

新たな託送料金制度における事業計画目標 (顧客満足度、デジタル化、安全性・環境性) 案

**2021年12月27日
四国電力送配電株式会社**

- **2023年4月から**、必要な投資の確保とコスト効率化を両立させ、再エネ主力電源化やレジリエンス強化等を図ることを目的とした**新たな託送料金制度が導入**される予定であり、本制度では、**2023～2027年度の5年間に達成すべき目標を設定した事業計画を策定**することが求められております。
- この度、事業計画における具体的な目標を設定するにあたって、これまで皆さまからいただいたご意見等も参考に、**「顧客満足度」、「デジタル化」、「安全性・環境性への配慮」の項目に関する目標（案）を策定**いたしました。
- つきましては、今回策定した目標（案）に対して、**皆さまからのご意見をいただき**、より良い目標の策定にご協力いただきたく、**忌憚のないご意見を賜りますようお願いいたします。**



2. 事業計画目標案（顧客満足度）

○ 顧客満足度の向上に資する取り組みを目標として設定

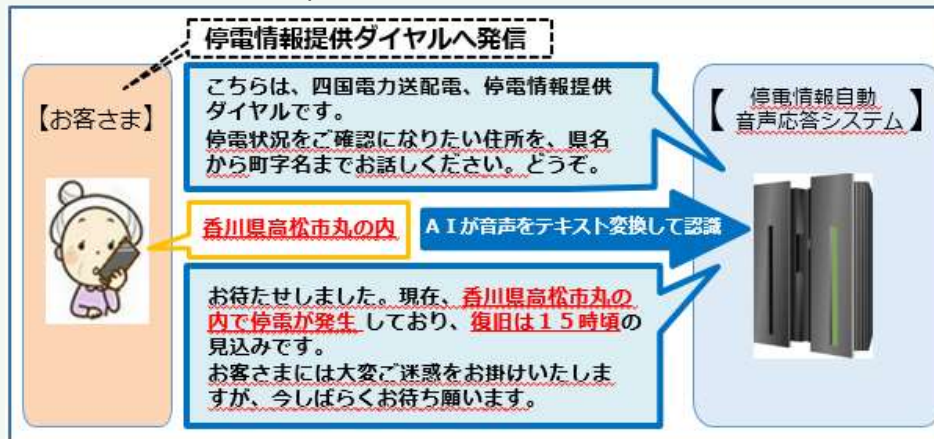
目標	実施内容
・災害時における情報発信ツールの多様化により、お客さまへの迅速かつ適切な情報発信を実施する。	・お客さまに迅速かつ適切な停電情報等の発信を実施するため、コールセンターによる電話対応に加え、LINEによる停電情報の発信やAIを活用した停電情報自動音声応答等を適切に実施する。 ・LINEによる停電情報の発信等、お客さまへの情報発信ツールの認知度を向上させるため、CMやパンフレット等による情報発信に関するPRを実施する。
・お客さまの電気事故等を防止するための情報発信を実施する。	・電気設備の埋設や危険区域等に関する案内表示や台風時期における感電防止に関するCM等、電気事故防止に関するPRを適切に実施する。
・ホームページの利便性を向上する。	・お客さま閲覧件数の多いページを分かり易い場所に配置する等、ホームページの構成を改良する。
・災害時に迅速かつ的確な停電復旧対応ができるよう、災害時における防災体制を構築する。	・災害時に迅速かつ的確な停電復旧対応ができるよう、災害時における防災体制を事前に整えるとともに、安否確認システムの活用により復旧要員の確保状況等を迅速に把握する。

目標を達成するための取り組みイメージ（例）

【LINEを活用した停電情報配信】



【AIを活用した停電情報自動音声応答】



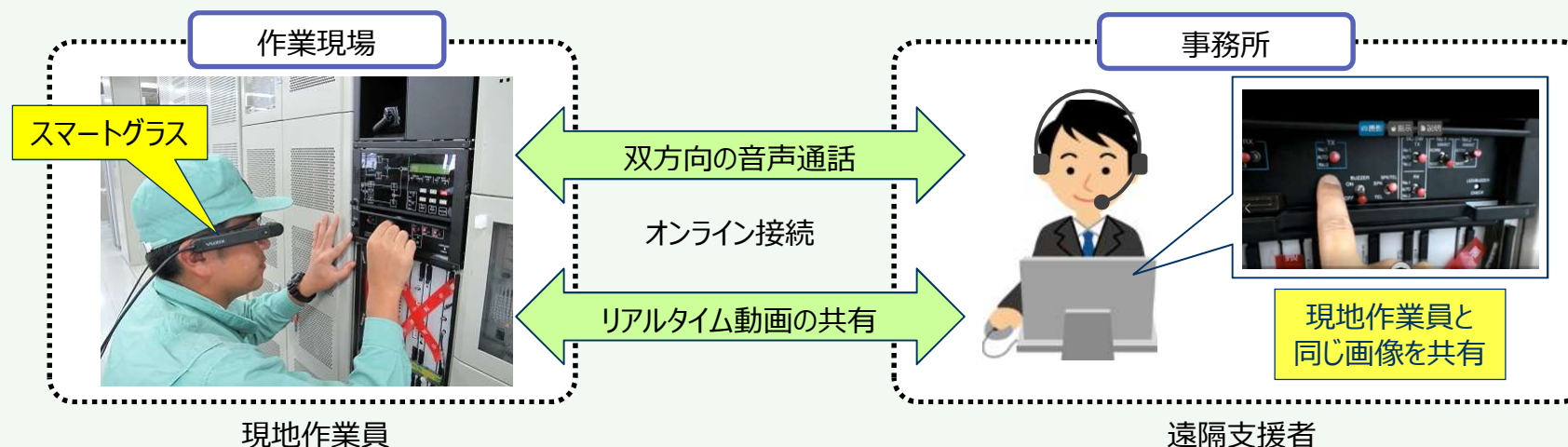
3. 事業計画目標案（デジタル化）

○ 業務効率化等に資するデジタル化の取り組みを目標として設定

目標	実施内容
・A I・I o T等の活用により、送配電設備に関する巡視・点検の効率化等を実施する。	・送配電設備の巡視・点検等の業務効率化を図るため、スマートグラスによる遠隔での作業支援やカラスの営巣巡視へのA Iの活用等、A IおよびI o T機器の活用を順次進める。 ・災害時における送配電設備の被災状況等を迅速に把握するため、ドローンを活用した映像伝送を実施する。
・災害時に必要となる電力データをデータ利用者に提供する。	・災害時に自治体等からの要請に基づく電力データを円滑かつ迅速に提供するための情報連携システムを2023年度に開発する。

目標を達成するための取り組みイメージ（例）

【スマートグラスを活用した点検業務の効率化】



- ・スマートグラスにはカメラ・マイクが内蔵されており、現地で撮影している動画をリアルタイムで遠隔支援者と共有。
- ・遠隔支援者は、現地作業員の目線での確かな指示を出して作業を支援。
未熟練者への作業支援や、安全パトロール、竣工検査などに活用。
- ・現地作業員と遠隔支援者でダブルチェックができるので、現地単独作業化により、現地への移動に要する人役を省力化。



YONDEN T&D

4. 事業計画目標案（安全性・環境性への配慮）

【安全性への配慮】労働災害の撲滅等、安全に資する取り組みを目標として設定

【環境性への配慮】持続可能な社会の実現に向け、環境保全等に資する取り組みを目標として設定

	目標	実施内容
安全性への配慮	・死亡災害発生件数を0件とする。	・作業員及び公衆への安全対策を確認・指導するための現場安全パトロールを実施するとともに、請負会社との安全会議を開催することで災害の防止を図る。 ・送配電設備の工事工法改善や作業現場への仮設備設置により、作業環境を改善する。 ・従業員における安全意識のさらなる醸成のため、安全体感教育を実施する。
	・作業および公衆災害を過去5年平均以下とする。	
環境性への配慮	・温室効果ガスの回収・削減を適切に実施する。	・SF6ガス使用機器の撤去時等には、基準値以下まで適切に回収する。 ・温室効果ガスを削減するために、社有車を電動化する等、環境に配慮した取り組みを実施する。
	・環境汚染物質の適切な管理を実施する。	・「ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理の推進に関する特別措置法」等の環境法令に基づき、低濃度PCB含有機器等を適切に管理・処理する。
	・送配電設備等の再利用、再資源化を実施する。	・撤去したコンクリート柱や廃電線等について、有効利用や再資源化等を実施する。

目標を達成するための取り組みイメージ（例）

【安全体感教育】・・・安全性への配慮

＜引込線切断時の短絡体験＞



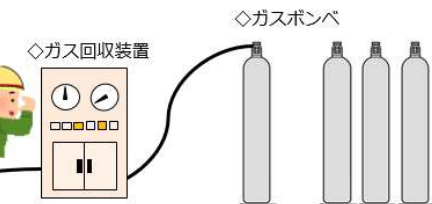
＜VRによる転倒体験＞



・従業員の安全意識の向上に向けた様々な体験教育を実施。

【SF6ガスの回収】・・・環境性への配慮

＜SF6ガス使用機器＞



・SF6ガス使用機器の撤去時等には、基準値以下の回収圧でSF6ガスを回収。