

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、事業運営に反映させていきます。

2013トピックス

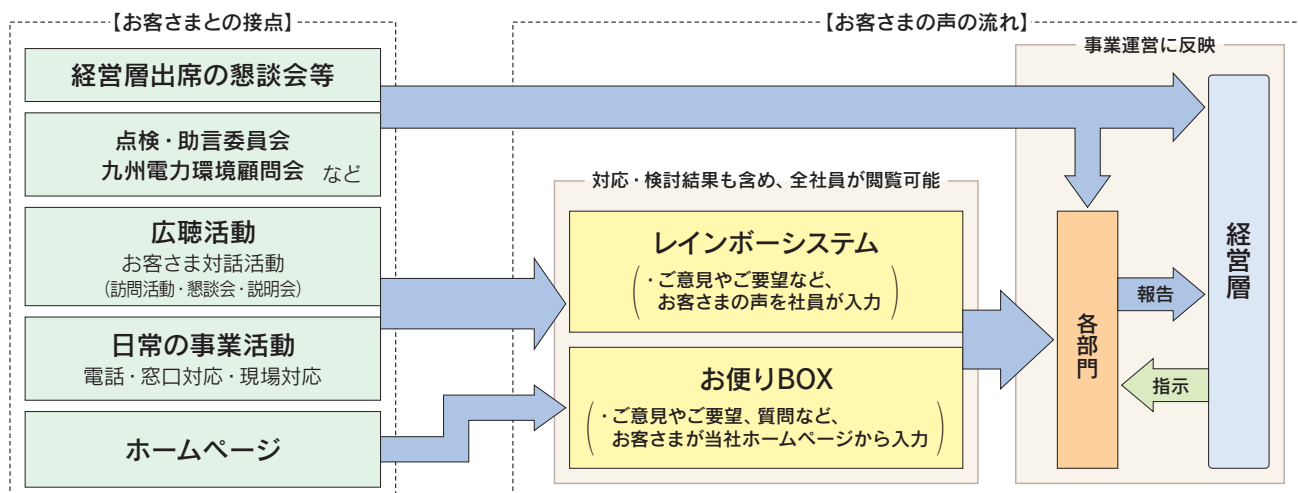
- ▶ お客さまからの声やニーズを全社で共有し、業務改善に取り組みました
(2013年度に共有されたお客さまの声：計6,437件)
- ▶ 記者発表やホームページ、フェイスブック、記者会見など、積極的に情報発信を行っています

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聴きし、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



▼お客さまの声に基づく業務改善の事例

ホームページ(省エネ快適ライフ)で1日平均の電力使用量をグラフ化してほしい

これまで、1ヶ月単位で月毎の電力使用量をグラフ化していましたが、月によっては使用日数が異なり、正確な比較が難しかったため、月毎の1日平均の電力使用量を見ることができるグラフを追加しました。

原子力発電所の安全対策などについて、分かりやすい動画を使って、YouTubeなどで配信してほしい

動画での配信については、当社ホームページ上で公開しましたが、今後もYouTubeを使った動画配信を含め、動画コンテンツの充実など、分かりやすい情報発信を検討していきます。

情報発信は、市民に分かりやすい内容とし、SNSなども活用してほしい

検針票裏面でイラストを多く用いるようにしたほか、エネルギーに関する情報を、グラフで簡潔に説明したデータブックをホームページに掲載しました。また、Facebookページを開設し、社員の日々の取り組みやお客さまの生活に役立つ情報、興味を持っていただける情報などを発信しています。 ▶ 49ページ

このほか、当社関係者を装った電話・訪問活動が多発したため、主な事例やお客さまからのお問い合わせ状況を発表し、注意喚起を行いました。

(参考) レインボーシステム

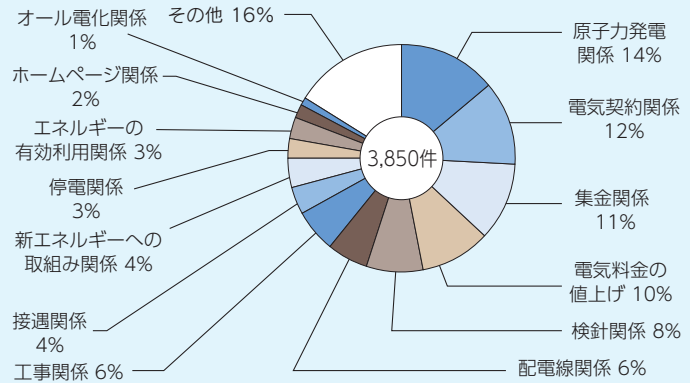
全社員が個別のパソコンからお客さまの声を入力・検索することができる「レインボーシステム」を活用し、広聴活動や日常の事業活動等によりお客さまからいただいた声を共有するとともに、業務計画へ反映するなど業務改善を行うことで、お客さま満足の向上に努めています。

なお、2013年度は、原子力発電に関するご意見を多くいただきましたが、その都度、丁寧な説明を行い、ご理解いただけるよう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、事業運営へ反映させていきます。

▼レインボーシステム入力件数(2013年度実績)

■分類別お客さまの声



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。

▼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。

情報公開の推進に向けたグループ大での取り組み

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り組み

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。

さらに、新たな情報発信の取り組みとして、2014年3月に公式Facebookページを開設し、社員の日々の取り組みやお客さまの生活に役立つ情報、お客さまに興味を持ていただける情報などを発信しています。

▼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(2011年度～2013年度)

	2011年度	2012年度	2013年度
供給支障関係	31	32	24
原子力関係	15	4	2
設備トラブル	14	15	6
その他	14	12	2
合計	74	63	34

【主な内容】

- 原子力損害賠償補償契約「付属通知書」変更通知書の手続き漏れ
- ヒューマンエラーによる供給支障事故
- 松浦発電所1号機の運転停止

私たちの思いが込められたFacebookページを、ぜひご覧ください

私たちFacebookチームでは、さまざまな情報を社内から収集し、皆さまから「いいね!」と共感していただける記事となるよう心がけています。異なるグループから結成されたチームであるため、最初は価値観の違いに戸惑う部分もありましたが、互いの得意分野でカバーし合いながら、日々の投稿記事を考えています。

Facebookはこれまでの情報発信と違い、「いいね!」や「コメント」で皆さまの反応が、すぐに返ってくる媒体です。これからも、皆さまの「いいね!」を励みに、思いを込めた情報をお届けしていきます。



地域共生本部
総務計画・CSRグループ **照山 太一**

てるやま たいち

地域共生本部
インターネット・社内報グループ **山本 英児**

やまもと えいじ

情報通信本部
システム統括・事務系ITグループ **吉田 龍義**

よしだ たつよし

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、正確な報道につながるよう、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

2013年度実績		
記者会見	14回	・社長記者会見 ・電気事業連合会での記者会見
記者発表	234件	—
現場公開	11回	・川内原子力発電所原子力総合防災訓練 ・新大分発電所3号系列(第4軸)の増設工事開始 など
見学会	9回	・小丸川発電所見学会 など
説明会	19回	・再生可能エネルギーへの取組みについて 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、お客さまに分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55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

ピーク時供給力 1,576万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。

※供給力の内訳を見る(10/0)

※本日、計画停電の予定はありません。

凡例

- 詳しい情報はこちら
- 安定した需給状況
- 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% 1,194万kW / 1,576万kW

※使用率は、過去最大供給力に対する比率

現在の電力使用量 1,194万kW 21時50分更新

1時間前の需要実績 1,309万kW(使用率:83%) 20時~21時

1時間後の需要予測 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・日曜日は前営業日、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55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

ピーク時供給力 1,866万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。

※供給力の内訳を見る(10/0)

※明日、計画停電の予定はありません。

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努めてきました。

なお、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。

さらに、非常災害時以外の停電情報についてもホームページを通じて提供するよう準備を進めています。

(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

ご注意ください！ 切れた電線には、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

「停電地区一覧」のタブをクリック

鹿屋市

詳細データ 停電地区一覧

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。

鹿児島県

鹿屋市

詳細データ 停電地区一覧

停電地区一覧

下高隈町、吾平町、麓、串良町、細山田

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。

【携帯電話版】

アドレス：http://kyuden.jp/

停電情報 > 鹿屋市

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



携帯電話版はコチラから

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

原子力発電所の安全確保に向けた取組みや運転状況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(2013年度実績)

1 2013年度の原子力関係記者発表件数：32件

発表件名	件数
原子力発電所の安全確保に向けた取組み関連(安全対策、防災訓練等)	11
原子力発電所の新燃料・放射性廃棄物等の輸送関連	8
訴訟関連	8
その他(川内1号高経年化技術評価、玄海1号定期安全レビュー他)	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

3 PR館原子力情報コーナー

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	自由に閲覧
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
 - 原子力規制委員会が策定した新規制基準への対応状況
- 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、発電所見学会など、様々な理解活動を実施しています。

今後も、あらゆる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

2014年10月11日、12日の2日間にわたり、川内原子力発電所を対象とした国主催の原子力総合防災訓練が、福島第一事故の教訓を反映した新たな原子力防災体制のもとで、住民避難など原子力災害対応体制等の実効性を検

証することを目的に、国、自治体、地域の皆さまや関係機関の連携のもと実施されました。

また、2014年11月30日、佐賀県、長崎県、福岡県による3県合同の原子力防災訓練が、玄海原子力発電所での

大規模な事故の発生を想定して、自治体、地域の皆さまや関係機関、ならびに当社連携のもと、実施されました。



首相官邸等とのテレビ会議による連携の様子



大容量空冷式発電機による電源供給の様子

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を実施し、フェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーションを図るとともに、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なりやすい総会の運営に努めています。



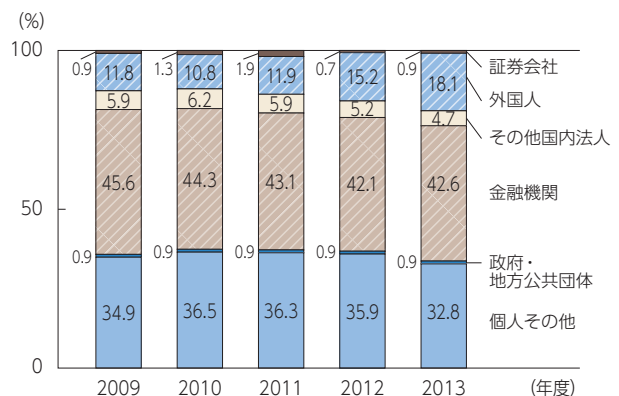
ホームページ

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	・経営概況説明会 ・国内・海外機関投資家訪問 ・IR関連情報英訳版のホームページへの掲載
個人投資家	・各種媒体を通じた株主・投資家への情報発信 ・個人投資家説明会

▼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ただきます。
- ◆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。