

## 企業活動の 透明化



福岡支社で開催した「お客さまとの対話の会」(2012年3月)

### 「お客さまとの対話の会」を開催しました。

当社は、2012年3月から、各支社エリア(東京を除く)において、消費者団体や経済団体、NPOなど、様々な立場の方にご参加いただき、当社経営層と対話する「お客さまとの対話の会」を開催しました。

ご参加された皆さまからは、原子力への厳しいご

意見や、当社の発表する情報への不信感、電力の安定供給に対するご要望など、様々なご意見をいただきました。その一方で、このような顔の見える対話の場を評価するご意見もいただきました。(詳細はP9～10をご覧ください)

### 様々な機会をとらえて「お客さま対話活動」を実施していきます。

各事業所において、様々な機会をとらえて幅広い層のお客さまと直接顔を合わせた対話活動を展開

し、いただいたご意見・ご要望をこれからの事業活動に反映させていきます。

### 「九州電力グループ行動憲章」及び「コンプライアンス行動指針」を改正し、社内に周知徹底しました。

社会情勢の変化に対する高い感度を持って行動すること、事業活動の透明性を高めること、自治体との

健全な関係を維持することなどを行動憲章や行動指針に織り込み、全社員へ周知徹底しました。

#### 【主な改正内容】

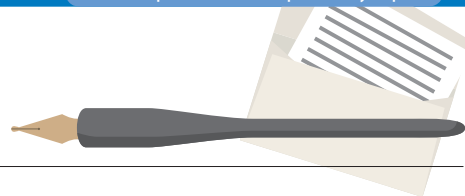
#### 「九州電力グループ行動憲章」

企業活動の透明化を図るため、以下の視点を追加

- 社会情勢の変化に対し高い感度を持つこと
- 事業活動における透明性を確保すること
- 対話を重視し、社会の声を真摯に受け止めること  
など

#### 「コンプライアンス行動指針」

- シンポジウムや説明会等において、本来の開催趣旨に反するような動員や意見投稿呼びかけ等を禁止する旨の記載を追加
- 自治体との健全な関係を構築するための取組みに関する記載を追加
- 不祥事発生時の対応(調査への協力等)を追加 など



## 原子力部門と火力部門を統合したほか、 「原子力の業務運営に係る点検・助言委員会」を設置します。

原子力部門と火力部門の統合により、多様な視点を確保し、業務運営の一層の透明性向上を図ることを目的に「発電本部」を設置しました。

両部門の統合により、人材交流による多様な視点をもった人材の育成や、双方の品質・安全管理ノウハウの水平展開による業務改善などの相乗効果も期待できると考えています。

また、地域における情報ニーズを踏まえた、より的確な情報公開を行うことを目的として「原子力コミュニケーション本部」を設置しました。

「発電本部」は発電所の運転など技術的な対応に専念し、「原子力コミュニケーション本部」が、お客さまや地域社会の価値基準、目線をしっかり持って、分かりやすく丁寧な情報発信を行っていきます。

これらに加え、各支社に「原子力広報・防災連絡員（原子力広報・防災担当）」を配置したほか、佐賀・鹿児島支社については、原子力関係職位を統括する「原子力コミュニケーション部」を設置しました。

また、原子力の業務運営における一層の透明性を確保することを目的に、社外有識者を中心とした「原子力の業務運営に係る点検・助言委員会」を新たに経営管理本部に設置します。

### 点検・助言委員会の概要

#### ●活動内容

当社の原子力の業務運営に対し、特に以下の事項について、客観的・専門的な立場から点検・助言

- ①コンプライアンス
- ②原子力の安全性
- ③社会とのコミュニケーション

※活動状況については、当社ホームページ等で公開

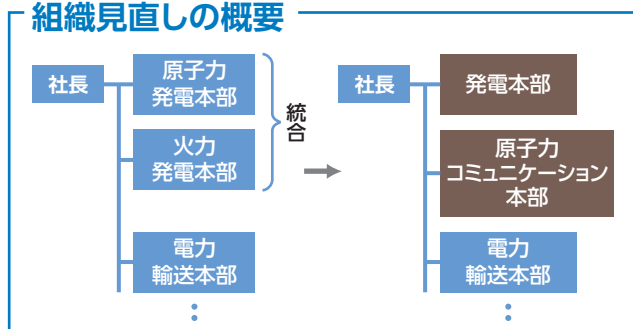
#### ●構成メンバー

以下のような社外の専門家等を、九州在住者を中心に4～6名程度を選任

- ・原子力関係の専門家
- ・CSR・コンプライアンス関係の有識者
- ・リスク・危機管理の専門家 など

このほか、社内から2名程度の委員を選任

### 組織見直しの概要



## マネジメント機能や 組織風土の改善



マネジメント研修でのグループ研究の様子

### マネジメント能力強化に向けた研修等を実施しました。

2011年11月～2012年1月にかけて、主任・副長・グループ長クラスの399名に対して、マネジメント研修を実施しました。

今回は、昨年6月の意見投稿呼びかけ問題についての意見交換を行い、コミュニケーションやコンプライアンス意識の問題、また、部門縦割り意識による弊害といった組織運営上の問題などについて学習し、

管理職のマネジメントの大切さをより具体的に意識してもらいました。

今後も、同様の研修を継続していくほか、経営幹部層についても、マネジメント能力強化に向けた研修や、他部門での業務経験やグループ会社等の要職経験を積ませる異動・配置などを実施していきます。

### 組織風土改善のためのワークショップ等を実施しました。

昨年11月から、企業体質・組織風土の改善をテーマに、様々な階層・部門からなるメンバーによる意見交換・対話をワークショップ形式で実施しています。ワークショップでは、既存の役職や業務を離れて、自由に発想・議論することで、当社の企業体質・組織風土の課題について振り返っています。

こうした過程で出された課題に真摯に向き合い一つずつ解決していくことで、企業体質・組織風土の改善を図っていくほか、従業員満足度や組織風土に関する調査(アンケート)についても、定期的を実施していきます。

#### ワークショップの開催実績(8月現在)

実施回数 121回  
参加者数 1,402名

#### 【主な意見(課題)】

- 変わることを回避する保守的な思考
- 各部門の使命感が強いあまり、部門最適となりがち
- 世間やお客さまに対する感覚が、部門や機関によって差がある



組織風土改善ワークショップの様子



## コンプライアンス推進体制を再構築しました。

意見投稿呼びかけ問題等一連の事象の再発を未然に防止するため、以下の取組みを実施しました。

### コンプライアンス所管部門の一元化

コンプライアンス推進に関する計画、教育、モニタリング等を、これまでは異なる3本部にて分担して実施していましたが、今後は地域共生本部に一元化し、主体的な責任体制でコンプライアンスを推進してまいります。

### コンプライアンス委員会の機能強化

社会的影響の大きい不祥事が発生した場合には、社外委員からの助言等を受けるなど、コンプライアンス委員会の機能を強化しました。

また、社会から求められるコンプライアンスについて改めて理解を深めるとともに、業務遂行にあたっての判断基準を習得し、実践に繋げることを目的として、eラーニングによるコンプライアンス研修を実施したほか、経営幹部を対象としたコンプライアンス講演会なども開催しました。

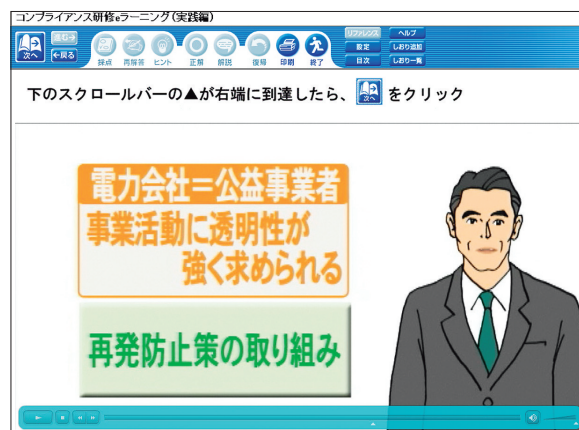
#### eラーニング研修の実績 (2011年度)

対象者：全社員  
受講者数：12,256名  
実施期間：2012年1月～3月

## コンプライアンス推進体制や危機管理体制の再構築

### 各支社へのコンプライアンス担当職員の設置

各支社に支社長直轄の担当職員を設置し、所管エリア内従業員のコンプライアンス意識の醸成(教育・研修)、不祥事等の兆候把握機能の強化などを図ります。



JMAM eラーニングライブラリ 「最新事例に学ぶ 企画倫理・コンプライアンス実践コース」より  
【制作・著作】 株式会社日本能率協会マネジメントセンター  
Copyright 2011 JMA Management Center Inc.

## 様々な危機に対応するため、危機管理体制を再構築しました。

### 体制の強化

様々な危機に迅速・的確に対応するため、危機管理官(副社長)及び危機管理担当部長を新設するとともに、各本部に危機管理担当を設置したほか、社外専門家による総合的な支援体制(危機対応時の助言、訓練の指導等)を整備しました。

### 危機の予見・未然防止

また、「リスク・危機管理対策会議」を新たに設置し、リスク管理と危機管理の連携を強化することで、事前の予防や危機発生時の情報共有、対応能力の強化を図ることとしています。

## 「お客さまとの対話の会」でいただいたご意見・ご要望にお答えします。

「お客さまとの対話の会」でいただきました主なご意見と、当社事業活動における対応の方向性について、以下のとおりご紹介いたします。

このほかにも、たくさんのご意見をいただきましたが、当社として、真摯に受け止め、今後の事業活動に活かしていきたいと考えております。

### コミュニケーションのあり方へのご意見

今回のような一方的な説明ではない対話形式は良いと思うが、  
今後はどんな対話活動を行っていくのか。

今回、各地域におけるいろいろな団体の皆さまとお話する機会をいただき、当社への意見や要望などをお伺いすることができました。

このような、face-to-faceによる対話が非常に重要であることを改めて認識しました。

今後も、経営層のほか、各事業所においても、いろいろな会合への参加や直接のご訪問など対話活動に取り組んでまいります。



お客さまとの対話の会  
(佐賀)

### 情報公開へのご意見

公表する情報はいろいろな方に、  
わかりやすく伝えるよう努力してほしい。

これまで、当社ホームページや各種媒体を通じて情報発信に努めてきましたが、専門用語が多いことや、文字が多いことなどから、お客さまへわかりやすくお伝えできていなかったようです。

今後は、図やグラフなどを多用し、目で見てご理解いただけるような工夫をします。

また、本報告書やリーフレット等を活用し、直接お客さまに説明させていただくなど、顔が見える情報発信にも努めてまいります。



### 意識改革へのご意見

経営層も含め社員一人ひとりが意識改革して、  
前向きに信頼回復に努めてほしい。

今回の意見投稿呼びかけ問題の反省を踏まえ、社会情勢の変化に対する高い感度の醸成や、事業活動における透明性の確保などについて、当社の行動規範である「九州電力グループ行動憲章」や「コンプライアンス行動指針」に反映させ、全従業員に周知徹底しました。

また、組織風土の改善に向け、経営層や各職場におけるワークショップで意見交換を行うなど、社員一人ひとりの意識改革にも取り組んでまいります。



経営層ワークショップ  
の様子

### コスト削減へのご意見

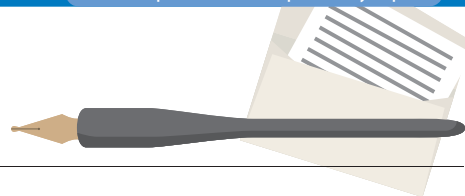
コスト削減にも  
しっかりと取り組んでほしい。

当社は燃料費の増加など、厳しさを増す経営環境を踏まえ、徹底した効率化・コスト削減にグループ一体となって取り組むこととしており、2012年度は「緊急経営対策」として、昨年計画から▲1,200億円規模の削減に取り組んでいます。

しかしながら、このまま原子力発電所が停止し続けた場合、「緊急経営対策」の削減額を上回る燃料費の負担増が生じ、当社の収支・財務状況が厳しくなっていくことは明らかな状況となっています。

このため、今後、キャッシュフロー改善に向け、更なる経営合理化を前提に、あらゆる選択肢を検討していく必要があると考えています。





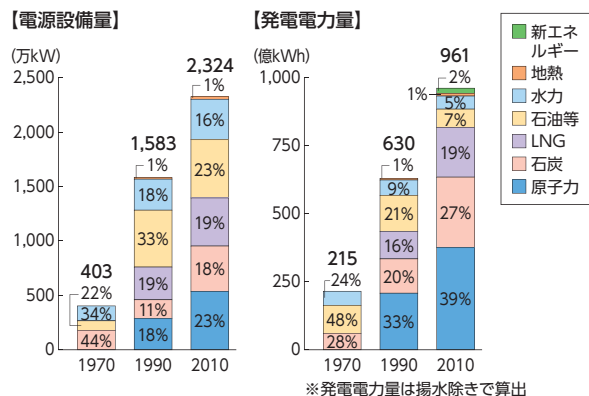
### 電源構成へのご意見

**原子力に頼らない  
理想の電源構成を追求してほしい。**

当社は、原子力発電については、安全の確保を前提として、エネルギーセキュリティや地球温暖化対策の観点から、その重要性は変わらないものと考えています。

国で議論されている新たなエネルギー政策を踏まえ、各電源の特性を考慮したバランスのとれた電源構成を引き続き検討していきます。

▼電源設備量および発電電力量構成比実績(他社受電分を含む)



### 再生可能エネルギーへのご意見

**再生可能エネルギーの開発に  
もっと積極的に取り組んでほしい。**

当社は、太陽光・風力・地熱については、全国より比較的導入が進んでおり、バイオマスや水力も含めた再生可能エネルギーの積極的な開発・導入に取り組んでいます。

このうち、太陽光・風力については、2020年度までに合計300万kW(昨年度計画から+50万kW)の導入に向けて取り組んでいます。

また、出力が不安定な太陽光や風力の大量導入に備え、スマートグリッドの研究も進めています。

▼鷲尾岳風力発電所(2011年12月運転開始)



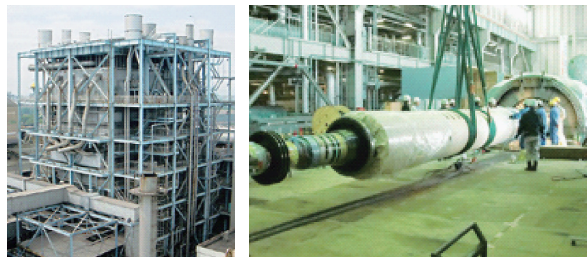
### 電力の安定供給へのご意見

**安心できる生活のために  
しっかりと電力を供給してほしい。**

当社はお客さまに電気を安定的にお届けし続けることが基本的使命であり、最大の社会的責任として、これまで電力の安定供給に努めてきました。

今夏の厳しい需給状況においても、代替となる火力発電所をフル稼働させるほか、燃料の追加調達や他の電力会社などからの電力購入など、最大限の努力を行いました。

▼廃止予定であった荻田新2号(石油:37.5万kW)の運転再開の様子



### 地域社会との共生へのご意見

**収支が厳しいようだが、  
地域社会への貢献は継続してほしい。**

当社は、地域と共に歩み、共に生きる企業として、地域の発展が企業活動の前提であると考えています。

厳しい経営状況にありますが、これからも地域のみなさまと連携しながら、ボランティア活動などをはじめとして、地域の課題解決に努めていきたいと考えています。

▼九州北部豪雨災害におけるボランティア活動(福岡県八女市)

