

北陸電力送配電における DX戦略ロードマップ



北陸電力送配電
キャラクター

そうた

2023年 8月 4日

未来へ、めぐらせる。  北陸電力送配電

安定供給の確保を大前提に、カーボンニュートラルの実現に向け送配電網の次世代化を推進します。

トップメッセージ

「カイゼン・改革・DX推進」を核に徹底的な効率化・低コスト化等による財務基盤の安定・強化を図ると同時に、全てのお客さまのために、お客さまファーストで行動し続け、全国トップレベルのサービスをお届けします。

「安全最優先」、「安定供給」、「お客さまからの信頼」、「公平・中立・透明な業務姿勢」等変えてはならない当社のDNAはしっかりと継承・深化させる一方、世の中の大きな変化にも着実に対応し、新たな発想や工夫を積極的に取り入れ、「改革」と「創造」にも挑戦してまいります。

代表取締役 社長 棚田 一也



北陸電力送配電の 目指す姿

私たち北陸電力送配電は
北陸電力グループの理念の下
目指す姿を達成し、北陸地域
の発展に貢献していきます。



強固な事業基盤確保と電力・サービス品質の維持・向上

ステークホルダーからの信頼獲得

「発展し、進化し続ける企業」に向けた挑戦と創造

地域への貢献

公平・中立・透明

挑戦と創造

北陸電力送配電株式会社 中期経営計画

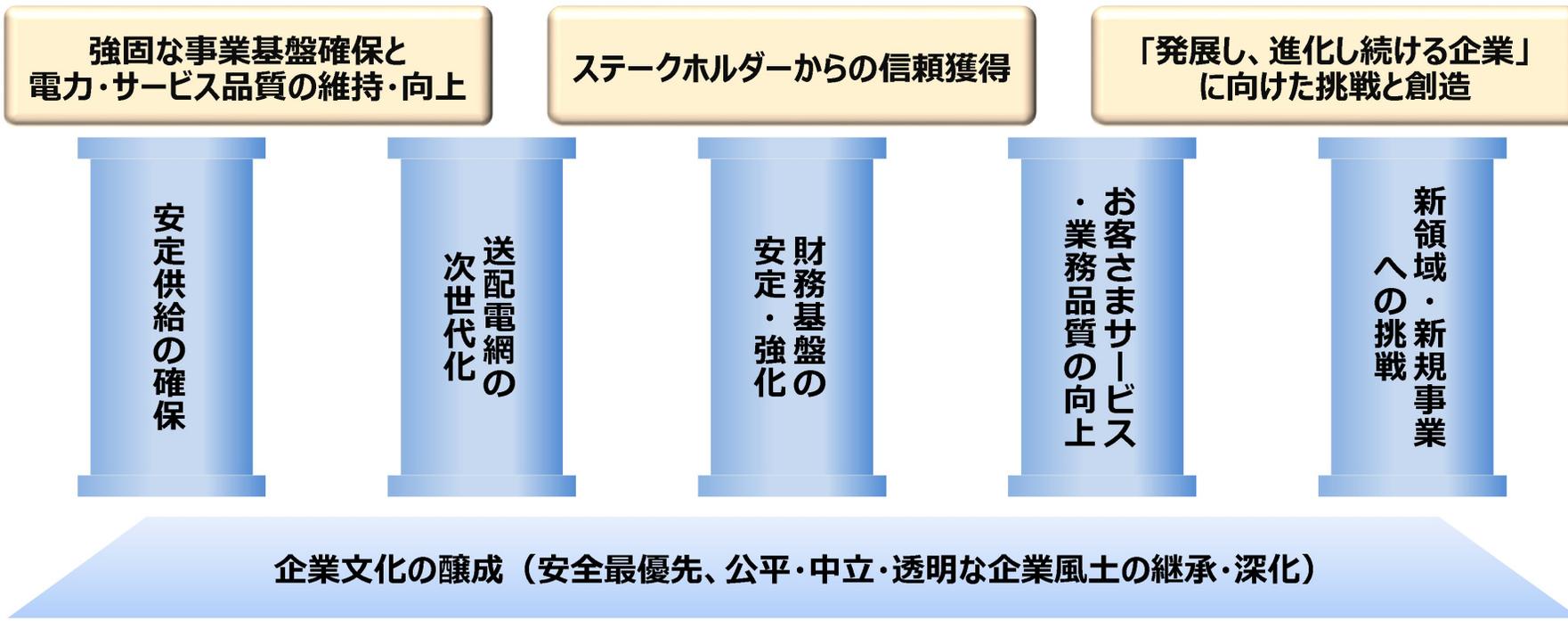
<2022~2027年度>

北陸電力グループ理念

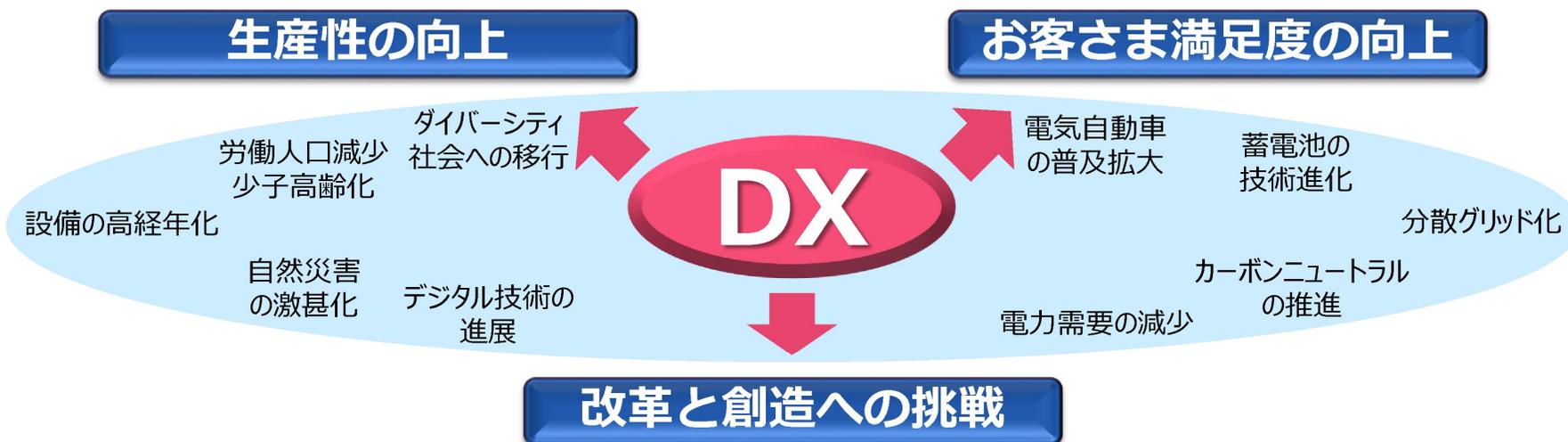
Power&Intelligenceでゆたかな活力あふれる北陸を

「北陸電力送配電株式会社 事業計画 <2023~2027年度> (2022年12月公表)」より

経営ビジョンと戦略



社会環境の変化



生産性の向上

徹底的な効率化・低コスト化により
強固な事業基盤を確立

データ活用による
業務高度化

エッジデバイス^{※1}活用
による現場DX

ITツール活用による
自動化推進

システム基盤の
モダナイゼーション^{※2}

お客さま満足度の向上

公平・中立・透明な業務姿勢の下、
お客さまサービスや業務品質を向上

カスタマーサポートの
迅速化

事業者間プロセスの
効率化

DX

改革と創造への挑戦

全社員が自らの意思でカイゼン・改革・DXに取り組み、
新たな価値を創造するマインドを醸成

DXを推進する人財の育成



※1：末端に配置される高度な計算機能を備えた
情報端末（スマートフォンやドローン等）

※2：最新の主要な技術や手法で刷新すること

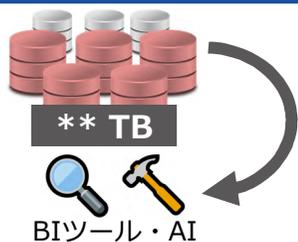
目指す姿の達成に向けたDX戦略

1. データ活用による業務高度化
2. エッジデバイス活用による現場DX
3. ITツール活用による自動化推進
4. システム基盤のモダナイゼーション
5. カスタマーサポートの迅速化
6. 事業者間プロセスの効率化
7. DXを推進する人財の育成

1. データ活用による業務高度化

- 複数システムのデータを取込・整形・蓄積・分析するための「データ分析基盤」を構築し、業務に活用します。
- データ分析による設備の合理化や品質の向上など、データに基づいて業務を高度化していきます。

データ分析基盤 構築・蓄積

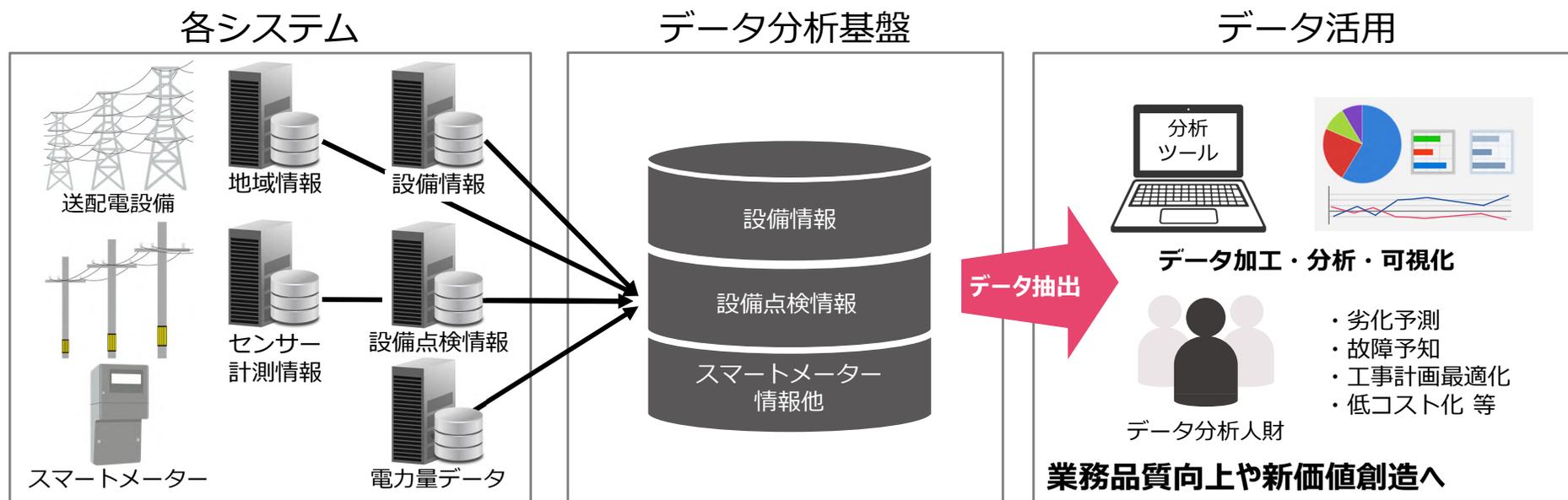


- スマートメーター等データ活用の推進（データの民主化）
- ビッグデータ前提のデータ分析基盤の構築
 - 多様なシステムとのデータ連携
 - データ分析に向けたアナログ値のデジタル化、データ蓄積

業務高度化



- データの効率的な抽出・分析による業務の高度化
- 需要や再エネ出力の予測に基づく設備の合理化（スリム化）
 - 劣化予測・故障予知に基づく設備保全の精度向上（低コスト化）
 - データによる価値創造・社会貢献



当社保有の各種データ



データの集約化



データ分析・可視化により業務を高度化



2. エッジデバイス活用による現場DX

- 現場業務に、業務用スマートフォンやドローン等の先進的エッジデバイスを積極的に導入します。
- 未来志向の考えのもと、現場業務を安全性・信頼性・生産性の高いスマートなやり方へと変革していきます。

エッジデバイス活用推進

スマートフォン・ドローン・IoT機器等のエッジデバイス活用の推進



レガシー端末は廃止

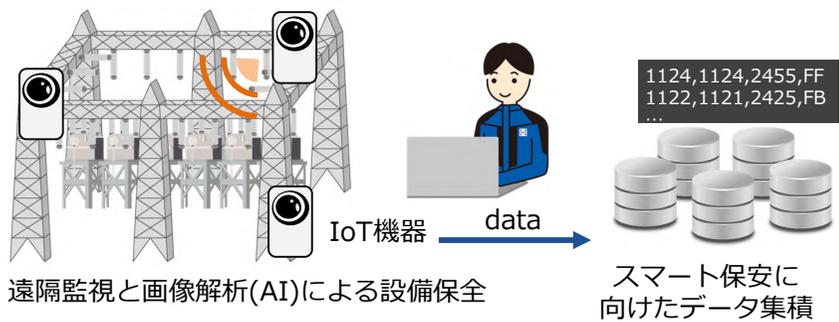
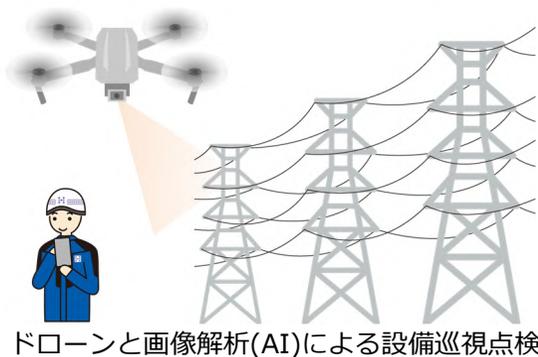
- 多様な端末を廃止しスマートフォンへ統合、業務用アプリの拡充
- 目視等の五感に頼っていた業務へのセンサーデバイス活用
- 設備巡視点検へのドローン活用
- データ収集・共有へのIoT活用

現場業務のスマート化

先進デジタル技術の活用による高品質でスマートな業務へ変革



- センサー・AI (画像認識/劣化予測 等) 活用による業務の自動化や信頼性・安全性の向上
- ドローン活用による作業安全の向上と設備点検診断の効率化・精度の向上
- IoT活用による情報連絡の迅速化、データ収集の効率化





3. ITツール活用による自動化推進

- 先進的ITを活用できる環境を整備し、利便性に優れるITツールの業務への活用を推進します。
- オフィス業務の省力化・効率化を図ることで、人財をコア業務やナレッジワークへシフトしていきます。

ITツール活用推進

オフィス業務への利便性に優れるITツール活用の推進 (ITの民主化)

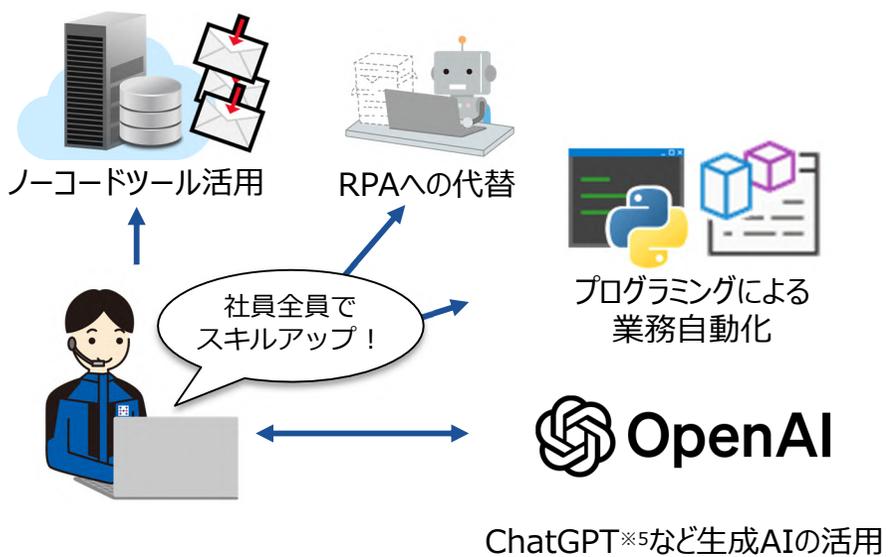
- 社内のSaaS※3活用環境整備
- ペーパーレス化や業務効率化を図れるノーコードツール※4の活用
- RPAによる多量かつ定例的業務の代替
- 業務へのプログラミング活用

業務の自動化

ITツールにより業務の自動化を推進し人は新たな働き方へシフト

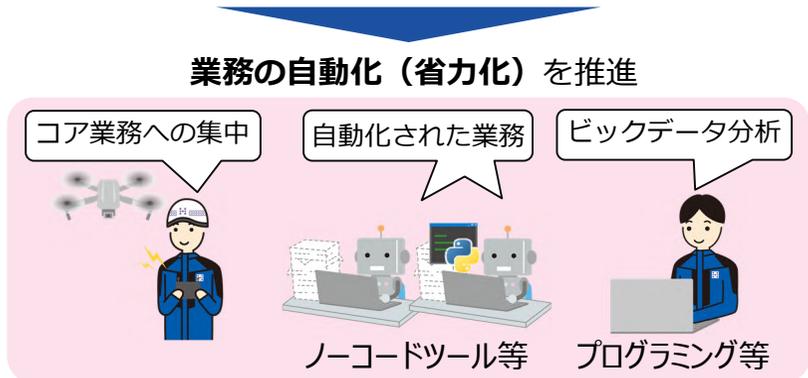


- SaaS活用による関係者間での業務連絡・共有の効率化・迅速化
- 業務自動化による省力化・品質向上
- コア業務・ナレッジワークへの人財配分
- 仕事のやり方改革による就労意欲向上



ITツール活用の社内環境整備

※ 3 : Software as a Serviceの頭文字の略称で、クラウドを利用しソフトウェアを提供するビジネスモデル
 ※ 4 : プログラミングを行わず非IT部門でも簡単な画面操作だけでシステムを開発するツール
 ※ 5 : AIの研究および展開を行う企業であるOpenAIが提供するサービス (ChatGPT)。OpenAI is an AI research and deployment company.





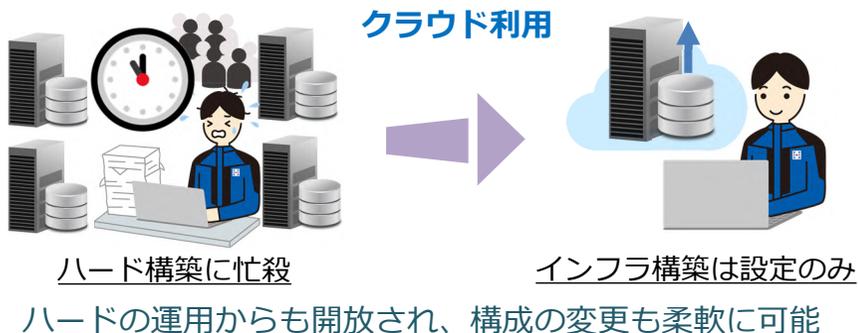
4. システム基盤のモダナイゼーション

- 業務プロセス見直しを推進するとともに、モダンなシステム基盤の整備を着実に進めます。
- クラウドやローコードツール※6利用により、アジリティ※7、費用対効果に優れるシステム開発を実現するとともに、システム間の連携強化等により利便性に優れるシステムを構築していきます。

システム再構築 クラウド化

レガシー文化 (二重入力、オンプレ※8、スクラッチ※9等) からの脱却

- 二重入力からの脱却のためのシステム間連携を強化
- 業務プロセスを見直したうえでシステムを再構築
- クラウドサービス (SaaS) の利用ルールを整備
- 長期間かかるウォーターフォール開発だけでなく、業務目的に応じてクラウドやローコードツールを活用



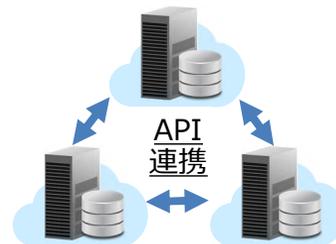
環境変化 への適応

アジリティ・費用対効果・利便性に優れるシステム

- ユーザーの二重入力解消、ペーパーレス化の実現
- 将来変化に対応できる拡張性に優れた社内基盤整備
- クラウド利用による開発工数や期間の削減、経済的な運用
- 制度や組織変更に伴う必要機能をアジャイルに開発



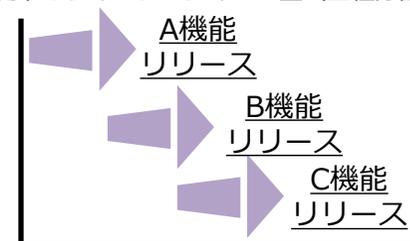
API※10連携の強化



データの二重管理解消し、有効活用

アジャイル (機能分割) な開発

従来はウォーターフォール型 (工程分割)



※6 : 一部のプログラミングと画面操作による機能追加でシステムを開発するツール
 ※7 : 変化に対応し、迅速かつ柔軟に適應する能力
 ※8 : システムやソフトウェアを自社で保有し運用すること
 ※9 : 独自に設計書から構築する開発手法

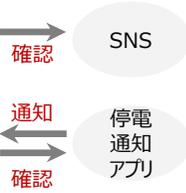
※10 : Application Programming Interfaceの頭文字の略称で、別々のシステム間のデータ授受や操作を、汎用的な手続きでできるようにしたもの

5. カスタマーサポートの迅速化

- お客さまのニーズを的確にとらえ、満足度の向上につながる施策を推進します。
- お客さま対応にITを活用し、手続きの短縮等運用を効率化して、申出に迅速に対応していきます。

申出対応へのIT活用

お客さま申出対応業務へのIT活用の推進

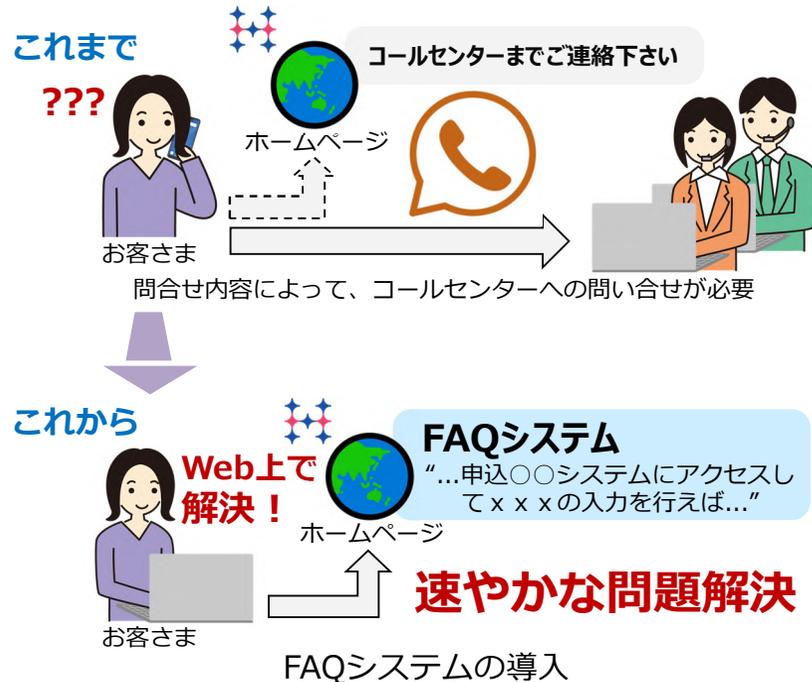
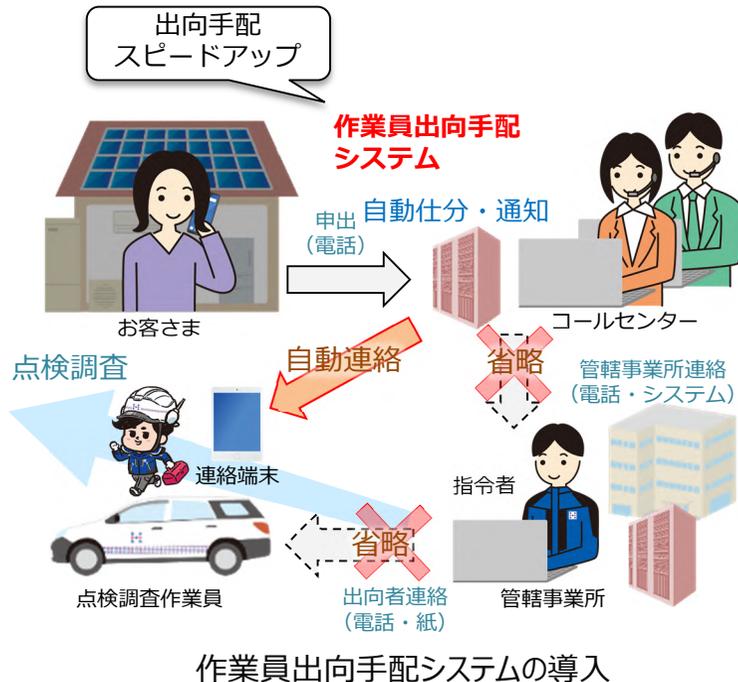


- 作業員出向手配のシステム化による間接業務の省略
- 小売電気事業者さまとのAPI連携によるお客さま申出情報の共有
- 停電情報のプッシュ通知やFAQシステムによる情報提供

申出対応の迅速化

お客さまのお困り事や申出に対し迅速かつ的確な対応

- 作業員手配業務システム構築による訪問調査申出お客さま宅への作業員出向の迅速化
- 事業者間のAPI連携によるお客さま対応の迅速化
- FAQシステム導入による速やかな問題解決

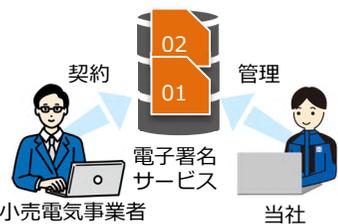


6. 事業者間プロセスの効率化

- ビジネスパートナーの皆さまのニーズを的確にとらえ、満足度の向上につながる施策を推進します。
- 各種手続きにITを活用し、省力化や時間短縮に取り組み、事業者さまの利便性向上を図っていきます。

プロセスへのIT活用

事業者との各種手続きへのIT活用の推進

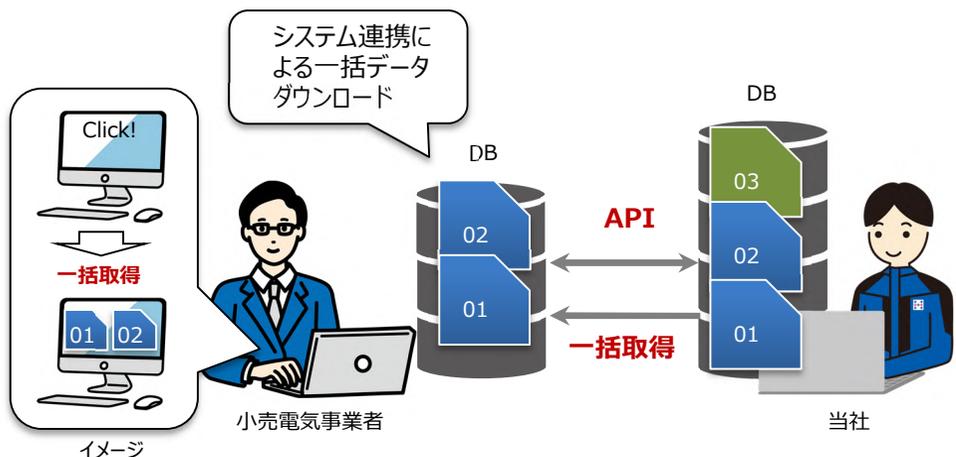


- 小売電気事業者とのシステム連携（API連携）
- 発電事業者との書面手続きのWeb化
- 事業者との契約手続きへの電子署名サービスの活用
- 工事施工者との情報共有ツールの活用

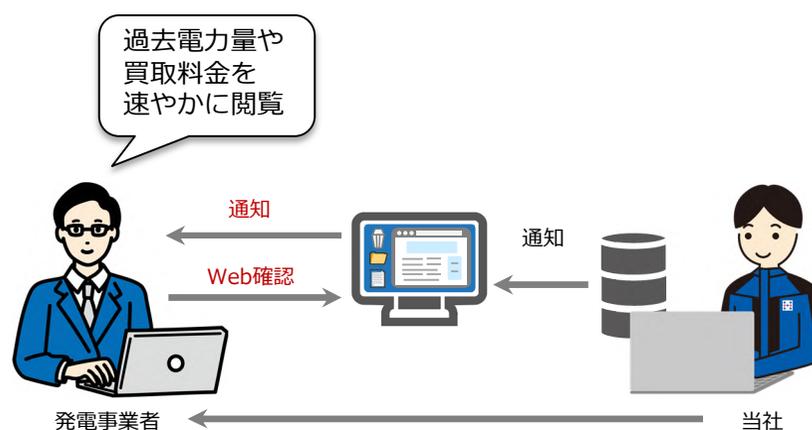
利便性向上

IT活用により事業者の当社との対応において利便性を向上

- システム連携による小売電気事業者の業務省力化（データ共有、ダウンロード）
- 再エネ買取お知らせのWeb化による発電事業者の情報収集の容易化
- 電子署名サービス活用による事業者双方の業務省力化（ハンコレス・郵送レス）
- 工事施工者の当社との情報共有の迅速化・省力化



小売電気事業者システムとのAPI連携



再エネ買取お知らせWeb化



7-1.DXを推進する人財の育成

- 従業員の意識を改革し、自律的にカイゼン・改革・DXを推進する企業風土の実現を目指します。
- 業務のカイゼン・改革とDXの双方からアプローチを行い、人財育成を強化していきます。

目指す人財像

あるべき姿に向け、自ら考え、判断して行動できる人財

コミュニケーションとリーダーシップで職場を活性化できる人財

改革と創造の
マインドを持ち
新技術・サービスを
開拓できる人財

カイゼン・改革人財教育

- トヨタ式カイゼン
 - 全従業員向けのカイゼン教育
 - 職場のリーダーに対するマネジメント教育
- 業務改革
 - 業務フローを可視化し、ムダの排除による既存業務の抜本的見直し

DX人財教育

- デジタル技術の活用推進に向けた教育
 - 全従業員向けのDXリテラシー※11教育
 - 先進技術/AI、クラウド/ネットワーク、プログラミング、セキュリティ分野の教育
- 新たな価値の創造
 - データサイエンス、ビッグデータの分析・解析

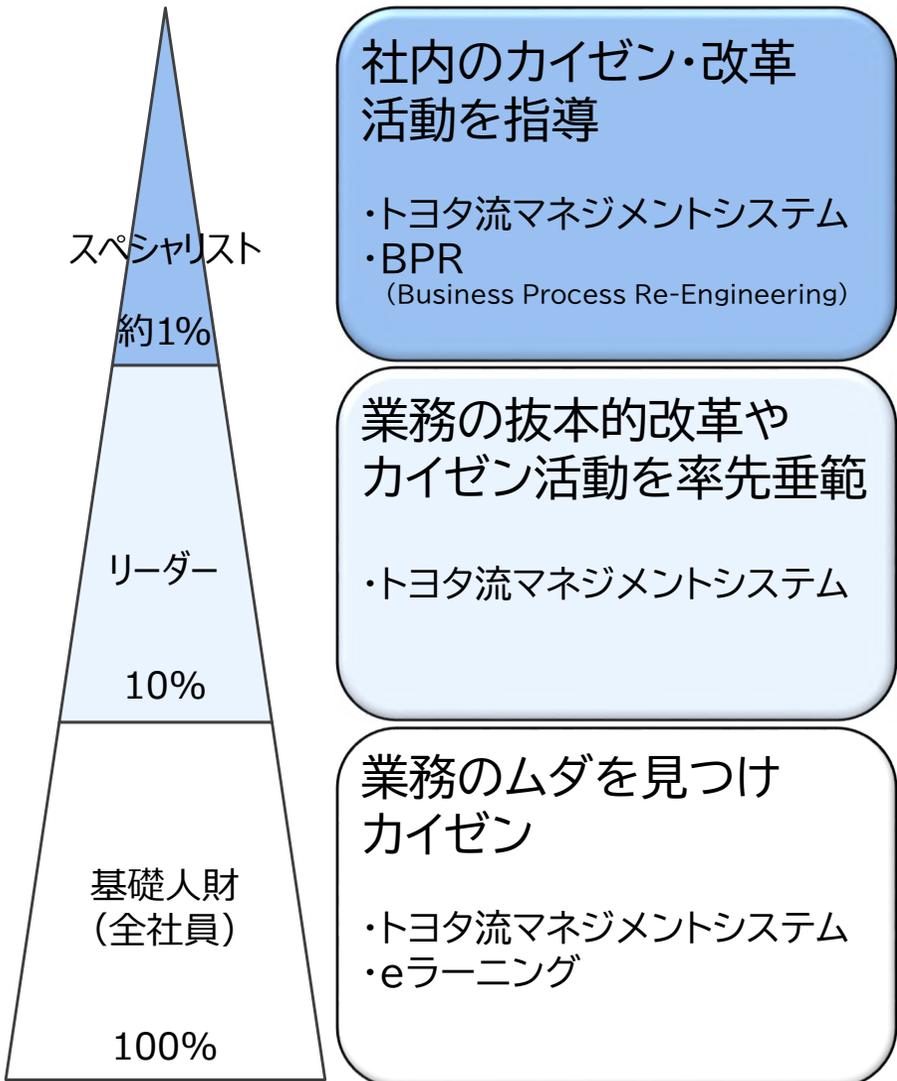
※11：デジタル技術を正しく解釈し利用できる基礎的な知識・スキル



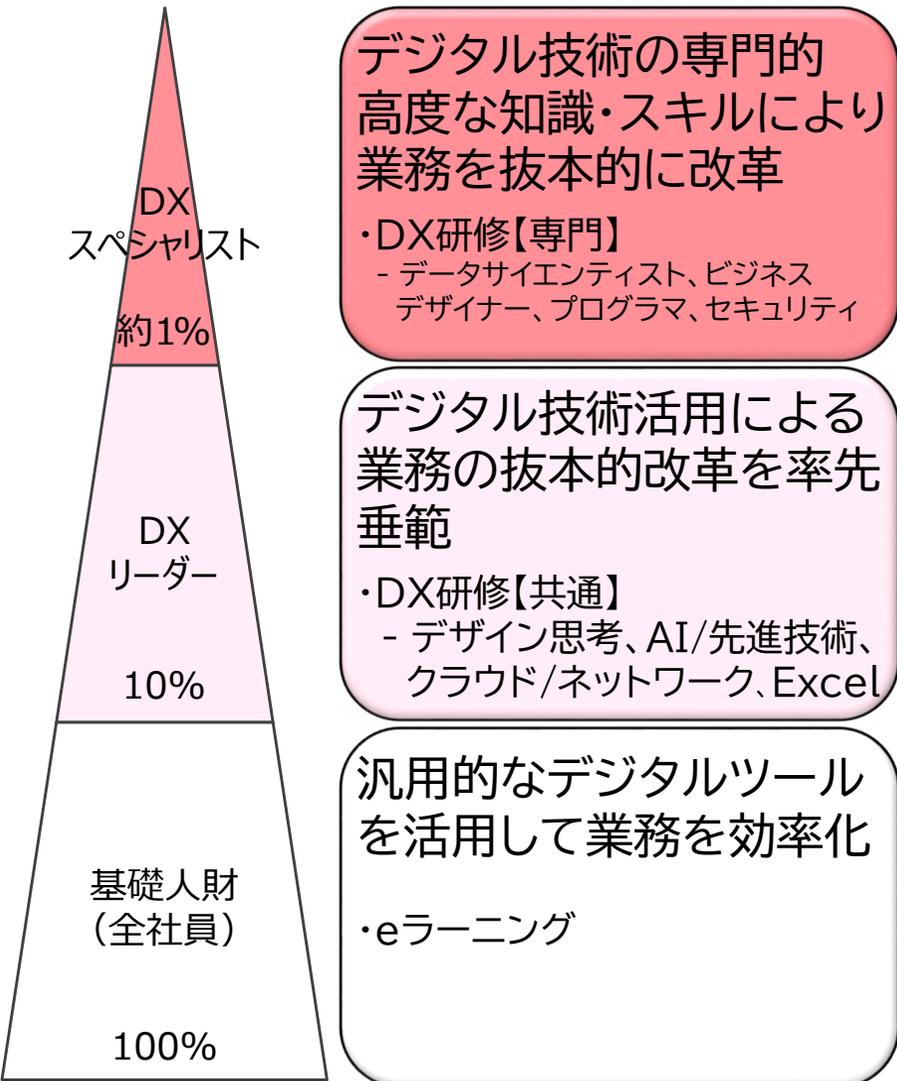
7-2. 人材育成の目標

カイゼン・改革とDXの人財はそれぞれ3階層に区分し、階層別に教育を充実して人材を育成していきます。

カイゼン・改革人財



DX人材

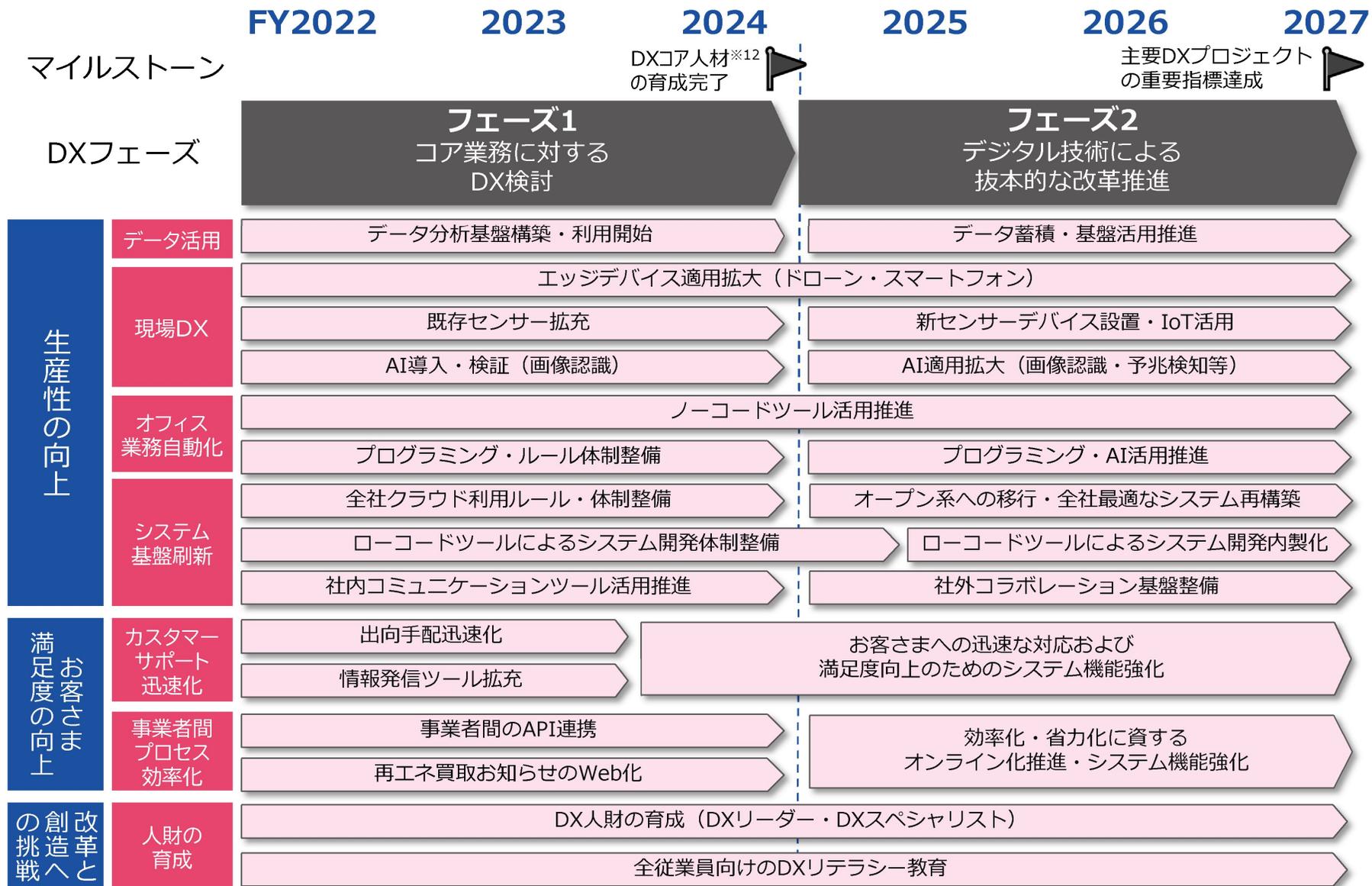


DX戦略ロードマップ°

8. ロードマップ
9. 重要業績評価指標
10. カイゼン・改革・DX推進体制



8. ロードマップ



※12：“DXコア人材”とは、DXスペシャリストも含むが、ここではDXリーダーを指す



9. 重要業績評価指標

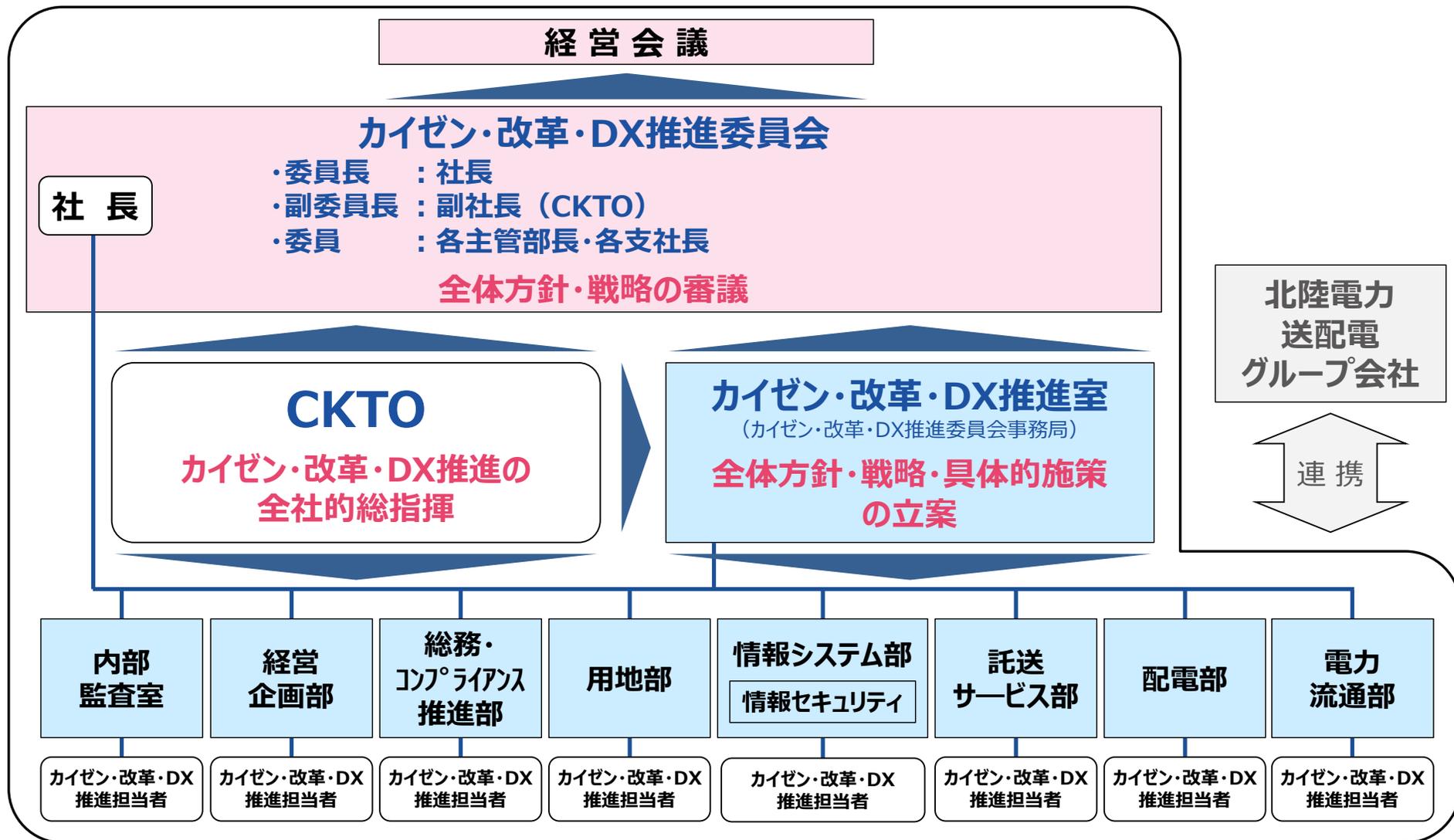
重要業績評価指標を設定し、達成度をモニタリングしてPDCAを回すことで、DXを着実に進めてまいります。

戦略方針	施策	施策の管理項目	重要指標
生産性の向上	徹底的な効率化・低コスト化	主要システムのマイグレーション※13	デジタル化によるコスト削減効果： 22億円 (2027年度)
		各種自動化プロジェクトの遂行	
お客さま満足度の向上	お客さまサービス・業務品質の向上	停電発生時の迅速な対応	情報提供多様化に対する満足度： 2022年度指数 +10%向上 (2027年度)
		情報提供等の多様化推進	
改革と創造への挑戦	改革と創造のマインド熟成	DXリーダーの認定数	DXリーダー育成： 従業員10名につき 1人の割合 (2024年度)
		DXスペシャリストの認定数	

※13：現行のシステムが持つデータやロジックを新しいシステム環境に移行すること

10. カイゼン・改革・DX推進体制

「カイゼン・改革・DX推進委員会」および「CKTO※14」と「カイゼン・改革・DX推進室」が三位一体となり、全社を挙げて、カイゼン・改革・DXを推進してまいります。



※14 : Chief Kaizen and Transformation Officerの頭文字の略称、チーフ・カイゼン・改革オフィサー

未来へ、めぐらせる。



北陸電力送配電