

## あらゆる機会を捉えた「お客さま対話活動」を全社で展開しています

2012年から、「お客さまとの対話の会」を九州内の各支社エリアで開催しており、消費者団体やNPOの方々など様々な立場からご出席いただきました。

また、節電の御礼や電気料金の値上げに関するご説明などのあらゆる機会を捉えた「お客さま対話活動」を全社で展開し、当社事業活動への厳しいご意見やご要望を数多くいただくことができました。

この対話活動でいただいた、お客さまからの貴重な「声」を大切に、経営層を含む全社員が共有し、当社の事業活動に反映していくことこそが、信頼再構築のために必要不可欠だと考えています。(関連記事：P24、P27・28)

【「お客さま対話活動」の実績：2012年度】

実施方法	回数・人数
当社がお招きして実施	38回 約530名
各種団体の例会・会合等に 参加させていただき実施	209回 約5,400名
個別にご訪問し対話を実施	(延べ)約109,600名

### 信頼再構築の取組みに関する主なご意見

- ◆対話を通じた議論により、疑問が解消され、信頼回復に繋がる
- ◆社外の意見に真摯に取り組む姿勢を見せて欲しい
- ◆透明性の高い情報公開活動を地道に続ける以外には信頼回復はありえない など

## 社外有識者からの点検や助言により 原子力の業務運営に関する透明性を向上させています

原子力の業務運営に関して、社外有識者の方々から、客観的に専門的立場から点検や助言をいただく「原子力の業務運営に係る点検・助言委員会」を2012年9月に設置し、これまでに、委員会を3回、当社原子力発電所の視察を1回行いました。

各委員からは、全社での更なる安全追求や、地域の皆さまの視点でのわかりやすい説明などについて、助言をいただきました。

今後も、定期的開催し、業務運営の透明性向上を図っていきます。また、活動状況については、当社のホームページ上で随時公開しています。



原子力の業務運営に係る点検・助言委員会

### 委員会での主なご意見

- ◆原子力推進ではなく客観的な立場でコミュニケーションをしたほうが良い
- ◆地域防災では、住民視点に鑑みて必要となる情報を発信して欲しい など

## 社会環境の変化に対する感度を高めるための研修を実施しています

厳しい経営環境や社会の変化に対応していくため、本店の部長や発電所長などを対象に、意識改革や行動変革を促す研修を実施しました。

また、グループ長や管理職への就任者等に対しては、求められる責任や役割を認識させるとともに、コンプライアンス等の意識付けを行う研修を継続的に実施し、マネジメント力や自己革新力の向上を図っています。

【研修の実績：2012年度】

研修名	受講者数
経営幹部研修	60
新任グループ長(課長)研修	107
新任管理職研修	205
マネジメント力養成プログラム	545
合計	917

## 組織横断的な意見交換や対話を重ね 組織風土の改革を推進しています

### 経営トップ層と社員の対話を拡充し、 少人数での対話を新たに導入しました

風通しの良い組織風土づくりを目的に、従来から「経営トップ層と社員との対話」を実施しています。社員と経営トップ層が、より双方向の対話ができるよう、2012年度からは少人数での対話（スモールミーティング）を新たに導入しました。

この対話では、経営課題や日頃の課題認識について活発な意見交換を行っており、その結果を業務運営に反映させています。

2012年度は、計108事業所で実施し、約6,000名の社員が参加しました。



社長と社員の対話（スモールミーティング）の様子

### 会社を変えていくための 約1,000件ものアイデアが寄せられました

2011年度から、様々な役職や部門の社員による組織横断的な意見交換を全社で実施しています。当社の組織風土の課題について振り返り、「何を変えていかなければならないか」等について、互いの立場を越えた活発な意見を交わしました。

参加者からは、会社を変えていくための約1,000件ものアイデアが寄せられ、新しい九州電力を模索する貴重な場となりました。

これらの結果を踏まえ、2013年度からは、「新しい九州電力の再構築」に向け、全社一体となって、組織風土改革と業務改革に取り組んでいきます。



熊本支社での意見交換会の様子

#### 意見交換会での意見

- ◆お客さまの生の声が共有され、社員全員が同じ方向を向いて進んでいきたい
- ◆社会やお客さまに真の意味で役に立つ会社になりたいなど

「当社の企業体質や組織風土に改善すべき点はないのか」、大分支社エリアでは、前向きに自らを振り返る機会として、エリ

ア内の全事業所で階層別のワークショップ形式で意見交換会を実施しました。

その結果、明らかとなった課題に対して、各職場が「他人ゴト」ではなく「自分ゴト」として捉え、自律的な改善活動を展開しています。

私自身も、職場でのリーダーシップを発揮し、お客さまや地域の皆さまに「九電は変わった」と、1日でも早く実感していただけるよう、今後も更に士気を高め、行動していきます。

「九電は変わった」とお客さまに実感していただけるよう  
組織風土改革にチャレンジしていきます。



九州電力 **社員**の思い

大分支社 企画・総務部 企画グループ **あだち たくや**  
**足立 卓也**