

社会とのコミュニケーションを大切にします

当社は、事業活動の透明性を確保し、お客さまや社会からの信頼とご理解を得るため、迅速かつ的確に情報を公開するとともに、お客さまや社会からの声を真摯に受けとめ、事業活動の改善に取り組みます。

2012トピックス

- ☑ お客さまからの声やニーズを全社で共有し、業務改善に取り組みました
(2012年度に共有されたお客さまの声：計6,849件)
- ☑ ホームページや記者会見など、積極的に情報発信を行っています

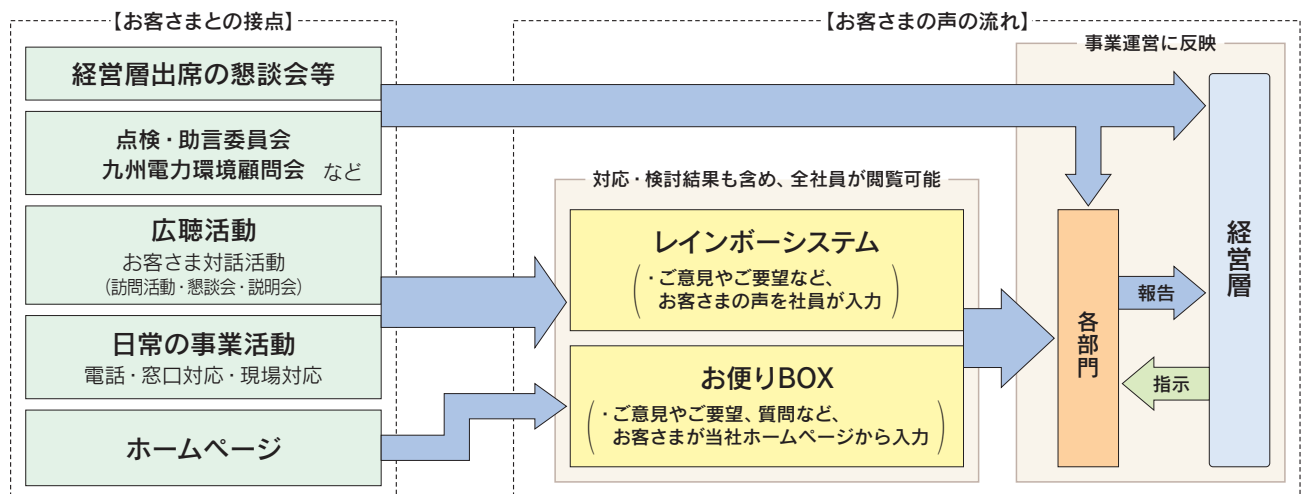


お客さまや社会の安心感・信頼感につながる広聴・広報活動の推進

お客さまの声を大切にした事業運営

広聴活動や日常の事業活動などを通じて、広くお客さまの声をお伺いし、経営や事業運営に反映させるよう努めています。

▼お客さまの声を大切にした事業運営の仕組み



改善例	内容
料金値上げ関係	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまから問い合わせが多い質問を当社ホームページの「よくあるご質問(FAQ)」へ追加しました ・ご契約内容とご使用量等を入力することでメニューごとの試算結果をご紹介する、ご契約メニュー比較シミュレーションを当社ホームページへ掲載しました

(参考) レインボーシステム

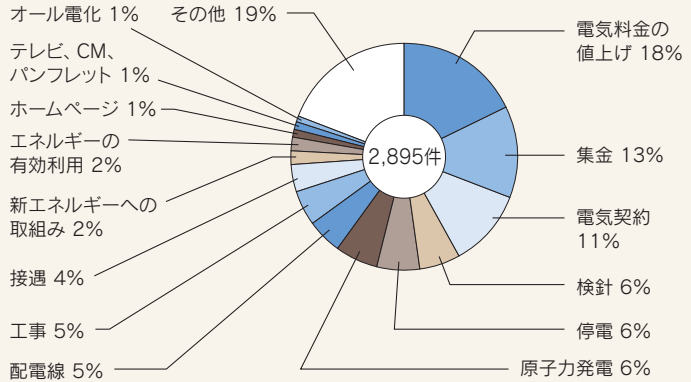
全社員が個別のパソコンからお客さまの声を入力・検索することができる「レインボーシステム」を活用し、広聴活動や日常の事業活動等によりお客さまからいただいた声を共有するとともに、業務計画へ反映するなど業務改善を行うことで、お客さま満足の向上に努めています。

なお、2012年度は、電気料金の値上げ等に関する多くのご意見・ご要望をいただき、その都度、業務改善に努めてまいりました。

引き続きお客さまからの声を真摯に受け止め、事業活動へ反映させていきます。

▼レインボーシステム入力件数(2012年度実績)

■分類別お客さまの声



電気料金値上げのお願いにあたっては、訪問活動を通じてお客さまの実情を拝見し、直接お話を伺いする機会が格段と増え、多くのお客さまとの新たなつながりのきっかけができました。

ご説明の度に、更なるご負担をお願いすることへの心苦しさを感ずますが、そのような中でも多くのお客さまから激励のお言葉や「気づき」をいただくと、改めて私たちはお客さまに支えられているということを実感します。

今後も頂いた「気づき」に対する改善を忘れずに、このご縁を大切に、お客さまに寄り添ったご提案を続けていきたいと思ひます。

訪問活動を通じたお客さまとのご縁を大切に
お一人おひとりに寄り添った
ご提案を続けていきたいと思ひます。



九州電力 **社員の思ひ**

唐津営業所 営業グループ さがら 相良 はるか 遥加

社会とのコミュニケーションを大切にします

情報公開への取組み姿勢

当社は、経営の透明性を確保し、社会の信頼を一層高めるため、1999年4月に、情報公開に対する基本的な姿勢を示した「九州電力情報公開の心構え」を制定しました。この心構えのもと

- 経営情報
- 企業PR
- 原子力発電所や火力発電所のトラブル
- ヒューマンエラーによる供給支障事故

などについて、記者発表やホームページ等により、積極的に情報公開を行っています。

情報公開の推進に向けたグループ大での取組み

情報公開を推進するため、情報公開に関する規定文書の整備をはじめ、本店各本部から情報公開責任者を選出し、迅速かつ的確な情報発信に向けた体制の強化に努めています。

また、グループ大での情報公開の推進にも取り組んでいます。

今後とも、情報公開の推進に向け、グループ大での理解促進や意識啓発を実施していきます。

積極的な情報発信への取組み

毎年、本店各本部や支社毎に情報の発信計画を策定し、記者発表やホームページ、パンフレット等による積極的な情報発信を行っています。

また、当社やグループ会社で発生した事故や企業倫理に反する行為など、公表しないとお客さまや社会にとって不利益となる情報についても、迅速かつ的確に発信するよう努めています。

▼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 お客さまとの間に意識・認識のズレが生じないように、常に自己点検しよう。

▼公表しないとお客さまや社会にとって不利益となる情報の発信実績(2010年度～2012年度)

	2010年度	2011年度	2012年度
供給支障関係	23	31	32
原子力関係	3	15	4
設備トラブル	7	14	15
その他	2	14	12
合計	35	74	63

【主な内容】

- 当社通信機器不具合の統合原子力防災ネットワークへの波及
- ヒューマンエラーによる供給支障事故
- 新小倉発電所5号機の運転停止

社長記者会見、記者発表の実施

当社の事業活動や原子力発電などへの理解促進を図ることを目的に、社長記者会見や記者発表により、積極的に情報を発信しています。会見時には、図表を用いるなど、分かりやすさを意識するとともに、会見時の動画を当社ホームページで公開しています。

また、正確な報道に繋がるよう、報道機関を対象とした現場公開や見学会、説明会などを実施しています。

▼記者会見や報道機関を対象とした現場公開等の実績

2012年度実績		
記者会見	12回	・社長記者会見 ・電気事業連合会での記者会見
記者発表	306件	—
現場公開	11回	・新小倉発電所5号機補修状況 ・需給ひっ迫時対応訓練 など
見学会	8回	・天山発電所見学会 など
説明会	3回	・電力系統の概要と需要想定について など

「でんき予報」による電気の需給状況の情報提供

2011年7月から、電気の需給状況について、お客さまにわかりやすくお知らせするために、当社ホームページに「でんき予報」を掲載しています。

本ページでは、「本日のでんき予報」、「明日のでんき予報」及び「週間でんき予報」と各種の予報をお知らせするとともに、「現在の電力使用量」、「使用率」及び「電力使用状況の推移」等、電気の需給状況に関する情報を提供しています。

また、併せて、上手な節電事例等、お客さまのお役立ち情報も紹介しています。

ホームページ

トップページ▶でんき予報(電力のご使用状況)

▼画面表示例

明日のでんき予報を見る

本日のでんき予報 8月16日(木曜日) (8月16日 8時35分発表)

予想使用率 91%

予想最大電力 (14時~15時発生見込み) 1,430万kW

ピーク供給力 1,576万kW

予想最高気温 34.5℃

※予想最高気温は3地点(福岡、熊本、鹿児島)の合成気温です。

※伊勢力の内訳を見る(10KB)

※本日、計画停電の予定はありません。

凡例

- 新しい情報はここ
- 変更した需給状況
- やや厳しい需給状況
- 厳しい需給状況
- 大変厳しい需給状況

8月16日(木曜日)の電力使用状況

現在の使用率 76%

現在の電力使用量 1,194万kW (21時00分更新)

1時間前の需給実績 1,309万kW(使用率:83%) 20時~21時

1時間後の需給予測 1,190万kW(使用率:76%) 22時~23時

本日の最大電力 1,396万kW (14時~15時)

前日の最大電力(※1) 1,280万kW (8月15日16時~17時)

今夏の最大電力 1,521万kW (7月26日14時~15時)

(※1)土・日曜日は前日実績、月曜日は前週金曜日実績を表示します。

明日のでんき予報 8月17日(金曜日) (8月16日 17時35分発表)

予想使用率 90%

予想最大電力 (14時~15時発生見込み) 1,500万kW

ピーク供給力 1,666万kW

予想最高気温 34.9℃

※予想最高気温は3地点(福岡、熊本、鹿児島)の合成気温です。

※伊勢力の内訳を見る(10KB)

※明日、計画停電の予定はありません。

社会とのコミュニケーションを大切にします

非常災害時における広報対応の更なる充実

台風等の非常災害時には、お客さまからの電話でのお問い合わせにお答えするとともに、報道機関やホームページ等を通じて広く停電情報の提供を行っています。

また、2006年には、携帯電話版ホームページを使った非常災害時の停電情報の提供を開始し、2007年7月からは、停電戸数などの情報を、県及び市区町村単位で提供するとともに、台風通過後速やかに復旧見込みの提供を行うなど、停電情報の内容充実に向けてきました。

さらに、2008年1月には、更なるお客さまサービスの向上を図るため、『九州電力携帯メールサービス^(注)』を開始しました。本サービスは、事前に会員登録いただいたお客さまの携帯電話へ、非常災害時に停電情報などをメールでお知らせするものです。また、停電情報以外に、緊急時の節電ご協力のお願いや大規模地震発生時の原子力発電所の運転状況のお知らせ、当社イベント、省エネなどのお役立ち情報もお届けしています。

(注) 2012年8月には、パソコンへのメール配信も可能となりました。

▼画面表示例

【パソコン版】

アドレス：<http://www.kyuden.co.jp/>

九州電力 | 停電情報

※ご注意下さい！ 切れた電線は、絶対にさわらないでください。必ず、近くの営業所へご連絡ください。

停電情報

台風4号の影響で鹿児島県内で停電が発生しています。7月14日20時現在、約10.7千戸が停電しています。台風通過後、強風の収まった地域から、全力を挙げて早期復旧に努めております。なお、高圧配電線の停電が解消した地域であっても、ご家庭への引込み線の断線等により停電している場合があります。

九州全域 ▶ 鹿児島県 ▶ 大隅地方

2007年07月14日20:00現在

停電率 0% 0.1~5% 5~10% 10~20% 20%以上

市区町村単位の停電率を色分けして地図上に表示しています。

市区町村単位の復旧見込みを表示します。

鹿児島県

鹿児島市

詳細データ

総戸数 83,7千戸

停電戸数 0.3千戸

停電率 0.5%

復旧見込み 7月19日夕方まで

備考 設備被害状況について現在現場確認中です。

鹿児島市

停電地区一覧

下高隈町, 吾平町, 麓, 串良町, 細山田

【携帯電話版】

アドレス：<http://kyuden.jp/>

停電情報 > 鹿児島市

台風4号の影響で鹿児島県内で停電が発生しています。7月14日20時現在、約10.7千戸が停電しています。台風通過後、強風の収まった地域から、全力を挙げて早期復旧に努めております。

2007年07月14日20時現在

■停電戸数 0.3千戸

■停電率 0.5%

■復旧見込み 7月15日夕方まで

■備考 設備被害状況について現在現場確認中です。

■停電地区 下高隈町, 吾平町, 麓, 串良町, 細山田



携帯電話版
2次元コード

原子力関係情報の迅速・的確な発信

原子力関連情報の発信

原子力発電所の運転状況やトラブルに関する情報などについて、記者発表やホームページを通じて、迅速・的確な情報発信を行っています。

原子力情報の公開状況(2012年度実績)

1 2012年度の原子力関係記者発表件数：40件

発表件名	件数
原子力発電所の定期検査関連	1
福島第一原子力発電所事故を踏まえた対応関連(ストレステスト、安全対策、防災業務計画の修正等)	8
原子力発電所の新燃料・使用済燃料・放射性廃棄物等の輸送関連	7
事故・トラブル(玄海3号機充てんポンプ主軸折損、玄海雑固体溶融処理建屋照明用ケーブル焼損)	7
訴訟関連	12
その他(川内定期安全レビュー)	5

2 当社ホームページへの掲載内容

- 原子力発電所の概要
- 原子力発電所の運転状況、定期検査状況
- 原子力発電所のトラブル情報
- リアルタイムデータ(発電機出力、放射線データ)
- 原子力発電所の安全確保に向けた取組みについて
- 原子炉容器の照射脆化に対する健全性について

3 PR館原子力情報コーナー

- 九州エネルギー館、玄海エネルギーパーク及び川内原子力発電所展示館に設置された「原子力情報コーナー」では、当社の原子力発電所に関するさまざまな情報を公開しています。

公開資料(例)	備考
当社原子力関係公表文	自由に関覧
原子炉設置(変更)許可申請書	〃
定期安全レビュー報告書	〃
原子力発電所データ集	〃
原子力事業者防災業務計画	〃
安全協定	〃
トラブル報告書	資料請求票に住所・氏名・連絡先を記入いただいた後、閲覧
原子炉施設保安規定	〃
耐震安全性評価結果	〃

原子力発電所の安全対策等に関する理解活動

福島第一原子力発電所事故を踏まえた

- 緊急安全対策の実施結果
- 更なる安全性・信頼性向上対策の実施状況

など、当社原子力発電所の安全対策についてご理解いただくため、全九州における説明訪問、ホームページへ

の資料掲載、記者発表、訓練の公開などによる理解活動を実施しています。

今後も、様々な機会を捉えて情報発信を行い、皆さまのご理解や信頼を得られるように努めていきます。

TOPICS

原子力発電所における防災訓練の実施状況の公開



当社は、2012年9月に改正された原子力災害対策特別措置法を踏まえ、万が一の事故に備え、国及び関係自治体への通報連絡や緊急時の運転操作等の原子力防災訓練を、2013年2月22日(川内原子力発電所)及び3月15日(玄海原子力発電所)に実施し、関係自治体及び報道機関等に公開しました。



通報連絡訓練の様子



電源供給訓練公開の様子

株主・投資家ニーズを踏まえたIR活動の推進

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、各種説明会や訪問活動の実施に加え、ホームページにおいても、説明会時の資料やIRツール、財務情報、株式情報などを公開し、積極的かつわかりやすい情報開示に努めています。

さらに、株主総会においては、

- ・インターネットによる議決権行使の仕組みの導入
- ・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に努めています。

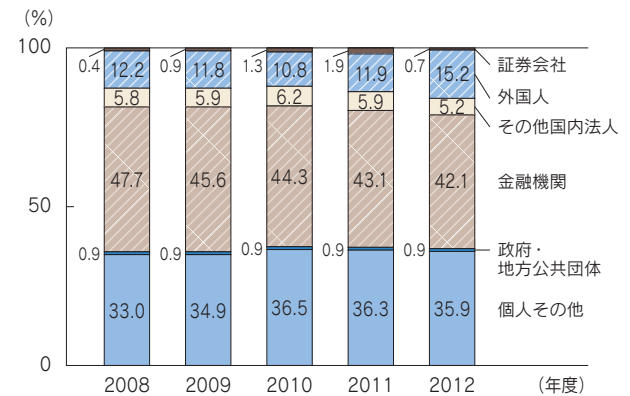
ホームページ

トップページ → 株主・投資家の皆さま

▼主なIR活動

対象	内容
アナリスト・機関投資家	<ul style="list-style-type: none"> ・経営概況説明会 ・国内・海外機関投資家訪問 ・経営層とのスモールミーティング ・IR関連情報英訳版のホームページへの掲載
個人投資家	<ul style="list-style-type: none"> ・各種媒体を通じた株主・投資家への情報発信

▼持株比率



IR基本方針

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の向上に努めます。
- ◆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。

行動指針

◆適時・的確かつ積極的に伝えます — 透明性の高い情報開示 —

- 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 — 双方向コミュニケーションの重視 —

- 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きます。

◆全社一丸となって取り組みます — 組織的なIR活動の実践 —

- 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。