われており、業務基本マニュアルを熟知して業務に当たる必要性を感じた。学校現場では「危機管理マニュアル」「いじめ対策マニュアル」など、各種マニュアルの活用においてはそれらをしっかり理解し、周知徹底を図っていくことの大切さを感じた。また、講義を通して営業部門業務に必要なコミュニケーションスキルを習得した。自己紹介やグループでのディスカッションや討議、課題解決などを通して人間関係づくりも学ぶことができた。さらに、営業部門に必要な訪問業務や電話応対、名刺交換などをロールプレイ交えて行った。自己紹介やグループディスカッションを通しての人間関係づくりは学校現場でも活用できる内容であり、学級経営で活用したいと感じた。

(3) 群馬カスタマーセンター総括グループ品質管理チームの業務を通して

カスタマーセンター品質管理チームは、「お客さまの声」を分析、把握し、「品質向上シート」を活用して、業務改善に結び付けている。「品質向上シート」は「お客さまの声」を基に、業務を担当している部署が発行するものである。部署ごとに改善策や新たなサービスの提供や品質向上を検討し提案する。「品質向上シート」はデータベース上に蓄積、管理されており、進捗状況なども確認することができ、内容検討にも活用されている。また、「品質向上シート」を基にした多くの段階的な会議が開かれ、内容が精選され、より消費者の要望に近いサービスへとつながっている。

また、1日分の「お客さまの声」を日報として、さらに1ヶ月分を月報として社内イントラに掲載し、関係部署で活用できるように情報提供を行っている。

東京電力における「お客さまの声」を、「品質向上シート」を活用して業務改善に結び付けていく仕組みは学校現場にも生かすことができるのではないかと考えた。学校現場においては、生徒・保護者アンケートを用いて、意見・要望を把握して改善に結び付けている。カスタマーセンター品質管理チームで行っている業務改善に結び付ける方法を生かして、生徒・保護者アンケートの内容を検討する委員会を組織したり、生徒・保護者アンケートをまとめる「活用シート」を作成し、生徒・保護者の意見・要望を学校経営に生かしていきたいと考えた。

(4) 支社業務体験研修・社内施設(発電所)見学を通して

① 前橋支社業務体験研修(料金グループ業務・技術サービスグループ業務)

料金グループ業務の帯同研修を受けた。検針場所での指先確認、数回にわたる検針値の確認など、すべてのお客さまに対して丁寧で親切な接遇を心掛けていた。料金グループ業務はお客さまと直接接しており、接遇態度に関しては特に気を遣っている様子が伺えた。

また、技術サービスグループ業務の帯同研修も受けた。実際にお客さまを訪問しての作業を見させていただいたが、お客さまに安心していただけるよう、一つ一つの作業に気を遣い、丁寧に説明し、できるだけ短時間で作業が終了できるように心掛けていた。

料金グループ業務、技術サービス業務ともお客さまとの信頼関係を第一に業務を行っていた。学校現場においても生徒や保護者との信頼関係は大切なことである。生徒に対する的確な指導や保護者への支援は信頼関係を築く上でとても大切なことである。信頼関係を築いていくことは企業や学校現場でも大切なことであると感じた。

② 発電所見学(柏崎刈羽原子力発電所・富津火力発電所)

東京電力は、安心・信頼していただける原子力発電所を目指している。柏崎刈羽原子力発電所は、新潟県中越沖地震で大きな被害を受けたため災害に強い発電所づくりに努めていた。原子力発電は環境面で優れており、低炭素社会の実現に向けた発電システムである。エネルギー資源の有効活用につながる「原子燃料サイクル」の確立を目指していた。また、規模の大きさ、最新、最高の熱効率を誇る火力発電所である富津火力発電所を見学することができた。そこでは、燃料の変換を行い、ガスタービンへ気化ガスの取り入れを行い発電している。

中学校技術科の学習内容「エネルギーの変換と利用」の中で原子力発電や火力発電は発電方法の一つとして取り扱われている。発電所の仕組み、発電効率、環境との関わりなどを指導する時には発電所でいただいた資料や発電所内で撮影した写真などを活用し授業に役立てていきたいと感じた。原子力発電所と火力発電所のそれぞれの特徴を生徒に伝えていきたい。図5・6は柏崎刈羽原子力発電所の写真である。



図5 柏崎刈羽原子力発電所見学館



図6 柏崎刈羽原子力発電所内部

II 学校教育での活用について

以下は、研修先における研修成果の中から一つ取り上げ、学校教育での活用について具体的に記述したものである。

1 主題(副題)

中学校の学校組織を活性化するための学校評価の在り方
—企業における消費者の声を活用する研修を通して—

2 主題設定の理由

群馬県教育振興基本計画(平成21年3月策定)の具体的な取組41では、「学校評価と学校評議員制度の推進」を取り上げている。また、「平成20年度版群馬県学校評価システム」(平成20年3月策定)においては、自己評価(教職員、生徒、保護者対象の評価)と学校関係者評価(学校評議員等からの評価)を区別して導入し、相互の結果を活用していく必要があると明記している。前橋市の中学校では、学校評価に係る生徒・保護者アンケートについて、前橋市教育委員会が示した「保護者との連携(保護者のみ)」「確かな学力」「豊かな心」「健康づくり」「安全確保」「将来の姿」の項目で実施しており、各学校の実態に即して学校独自の項目を追加して実施してもよいことになっている。置籍校では、前橋市教育委員会が示した項目のみでアンケートを実施しているが、数値化された結果を分析するに留まり、生徒・保護者の声を十分に生かしていないなどの課題もある。そこで、生徒・保護者の声を生かすために、前橋市教育委員会が示した項目に学校独自のアンケート項目を追加することを考えた。生徒・保護者アンケートに自由記述欄を追加し、その記述内容を学校全体で考え、共有化することにより、学校組織の活性化につながるものと考えた。東京電力ではお客さまに満足していただくサービスを提供し、お客さまとの信頼関係を築くために、消費者の声を活用する業務の仕組みを構築している。この東京電力の業務の仕組みを学校評価の中で生かすことができれば、学校組織の活性

化につながると考え、本主題を設定した。

3 活用のねらい

中学校の学校組織を活性化するために、企業における消費者の声を活用する業務の仕組みを生かした学校評価の在り方を提言する。

4 活用の内容

(1) 基本的な考え方

① 中学校学校組織の活性化

校内の各委員会・部会が有機的につながり、委員会・部会として機能し、役割を果たすことが学校組織の活性化であるとする。また、学校組織の中に学校評価を取り扱う委員会を編成することにより、生徒・保護者のアンケートを有効に活用することができる。さらに、生徒・保護者のアンケートへの記述内容を整理・分類し、関係する委員会・部会での改善策等を検討するとともに、職員会議等を通して、学校全体で考え、学校全体での取組へと発展させていくことにより、学校評価に対する職員の意識が高まり学校組織が活性化するものとする。

② 東京電力における消費者の声(「お客さまの声」)を活用する業務の仕組み

東京電力では、「お客さまの声」を群馬カスタマーセンターで集約し、それを各事業所や関係部署に伝え、サービスや業務の改善に生かしている。具体的には、東京電力における「お客さまの声」を活用する仕組みは、群馬カスタマーセンターが社内のネットワークに登録された「お客さまの声」を集約し、それを関係部署に割り振り、その改善策等について提案させて業務の改善に生かしている。図7は、東京電力における「お客さまの声」を活用する仕組みを示したものである。また、次頁表1は関係部署から提案された改善策等について、群馬カスタマーセンター内で検討する会議を示したものである。「品質改善倶楽部」は業務改善につながる「お客さまの声」を検討する。「品質向上部会」は群馬支店内の各部署から提案された「品質向上シート」の内容の検討を行い、「品質向上委員会」へ上申するか否かを定める。「品質向上委員会」は、「品質向上シート」の内容を全社へ展開していくか審議を行う会議である。

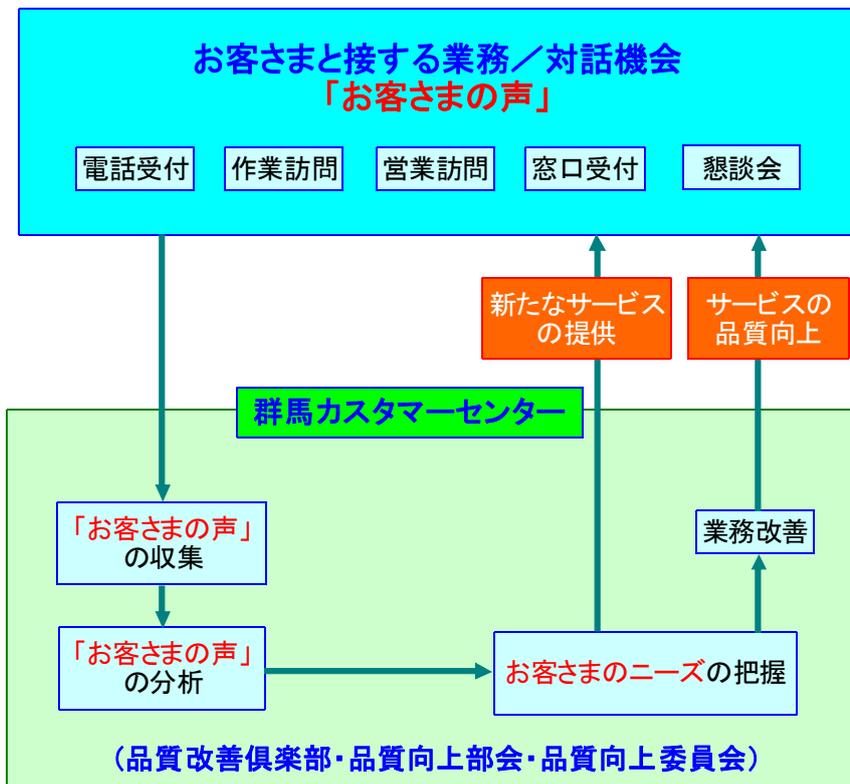


図7 「お客さまの声」を活用する仕組み

表1 群馬カスタマーセンター内での会議

会議名	「お客様の声」にかかわる検討事項
品質改善倶楽部	○群馬カスタマーセンター内で業務改善につながる「お客様の声」を検討する。 ○群馬支店内の各部署から提案された改善が必要な「お客様の声」の報告を行う。
品質向上部会	○群馬支店内の各部署から提案された「品質向上シート」の内容や改善策について検討する。 ○「品質向上シート」の内容が、新たなサービスや業務改善につながるかどうか検討し、品質向上委員会へ上申するか否かを検討する。
品質向上委員会	○品質向上委員会で話し合われた内容を全社へ周知し展開していくか審議する。

③ 学校組織活性化のための学校評価

前橋市内の学校（小中・特別支援学校）は、前橋市教育委員会が示した生徒・保護者アンケートを活用して学校評価を行っている。アンケートは、「保護者との連携（保護者のみ）」「確かな学力」「豊かな心」「健康づくり」「安全確保」「将来の夢」の6項目（生徒用は5項目）から構成されており、学校の教育活動を評価するには十分であるが、そのアンケートに自由記述欄を設け、数値化されない、意見・要望を収集、分析し教育活動に生かすことを考えた。

④ 学校評価に係るアンケートの活用

学校組織活性化するために、東京電力における「お客様の声」を活用する業務の仕組みを学校評価に生かしていきたいと考える。具体的には、校内に学校評価にかかる業務を担当する学校評価検討委員会を組織する。特にアンケートの自由記述については、学校評価検討委員会がそれを整理・分類し、関係する委員会や校務分掌に割り振る。分類はアンケートの6項目を基に行う。委員会や校務分掌は、割り振られた生徒・保護者の自由記述についての話し合いをもち、重要と思われるものについて取り上げ改善策等を講じる。学校評価検討委員会は、提案された改善策等について検討した後、職員会議等で提案し職員に共通理解を図る。

(2) 計画と方法

① 計画

次頁表2は学校評価検討委員会の年間の活動計画例である。

学校評価検討委員会は年2回行われる学校評価アンケート内容の検討、準備、実施、結果・分析を中心に行う。さらに、自由記述欄の整理・分類を行い、各委員会・部会と連絡・調整を図りながら改善策等の検討を行う。

表2 学校評価検討委員会「年間活動計画例」

時期	活動内容
4月～5月	・今年度の取組内容や方法の検討 ・職員会議への提案
6月	・学校評価アンケートの検討 ・学校評価アンケート用紙の準備・印刷
7月	・第1回学校評価アンケートの実施
8月～9月	・アンケート結果、自由記述欄の整理・分類 ・改善策の検討（各委員会・部会） ・職員会議への提案
10月	・生徒、保護者へ学校評価結果配付 ・Webページへの第1回学校評価結果公開 ・後期の取組内容や方法の検討
11月	・学校評価アンケートの検討 ・学校評価アンケート用紙の準備・印刷
12月	・第2回学校評価アンケートの実施
1月～2月	・アンケート結果、自由記述欄の整理・分類 ・改善策の検討（各委員会） ・生徒、保護者へ学校評価結果配付 ・Webページへの第2回学校評価結果公開
3月	・評価、改善状況のまとめ ・職員会議への提案

② 方法

ア 校内組織

校内に図8に示したような学校評価検討委員会を組織する。

この学校評価検討委員会は、学校評価にかかわる業務を担当し、校内の他の委員会等と連絡・調整を図りながら改善策等の検討を行い、改善策等を学校経営に反映できるようにする。

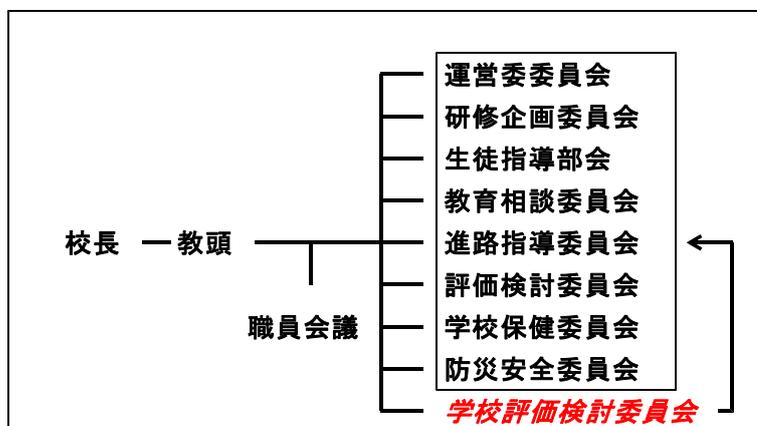


図8 学校評価検討委員会と校内分掌組織図

イ 自由記述欄内容を活用する「アンケート活用シート」の作成

次頁図9はアンケートの自由記述欄を活用するためのワークシートである。学校評価検討委員会はこの「アンケート活用シート」を用いてアンケートの自由記述欄の内容を整理・分類しデータベース化する。その中で検討が必要なものを、各委員会・部会はこのワークシートを活用し改善策等を検討する。検討された改善策等については、職員会議に提案し、職員の共通理解を図る。「アンケート活用シート」は表計算ソフトウェアで作成し、「意見・要望等」、「記述者」、「分類」、「改善策等」の各項目ごとに整理・分類し、全職員がネットワーク上で見られるように共有化する。

アンケート活用シート（ ）年度

No.	意見・要望等	記述者 (生徒・保護者)	分類 (担当委員会・部会)	改善策等
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
:				

図9 「アンケート活用シート」

5 まとめ

中学校の学校組織を活性化するために、東京電力の「お客さまの声」を活用する仕組みを生かした学校評価の在り方を考えた。具体的には、校内に学校評価検討委員会を組織するとともに、学校評価にかかわる生徒・保護者のアンケートに自由記述欄を設けて学校評価に生かすことを考えた。アンケート自由記述欄に記載された内容を「アンケート活用シート」に整理・分類し、データベース化して蓄積する。学校評価検討委員会が中心となり、生徒・保護者のアンケートの改善策を検討することにより、各委員会・部会における話し合いが活発に行われ、学校組織の活性化につながるのではないかと考える。

<参考文献>

- ・群馬県教育研究所連盟 著 『実践的研究の進め方』 東洋館出版社(2001)
- ・千々布 敏弥 著 『「学校評価」実践レポート』 教育開発研究所(2009)
- ・浜田 博文 著 『「学校の組織力向上」実践レポート』 教育開発研究所(2009)
- ・東京電力株式会社 サステナビリティレポート2010