

2025 年 11 月 11 日

NTT 東日本株式会社 神奈川事業部

インフラ事業者（電気・ガス・通信）の社員交流会を開催しました ～ 地域インフラの UX 向上をめざして連携強化へ ～

NTT 東日本株式会社 神奈川事業部（執行役員 神奈川事業部長：相原 朋子、以下「NTT 東日本 神奈川事業部」）は、東京ガスネットワーク株式会社 神奈川事業部（神奈川事業部長：中上 泰二郎、以下「東京ガスネットワーク」）、東京電力パワーグリッド株式会社 神奈川総支社（執行役員 神奈川総支社長：劉 伸行、以下「東京電力パワーグリッド」）とともに、将来的に各社の中核業務を担うことが期待される社員を対象とした第 2 回交流会を開催しました。



1. 背景・経緯

NTT 東日本、東京ガスネットワーク、東京電力パワーグリッドの 3 社は、2022 年 11 月 18 日に締結した「インフラ事業における「持続安定化」や「地域価値の向上」に資する取り組みの推進を目的とした連携協定」＜*1＞を機に、インフラ基盤の持続安定化（Stabilization）、社会価値の向上（Solution）、豊かな未来に向けたイノベーション（Innovation）を連携の 3 つの軸として様々な検討を進めています。

神奈川県内においても 3 社の連携を強化し、神奈川エリアのレジリエンス向上とインフラ事業者に対する地域からの信頼を更に高めることを目的に、2024 年 7 月から社員の交流会を開始し、昨年度は全 3 回の交流会を通じて各社業務の相互理解促進、行政対応における課題の共有、相談・連絡体制の構築による情報共有の迅速化など、具体的な成果を得ることができました。

これを受け、2025 年度も交流会を継続し、2025 年 7 月から 2026 年 3 月までに全 3 回の開催を予定しています。本年度は、UX（ユーザーエクスペリエンス）の理解促進や、各社の強み・知見の相互理解を深めることを目的としています。

＜*1＞ https://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20221118_01.html

2. 交流会の概要

以下のとおり、第2回交流会を実施しました。

- (1) 日時 : 2025年10月30日(木) 13時~17時
- (2) 会場 : NTT 東日本 ネクストサイト横浜山下ビル (神奈川県横浜市中区山下町199)
- (3) 参加者 : NTT-ME 6名、東京ガスネットワーク6名、東京電力パワーグリッド6名
- (4) 内容 :

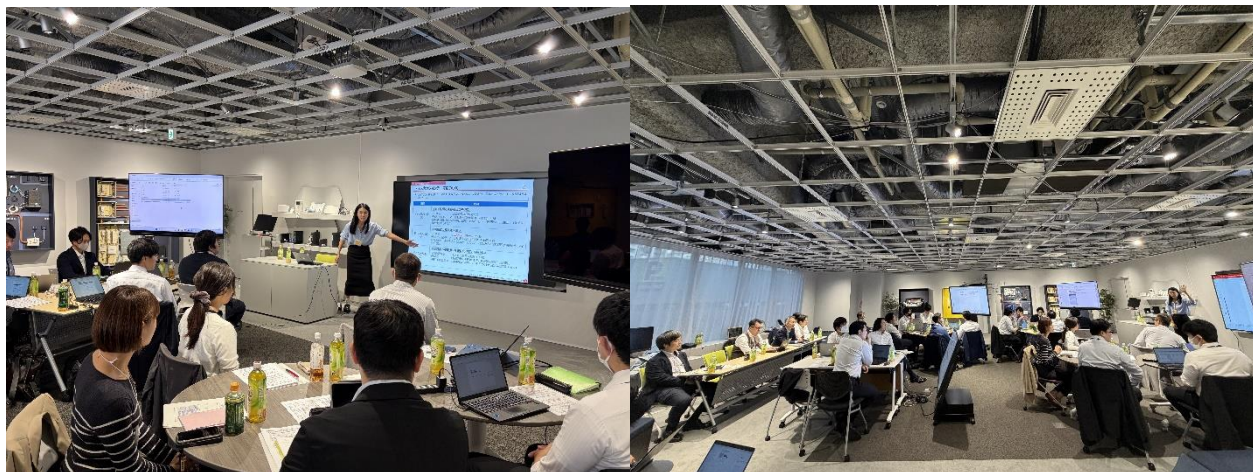
①通信設備の見学

NTT 東日本の基地局から家庭まで光回線がつながる仕組みについて模型を用いた説明を実施しました。



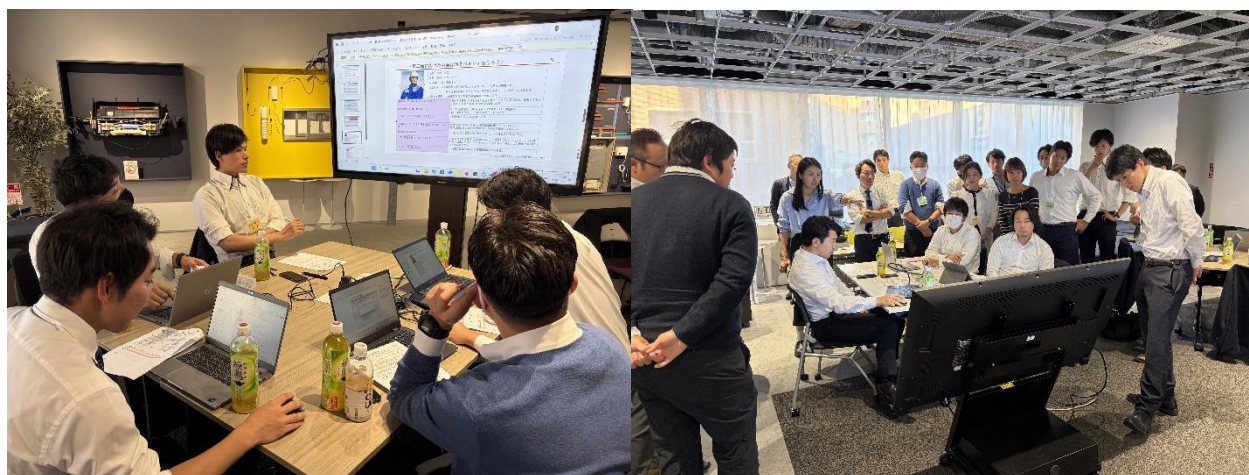
②カスタマージャーニー作成のポイント学習

顧客視点に立った課題発見から、マーケティング戦略の基礎、カスタマージャーニーの設計・活用方法等について学びました。



③三社連携による新たな顧客体験創出に向けたディスカッション

班に分かれ、各社のリソースを組み合わせお客様の不便を解消するアイデアを検討しました。



3. 今後の予定

今後、各班で作成したカスタマージャーニーを基に現状分析、感情や行動・ペインポイントを洗い出し、顧客体験向上に向けた業務課題を明確化することで、課題に応じた解決策をブラッシュアップし、2026年2月に各社幹部へUX向上施策の提案を行う予定です。

<参考：第1回交流会の様子>

■第1回：2025年7月28日 東京ガスネットワークにて開催

・東京ガスネットワーク技術研究所の見学



・UXの考え方を学び、業務フローの改善に向けたディスカッションを実施



【本件に関する報道機関からの問い合わせ先】

NTT 東日本 神奈川事業部 企画総務部 企画部門 広報担当

TEL：045-226-6123 MAIL：kanagawa-kouhou-ml@east.ntt.co.jp