

第三者意見

内外で、「心・技・体」あるコミュニケーションを

巻頭からの章立て順の通り、メッセージ性を打ち出さんとしており、「6つの重点テーマ」も、社会的責任に関する国際的な考え方(ISO26000)に照らしても、程よく打ち立てられている印象です。かつ報告書の前半で組織横断的に推進する「CSR マネジメント」の進捗に触れている点、これを上位のものとして重視する姿勢がうかがえます。また、多様な職域にある社員の声も顔写真付きで掲載されており、熱意をも帯びた体裁となっています。

取り組み面では、対話活動はもとより、組織風土と業務改革のための「みらいプロジェクト」による内部での部署横断的な機会づくりは、他の変革志向の組織の参考ともなる意義深いものでしょう。一方、気がかりな点もみられます。

「心」 ～現在に加え、未来を見つめる心も～

CSR報告書は、進捗状況のほか、達成度と課題の検証、そして次なる行動目標を示す役割もあります。本報告書は、「これに取り組んでいます。」という現状のみで、課題設定や行動目標が見えません。電力会社は、人々の生活や産業を支える公共性の高い業種である点、外からの期待も高いため、「そこで、このように取り組もうとしています。」と未来形も示してください。

「技」 ～とりくみ方、みせ方の工夫を～

CSR経営と不可分なPDCAサイクル(計画→実施→検証→改善)について、例えば、本報告書の「環境にやさしい企業活動」などを見るに、時系列の図表が2013年度止まりです。取り組みの質の向上を図ることや、多くの方に取り組みを理解してもらうために、PDCAに基づいた報告内容にしてください。

次に、情報提供について。日々、停電や事故などの緊急性

の高い情報からイベント情報に至るまで、幅広く扱っているようですが、一般的な情報取得手段は検針票かマスコミか…でしょう。ホームページやSNSも、閲覧はITユーザに限られ、情報の掲載場所の分かりやすさやユニバーサル性(多くの人にとっての利用しやすさ)も途上との印象です。オンデマンド(ニーズに即した提供)が容易となるよう、情報の仕分けと、その種別に応じた多様な媒体の組み合わせの工夫を講じてください。

「体」 ～双方向のコミュニケーションの実践を～

数年来展開中の各地での対話活動では、「このようにしています。」といった一方的な説明に留まっていませんか。しかと耳を傾け、時に情報や知恵を請う姿勢がないと、双方向性は生まれません。全社共通のミッションの下、「わたしたちはこのように考えるが、あなたの考えを知りたい。」という姿勢で、双方向のコミュニケーションを図れば、内外の納得感が高まるでしょう。誰のため・何のための対話活動か、社員の腑に落とすよう、上層部や管理職が常々強く意識することが重要です。

特定非営利活動法人
ふくおかNPOセンター代表

こが ももこ
古賀 桃子氏



第三者意見を受けて

CSR報告書の信頼性を高めることや、今後の取り組みを強化するため、ふくおかNPOセンターの古賀代表に客観的な立場からご意見をいただきました。

当社は、中期経営方針に掲げる目指す姿(しなやかで強い企業)に向けて、CSRを含む事業活動全般において、PDCAサイクルに基づき進捗管理を行っています。本報告書は、年次の活動報告として、前年度実績を中心に掲載していますが、いただいたご意見を踏まえ、今後の取り組み課題や方向性等についても可能な限りお示しし、当社の社会的責任を果たしてまいります。

また、「情報提供」と「対話活動」につきましては、まさに、重要な取り組みとして進めていますので、いただいたご意見も参考にして、しっかりと実行に移し、お客さまから信頼され、選ばれる企業を目指してまいります。

九州電力株式会社
代表取締役副社長 CSR担当

ちんぜい まさなお
鎮西 正直



お客さまのご意見 社の印象や、CSRの取組みに対する意見

CSRの取組みを充実させることを目的に、一般のお客さまから、社の印象や、今後期待する取組みをお聴きしました。

▼参加された方々からのご意見やアイデア

- 【実施日】** 2014年5月25日
【参加いただいた方】 当社ホームページモニターさま他 16名
【ファシリテーター】 特定非営利活動法人 ふくおかNPOセンター
 代表 古賀 桃子氏
 当社CSR担当者 2名



主なご意見

【当社の率直な印象】

- ◆ 地場大手企業であり、安定している
- ◆ 日々、電力の安定供給に努力している
- ◆ お役所的で固いイメージ
- ◆ 電気は生活に最も身近なのに、九州電力は近寄りたがい

【当社の信頼性、親しみやすさ】

- ◆ 電気料金を値上げしたが、本当に収支が厳しいのか、わからない
- ◆ ガソリン価格も高騰しており、料金値上げは仕方ない
- ◆ 電力会社を選ぶことができないので、信頼とか親しみを意識したことがない
- ◆ 展示館などの施設が閉館となり、接点がなくなった

▷ 期待する取組み

- ▶ お客さまと地道に対話し、意見を取り入れること
- ▶ お客さまの声を事業運営に反映することや、反映していることをしっかりと伝えること
- ▶ 地域の皆さまとの協働によるボランティア活動
- ▶ 電気のことや九州電力の取組みを知るイベント



【情報発信】

- ◆ 色々取り組んでも、外に伝わらないと意味がない
- ◆ 悪い情報のみ注目されるので、発信力を増す取組みが必要
- ◆ WEBやSNSなど、発信媒体がITに偏り過ぎ

▷ 期待する取組み

- ▶ 様々な方にお知らせするため、検針票やパンフレット、テレビなどでの情報の発信
- ▶ Facebookによる、親しみのもてる情報の発信
- ▶ お客さまにとって、利便性の高いサービスの活用

アンケートでの主なご感想

- ◆ 変えていこうという姿勢が感じられ、好感がもてました。新たな発想で、会社が変わっていくと嬉しいです。
- ◆ 様々な取組みをしていることを知り驚きました。もっと多くの人に取組みを知ってもらえるといいですね。
- ◆ 難しい内容かと最初は緊張しましたが、面白かったです。九電のことが少し身近になりファンになりました。

お客さまのご意見を受けて

今回、CSRの取組みをお聴きするために、このような場を初めて設けました。ご参加いただいた多くの方から、当社に対して「身近に感じない」「親しみがもてない」というご意見をいただき、お客さまとの接点が必要と感じました。

生活に身近な電気と同じように、当社自身もお客さまに身近で信頼される存在となれるよう、お客さまのご意見を取り入れながら、CSRの取組みを更に充実させていきたいと考えております。