



## 情報公開とコミュニケーション活動

積極的な情報公開をはじめ、広く社会とのコミュニケーションを図り、そのニーズを的確かつ迅速に事業活動に反映します。

### 情報公開推進体制の整備・充実

経営の透明性を確保し、社会の信頼を一層高めるため、「九州電力情報公開の心構え」を制定し、毎月の社長記者会見や随時の記者発表、IR説明会、ホームページなどを活用し、積極的な情報公開を行っています。

このような情報公開の推進体制として、本店各室部の情報公開責任者（グループ長）で構成する「情報公開責任者連絡会議」をはじめ、「支店情報公開担当者連絡会議」や「グループ広報担当者連絡会議」などを設置するとともに、情報発信計画の策定及び発信状況の定期的なチェックなど、情報公開推進のためのPDCAサイクルを着実に実施しています。

#### 情報公開に関するお客さま満足度調査結果 (2006年7月～8月調査実施)

◆九州電力は、マイナス情報（停電、事故、不祥事等）も含め、積極的に情報公開を行うなど、経営の透明性が高い

⇒「そう思う」と「まあそう思う」の合計値：47.4%

#### 九州電力情報公開の心構え

当社は、企業としての社会的責任を深く認識し、「九州電力グループ行動憲章」に基づいた公平・公正な事業活動に徹するとともに、公益を担うものとして地域共生の基本理念のもとに、事業活動の透明性を確保し、お客さまのご理解と信頼を得るよう努めていかなければなりません。

このため、社員一人ひとりが、以下の心構えで、情報公開を推進していくこととします。

- 1 お客さまに対し、積極的に情報を公開しよう。
- 2 お客さまの気持ちに立って、わかりやすく、迅速、的確な情報公開を心掛けよう。
- 3 あらゆる機会を通じて、お客さまの情報ニーズを把握しよう。
- 4 お客さまの間に意識・認識のズレが生じないように、常に自己点検しよう。

### 非常災害時・緊急時の広報体制強化

台風や地震等の非常災害時・緊急時には、「非常災害情報システム」や「お客さま停電情報システム」等により正確に停電状況などを把握し、お客さまからのお問合せに対応するとともに、報道機関やホームページなどを通して広く情報提供を行っています。

2006年度には、携帯端末向けの非常災害時の停電情報提供を全社に拡大し、お客さまサービスの向上を図りました。

#### 台風時等の広報体制の充実を目指して

2006年9月の台風13号においては、長時間の停電でお客さまにご迷惑をおかけしました。

その反省点やお客さまの声を踏まえ、台風等の非常災害時や緊急時にお客さまが必要とされる情報を迅速に把握し、様々な媒体を通じて広く提供できるよう、広報体制の更なる充実を目指して、対応策を検討し、実施していきます。

[対応策]

- 電話受付体制の強化
- 当社ホームページ(パソコン版、携帯版)による市区町村ごとの復旧見込み情報などの提供
- 自治体・報道機関との連携強化などによる情報発信体制の充実

## 原子力情報の適宜・適切な発信

原子力情報ホームページ [http://www.kyuden.co.jp/nuclear\\_index](http://www.kyuden.co.jp/nuclear_index)

当社はエネルギーセキュリティの確保、経済性及び環境への適合などを総合的に勘案し、原子力を中核としてバランスのとれた電源開発を推進しています。

原子力について、お客さまから信頼し安心していただけるよう、これからも適宜・適切な情報発信に努めるとともに、プルサーマル計画及び次期原子力開発へのご理解につながる広報活動を行っていきます。

### 原子力発電所見学会

お客さまに原子力発電についてご理解いただくため、見学会を実施しています。

原子力発電所に隣接した展示施設では、原子炉の働きや原子力発電の仕組みを紹介した映像や原子力発電所で実際に使われている機器等を展示し、見学に訪れたお客さまのご理解に役立てています。

#### 玄海エネルギーパーク

玄海原子力発電所の敷地内に広がる「玄海エネルギーパーク」は、科学のエネルギーと九州の人のエネルギーをテーマにした楽しい展示施設「玄海PRセンター」を中心に、太陽や風、水、四季折々の自然とふれあう太陽のひろばやスポーツ施設も備えています。人と自然と原子力を中心とした様々なエネルギーとのふれあいのテーマパークです。



### 原子力対話訪問活動

地域のオピニオンリーダーとの双方向コミュニケーションを図るため、様々な機会を捉えて、原子力についてご理解いただくための対話訪問活動を実施しています。

### 講演会・イベント

原子力をはじめとするエネルギー問題等についてご理解いただくため、エネルギー講演会や次世代層を対象とした科学実験講座、学校への出前授業など様々な活動を実施しています。

#### 「体験! おもしろサイエンス」

学校で理科実験を体験することが少なくなった子ども達に様々な実験を通して、エネルギーや資源、原子力などに関心を持ってもらうため、2007年度から九州各地で体験型イベント「体験! おもしろサイエンス」を実施しています。



### 各種媒体を用いた活動

原子力発電やプルサーマルについてご理解いただくため、マスメディアなど、様々な媒体を活用した広報活動を展開しています。当社提供番組等でのCM放送やCMと連動した新聞広告、インターネットを活用した広報活動も積極的に実施しています。

また、原子力やエネルギー問題をイラスト等でわかりやすく解説したパンフレットを作成し、見学会や講演会等で配布し、お客さまのご理解に役立てています。

#### 女性向け情報誌「そら」

女性をターゲットに身近な生活の話題とエネルギー・原子力などを絡めたテーマを毎回設定し、エネルギーについての理解を深めることを目的とした情報誌で、年4回発行しています。また、読者を対象として、有識者を講師とした関連イベントも年3回開催しています。



## IR活動の推進

株主・投資家の皆さま向けホームページ [http://www.kyuden.co.jp/ir\\_index](http://www.kyuden.co.jp/ir_index)

当社は、株主・投資家の皆さまとの双方向コミュニケーションの充実により、信頼関係の構築と満足度向上を図るため、「IR基本方針」を定め、その基本姿勢と行動指針に沿った様々なIR活動を推進しています。

具体的には、国内外の機関投資家・個人投資家・アナリストに対して、当社事業活動に関する透明性・信頼性を確保するために、経営層によるIR説明会や経営層・IR責任者による国内外の投資家訪問、施設見学会などを定期的に行っています。

### IR基本方針

#### IR基本姿勢

- ◆当社は、経営品質を高め、企業価値の持続的向上を図ることによって、株主・投資家の皆さまの満足度向上に努めます。
- ◆積極的な情報開示や双方向のコミュニケーションを継続的に実施することにより、資本市場から適正に評価していただくとともに、株主・投資家の皆さまとの信頼関係を構築します。

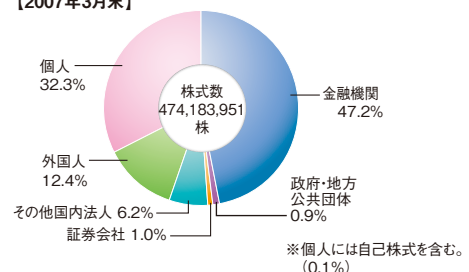
#### IR行動指針

- ◆適時・的確かつ積極的に伝えますー透明性の高い情報開示ー
  - 法令を遵守し、適時・的確に開示します。
  - 投資判断に必要な会社情報を積極的かつわかりやすく開示します。
  - 開示情報へのアクセス機会の公平性を確保します。
- ◆皆さまの意見を適切に活かしますー双方向コミュニケーションの重視ー
  - 当社からの情報開示だけでなく、株主・投資家の皆さまとの双方向のコミュニケーションを重視します。
  - 株主・投資家の皆さまからのご意見やご要望を社内にフィードバックし、業務運営に適切に反映させていただきます。
- ◆全社一丸となって取り組みますー組織的なIR活動の実践ー
  - IRは経営の重要事項の一つであると認識し、経営トップのリーダーシップのもと、全社一丸となった活動を展開します。
  - 効果的な双方向コミュニケーションの前提となる全社IR意識の向上に努めます。

また、当社のホームページにおいて、各種説明会資料やIRツール、財務情報、株式情報などを公開し、誠実かつ公平な情報公開を心がけています。

株主総会においても、インターネットによる議決権行使の仕組みの導入や事業報告のビジュアル化を行うなど、株主の皆さまの視点に立った参加しやすくわかりやすい総会の運営・推進に努めています。

#### ▼株主構成 【2007年3月末】



## コミュニケーション活動の充実

当社の事業内容をご理解いただき、社会の皆さまからのご意見・ご要望に対して誠実かつ迅速にお応えするため、様々な機会を通じてステークホルダーとのコミュニケーションを図っています。

### お便りBOX

広く社会の声を集めるため、電話・投書などのほかに、当社ホームページ上に「お問い合わせ」のコーナーとして、「お便りBOX」を設置しています。

また、いただいたご意見・ご要望やご質問に対して、速やかにお応えする体制を整えています。

#### ▼お便りBOXお問合せ件数

	2004年度	2005年度	2006年度
件数	1,145	1,226	2,371

### 九電アドバイザー制度

社外の有識者の方々に「九電アドバイザー」(現在12名)を委嘱し、経営活動全般に対するご意見・ご要望を、社長、副社長など当社経営幹部が直接お伺いし、経営活動の参考にしています。

なお、支店においても、支店長との懇談会を適宜開催しています。

## お客さま懇談会

地域のお客さまからのご意見・ご要望を事業活動へつなげていく場として、地方自治体、議員、各団体代表、町内会・婦人会代表、大口のお客さまなど、地域のオピニオンリーダーの方々を対象に、営業所主催の懇談会を開催しています。

懇談会は、各営業所長をはじめ、社長（2か所/年）や支店長が出席するものも含めて、九州各地で開催しています。

## 対話訪問活動

お客さまや社会との信頼関係を深めるため、毎年10月の「九電お客さまありがとうございますキャンペーン」など様々な機会を捉えて、地域のオピニオンリーダーの方々などへの対話訪問活動を行っています。

### 大分支店「みらいキッズクラブ」

環境問題やエネルギー問題は、行政や企業だけではなく、お客さまや地域の皆さまと共に考え、取り組んでいくことが重要と考えています。

大分支店では、小学生と保護者の方に、環境問題やエネルギー問題への意識を高めていただくため、会員制の「みらいキッズクラブ」を2004年4月に設立し、年間を通じて、植林活動や発電所見学会など、親子での体験学習イベントを行っています。会員数も順調に増加中で、2007年3月末現在で310名になっています。



### みらいキッズクラブに参加して

みらいキッズの募集の手紙をいつも楽しみにしています。手紙が届くと「おもしろそう。」と言いながらセッセと申し込んでいます。幅広い活動は子ども達をワクワクさせ、世界が広がっているなど実感しています。また、活動の中で友達もどんどん増えてくれれば・・・と願っています。さて、次は誰?どんな事?に出会えるかな?



若月 晶子さま  
千奈さん(小6)  
美香さん(小3)

 みらいキッズクラブホームページ [http://o.kyuden.co.jp/mirai\\_index](http://o.kyuden.co.jp/mirai_index)

## 九電アドバイザーの声

「常々社員に言ってるんです。『電気を供給してあげます。』ではなく、『電気を買っていただき有難うございます。』と(商品販売と同じで)、お客さまにいつも感謝の気持ちで接するように。そのうえで、『電化された生活はこんなに便利ですよ。』と営業活動を進めていくように。」

数年前の「お客さま懇談会」での松尾社長の言葉と記憶している。聞き逃せば何のことはない一言だけど、規制緩和以前には九電も独占企業的な歴史があり、その脱却を促しておられるのだなと思った。

従前、金融機関の利率や電気料金などの公共料金は、横並びの「護送船団方式」で、それが改められ、サービス(料金を含む)競争があるのは良いことだが、反面、消費者側にも少し意識改革をすべき点があると思う。

電気・水道などはいつも安定供給が当たり前と思っており、有難味意識が薄くなってきている。オール電化

が進めば、電力は生活のエネルギー源100%に近づく。

災害時の停電への備えは何をどうしておけばいいのか、停電時には我先に苦情が殺

到し、自分の家さえ復旧すればよいとの意識がある。(もちろん、会社からの十分な情報提供が前提ではある。)復旧工事にも手順があるから落ち着いて我慢する心構えも必要である。

「お客様は神様」意識も困るし、「会社(専門家)に任せてくれ」でも受給者の備えが疎かになってしまう。客と会社、双方が安心・安全を共有するためには、節電、災害時の備え(家庭)、災害復旧の情報提供手段などについて、コミュニケーションを一層深めていくことが大切である。



北九州商工会議所 専務理事  
光井 敏博 さま