

# 社会との真摯なコミュニケーション

情報を迅速に公開するとともに、皆さまとのコミュニケーション活動を積極的に推進します。

## 2015年度の主な取組み内容

- ▶ **広聴・広報活動** ..... P78~81
  - 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** ..... P82
  - 停電発生時には、停電地区、復旧日時、停電原因などをホームページに速やかに掲載しています。
  - ホームページへの情報掲載に加え、携帯電話への停電情報のメール配信サービスを構築しました。
- ▶ **原子力関係情報の公開・発信とコミュニケーション活動** ..... P83
  - 川内原子力発電所1、2号機の再稼働状況について、報道機関への現場公開や、積極的な情報発信(日報、週報)を行いました。
  - 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** ..... P84
  - 株主・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。

## 2016年度の主な行動計画

- ▶ **広聴・広報活動**
  - 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・発信**
  - 停電発生時には、お客さまの視点に立った迅速かつ積極的な情報公開・発信に努めます。
- ▶ **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お聴きするコミュニケーション活動を充実させていきます。
  - 原子力災害時等の広報対応訓練を継続して実施し、マスメディア等を通じた迅速な情報発信など、広報対応の充実に努めます。
- ▶ **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双方向コミュニケーションの充実に努めます。

## 広聴・広報活動

### お客さま対話活動の推進

お客さまのご意見・ご要望をお聴きするとともに、当社の事業活動をお伝えするため、訪問活動、対話の会、出前講座など、さまざまな機会を捉えたフェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーション活動を推進しています。

・2015年度に対話したお客さまの数：約18万名



訪問活動

活動をより一層推進するため、お客さまとのコミュニケーションスキルを強化する研修のほか、地域のお客さま向けに事業所独自で説明資料を作成したり、対話推進チームを結成し活動するなど、積極的な取り組みを行っています。



対話の会

### 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、情報公開の基本的な姿勢を示した「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

- 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  
2011年7月改正

### 女性の目線でわかりやすくお伝えしていきます

佐賀支社エリアでは、さまざまな職場から集まった35名の女性社員で「女性理解活動チーム」を結成し、出前講座や原子力発電所見学会のご案内などを行っています。

東日本大震災以降、お客さまの原子力に対する疑問や不安の声を多くいただいております。女性の目線でわかりやすくお伝えしたいと思い、この活動に参加しています。

結成から2年半、延べ6,000名を超えるお客さまとお会いし、厳しいご意見をいただくこともありましたが、「社員の顔が見えて安心した」という声をいただくと、改めて直接お話をすることの大切さ、やりがいを感じます。

今後も、より身近に感じていただけるよう、チーム一丸となって活動していきます。

ほり ゆうこ  
佐賀営業センター コールセンター 副長 保利 裕子



(後列右から7番目)



## 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、事故の発生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。

グループ会社においても情報公開の推進に取り組んでおり、グループ大での連絡会議を適宜開催するなど、情報公開に対する意識の向上や情報共有を行っています。

## ▼事故や法令違反等に関する情報公開実績

	2013年度	2014年度	2015年度
供給支障関係	24	36	22
原子力関係	2	1	1
設備トラブル	6	8	6
その他	2	1	3
合計	34	46	32

### 【主な内容】

- 電気料金の算定誤り
- ヒューマンエラーによる供給支障事故
- 苅田発電所新1号機の運転停止



グループ広報担当者連絡会議

## 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。

## ▼記者会見や報道機関を対象とした取組みの実績

2015年度実績		
記者会見	21回	・社長記者会見 ・電気事業連合会での記者会見
記者発表	305件	—
現場公開 見学会 説明会	43回	・川内原子力発電所燃料装荷、原子炉起動操作及び発電再開操作の公開 ・日本原電東海発電所見学会 ・豊前蓄電池変電所の運用開始 など



豊前蓄電池発電所の現場公開



川内原子力発電所の現場公開

## 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)

### ▼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 4月1日(金曜日) (4月1日 7時50分発表)

予想使用率 <b>83%</b>	予想最大電力 (18時~19時発生見込み) 1,050万kW
ピーク時供給力 1,272万kW	新電二線が、おたき、おたけと入ります。 皆さまのご協力により、安定した需給状況となります。
予想最高気温 19.8℃	※予想最高気温は3地点(福岡、熊本、鹿児島)の合成気温です。

**凡例**

- 差し込み内線はこちら
- 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

4月1日(金曜日)の電力使用状況

現在の利用率 <b>71%</b>	現在の電力使用量 897万kW	18時のみ更新
897万kW/1,272万kW	1時間前の需給実績 889万kW(利用率:70%)	18時~18時
※利用率は、前日最大供給力に対する比率	1時間後の需給予測 962万kW(利用率:76%)	17時~18時

本日の最大電力	1,044万kW (6時~7時)
本日の最大利用率	82% (6時~7時)
前日の最大電力(※1)	1,078万kW (3月31日19時~20時)

(※1)土・日曜日は前週末実績、月曜日は前週金曜日本実績を表示します。

▶ 明日のでんき予報を見る

明日のでんき予報 4月2日(土曜日) (4月1日 15時00分発表)

予想使用率 <b>83%</b>	予想最大電力 (18時~19時発生見込み) 1,051万kW
ピーク時供給力 1,273万kW	新電二線が、おたき、おたけと入ります。 皆さまのご協力により、安定した需給状況となります。
予想最高気温 19.7℃	※予想最高気温は3地点(福岡、熊本、鹿児島)の合成気温です。

### ▼チラシでの省エネ情報の発信(九電ニュースレター)

できることから始めてみよう!

### テレビの省エネ効果のご紹介

**ポイント1**  
つけっぱなしは要注意!  
見る時間を短縮し、テレビを消さない時は消しましょう。

1日1時間、テレビを見る時間を減らした場合、(液晶テレビ32V型の場合)  
年間約16,700kWhの省エネ  
年間約**380円**の節約  
(プラステレビ142V型の場合)  
年間約56,500kWhの省エネ  
年間約**1,280円**の節約

**ポイント2**  
画面の明るさを調整!  
テレビの画面の明るさを調整し、明るすぎないようにしましょう。

画面の輝度を最も最大(中央)に調整した場合、(液晶テレビ32V型の場合)  
年間約2,100kWhの省エネ  
年間約**610円**の節約  
(プラステレビ142V型の場合)  
年間約18,100kWhの省エネ  
年間約**3,440円**の節約

**ポイント3**  
消す時は主電源をOFFに  
テレビは、リモコン待ちの状態でもエネルギーを消費しています。テレビを消す時は、主電源を消しましょう。

(※本誌 10月号より「主電源」の項目が追加されました。リモコン待ちの状態でもエネルギーを消費するため、省エネ効果が大きくなります。)

### ▼パンフレットでの省エネ情報の発信(CSRブックレット2016)

わが家でできることを知っていますか?

キッチン周りの省エネ  
お風呂  
エアコン  
テレビ  
冷蔵庫  
洗濯機  
電子レンジ  
電気ポット  
炊飯器

#### でんきの上手な使いかた

ご家庭の電気使用量の約3割を占めるキッチン周り。省エネにつながる家電の上手な使いかたをご紹介します。

**冷蔵庫**

**POINT** 設定温度は適切に  
冷蔵庫の温度設定は、食品の種類や季節によって適切に調整してください。

年間約**1,400円**の節約

**POINT** 詰め込み過ぎは注意!  
詰め込み過ぎると、庫内温度が上がり、消費電力が増えます。

年間約**990円**の節約

**電子レンジ**

**POINT** 野菜の下ごしらえに電子レンジをどんどん利用  
電子レンジは、調理の効率化に役立ちます。

年間約**1,300円**の節約

**電気ポット**

**POINT** 長時間使用しない時はプラグを抜く  
長時間使用しない時は、プラグを抜くことで消費電力を減らせます。

年間約**2,430円**の節約

**炊飯器**

**POINT** ご飯の保温は4時間を目安  
保温時間が長すぎると消費電力が増えます。

年間約**850円**の節約

九州電力CSR報告書2016 80

社会との真摯なコミュニケーション

## テレビCM・WEB動画による情報発信

2015年9月から、「地域の皆さまと力を合わせた再生可能エネルギー発電への取組み」や「お客さまに電気をお届けするために奮闘している女性社員」を紹介したテレビCMやWEB動画を制作し、放送・公開しています。



CM(私の仕事「電気を守る」篇)

YouTube(KyudenChannel)にも公開しておりますので、是非ご覧ください。



CM(「みやざきバイオマスリサイクル発電所」篇)

## 公式Facebookによる情報発信

公式Facebookでは、設備点検・技術訓練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、ご家庭でできる省エネ方法など、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。

また、非常災害の電力の復旧状況についても発信しています。



地域行事でのボランティア活動  
(「佐賀城下ひなまつり」にあわせた清掃活動)



熊本地震復旧作業(仮送電線ルート建設工事)

## 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の迅速な公開

停電が発生した場合には、お客さまからのお問い合わせにお答えするとともに、停電地区、復旧日時、停電原因などの情報をホームページに速やかに掲載しています。台風等の非常災害時には、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、速やかに停電情報を発信しています。

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

### ▼停電情報の画面イメージ

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
新宮市(周辺)	桂屋	調査中	01月20日 15:01	確認中	調査中
福岡市中央区(周辺)	桂屋	100戸未満	01月20日 14:20	確認中	調査中
福岡市中央区(周辺)	桂屋	約200戸	01月20日 14:20	確認中	調査中
大牟田市(周辺)	桂屋	約200戸	01月20日 14:18	01月20日 15:00(目安)	調査中
北九州市小倉北区(周辺)	桂屋	100戸未満	01月20日 14:11	01月20日 15:41(目安)	車両事故による電柱折損

2015年01月20日 15:06 現在

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。お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

### 停電情報のメール配信の充実

ホームページでの停電情報公開と合わせて、携帯メールへの停電情報配信サービスも行っております。

2016年4月からは、お客さまからのご要望にお応えして、非常災害による停電情報発信に加え、突発的に発生した停電情報についても、ご登録いただいたお客さまの携帯電話やパソコンへメール配信するサービスを開始しました。このサービスは、ホームページの『九州電力携帯メールサービス』からご登録いただけます。

### ▼非常災害時の停電情報

九州電力 | 停電情報

九州全域・鹿児島県・大隅地方

2007年07月14日 00:00現在

停電率

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

## 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

- 原子力規制委員会が策定した新規制基準への対応状況
- 更なる安全性・信頼性向上対策の実施状況

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(2015年度実績)

#### 1 2015年度の原子力関係記者発表件数: 109件

発表件名	件数
川内1,2号再稼働関連	56
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	12
原子力発電所の新燃料・放射性廃棄物等の輸送関連	9
訴訟関連	19
その他(川内1,2号、玄海1号高経年化技術評価 他)	13

#### 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「原子力情報公開コーナー」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)】

- 当社原子力関係公表文
- 安全協定
- 原子炉設置(変更)許可申請書
- トラブル報告書
- 定期安全レビュー報告書
- 原子炉施設保安規定
- 高経年化技術評価書
- 耐震安全性評価結果
- 原子力発電所データ集
- 原子力事業者防災業務計画

## TOPICS >>> 川内原子力発電所の再稼働に係る情報公開の取り組み

川内原子力発電所の再稼働は、福島第一事故を踏まえた新規制基準施行後、国内で初めてであり、再稼働工程に対する社会的関心が非常に高いことから、情報公開に万全を期すために、川内原子力総合事務所に臨時プレスルームを設置するなど、広報体制を強化しました。

立地地域をはじめ国民の皆さまの安心につながるよう、定期的なプラント状況の発信やトラブル事象等の迅速な公表などに努めました。



再稼働の様子を臨時プレスルームで公開(川内原子力総合事務所)

## 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
- ・招集通知発送前のホームページへの掲載
- ・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わか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

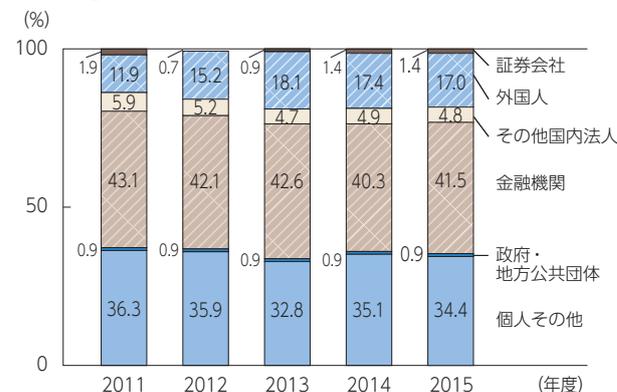
対象	内容
アナリスト 機関投資家	・経営概況説明会 ・国内・海外機関投資家訪問 ・IR関連情報のホームページへの掲載
個人投資家	・個人投資家説明会 ・各種媒体を通じた株主・投資家への情報発信



経営概況説明会

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。

2006年7月制定