

お客さま満足の創造

お客さま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。

2015年度の主な取組み内容

- ▶ **大規模災害への対応** P22~24
 - 発生した台風や火山の噴火、豪雪の災害時において、迅速な復旧に努めました。
 - 台風などの自然災害に備え、自治体や自衛隊と連携した大規模非常災害対策訓練を実施しました。
- ▶ **お客さまニーズ・課題を踏まえたエネルギーサービス** P25~27
 - 2016年4月からの電力小売の全面自由化を見据え、お客さまのニーズや課題にお応えする料金プランとサービスの内容について検討を行いました。
- ▶ **九州域外における電気事業の展開** P28
 - グループ会社の九電みらいエナジー(株)による関東エリアでの電力小売事業の展開について検討を行うとともに、2015年5月に、石炭火力発電所開発を行う会社(株)千葉袖ヶ浦エナジー)を他社と共同で設立しました。
- ▶ **お客さまの声を大切にした事業運営** P29~30
 - 日常業務やお客さま対話活動など、さまざまな接点を通じてお客さまの声をお聴きし、事業運営の改善につなげました。

2016年度の主な行動計画

- ▶ **大規模災害への対応**
 - 台風等の自然災害時を想定した訓練を定期的実施し、必要に応じて対応体制等の見直しを行い、迅速な停電復旧に努めていきます。
- ▶ **お客さまニーズ・課題を踏まえたエネルギーサービス**
 - お客さまのさまざまなライフスタイルに合った新料金プランや、お客さまの毎日の暮らしに安心をお届けする新サービス等を開始するとともに、引き続き、お客さまのニーズや課題にお応えしていきます。
- ▶ **九州域外における電気事業の展開**
 - 九州域外のお客さまのニーズや課題にお応えする料金プラン・サービスを開始するとともに、安全で安定的、安価な電力供給を行う石炭火力発電所開発を進めていきます。
- ▶ **お客さまの声を大切にした事業運営**
 - お客さまとのコミュニケーションの機会を大切にし、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、事業運営の改善につなげていきます。

大規模災害への対応(迅速な停電復旧)

お客さま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する取組みを行っています。

台風等の大規模災害に備えた訓練

毎年、台風シーズン前の7月には、指揮命令系統や役割分担の確認、迅速・的確な社内外への情報提供やお客さま対応等を目的に、大規模非常災害訓練を実施し、災害に備えています。

また、自衛隊の大型ヘリコプターによる発電機車の空輸技術の開発に取り組むとともに、自衛隊と2013年8月に協力内容を拡充した連携に基づき訓練を重ね、停電地区が孤立した場合もライフラインの迅速な復旧ができるよう努めています。

なお、南海トラフ巨大地震については、国の公表データを基に設備被害を想定するとともに、関係機関と連携しながら対策を検討しています。

▼福岡県・福岡市合同総合防災訓練における高圧発電機空輸訓練



大規模災害時の対応

台風や集中豪雨などによる災害時または災害発生が予想される場合には、非常災害対策組織を設置し、協力会社や行政機関等と連携して、迅速な停電復旧に努めています。

2015年5月に発生した鹿児島県口永良部島新岳の噴火時には、全島避難の状況下のもと、入島回数30回、延べ236人が入島し、帰島判断に必要な火山装置への電力供給を継続しました。

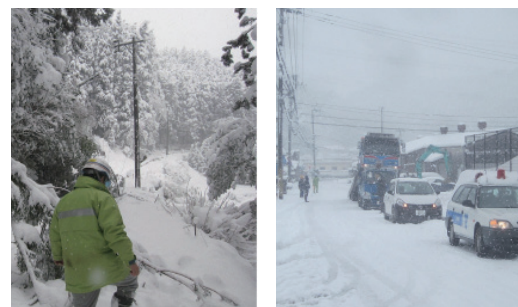
2015年8月、台風15号が九州本土を縦断した際は、熊本、鹿児島を中心に最大47万戸が停電しましたが、九州各県から最大8,600人を動員し、全社を挙げて復旧にあたりました。また、2016年1月の豪雪の際は、積雪で進入不可となった山間部を徒歩で復旧にあたりました。

このように、過酷な状況下においても、常に電力が必要なお客さまのために、復旧にあたっています。

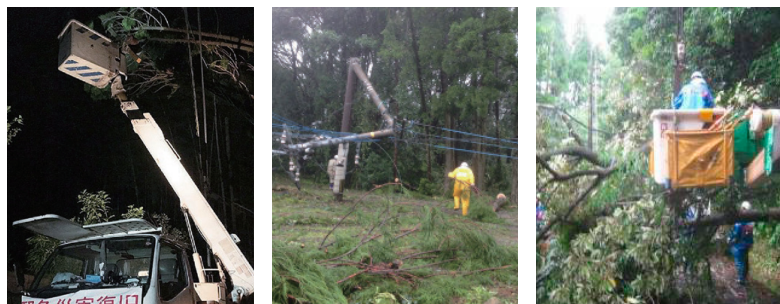
▼口永良部島における復旧対応



▼豪雪時における山中での復旧対応



▼台風15号時における復旧対応



「平成28年熊本地震」への対応

送電線・配電線復旧

2016年4月に発生した「平成28年熊本地震」では、最大震度7の激しい揺れが2回発生するなど地震が頻発し、熊本県を中心に各地に甚大な被害をもたらしました。この地震に伴う大規模な土砂崩れ等により、鉄塔や電柱が傾くなど当社設備にも被害が及び、最大約48万戸が停電しました。

設備の被害が甚大かつ広範囲に及び、また、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なかったため、全国の電力会社からの応援を仰いで発電車を配備、本震発生から4日後までに順次お客さまへ送電することができました。その後も、24時間体制で発電車の運転を行いながら、仮ルートによる送電線の復旧工事を進めました。

	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]

ポータブル電源装置の被災地での活用

「平成28年熊本地震」では、当社総合研究所のポータブル電源装置を日本赤十字社に貸出し、南阿蘇村の仮設診療所や益城町の病院で活用されました。

この装置は、電力事業における夜間作業の効率化・静音性向上などを目的に開発しましたが、東日本大震災の被災地（日本赤十字社の臨時医療施設）において、空調や照明用電源として活用され、医療支援活動に大きく貢献したことをきっかけに、国際救援・復興支援活動で活用されるようになりました。また、熊本赤十字病院、当社グループ会社の光洋電器工業㈱と共同研究により開発した小型のポータブル電源装置や太陽光充電制御ユニットが、国内外の自然災害による被災地の支援などに活用されています。

▼熊本地震での復旧対応



鉄塔被害状況

仮鉄塔基礎

仮鉄塔架線作業



配電線復旧作業

配電線復旧作業

発電機車による送電



高圧発電機車による送電

（上：関西電力㈱、左下：中国電力㈱、右下：中部電力㈱）



熊本地震（南阿蘇村仮設診療所）でのポータブル電源装置活用状況



東日本大震災の被災地での活用状況

シート型太陽光パネルと充電制御ユニット（当社開発）

供給信頼度維持への取組み

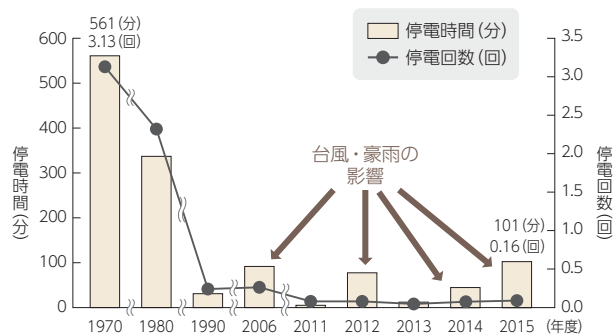
安定した質の高い電気をお客さまにお届けし、安心してお使いいただくため、当社は、日頃から設備の巡視・点検・補修、安全かつ効率的な運用、及び工法の開発・改善に取り組んでいます。

停電事故の未然防止

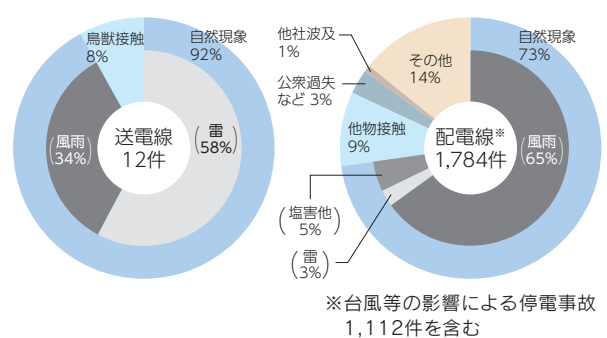
送電線や配電線の停電事故の未然防止のため、設備巡視の強化による危険箇所の事前把握及び対策の実施や、鳥獣の営巣防止などに取り組んでいます。また、電線への樹木接触による停電事故や設備破損防止のため、電線との離隔調査や樹木伐採などについて、関係者の方々のご理解・ご協力を得ながら継続的に実施しています。

その他、雷や台風などの自然災害による停電事故の低減に向けた設備強化や、設備状態に応じたきめ細かいメンテナンスなどにも取り組んでいます。

▼お客さま1戸あたりの年間停電時間・停電回数の推移



▼停電事故件数の内訳(2015年度)



運用・管理の高度化

電力システムの運用を行う部門では、24時間体制で周波数・電圧などの電力品質や系統信頼度の監視、及び機器の制御を行っています。平常時は、設備の状況や電気の使われ方に合わせて、電源の運用や電力システムの停止調整、系統切替等を行い、停電が発生した場合は、事故点を自動的に電力システムから切り離して別ルートで電力を供給するなど、迅速・適切な事故処置を行い、停電範囲の極小化や停電時間の短縮を図っています。

発電や送変電設備の建設・管理を行う部門では、ITシステムの活用により、設備や業務などに関する全ての情報を一元管理するデータベースとともに個別機器毎の「設備カルテ」を整備し、異常兆候の早期把握や劣化傾向の把握・分析などを行っています。

また、配電部門においても、事故時の電流変化の解析等による原因の早期発見や、モバイル端末の活用による非常災害状況の早期把握・早期復旧など、運用の高度化を図り供給信頼度の維持に努めています。

さらに、配電作業においては、無停電で実施するなど、お客さまへの影響が少なくなるように努めています。



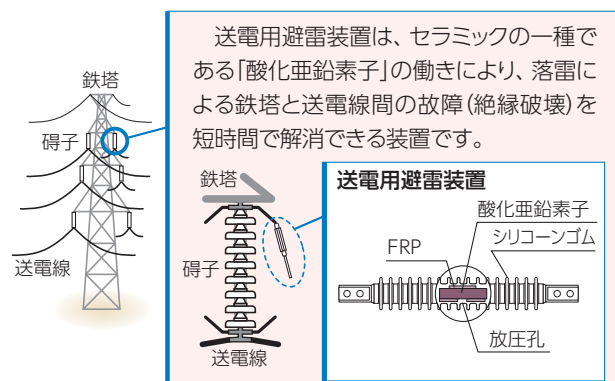
無停電工法

瞬時電圧低下(瞬低)への取組み

送電線への落雷時、停電範囲の拡大を防ぐためにその送電線を電力システムから瞬時に切り離しますが、ごく短い時間(大半が50~200ミリ秒)に、落雷を受けた送電線を中心に電力システムの電圧が低下(瞬低)します。瞬低は家電製品等の使用にはほとんど影響しませんが、電圧低下に敏感な機器の一部では、機器の停止や誤動作などが生じる場合があります。

このため、瞬低の影響を低減する対策として、設備の強化や故障除去の高速化(送電用避雷装置[限流アークホーン]の設置等)に取り組んでいます。

▼送電用避雷装置



お客様のニーズ・課題を踏まえたエネルギーサービス

新家庭用ブランド「キレイライフプラス」

お客様の電気やエネルギーに対するさまざまな思いを丁寧にお聴きし、お応えしていくことが大切であるという思いから、お客様と当社を繋ぐ家庭向けブランドとして、「キレイライフプラス」を立ち上げました。

【「キレイライフプラス」への想い】

お客様の毎日に、
「快適でキレイ」、「エコでキレイ」、「経済的でキレイ」、
「安心でキレイ」
など、お客様それぞれのライフスタイルに「キレイ」
をプラスしていきたい、
との想いを込めています。

会員サイトを「キレイライフプラス」へリニューアル

家庭向けブランド「キレイライフプラス」の立ち上げにあわせ、会員向けサイトを全面リニューアルし、名称も「キレイライフプラス」に変更しました。

サイトでは、地元ならではの「旬な情報」や「同様の家族構成の方との電気の使い方比較」など、お客様の暮らしに役立つ情報を提供していきます。

新料金プラン

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わせて、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」で、料金プランを変更した場合の料金を比較することが可能です。

▼「キレイライフプラス」のロゴ



▼ホームページサイトでの主な提供情報

- 電気料金・ご使用量をWebで確認!
- 過去の使用状況を表やグラフで確認!(最大24ヶ月)
- 暮らしに役立つ情報をメール配信!
- 九州の旬な情報をタイマーにお届け!
- 時間単位・日単位で用量を見える化!
- 使用量超過メールで使い過ぎを防止!
- お客様の最適料金プランをお知らせ

▼新料金プランの概要

- ご家庭のお客様向け
スマートファミリープラン
・毎月のご使用量が、350kWh以上のお客様におすすめ!
・「2年契約割引」のオプションあり!
- 商店などのお客様向け
スマートビジネスプラン
・毎月のご使用量が、550kWh以上のお客様におすすめ!
- 夜間や休日のご使用量が多いお客様向け
電化でナイト・セレクト
・オール電化等のお客様におすすめ!
・お客様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

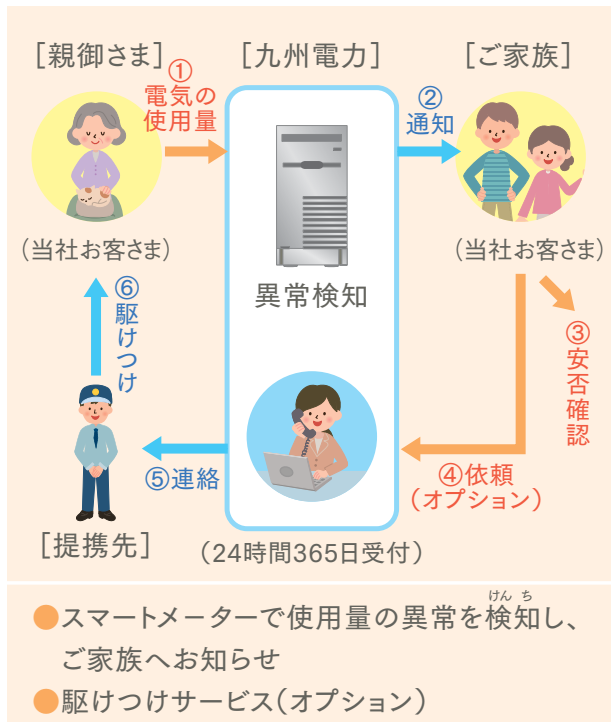
新サービスの開始

・「九電あんしんサポート」

お客さまが安心して暮らせる毎日をサポートするため、「九電あんしんサポート」として、「みまもり」、「親孝行」、「くらし」、「でんき」の4つのサポートを展開します。

「みまもりサポート」(準備中)

ひとり暮らしの親御さまの毎日を見守りたい。
そんなお客さまの思いをサポートします！



・新ポイントサービス「Qピコ」

当社とご契約いただいているお客さまを対象に、ポイントサービス「Qピコ」を始めました。

ポイントは自動的に付与され(お申込み不要)、ずっと貯まり、消えることはありません。

〔「Qピコ」対象のお客さま〕

以下の料金プランをご契約中のお客さま(離島供給約款でご契約いただいているお客さまは対象外)

- ・スマートファミリープラン
- ・電化でナイト・セレクト
- ・スマートビジネスプラン
- ・季時別電灯
- ・時間帯別電灯
- ・ピークシフト電灯
- ・従量電灯B
- ・従量電灯C

「親孝行サポート」(近日サービス開始)

「離れて暮らす親御さまが元気なのか気になる」などの心配事にお応えします！



「くらしサポート」(近日サービス開始)

日々の暮らしで起こるお悩みを「24時間365日」受付し、解決をサポートします！

- 家事や育児、外出時の付き添い等の福祉サービスをワンストップで対応します。

「でんきサポート」(準備中)

漏電調査やコンセントカバー破損、ブレーカー故障など、突然起こる電気の「困った」に、電気のプロがサポートします！

〔付与ポイント〕

項目	付与ポイント
すべてのお客さまに毎月	1ピコ
毎月の電気のご使用量100kWhごと	1ピコ
当社との新規ご契約	100ピコ
当社とのご契約継続	2016年4月以降のご契約年数×10ピコ
会員サイト「キレイライフプラス」に登録*	10ピコ
「Web版検針票」に登録	毎月1ピコ

*電気ご契約情報の登録が必要となります

〔ポイントの確認方法〕

- ・会員サイト「キレイライフプラス」に登録いただければ、いつでも確認できます
- ・また、2016年10月(予定)からは、検針票でも確認できます。

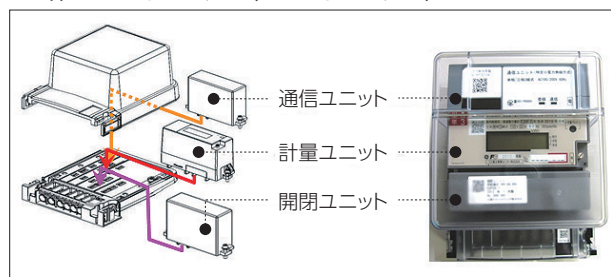
お客さまのニーズに即したサービスの開発・提供

スマートメーター(ユニットメーター)の計画的導入

業務運営の効率化およびお客さまサービスの向上を目的に通信機能を持ったスマートメーター(ユニットメーター)の導入を開始しています。また、社会的要請を受けたスマートメーター早期導入に対する政府方針を踏まえ、今後も計画的に導入していきます。

スマートメーターの普及にあわせ、電力使用量の遠隔検針や契約変更時の遠隔計器設定等による効率化、また、お客さまへの電気使用量等のデータの提供、省エネコンサルティングや低圧停電範囲等の把握による早期復旧に取り組んでいきます。

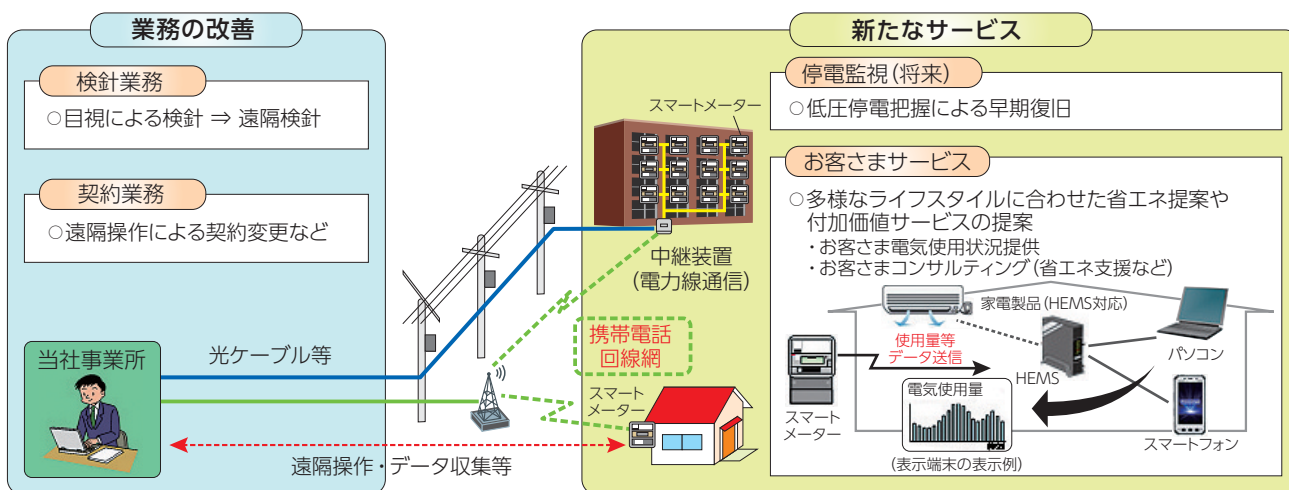
▼当社スマートメーター(ユニットメーター)



▼当社スマートメーター導入計画



▼スマートメーター普及後のイメージ



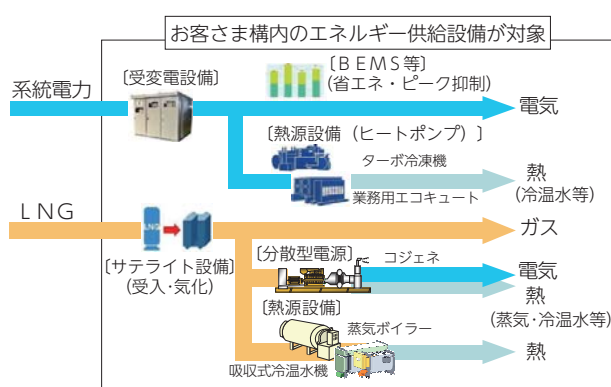
法人お客さまへのワンストップエネルギーサービス

これまで、お客さまの抱えるさまざまな課題・ニーズに対してきめ細やかな対応を行うため、営業所にアカウントマネージャーを配置し、省エネコンサルティング、ヒートポンプをはじめ高効率機器の推奨活動を展開してきました。

2015年度より、お客さまへのサービスをさらに充実するため、空調設備等に関する最適システム提案から、設計・施工、運用・保守管理に関する業務を請け負うサービスを行っています。

なお、サービスの提供については、西日本環境エネルギー(株)を事業主体とし、九電グループの経営資源を活用した総合力で対応します。

▼サービス提供イメージ



九州域外における電気事業の展開

九州域外における電力小売事業の展開

九州域外における電力小売事業は、2016年4月より、関東エリアを対象に、グループ会社の九電みらいエナジー(株)が実施しています。

料金プランは、4種類(右表参照)です。

「基本プラン」は、電気のご使用量の多いお客さまに、メリットを提供できる内容となっています。

「JAL マイルプラン」は、電気料金に応じて「JALのマイル」が貯まるプランです。

また、当社のサービスである、「親孝行サポート(2016年6月開始)」を関東エリアでも展開します。

九州域外における電源開発

九州域外における電気事業の展開に向けて、他社とのアライアンス等により、域外における電源開発に取り組んでいきます。

現在、出光興産(株)及び東京ガス(株)と三社共同で設立した(株)千葉袖ヶ浦エナジーが、石炭火力発電所開発に向けた検討と環境影響評価の手続きを進めています。三社は、電力小売の全面自由化を踏まえ、それぞれの持つバリューチェーンなどの強みを生かし、より安全、安定的、安価な電力供給を実現することで、エネルギー企業としての社会的要望やご期待にお応えしていきます。また、環境対策にも最善を尽くすとともに、地元地域経済への貢献を目指します。

〔2030年の域外電源開発量目標:200万kW(現状+200万kW)〕

▼概略位置図



▼販売エリアと料金プランの概要

販売エリア		関東エリア 東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、茨城県、栃木県、群馬県、山梨県、静岡県の一部 ※一部離島や高圧一括マンション等にお住まいのお客さまは対象外となります	
料金プラン	基本プラン	M	・契約電流が、30A、40A、50A、60A ・主に一般のご家庭向け
		L	・契約容量が6kVA以上 ・主に商店や事務所向け
	JALマイルプラン	M	・契約電流が、30A、40A、50A、60A ・電気料金の支払額に応じて、JALのマイルを積算(電気料金*100円につき1マイル) ※消費税、再エネ賦課金、延滞利息等を除きます
		L	・契約容量が6kVA以上 ・電気料金の支払額に応じて、JALのマイルを積算(電気料金*100円につき1マイル) ※消費税、再エネ賦課金、延滞利息等を除きます

▼(株)千葉袖ヶ浦エナジーの概要

本店所在地	千葉県袖ヶ浦市
設立日	2015年5月1日
役員	三社から取締役派遣
設立時資本	9.96億円 (資本金4.98億円、資本準備金4.98億円)
出資比率	三社均等(各社1/3ずつ)

▼発電所の計画概要

所在地	千葉県袖ヶ浦市中袖3-1 他
発電方式	超々臨界圧(USC)方式
出力	総出力:200万kW (1号機:100万kW、2号機:100万kW)
燃料	石炭(バイオマス混焼なども検討)
運転開始時期	1号機:2025年度(予定) 2号機:2026年度(予定)

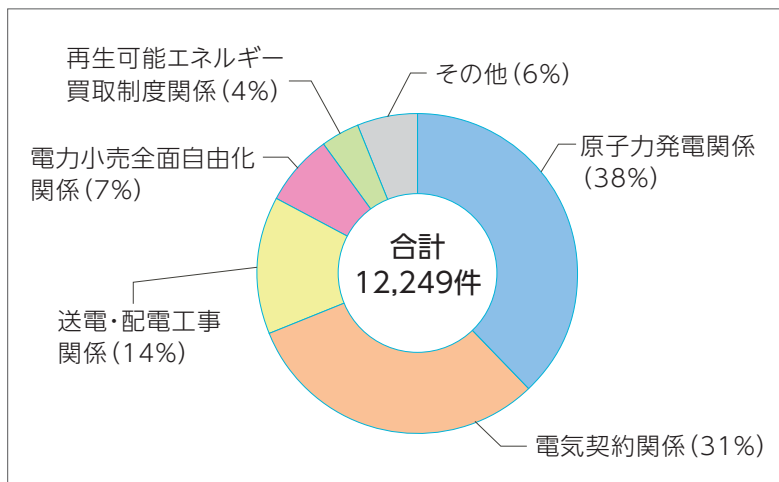
お客様の声を大切にした事業運営

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

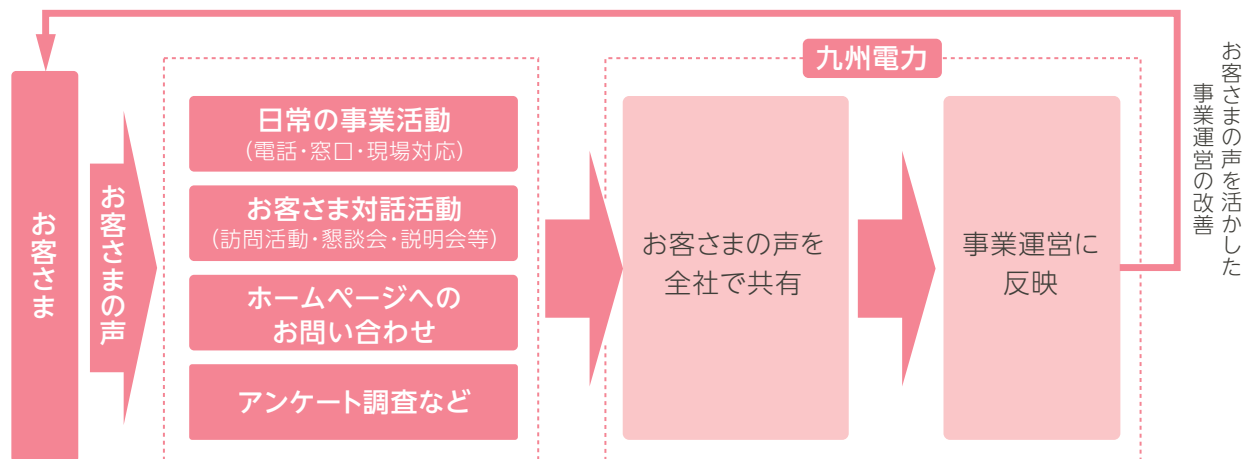
いただいたお客さまの声は、経営層をはじめ全社で共有するとともに、事業運営の改善につなげています。

引き続き、お客さまからの声をしっかりと受け止め、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。

▼お客さまの声の件数と内訳



▼お客さまの声を大切にした事業運営の仕組み



お客様の声を大切にする取組みを推進しています。

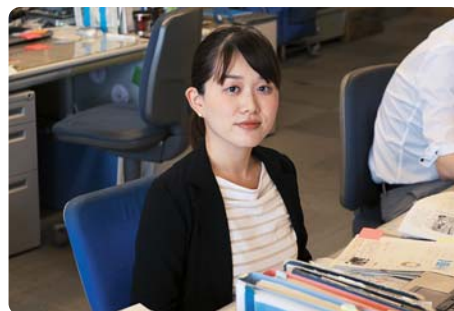
社員の思い

お客さま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 きよえ 熊懐 聖恵**



▼お客さまの声を事業運営に反映した事例

「携帯メールサービス」を利用している。台風以外の停電のときにもメールが届くようにしてほしい。

「携帯メールサービス」による停電情報のお知らせは、台風などの非常災害時に限っていましたが、非常災害時以外の停電情報もメールでお知らせできるようにしました。



【停電発生時】	【停電解除時】
ご登録いただいている地域において、停電が発生しましたのでお知らせします。	ご登録いただいている地域で発生していた停電が解消しましたのでお知らせします。
<ul style="list-style-type: none"> ■発生時刻 Ⅹ月Ⅹ日Ⅹ:Ⅹ ■復旧見込時刻 確認中 ■現在の停電戸数 調査中 ■発生時の停電戸数 調査中 ■停電地区(市区町村) 福岡市中央区(周辺) ■停電地区(大学) 福岡市中央区長浜、福岡市中央区郡の川、福岡市中央区郡の川 周辺 ■停電原因 調査中 	<ul style="list-style-type: none"> ■発生時刻 Ⅹ月Ⅹ日Ⅹ:Ⅹ ■復旧時刻 Ⅹ月Ⅹ日Ⅹ:Ⅹ ■停電戸数(5分以上) 約〇〇戸 ■停電地区(市区町村) 福岡市中央区(周辺) ■停電地区(大学) 福岡市中央区長浜、福岡市中央区郡の川、福岡市中央区郡の川 周辺 ■停電原因 調査中
停電が解消した場合は、別途メールでお知らせします。 ※登録内容の変更・解除はこちら https://www.kruden.co.jp/shp/boir/np/edit.php このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。 (以上)	ご不便をおかけしましたことを、お詫び申し上げます。停電復旧が利用しましたら、当社ホームページに掲載しますのでご確認ください。 http://www.kruden.co.jp/ ※登録内容の変更・解除はこちら https://www.kruden.co.jp/shp/boir/np/edit.php このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。 (以上)

テレビや新聞で電力の全面自由化のことを見聞きするが、分からない。詳しく教えてほしい。

お客さまの疑問や不安にお応えするため、さまざまな機会を捉えて九州各地で、全面自由化に関する説明会を開催しています。また、当社の新料金プランや新サービスについてもご説明しています。



説明会(2016年2月 日田営業所)

電気設備の安全調査で、事前の知らせもなく突然訪問があった。本当にこんな調査をしているのか。

電気設備の安全調査では直接ご訪問のうえ日程調整させていただき旨をホームページに追記しました。また、調査についてより多くの方に知っていただけるようFacebookで配信しました。



Facebookの投稿記事(一部)

引越し先でも、これまでと同じクレジットカードで電気料金を支払えるようにしてほしい。

当社にご連絡いただくことで引越し前のクレジットカードを引き継げるようにしました。なお、口座振替についても同様の取扱いとしています。

事業運営に反映した事例は、当社ホームページ「お客さまの声を大切にします」の中でご紹介しています。

お客さまの声を大切にします

日常の事業活動や、お客さま対話活動など、あらゆる機会を通じていただいたお客さまの声を、事業運営に反映しています。



「お客さまの声を大切にします」(ホームページ画面)