

協力会社との対話活動の改善について

平成19年10月23日

関西電力株式会社

これまでの活動と今年度の重点ポイント

対話活動の目的

協力会社の方々との円滑なコミュニケーションを通じて、情報共有を図り、当社と協力会社とのパートナーシップを構築する。

対話活動の実施状況

対話活動の充実 (H16年8月以降継続)

- ・発電所所次長と元請協力会社との対話 (原則年1回)
- ・安全衛生協議会の活動、協力会社の朝礼や作業前打合せを通じた発電所課長以下と、メーカ、協力会社とのコミュニケーションの強化

意見・要望への対応

- ・意見・要望には適切に対応し、確実に回答 (聞きっぱなしにしない)
- ・発電所で対応できるものは早期に対応、できないものは原子力事業本部で対応

[対応状況]

所次長対話

回答済	約780件
検討中	約50件
合計	約830件

うち、事業本部対応分 (3発電所合計)

回答済	約180件
検討中	約10件
合計	約190件

[意見・要望の例]

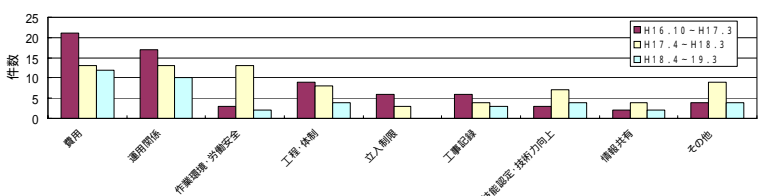
○発電所で対応するもの (現場の作業環境改善、発電所で対応できる運用改善など)

意見・要望	対応内容
協力会社用LAN回線の通信状態改善	当社システムとの接続用LAN回線の不具合について、原因を調査し、改善した。
定期検査終了後の慰労会開催の要望	協力会社とのコミュニケーション改善という観点から過度にならない程度に実施していく。

原子力事業本部で対応するもの (発電所の権限を超える現場の作業改善や運用改善など)

意見・要望	対応内容
キャッシュディスプレイ (現金自動支払機) 等の設置要望	発電所近くに金融機関やATM、CD機がないため、構内にATMを設置した。
協力会社事務所への高速インターネット敷設要望	光回線インターネットを使用できるよう、敷設方法や金額についてケイ・オプティコム社と協議中。
定期検査工事報告書のフォーマット統一に関する改善要望	一部のデータについては、3サイトでの統一を念頭に電子化した。引き続き意見伺いつつ改善していく。

[原子力事業本部で検討した意見・要望の年度別分類別推移]



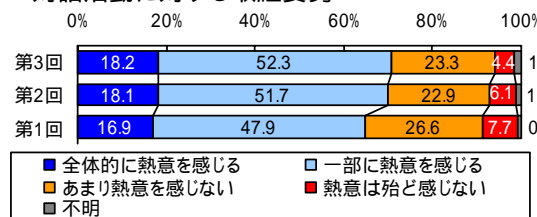
[構内に設置されたATM]



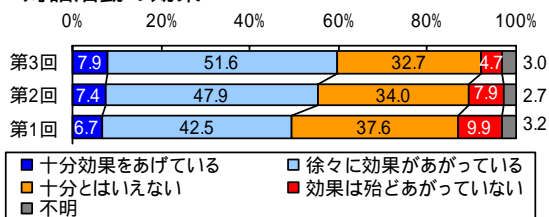
協力会社に対するアンケート結果

<対象> 美浜・高浜・大飯に調査期間中に入構されている協力会社の皆さま
 <実施時期> 第3回: H19年2月~3月 (回答者数: 2,785名)
 第2回: H18年3月 (回答者数: 2,229名)
 第1回: H17年9月~10月 (回答者数: 2,644名)

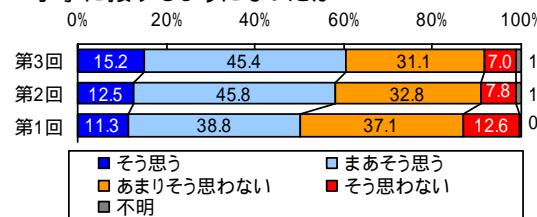
<アンケート結果 (協力会社との対話関連抜粋)>
 対話活動に対する取組姿勢



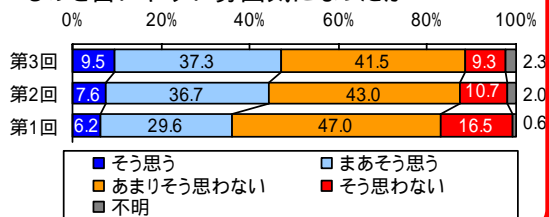
対話活動の効果



丁寧に接するようになったか



ものを言いやすい雰囲気になったか

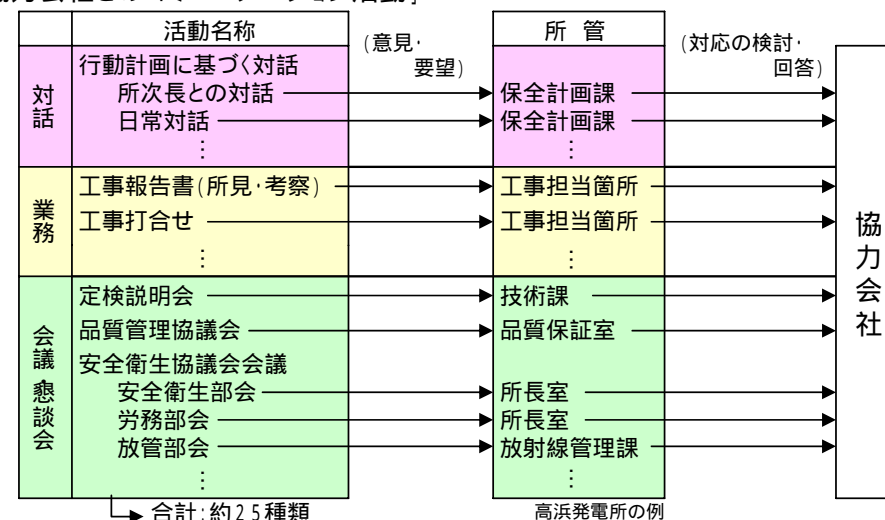


現状の評価と今年度の重点ポイント

これまでの対話活動に対し、取組姿勢や効果については徐々に評価が上がっており、一定の評価を得ている。しかしながら、「ものを言いやすい雰囲気」に関する評価は、5割程度に留まっている。

ものを言いやすい雰囲気についての意識把握と改善が必要。

[協力会社とのコミュニケーション活動]



同主旨の意見・要望への回答を円滑に行うため、社内関係者や協力会社との情報共有の強化を計画中。

「ものを言いやすい雰囲気」に係る協力会社の意識把握

【概要】

「ものを言いやすい雰囲気」に関して、過去3回の協力会社アンケート調査を見ると、肯定的な評価は、徐々に増加してはいるものの、50%程度に留まっている。

このため、当社と協力会社とのコミュニケーションの改善に資するため、当社社員と業務上の接点の多い、元請協力会社の作業責任者クラスの一部の方に、ものを言いにくい理由やその改善方策等について意見を求めた。（平成19年6～7月）

【把握した意見のまとめ】

「ものを言いやすい」状態に、**当社の認識とギャップ**がある。

・挨拶や担当業務の相談だけでなく、「担当以外の業務についての話がしたい」、「趣味などについてまで話がしたい」という意見の方が多く、当社の考える「ものを言いやすい」状態とギャップがある。

ものを言いにくい雰囲気の社員が**一部**にいます、そのイメージが**全体の評価につながる**。

・前回の協力会社アンケートで、「言いやすい雰囲気になっている」と回答された方の場合、「自分の作業担当者」をイメージしている。

一方、「言いやすい雰囲気になっていない」と回答された方の場合には、「自分の担当以外の担当課の人」や「担当課以外の人」などをイメージされている人が多い。

ものを言いにくい要因は、**態度や話を聞く時のマナー**という意見が多い。

・態度・マナーに関して、「全体としては良くなっているが、一部の社員にまだ改善を要する人がいる」という意見が多い。また「社員が忙しそう」、「請負の立場では言いにくい」などの意見も多い。

改善のポイントは、**態度・マナーと交流機会の活性化**にある。

・「ものを言いやすい雰囲気」醸成のポイントとして、関電社員の態度・マナーの改善や交流機会の活性化を求める意見が多い。

【「改善のポイント」に関するご意見例】

- 挨拶、敬語は社会人の常識。
- 「仕事をさせてやっている」という態度ではなく、「一緒になって仕事する、作業する」という考えが大切。
- もっと工事の現場に来てほしい。
- 社員は忙しすぎるのではないか。
- 構内清掃活動など、互いに協力し合える活動をするのがよい。
- 業務以外にも、レクリエーションや懇親会で交流を図る。

「ものを言いやすい雰囲気」の醸成活動

【取組みのポイント】

協力会社とのコミュニケーションの改善については、これまでも挨拶運動、対話活動、マナー向上などに取組んできたが、

・協力会社の方は「担当業務以外の話がしたい」など、**一步踏み込んだコミュニケーション**を要望されている

・**協力会社の方への対応については、双方の立場の違い**を十分配慮することが必要という今回の意見を踏まえ、社員の態度・マナーの改善について、更なる取組みを行う。

【現在の取組み状況】

社員一人一人が取るべき態度・姿勢を今一度考えるきっかけとして、

「コミュニケーションレベルアップ集」を作成して各職場に配布した。

職場全体で**相互に気づかせる習慣を定着**させるため、

「コミュニケーションレベルアップ集」や協力会社からのご意見を元に、職場懇談会等で議論を実施中。



コミュニケーションレベルアップ集

- ・協力会社の方と接する基本姿勢
(協力会社の方々は発電所を支えるパートナー、年齢・会社に関係なく挨拶・敬語は社会常識...)
- ・執務室でのマナー
(積極的な挨拶、対等な会話、待たせない...)
- ・現場でのマナー
(時間守る、確実な連絡、安全服装...)
- ・ちょっとした心配り
(お待ちの方への声かけ、時間の余裕があるときには踏み込んだコミュニケーション...)

など

今後の対応

社員の態度・マナーについての改善活動に加え、仕事を離れた協力会社との親睦活動についても継続し、今後とも協力会社の方々とのコミュニケーションを充実。

協力会社からの意見・要望に対する回答の迅速化、対応状況の情報共有、その他の情報共有の強化。（「情報共有データベース」の活用）

「ものを言いやすい雰囲気」の醸成状況については、次回の協力会社アンケートでフォロー。