

## 仁友会行政視察視察報告

1. 期日 平成28年3月28日(月)13:00～14:45

2. 視察場所 鹿児島県薩摩川内市川内原子力発電所

### 3. 調査目的

川内原子力発電所の現地において、日本のエネルギー政策の現状を視察すること。

### 4. 調査内容

川内原子力発電所は、鹿児島県薩摩川内市にあり川内川が東シナ海に流れ込む位置にある町に設置されている。発電所は、用地面積145万平方メートル（埋め立て面積10万平方メートルを含む）の広大な敷地にある。現在2基の原子力発電設備が運転しており3号機の増設予定もしており、電力供給の安定を図っているとのことであった。

初めに、川内原子力発電所展示館において、原子炉格納容器の実物大模型を実際に見ながら詳しい説明を受けた。特に原子炉の安全・安定・安心運転と信頼性向上の観点から説明された。川内原発の原子炉は、加圧水型軽水炉(PWR)と呼ばれるもので電力の容量が多い機種である。制御装置については、制御棒が上部に設置されており、万一の事故発生時に、動力源がなくなっても重力により制御棒が挿入される。

ちなみに福島原子力発電所の原子炉は、沸騰水型軽水炉(BWR)である。これは制御装置が下にあり、動力ロス時には課題が残るという説明であった。福島の原子力発電所の事故発生から3年間（平成24年・平成25年・平成26年・平成27年2月）は、発電を停止して発電所の安全対策工事がなされた。想定外の事故を考えた対策のため、ピーク時には1日3000人以上の作業員が工事に入っていたとのこと。

安全対策の実施状況については、現地11か所を移動しながら説明を受けた。このうち6の項目は以下の通りである。（資料参照）

- ①緊急事態策建屋等
- ②電源関係
- ③給水関係
- ④地震津波対策
- ⑤燃料補給関係
- ⑥竜巻対策

緊急時対策建屋等には、事故にあった時に代替緊急時対策所を設置し、指揮命令52名を置き津波監視員100名を置くことになっている。停電しても指揮できるだけの電気・水・空気清浄機・燃料が常時配備されている。

電源関係は、高圧発電車で直流電源用発電機によって高度28メートルの場所に発電機を移して電気の保存とその周りには防火対策がなされている。また、大容量の空冷発電機は、遠隔起動ができるようになっている。

給水は大容量移動式ポンプ車が固定されて台風・竜巻から守っている。必要な時は放水砲・水中ポンプ・可動式注入ポンプ等発電所の安全対策の実施が速やかに稼働できる。

これによって、原子炉の冷却が可能になる。

地震津波が発生したときの安全対策として、取水口が1メートル・海水ポンプエリア防水対策として防護壁(海拔5メートル)防護堤(海拔8メートル)で対策を講じている。耐震設計に加えて大きな地震が起きたときコンピュータ制御によって原子炉は自動的に停止し、安全確保される。

燃料補給関係は、非常用発電機と燃料油貯蔵タンクが固定している場所とタンクローリが(海拔25メートル)が固縛されている。

竜巻対策として、竜巻によって飛散物から施設を保護するため ネットが張り巡らされており固定されていた。

原子炉の冷却水を海水に流す際泡にして海水面で交流させて温度を下げるシステムができており取水口と排水口の温度差は6℃以内とのこと。原子力発電の重要なこと・関心事は、廃棄物の処理である。通常、放射能廃棄物は貯蔵タンクに格納される。しかし、低レベル放射性廃棄物格納庫は6割詰まっています、次の格納庫設置場所等の課題が残っているということであった。

## 5.まとめ

近隣の市町とは、安全面での不安を払拭するために環境監視システムのモニタリングの測定結果を鹿児島県から県民に公表している。

安全性や放射性廃棄物の処理等広く展示館で開かれた発電所のイメージを打ち出していた。

前年度九州電力が展示館で配布されたダイジェスト版に、安全性をアピールする面と、企業としての責務が書かれている。また、「安全協定」を周辺の市町と結んでおり、綿密に連絡を取りあっている。遠距離の市町においては、安全協定に代わる「覚え書」を交わして、保障の面でも考慮しているとのことである。

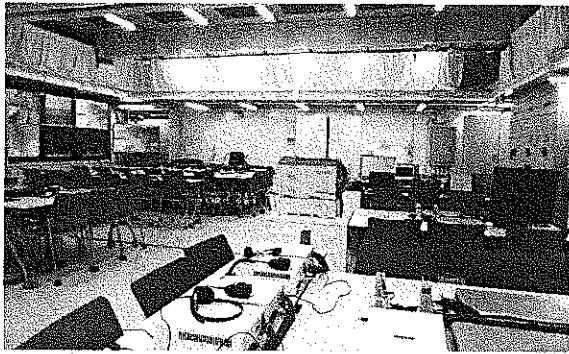
川内には、原発推進と原発反対の立て看板が掲げてあり、市民市民間でもいまだに賛否は分かれている。

展示館の冊子に掲載されていた九州電力株式会社代表取締役社長の言葉を紹介します。「地域を明るくしたい。信頼されて選ばれ続ける会社をめざします。住民の不安の声を聞きます。原子力発電以外の火力や風力発電の再生可能エネルギーなどバランスを考えています。今後とも皆さんの不安を取り除くために発電所周辺の放射線量の管理を徹底します。」と言うものでした。実際近くには他の会社が運用する風力発電設備が見え、共存する姿勢が見え、理解できた。

原子力発電所によって働く場所の提供など賑わいをプラスしている良い面が、原子力発電所事故で壊されないことに神経を使って安心・安全を進めている企業姿勢が今回の視察により理解できた。

視察場所の状況の一部写真

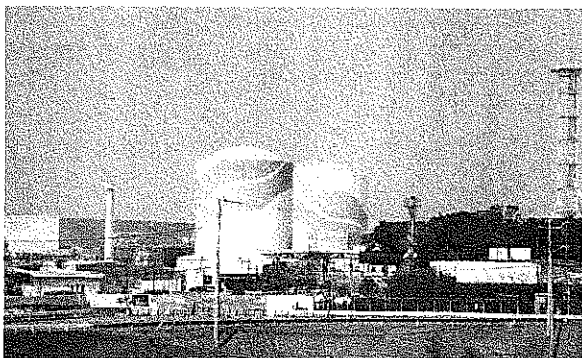
緊急時対策所内部



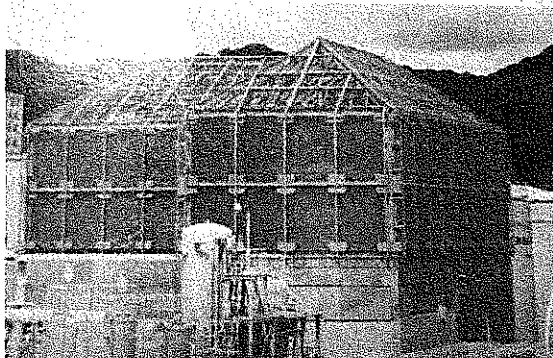
最終処分(地下300メートル)



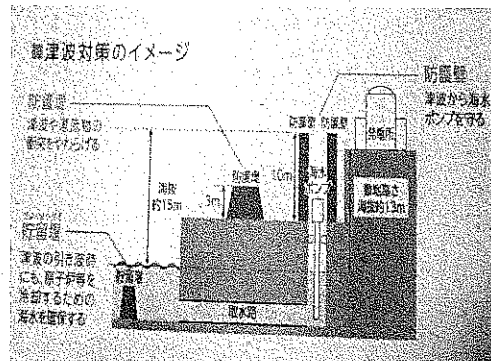
原子力発電所 1号機・2号機



竜巻対策



津波対策



1. 期 日 平成28年3月29日(火)10:00~12:00

2. 視察場所

(1)日興証券コンタクトセンター 沖縄県那覇市おもろまち4-2-23

(2)株式会社ハウコム サポートセンター 宮崎県宮崎市錦町1-10

3. 調査目的

コールセンターと聞くと、物販のイメージが強いが、コールセンター誘致により活性化している自治体があることから、今回二つの異なるタイプのコールセンターを視察し、呉市においてコールセンターとどのような関係を作っていくべきかを考える。

4. 調査内容

(1)日興コーディアル証券株式会社 沖縄第三コンタクトセンター

このコールセンターは、SMBC日興コーディアル証券のビジネスのためのセンターである。

SMBC日興コーディアル証券は2001年沖縄コールセンターとして発足した。センター拠点は6ヶ所であった。2003年沖縄コンタクトセンターを開設した。個人相手に始まり、2004年には法人向けアウトバウンドセンターとして第2センターを開設した。続いて2006年おもろまちに第3センターを開設し、支店代表電話のインバウンドセンターにてフリーダイヤルで対応した。2013年機構改革によって管理職4名、オペレーター97名、スーパーバイザー9名、サブスーパーバイザー15名、内管とスタッフ6名総勢131名であった。内訳は、正社員14名、派遣社員54名、契約社員63名で電話対応部署の運営体制がとられた。

コンタクトセンターの役割は顧客・対象企業の要望を吸い上げ、情報収集と情報提供を支店や本社専門部署との情報を共有し、計画的・継続的・標準的・高品質な内容で答えていくことである。

東京・沖縄コンタクトセンターのインバウンド業務入電数は4000件、IVR 14000件でそれぞれの要件によって仕分けして、別途ダイヤルを設けていった。

お客様を休眠見込み層・資産形成層・富裕層に分けて、アウトバウンド業務より目的に応じて収益を得るプログラムを作っていた。

受架電数は、インバウンドとアウトバウンドの切り替えを適切に行う(15分刻み)ことによってより効率的に展開できるとしている。

沖縄コンタクトセンター内部のオペレータールームであるが、個人・法人・フリーダイヤルとインバウンド・フリーダイヤルが分割され、お互いの仕事をスーパーアドバイザーの指導のもと時間帯をシフトによってゆとりをもって仕事に励んでいる。顧客に対してフォローして支店とつながり顧客拡大のためにアウトバウンドもしていく。実際に個人投資家との会話を目の当たりにした。まず、トピックスで話題作りの会話で始まった。不明な問題には、先輩が隣からアドバイスする姿や手を挙げて相談を求める場面もあった。

室内の掲示板には「全国電話対応コンクール」の入賞紹介のスペースがあり、社員の気概を高揚するためにも役立っていると思われる。

社員の厚生にも力を入れており、スケジュール表には、多種の行事日程が書き込まれていた。明るく元気に対応するエネルギー源になっている。

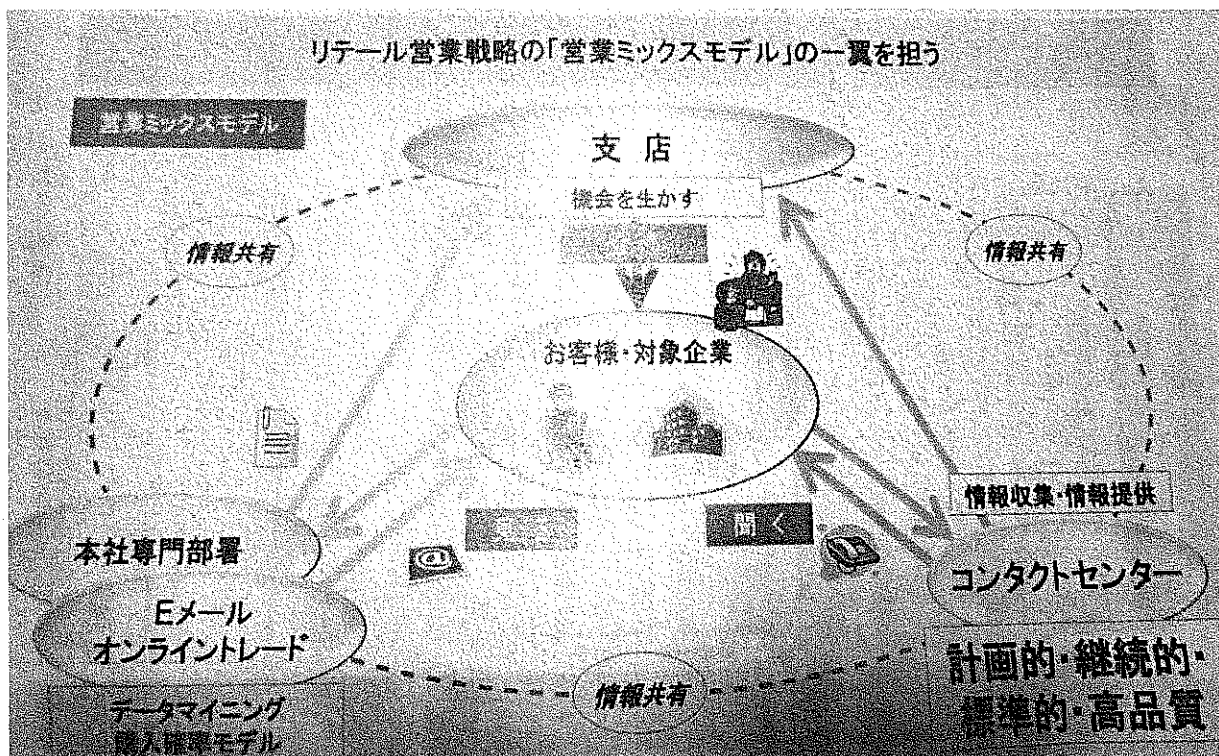
オペレーターには4000件、受電数(インバウンドセンター)は1コールセンター4000件とその数は増加の一途をたどっているが1人で答えられるマルチオペレーターの資質向上に努める方向で研修を積んでいる。職務能力は対応する質と量、顧客に対する対応評価をスーパーバイザーがすることによって客観的に見ていくことで給料にも反映されている。

沖縄に金融の戦略拠点としてIT・金融の企業集積が進むことは、暮らしやすい環境と豊富な労働力人口・税制優遇・企業立地によると言われている。

2003年に第3センターを立ち上げてから現在に至っているが、販売専門社のみならず各市や商工会など危機管理の補助をするようになってきている。銀行など金融関係でもコールセンターの設置など引き受けるケースもある。また、以前は組織内で行っていたが、現在では外部で引き受けていくアウトソーシングが増えている状況である。

内部の撮影はできなかったが、作業や方法など質問に丁寧な説明を受けることができた。オペレーションルームの研修では、トピックスで話題作りのできるまで3か月から1年をかけてベテランの先輩から実践指導を受けたり、電話対応コンクールへの応募をする準備など研修内容も知ることができた。また、平素が大切ということで、社内が明るく活気づく方策の第一歩だと笑顔・挨拶の徹底を図っているという、どの分野にも通じることの重要性を再確認した。

### 日興証券コンタクトセンターの役割



## (2)株式会社ハウコム サポートセンター(宮崎)

宮崎アウトソーシングセンターで迎え入れられた研修室から見るオフィスには、宮崎各地の名称がつけられ、がデザインされた自然や観光名所が見えるものであり、度肝を抜かれる演出があり会社の自信が感じられた。

研修室で出されたお茶の敷きもの(コースター)にもそれぞれに手書きの癒される温かい心に触れるものであった。それは、単に会社の内容とはまた別の心意気と宮崎の「ひと・ものその他すべて」を大切にし、宮崎を引き受けるという思いの伝わるものであった。

平林社長(本社川崎)による宮崎アウトソーシングセンターの研修室で詳細な内容で説明や社内案内を受けた。

ハウコムが宮崎市に拠点を置いた理由については、人口が日本の1パーセントであるが面積は国土の2パーセントで広いこと。産業構造は、農林水産、観光、工業であり、これは豊かな自然環境と豊富な観光資源を有することに通じるからであった。また、オリックス他9球団・Jリーグ21チームラグビー日本代表合宿など世界レベルのスポーツ施設があり、集客宿泊数の伸びは、目を見張るものであった。都市圏からの良好なアクセスに加え、災害対策と台風被害は現在までにほとんどないなど自然環境も最適であった。さらに、子どもが誰にでも挨拶をするなど日常の教育が徹底されており、人のつながりを大切にする 県民性があると評価し、宮崎市に会社設置を決めたと言う説明があった。

2002年に宮崎市に自社サポートセンターを設立し、宮崎県庁ヘルプデスク運用が開始され医療・介護ビジネスサポート、ITTLビジネス開始し、2011年現在のセンターに移転された。その間、プライバシーマーク取得・ITSMF Japan 加入 HDI-Japan コンサルティングパートナー認定・日本 IBM プレミアコアパートナー認定・ISO27001認証取得・HDI-Japan ストラテジックパートナー認定など数多くの資格取得や認定を受け現在に至っている国際標準に準拠した運用、教育・コンサル、アセスメントサービスが提供できるとしている。

平林社長自らが、アジア初の SCC オーディット監査を担当し各種センターのオーディットコンサルティング・教育をするという自信と強みがうかがえる。(ハウコムは、全国のコールセンターを監査する立場にある)

宮崎アウトソーシングセンターは、「日経ニューオフィス賞」「九州・沖縄ニューオフィス賞」「地域活性化賞」優秀オフィス環境賞を受けている。440坪に427席オペレーター座席数があり 365日運営している。オペレーターは英語、日本語で対応している。就業人員は450名で(派遣スタッフ含む)平均年齢35歳と若い社員で構成されており対応している。

OSC サービスとして専任のヘルプデスク・サービスデスクで第一次サポートをしそれをシェアサポートが英語日本語で365日サポートしている。他に受注受付事務センター・相談窓口とアウトバウンドがある。受注受付は、ワクチン・特定医療健康相談・酒・住宅機修理など多岐に渡って相談を受けている。アウトバウンドは、消費者動向・企業情報調査アンケート・各種資料・生保安否確認・営業アポイント・ハワイなどリゾート施設販売説明会の集客の3部門の他ソフトウェア現地導入、会員登録入力チェック処理、教育研修、HDI研修・アセスメントなど多岐に渡ってサービスが展開されている。

サービスデスク運用モデル(体制連携)についてはハウコム宮崎で一時窓口を設けて日中・夜間に顧客に対応し回答・問題受け入れの受付を行っている。それに対して二次窓口を置き

ハウコムは従業員に回答・指示をおこない連携して問い合わせへの回答をしていく。

特筆すべきは、セキュリティ対策である。ビルのセキュリティとその認証取得にある。

① 保安管理②センター入室管理③情報管理④衛生管理など幅広くまた細かい内容で網羅され個人情報保護、企業倫理、ISMSに関する教育・研修を実施し、さらにISMS委員会を設置して意識向上を図っている。また、監査を徹底しておこないセキュリティ対策の万全を期している。セキュリティ対策にとどまらずここからリスクを洗い出し、分析し、対策を講じている。

防災についても地震・津波・台風その他の対策と訓練を実施している。

BCP対策は、事業継続計画書の策定、対応マニュアルによって顧客に対して業務継続をすることによって安心を提供し、本社転送で業務継続を可能にしている。高いクオリティ、高いROIを売りにハウコムがある。

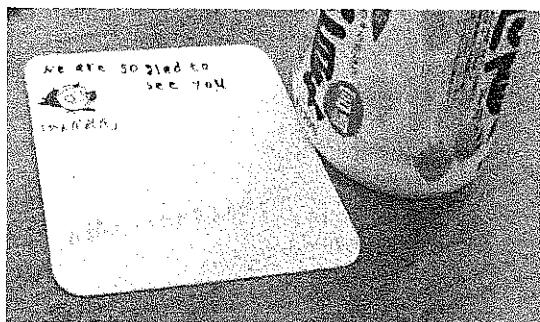
ハウコムの会社マークは、左下の青は人を大切にするコミュニケーション(聞く)、右下黄色はIT能力、上に乗っている赤は情報分析を意味している。しかし、隠れた表面にない支えこそホスピタリティ(助けたい・何かする)である。答えが必ずありますという会社の存在意義であると言われた。

自治体との契約の内容については、マイナンバー制度や年金・保険・医療など専門性の必要なものが多いということであった。

オペレータールームに案内され説明を受けたが、気持ちの良い挨拶で迎え入れられ、質問に対してどの部署でも明るく的確に答えが返ってきた。

「会社の全ては、人とのつながりであり、内科の医者と同じである。人の思いを聞いて情報を分析しプロとしての答えを出す。人の役に立つ仕事を」という社長の言葉そのものであった

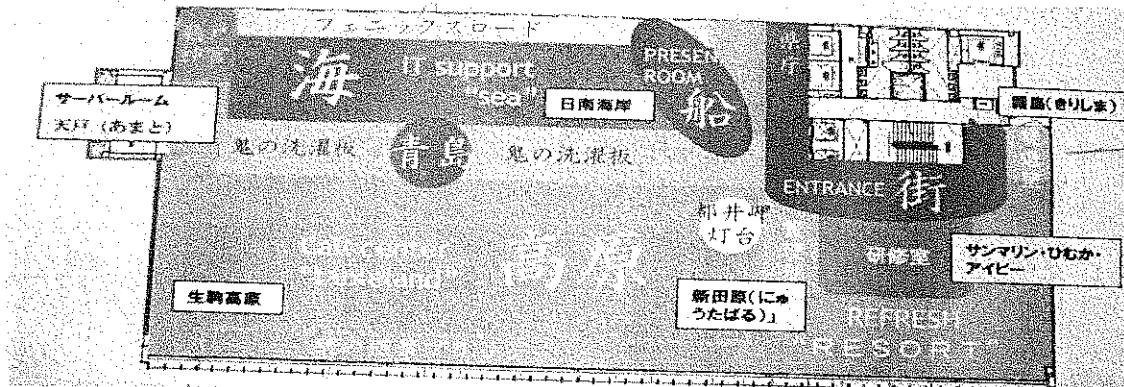
心温まる手作りコースター



株式会社ハウコム募集ポスター



研修室 (ルームサインも同様宮崎各地が由来となっている))



## 5. まとめ

2社のコールセンターを視察したが、それぞれに特徴があり違いがあった。

日興証券コールセンターは、顧客・対象企業の要望に対して情報収集し情報提供によって答えていくことを専門家の立場でオペレーターが対応することが中心であった。その対応は丁寧なものであった。

株式会社ハウコムは、会社で多種の国際資格を取得していることと、全国コールセンター監査の権限も持っている。また会社の業務を実施するにあたって全面的にフォローできるシステムがあり、安心感があった。24時間専門的に答えるシステムは、展開がスピーディーかつ正確に的確にできると確信できた。会社の営業のみならず、設立した「地域とそこに住むひと」を大切にしており、立地した地域のひととの揺らぎないつながりと(会社の)存在感があった。

視察によって、自治体にコールセンターを誘致することは、行政の業務を専門的に的確に均質的に提供できると確信した。呉市においては「総合案内」コールセンターを導入することによって自治体運営が効率化され、構造改革が新市庁舎建設に併せて実施された場合のアピールにつながると考える。役所の仕事内容が仕分けされ運営されると、職員・市民に満足感が得られる。市民からの質問に対する改善要求がきっかけになった「たらいまわしにされないこと」「相談すれば的確に回答して欲しい」「24時間対応してもらいたい」ということに答えていくことは、市民サービスの重要性をうたう市のすべき事である。それによって市民との信頼関係は構築されるし、市民の満足感は得られる。呉市にとって運営の効率向上が図れること、ひいては構造改革のアピールとなるという管理の基本である。

人を大切にする行政のシステムがひいては呉市を愛する人を育て、呉市に定着することにつながる。市民の案内という役割、質問に答えることにとどまらず、対話する中で得られることが期待される。

また、宮崎県は、コールセンターなど優遇制度によりIT企業の誘致をして成功しているが、呉市(広島県)においても重厚長大・ものづくり産業にこだわらない新しい企業誘致の方向性として波及効果の高いコールセンターを優遇制度の考慮によって誘致することを考えるべきだと思う。

コールセンターの誘致は、単に呉市の窓口の有効性にとどまらず、呉市に雇用の拡大、引いては消費などすべての面で呉市にとって活性化が図れると考える。