

顧客満足度

(ア) 目標

顧客満足度の向上へ繋がる次の取り組みを着実に実施する

1. お客様の利便性向上に資する取り組みの推進
2. 災害時における対応力の向上

(イ) 目標設定の考え方

電話による問合せや現場等においてお客様等から日常的にいただくご意見を踏まえ、顧客満足度向上に資する取り組みを目標として設定

(ウ) 実施内容

1. お問い合わせへの対応力拡充のための施策展開
2. 災害時における対応力向上に資する対応の実施
 - ① 社外公開システムの機能拡充およびホームページの更新検討
 - ② 能動的な情報発信を目的とした手段の拡充
→ 東京電力 PG 公式 Twitter、公式スマホアプリのプッシュ通知等を活用
SMS 等による配信環境構築

デジタル化

(ア) 目標

業務効率化や円滑化を目的とした次のデジタル化施策を導入する

1. 更なる業務効率化に向けた AI、IoT 等の技術の活用
2. レジリエンス強化に資する電力データ提供システムの構築
3. カーボンニュートラルに資する再エネ導入拡大促進のため、デジタル技術を活用したグリッドの高度化
4. サイバーセキュリティの維持・向上

(イ) 目標設定の考え方

日常の業務接点でメーカー等から得られた技術開発や機能改善に係るご意見を踏まえ、効率化・再エネ拡大等に資するデジタル化に向けた取り組みを目標として設定

(ウ) 実施内容

再エネ拡大や技術革新、それによる市場への影響等を鑑みて、当社業務にもデジタル技術を積極的に活用

1. AI やドローンを活用した設備保守の効率化・高度化（研究・活用含む）
2. 災害時や社会的課題解決等のための電力データ活用に資するシステムの開発・改良
3. 送配電ネットワーク利用の最適化に向けた施策（ノンファーム型接続等）の検証・導入
セキュリティ専任組織を中核としながら、実績のあるセキュリティフレームワークにより、網羅的なリスクアセスメントを実施し対策を講ずる
特に 24 時間 365 日のセキュリティ監視により早期検知、隔離を行いセキュリティ事故の影響を極小化
4. 電力制御システムとスマートメーターシステム関係者を対象としたセキュリティ教育・訓練の継続的な実施

安全性への配慮

(ア) 目標

労働災害を確実に減少させる

1. 休業4日以上災害発生件数 5%以上減少（2018～2022年度比）

(イ) 目標設定の考え方

施工業者との連絡会等を通じていただいたご意見および厚労省の目標〔第13次労働災害防止計画（2018～2022年度）厚生労働省〕である、「死亡災害 15%以上減少」・「死傷災害 5%以上減少」の考え方を踏襲して、目標を設定

(ウ) 実施内容

リスクアセスメントに基づく安全活動計画の策定及び活動の展開

- 人の行動に依存しない物理的対策の推進
(例) 熱中症防止のため、協力会社を含め空調服を配備、車両への先進装置導入による事故防止
- 作業関係者への安全意識向上
(例) 安全意識向上のため、現場でのコミュニケーション活動を実施
KYのマンネリ化を防ぐため、現場特有のリスク抽出を行う新KYの展開
過去の災害事例をCG動画とし危険感度を高める教材として活用

※安全性を高める取り組みにカイゼン手法を用いつつリスクに対する抜本的対策の検討、推進を図る

環境性への配慮

(ア) 目標

環境性への配慮に関する次の取り組みを着実に実施する

1. SF₆ガス等の温室効果ガス排出抑制に向けた取り組みの推進
2. 業務車両[※]の電動化 2025年度 50%、2030年度 100%
※緊急用や工事用の特殊車両等を除く

(イ) 目標設定の考え方

HP等での各種情報（環境データ等含む）開示後の投資家との意見交換を通じて得られたご意見を踏まえ、持続可能な社会に向けて、環境性への配慮に関する取り組みの推進を目標として設定

(ウ) 実施内容

1. SF₆ガスを点検時97%以上、撤去時99%以上で回収
2. 環境配慮型車両への切替