

# 社会とのコミュニケーション

社会とのコミュニケーションを強化し、いただいた声を事業運営に的確に反映するとともに、情報をわかりやすく、迅速に公開し、事業活動の透明性を高めます。

## 2014年度の主な取り組み内容

- ▶ **広聴・広報活動** ..... P58~61
  - 日常業務や、お客さまとの対話などのコミュニケーション活動を通じて、広くお客さまの声をお聴きし、事業運営に反映しました。
  - ヒューマンエラーによる供給支障事故など、当社のマイナス情報の公開を徹底するとともに、お客さまの生活に役立つ省エネ情報などを、さまざまな媒体を通して発信しました。
- ▶ **停電発生時における情報発信の充実** ..... P62
  - 台風等の非常災害時には、報道機関やホームページ等を通じて広く停電情報を発信しています。
  - 非常災害時以外の停電情報についても、速やかにホームページへ掲載するようにしました。
- ▶ **原子力関係情報の公開・発信とコミュニケーション活動** ..... P63
  - 原子力発電所の安全対策等についてご理解いただくため、訪問活動や見学会など、フェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーション活動を実施しました。
- ▶ **株主・投資家ニーズを踏まえたIR活動** ..... P64
  - アナリスト・投資家向け説明会・訪問活動の実施による双方向コミュニケーションに加え、当社の経営概況に関する資料や財務情報などをホームページ上で公開しました。

## 2015年度の主な行動計画

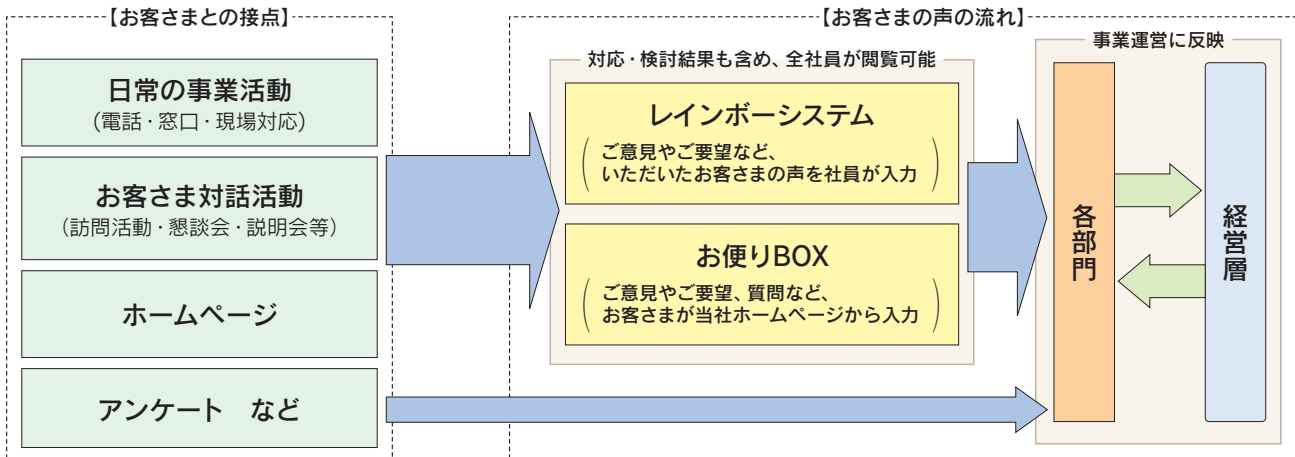
- ▶ **広聴・広報活動**
  - お客さまとのコミュニケーションの機会を大切に、これまで以上にお客さまの声に真摯に耳を傾け、日常の事業活動やお客さま対話活動、ホームページなど、あらゆる機会・接点を通じていただいた声を全社で共有し、事業運営に反映していきます。
  - フェイス・トゥ・フェイスでのお客さまへの情報提供のほか、さまざまな媒体を活用してわかりやすい情報発信を行っていきます。
- ▶ **停電発生時の情報公開**
  - 供給支障事故発生時には、お客さまの視点に立った迅速かつ積極的な情報公開に努めていきます。
- ▶ **原子力関係情報の公開・発信とコミュニケーション活動**
  - 原子力発電に対する地域の皆さまの安心感を高めていただくため、地域の皆さまの不安や疑問の声を丁寧に聴き取るコミュニケーション活動を充実させていきます。
  - 原子力災害時等、危機発生時の広報対応訓練を実施し、マスメディア等を通じた迅速な情報発信など、広報対応を充実させていきます。
- ▶ **株主・投資家ニーズを踏まえたIR活動**
  - 株主・投資家からのニーズが高い経営層による説明会や面談を引き続き実施し、建設的な対話を行うとともに、ホームページ上の開示情報を拡充するなど積極的な情報発信を行うことで、株主・投資家の皆さまとのさらなるコミュニケーションの充実に努めていきます。

## 広聴・広報活動

### お客様の声を大切にした事業運営

お客さまからの電話でのお問い合わせなどの日常の事業活動や、お客さまとの対話などのコミュニケーション活動などを通じて、広くお客さまの声をお聴きし、事業運営に反映しています。

#### ▼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事業運営の改善事例

台風などの非常災害時以外の停電情報も知らせてほしい

2015年4月から、非常災害時以外の停電情報についても、速やかにホームページへ掲載するようになりました。停電発生日時や復旧日時、停電地区、停電原因などをお知らせしています。

🌐 ホームページ トップページ▶停電情報

給与振込日など、自分が指定する日に電気料金を口座から引き落としてほしい

2014年10月分から「口座振替日指定サービス」を開始しました。詳しくは、当社ホームページをご覧ください。お近くの当社営業所(コールセンター)までお問い合わせください。

🌐 ホームページ 個人のお客さま▶お支払い方法▶口座振替によるお支払い

九電のホームページは、知りたい情報がどこにあるかわかりにくい

お客さまが必要とされる情報をわかりやすく表示するため、2015年4月に、当社ホームページのトップページ等のレイアウトを変更しました。

電気料金の振込ができる金融機関をホームページに掲載してほしい

当社ホームページに口座振替払いや振込票の取扱い金融機関を掲載しています。

🌐 ホームページ 個人のお客さま▶お支払い方法▶口座振替によるお支払い

農事用電力契約の最低保証料金の仕組みを教えてください

当社ホームページの料金メニューや単価を紹介しているコーナーに、農事用電力契約の最低保証料金の具体例を、図を活用しわかりやすく案内しています。

🌐 ホームページ 個人のお客さま▶料金メニューや単価▶料金単価表▶農事用電力▶最低保証料金のご案内

また、当社関係者を装った電話・訪問活動について、当社ホームページにおける主な事例の紹介に加えて、次のとおり注意喚起を行いました。

- ①当社ホームページでの詐欺・勧誘等に関する注意喚起の実施について、「電気ご使用量のお知らせ」の裏面にてPR
- ②当社ホームページ[九電チャンネル(YouTube)]や当社Facebookで、わかりやすい動画による注意喚起を実施

## ▼お客さまの声の件数

### ●レインボーシステム

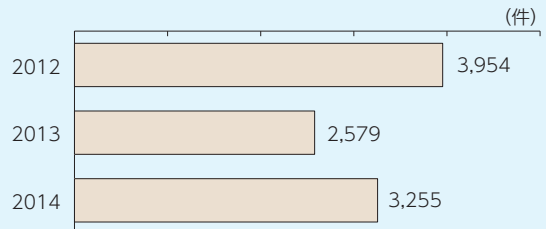
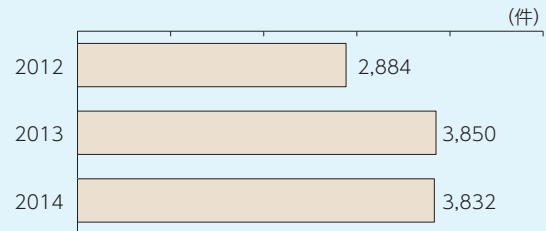
全社員が個別のパソコンからお客さまの声を入力・検索することができる「レインボーシステム」を活用し、お客さまからいただいた声を共有するとともに、業務計画へ反映するなど業務改善を行うことで、お客さま満足の上昇に努めています。

### ●お便りBOX

当社ホームページに設けた、「お便りBOX」を通してお客さまからいただいたご意見やご要望、質問などについて、個別にお応えするとともに、お客さまからいただいた声を社内で共有し、お客さま満足の上昇に努めています。

### ●お客さま対話活動

お客さまから幅広いご意見をお聴きできるよう、「お客さま対話活動」を推進しています。



2013年度実績	約 11 万名
2014年度実績	約 12.8 万名

## 情報公開の徹底

### 情報公開への基本姿勢

当社は、事業活動の透明性を高め、お客さまや地域・社会のご理解と信頼をいただけるよう、情報公開の基本姿勢を示した「九州電力情報公開の心構え」を制定しています。

この心構えのもと、経営情報や発電所でのトラブル、原子力発電所での安全対策、企業PR等、事業活動全般の情報について、記者発表やホームページ、パンフレット・チラシ等、さまざまな媒体を通して、積極的に公開・発信しています。

### ▼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。

1999年4月制定

## 情報公開の推進に向けたグループ大での取組み

当社では、本店各本部に情報公開責任者を設置し、情報公開の推進体制を強化するとともに、情報発信計画を策定し、計画的・積極的な情報公開・発信に努めています。

また、グループ大での情報公開の推進にも取り組んでおり、当社及びグループ会社で発生した事故などお客さまや社会に影響を与える事象や、法令違反・企業倫理に反する行為などについても、迅速・的確な情報公開に努めています。

## 社長記者会見、記者発表を通じた情報公開・発信

当社の事業活動を幅広くお伝えし、ご理解いただくため、社長記者会見や記者発表を通じて、情報公開・発信を行っています。

図表などを用いてわかりやすさを意識した会見を行うとともに、会見時の動画について、ホームページに掲載しています。

また、当社事業に関する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、説明会なども実施しています。



報道機関対象の現場公開（中央給電指令所）

## ▼事故等のマイナス情報の発信実績

	2012年度	2013年度	2014年度
供給支障関係	32	24	36
原子力関係	4	2	1
設備トラブル	15	6	8
その他	12	2	1
合計	63	34	46

### 【主な内容】

- 玄海原子力発電所第一放射化学室における発煙について
- ヒューマンエラーによる供給支障事故
- 豊前発電所1号機の運転停止

## ▼記者会見や報道機関を対象とした取組みの実績

2014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	248件	—
現場公開 見学会 説明会	38回	・川内原子力発電所安全対策の実施状況及び重大事故等対応訓練の公開 ・苅田発電所見学会 ・薩摩川内市スマートグリッド実証試験など



発電所見学会時における現場説明会（苅田火力発電所）



## 電波に乗せて、お伝えします。

北九州支社では、地元コミュニティFMラジオに社員が出演し、地域の皆さまへ当社に関する情報をお伝えしています。

社員が出演するのは、「Jumpin' KITAQ」の中の「Talk with Kyuden」というコーナーです。出演のきっかけは、お客さま対話活動において、ラジオ局「FM KITAQ」の社長からいただいた「お客さまからもっと九電に親しみを感じてもらうため、番組に出てはどうか」というご提案でした。

毎週金曜の15時から10分間、番組パーソナリティとお話ししながら、電力の需給状況や原子力発電所の安全対策、省エネ情報などを、工夫を凝らしながら分かりやすくお伝えしています。

北九州支社 企画・総務部 ほりたかひろ  
広報グループ 堀考浩





## お客さまへの積極的な情報発信

### 電気の需給情報の発信「でんき予報」

電気の需給状況をお客さまにわかりやすくお知らせするため、ホームページに「でんき予報」を掲載しています。

「でんき予報」では、当日や明日、週間の予報のほか、現在の使用量及び使用状況の推移など、需給状況に関する詳細な情報をタイムリーに発信しています。

また、さまざまな媒体を通じて、お客さまへの節電のお願いや、省エネ情報を発信しています。



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)

### ▼社員による節電のお願い



テレビ番組告知コーナーでの節電のお願い



街頭での節電のお願い(チラシ配布)

### ▼検針票裏面での省エネ情報の発信

**ご家庭でできる「かんたん」省エネシリーズ**  
洗濯機(洗濯乾燥機)の使い方でお省エネなのはどちら?

A. 少しずつ数回に分けて洗う  
B. 洗濯機の容量に合わせてまとめて洗う

※答えは箱下部にあります。  
●当社「M-7」で省エネ・節電のお取組み事例をご紹介します。

▶九州電力 省エネ 検索

**「緊急時の節電ご協力お願いメール」ご登録のお願い**  
電力需給状況が大変厳しい場合、携帯電話に「緊急時の節電ご協力お願いメール」を個別に配信いたします。是非ご登録をお願いします。

●携帯電話からの登録  
●パソコンからの登録

▶ [http://www.kuden.co.jp/en\\_mail.html](http://www.kuden.co.jp/en_mail.html)

### ▼でんき予報の画面

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 6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) 1,450万kW  
ピーク時供給力 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。  
▶供給力の内訳を見る(10頁)

※本日、計画停電の予定はありません。

凡例  
● 概算の値はこれ  
● 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%  
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・日曜日は前週実績、月曜日は前週全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 1,666万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。  
▶供給力の内訳を見る(10頁)

※明日、計画停電の予定はありません。

### ▼パンフレットでの省エネ情報の発信(CSRブックレット2015)

でんきの上手な使いかた

「Local」家庭でできる省エネ

2. 照明  
LED照明に取り替える  
年間約1,950円の節約

3. テレビ  
見る時間を短縮する  
年間約300円の節約

4. エアコン  
設定温度は控えめに  
年間約1,650円の節約  
フィルターの月に1~2回清掃  
年間約720円の節約

冷蔵庫  
設定温度は適切に  
年間約1,400円の節約  
食品の入れ替えはこまめに  
年間約990円の節約

### 公式Facebookによる情報発信

2014年3月に開設した公式Facebookでは、電気設備の点検など安定供給に向けた取組みや地域行事でのボランティア活動、家庭の省エネ方法などお客さまの役に立つ情報や、九州をフィールドにさまざまな分野で活躍する人・団体・企業の紹介など、興味をもっていただける情報を日々発信しています。



地域行事紹介(佐賀国際ショナルバルーンフェスタ)



料理レシピの紹介(ニンジンクリームスープ)

## 停電発生時における情報発信の充実

### ホームページへの停電情報公開の迅速・充実化

停電が発生した場合は、お客さまからのお問い合わせにお答えするとともに、停電情報をホームページに掲載しています。

また、2015年4月からは、お客さまからの停電情報の充実に関するご要望にお応えするため、ホームページの停電情報をシステム化し、停電発生日時や復旧日時、停電地域、停電原因などの情報を速やかに掲載しています。

なお、ホームページでは、ご家庭の電気が消えたときの対処法も1分間の動画でご紹介しています。

### 非常災害時における停電情報の発信

台風等の非常災害時には、暴風等の影響で停電が広い範囲で発生することがあるため、報道機関やホームページ等を通じて、広く停電情報を発信しています。

ホームページでは、非常災害時の停電情報として、停電戸数などの情報について、県及び市区町村単位でお知らせするとともに、台風通過後速やかに復旧見込みをお知らせするなど、停電情報の内容充実にも努めています。

また、『九州電力携帯メールサービス※』として、事前に会員登録いただいたお客さまの携帯電話へのメールでのお知らせも行っています。このメールサービスは、当社ホームページでご登録いただけます。

※パソコンへのメール配信も可能

#### ▼停電情報の画面イメージ

九州電力 | 停電情報

九州電力サービスエリア内で発生している停電情報をお知らせしております。

福岡県 佐賀県 長崎県 大分県 熊本県 宮崎県 鹿児島県

現在発生中の停電情報

過去発生した停電はこちら

2015年01月28日 15:05 現在

市区町村	地区	現在の停電戸数	発生時刻	復旧見込時刻	原因
朝倉市(周辺)	詳細	調査中	01月28日 15:01	確認中	調査中
福岡市中央区(周辺)	詳細	100戸未満	01月28日 14:20	確認中	調査中
福岡市中央区(周辺)	詳細	約200戸	01月28日 14:20	確認中	調査中
大牟田市(周辺)	詳細	約900戸	01月28日 14:13	01月28日 15:00(目安)	調査中
北九州市小倉北区(周辺)	詳細	100戸未満	01月28日 14:11	01月28日 15:41(目安)	車両事故による電柱折損
北九州市小倉南区(周辺)	詳細				

台風などの非常災害による停電の場合、上記に表示されないことがあります。右のボタンをクリックし、ご確認ください。

台風などの非常災害による停電情報

#### ▼非常災害時の停電情報

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想定されています。7月14日20時現在、約107千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経路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

詳細データ MAP

2007年07月14日20:00現在

停電率

- 0%
- 0.1~5%
- 5~10%
- 10~20%
- 20%以上

鹿児島県

鹿児島市

詳細データ 停電地区一覧

総戸数 69.7千戸

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 故障調査状況について現在確認中です。

鹿児島市地図

## 原子力関連情報の公開・発信とコミュニケーション活動

### 原子力関連情報の公開・発信

原子力発電所の安全確保に向けた取組みや、発電所の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・的確に情報を公開・発信しています。

### 原子力発電所の安全対策等に関するコミュニケーション活動

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、お客さまや地域の皆さまにご理解いただくため、九州全域において、訪問活動や発電所見学会などのフェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーション活動を実施しています。

今後も、あらゆる機会を捉えたコミュニケーション活動を行い、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。

### 原子力情報の公開状況(2014年度実績)

#### 1 2014年度の原子力関係記者発表件数: 37件

発表件名	件数
原子力発電所の新規制基準への適合性確認の取組み関連	11
原子力発電所の新燃料・放射性廃棄物等の輸送関連	2
訴訟関連	16
その他(川内2号、玄海1号高経年化技術評価 他)	8

#### 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 原子力情報公開コーナー

玄海エネルギーパーク及び川内原子力発電所展示館等に設置された「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)】

- 当社原子力関係公文書
- 原子炉設置(変更)許可申請書
- 定期安全レビュー報告書
- 高経年化技術評価書
- 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
- 原子炉施設保安規定
- 耐震安全性評価結果

## TOPICS >>> 川内原子力発電所の安全対策の実施内容の公開

2015年3月に、川内原子力発電所1号機の原子炉建屋内の安全対策の実施内容について、報道陣に公開しました。

格納容器内の水素濃度を低減させる装置や、使用済燃料ピットの水位をピット底部付近まで計測可能な水位計、設備の耐震補強など、新規規制基準に則り、新たに設置した安全対策や、格納容器内への給水訓練など、訓練の状況についても公開しました。



使用済燃料ピット水位計の設置状況



給水訓練の実施状況(冷却水送水ホースの敷設)

## TOPICS >>> 川内原子力発電所周辺8市町の首長の皆さまとの意見交換

2014年10月～11月に、川内原子力発電所の30km圏内に位置する8市町の首長の皆さまに、福島第一原子力発電所の事故の教訓を踏まえた、発電所の安全対策や、当社の安全への決意などについてご説明させていただきました。

ご出席者 (個別に説明)	いちき串木野市長、阿久根市長、 鹿児島市長、出水市長、日置市長、 始良市長、さつま町長、長島町長
当社説明者	社長、 副社長(原子力コミュニケーション 本部長)



意見交換の様子



## 株主・投資家ニーズを踏まえたIR活動

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、さまざまなIR活動を推進しています。

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発信に努めています。

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

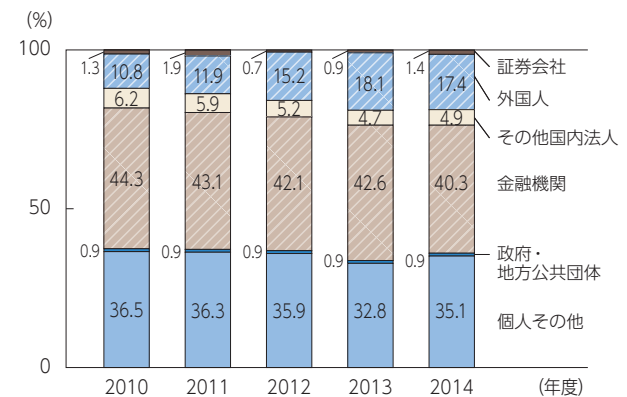
企業・IR情報→株主・投資家の皆さま

〔IRに関するお問い合わせは、ホームページ「株主・投資家の皆さま」内「IRお問い合わせ」にて受け付けています。〕

### ▼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。

2006年7月制定