



お客様のニーズや課題にお応えする 価値ある商品・サービスを提供します

お客様の生活や企業の経済活動を支えるため、
電力を絶やさず安定的にお届けします。

「平成28年熊本地震」では、最大約48万戸が停電。
全社挙げての復旧作業や他の電力会社からの応援も仰ぎ、
本震(4/16)発生から4日後までに、
がけ崩れや道路損壊等により復旧困難な場所を除き、
高圧配電線への送電を完了しました。



鉄塔被害状況



(仮鉄塔基礎工事)



仮鉄塔建設作業



仮鉄塔架線作業



配電線復旧作業

■ 他の電力会社からの応援状況

熊本県阿蘇市、高森町、南阿蘇村では、大規模な土砂崩れ等で送電線が使用できず、仮鉄塔や仮鉄柱による送電完了までの間、他の電力会社の高圧発電機車と合わせ、計169台で電気を送りました。

	他の電力会社	当社
高圧発電機車応援台数(台)	110	59
動員数(最大時)(人)	629 [4月20日]	3,608 [4月16日]



高圧発電機車(中部電力株)による送電



この他にどのような取組みを行っているの？

詳しくは裏面へ

お客様のニーズにお応えする 新料金プランを創設しました

2016年4月からの電力小売の全面自由化にあわせて、お客様の多様なライフスタイルにあった最適な料金プランをお選びいただけるよう、料金プランのラインナップ充実を図りました。当社ホームページ「料金プラン比較シミュレーション」において、料金プランを比較することができます。

ご家庭のお客さま向け

スマートファミリープラン



- ・毎月のご使用量が、**350kWh以上**のお客さまにおすすめ!
- ・「**2年契約割引**」のオプションあり!

商店などのお客さま向け

スマートビジネスプラン



- ・毎月のご使用量が、**550kWh以上**のお客さまにおすすめ!

夜間や休日のご使用量が多いお客さま向け

電化でナイト・セレクト



- ・オール電化等のお客さまにおすすめ!
- ・お客さまのライフスタイルに合わせて、**夜間時間を3つの中から選べます!**

① 21時～翌朝7時 ② 22時～翌朝8時 ③ 23時～翌朝9時

新料金プランの詳細はこちら→

九州電力 新料金プラン

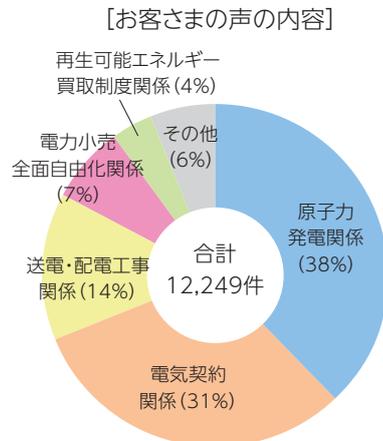


お客さまからいただいた声を 事業運営の改善に活かしています

日常の事業活動やお客さまとの対話などを通じ、2015年度には、お客さまから約12,000件の声をいただきました。

お客さまからいただいた声は、全社で共有し、事業運営の改善につなげています。

引き続き、お客さまのご要望に迅速にお応えできるよう努めていきます。



〔事業運営への反映事例〕



引越し先でも、引越し前と同じクレジットカードを使いたいですが、改めて申請書類を出す必要があり、面倒!



申請書類の作成は不要とし、お電話をいただくだけで、お引越し前のクレジットカードをお使いいただけるようにしました。



九電を名乗る人から、「電気料金のコンサルをさせてほしい。」という怪しげな電話があった。本当に九電社員なのか?



全面自由化に便乗し、当社社員を装った詐欺・勧誘等が多発しています。このため、当社ホームページ、新聞、電気ご使用量のお知らせ(検針票)などで、注意喚起を行っています。

事業運営への反映事例はこちら→

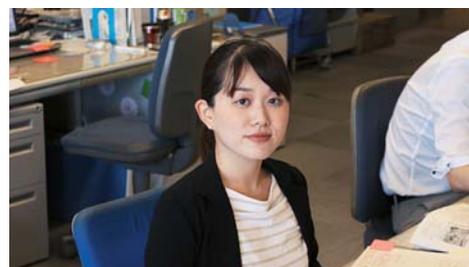


お客様の声を大切にしている取り組みを 推進しています。

お客様の声にお応えするためには、当社に寄せられる声の内容を的確に把握することが大切です。

私のいる部署では、電話や窓口などを通してお客さまからいただいた声を全社から集めるとともに、定期的にアンケート調査をしています。その上で、お客さまのご意見やご要望にどうすればお応えできるかを検討しています。

当社はこれからも、お客さまとのコミュニケーションの機会を大切に、いただいた声をしっかりと受け止め、スピーディーにお応えするための取り組みを進めていきます。



地域共生本部 広報計画グループ **くまだき 聖恵**

