

生産性倍増に向けた取り組み状況

(2020年度)

2021年6月 東京電力ホールディングス株式会社



目次

1 . 生産性倍増に向けた主な取り組み事例.....03

2 . 経営合理化の取り組み状況.....06

生産性倍増
プロジェクト

カイゼン
事例紹介
01

1. 生産性倍増に向けた主な取り組み事例

コンタクトセンターの取組み

東京電力パワーグリッド株式会社

お客さまからの問合せ窓口を担うコンタクトセンターでは、デジタルツールの活用により、お客さまの求める情報を適切なタイミングに最適な手段で広く提供しつつ、コストダウンを推進しております。

他電力会社とも連携し、災害時の要請融通やノウハウ共有による運用品質向上を図ってまいります。

カイゼン
ポイント
と結果

復旧作業進んでる！
良かった！



提供情報を充実化し
ほぼ自己解決



復旧情報
公開

WEB情報
充実化

他電力協業

停電情報をわざわざ
教えてくれるなんて！
助かるわ～！



当社からタイムリーに
情報を配信



PUSH配信
(LINE・SMS)

他電力協業

ちゃんとつながるし、
電話以外もあって便利！



チャットなど
問い合わせ手段が充実



TEL・チャット (無人対応)

停電情報
自動応答

チャット
シナリオ応答

他電力協業

待たずにつながった！
人と話せて安心！



有人対応は厳選され
応対品質改善



有人対応

TEL

チャット

他電力協業

対象者数



お客さま満足度向上とコストダウンを両立

生産性倍増
プロジェクト

カイゼン
事例紹介
02

1. 生産性倍増に向けた主な取り組み事例

保護継電装置取替工事のカイゼン

東京電力パワーグリッド株式会社

社員自らが工事を実施（内製化）することで生まれる気づきから、カイゼンを推進する取り組み（工務STI）を展開しております。



カイゼン
ポイント
と結果

例) 配電盤起立装置の開発

カイゼン前

配電盤起立作業（人力）において、配電盤重量が重く、複数人での作業を要しておりました。



配電盤重量250kg

カイゼン後

配電盤起立作業に電動治具を開発し、重量物作業を機械化することで、安全性の向上と少人数での作業効率化を同時達成しております。



生産性倍増
プロジェクト

カイゼン
事例紹介
03

1. 生産性倍増に向けた主な取り組み事例

水力発電所 監視・制御拠点の集中化

東京電力リニューアブルパワー株式会社

システムの標準化・現地制御自動化等を進め、163箇所ある水力発電所の監視・制御を1拠点へと集中化し、当直要員を合理化しました。

カイゼン
ポイント
と結果

監視・制御拠点 集中化



1 拠点



当直要員

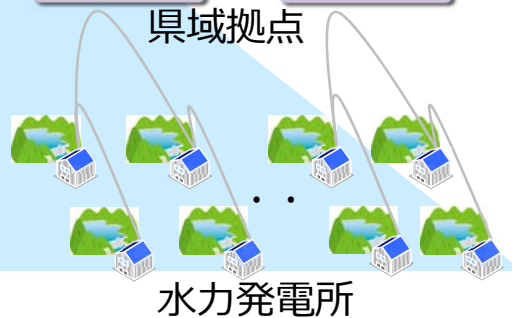
60名

7 拠点



110名

163箇所



監視・制御拠点



365日24時間体制

カイゼンポイント

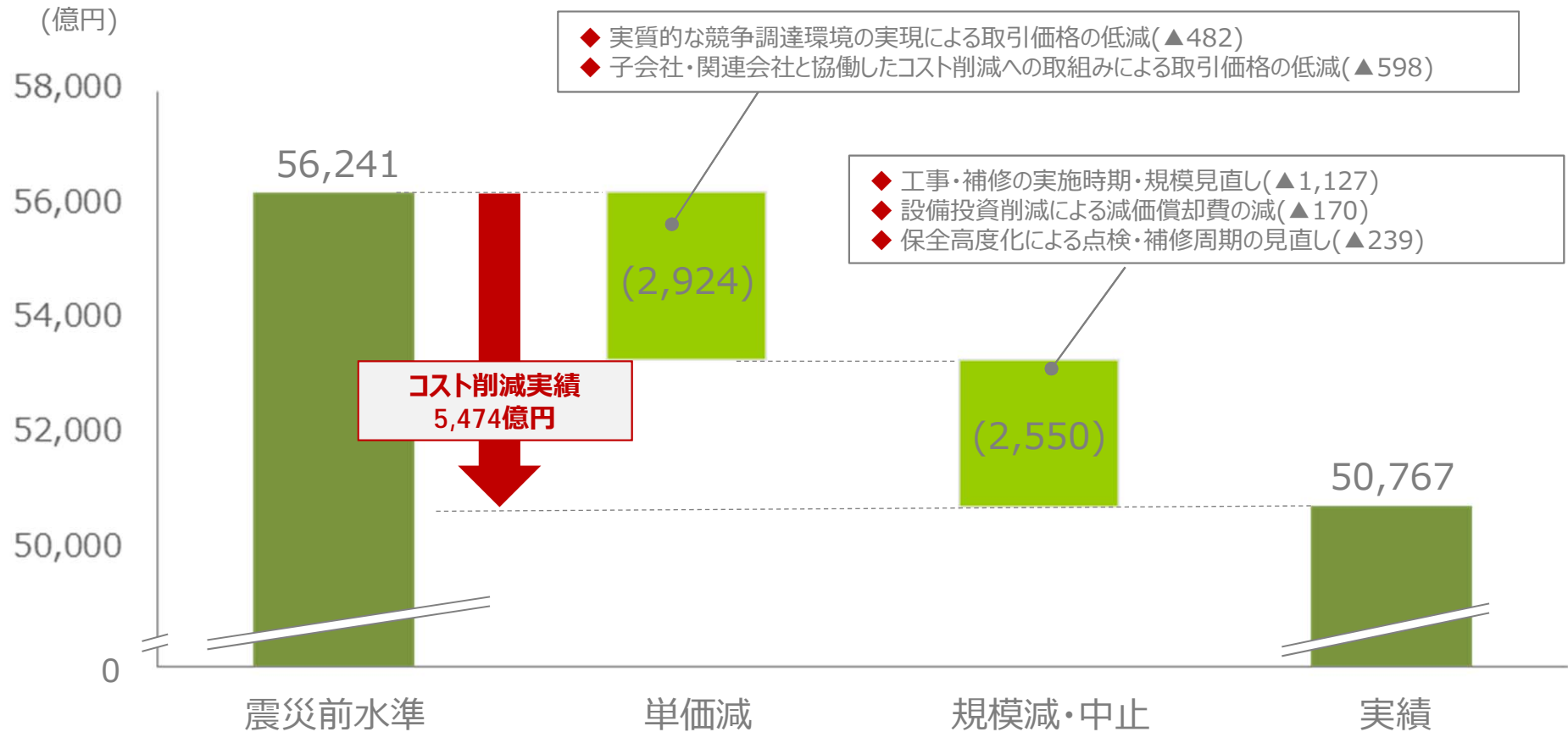
- ・各拠点独自システムを標準化
- ・水力発電所現地運転制御を自動化
- ・トラブル予兆管理の充実
- ・非常時のバックアップ体制を構築

2. 経営合理化の取り組み状況

2020年度のコスト削減実績と施策別内訳

◆ 2020年度のコスト削減実績は5,474億円であり、目標(4,578億円)を896億円超過達成しました。

電気事業営業費用

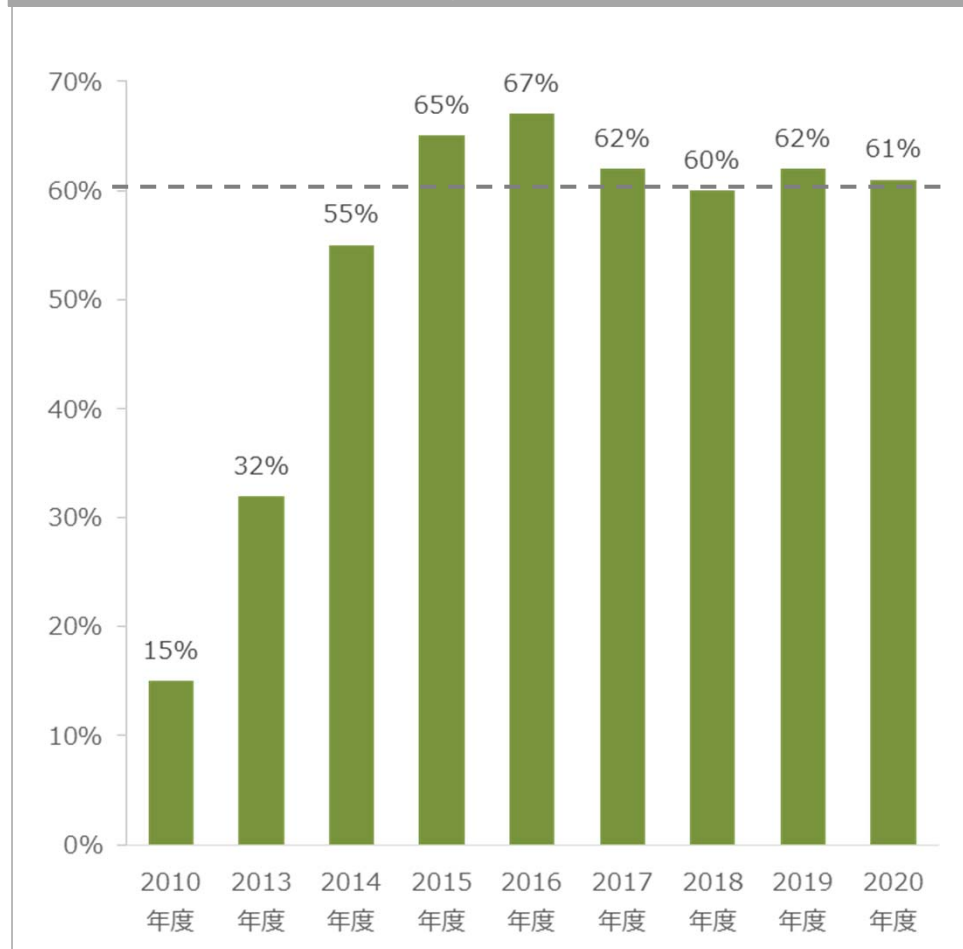


2. 経営合理化の取り組み状況

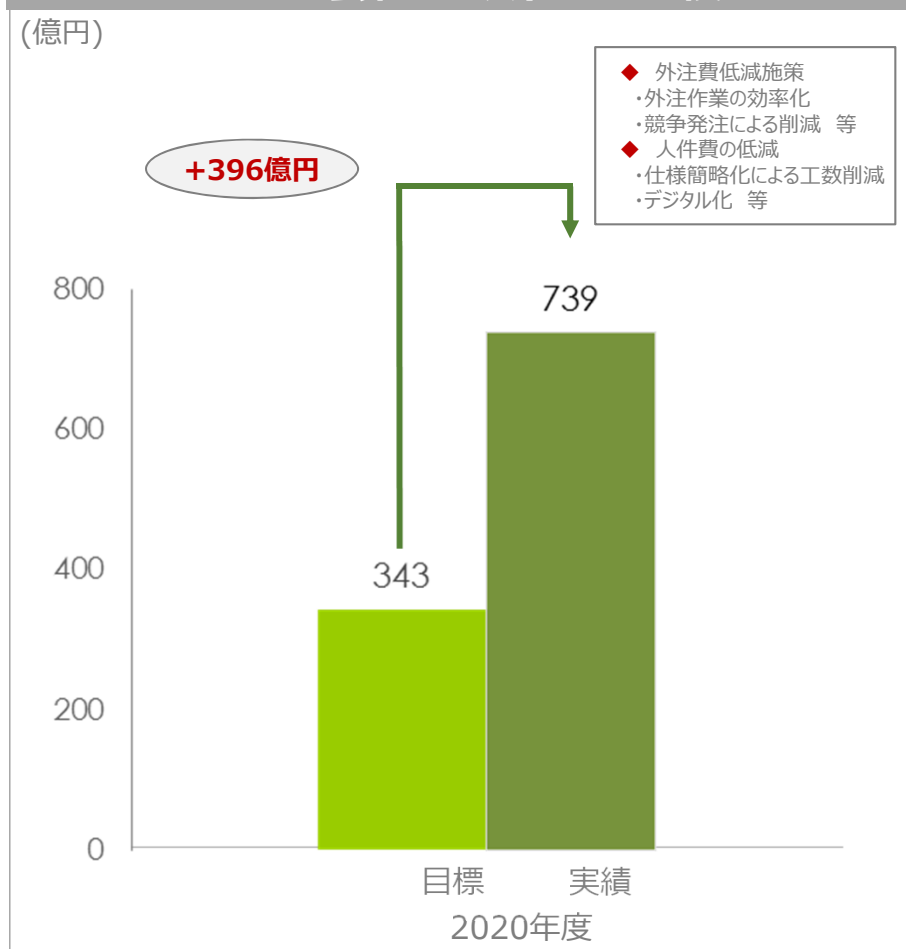
競争調達比率拡大・主要子会社のコスト削減実績

- ◆ 料金査定時の目標「2016年度までに競争発注比率を6割以上」については2020年度は61%と達成しました。さらなる原価低減に向け、競争発注に加え工事会社やメーカーとの協働カイゼンの取り組みを拡大してきております。
- ◆ 主要子会社のコスト削減額は、2020年度目標343億円に対し、396億円超過達成しました。

競争調達比率実績



主要子会社のコスト削減実績



2. 経営合理化の取り組み状況

要員効率化について

- ◆ 「総特」における10年間の人員削減計画を前倒して達成した以降も、継続して効率的な事業運営に取り組んでおります。

