

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。

考えられる主なリスク

競争環境下において、お客さまニーズや課題への的確な対応が遅れると、販売電力量の減少につながり、業績は影響を受ける可能性がある

2017年度の主な取組み

- 大規模災害への対応
- お客さまニーズ・課題を踏まえたエネルギーサービス
- 九州域外における電気事業の展開
- お客さまの声を大切に事業運営

お客さまからいただいた声の数

(2016年度実績)

約 **19,000** 件

日常の事業活動やお客さまとの対話などを通じ、2016年度はお客さまから約19,000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。

具体的な取組み事例の紹介

■ お客さまのニーズに即したサービスの開発・提供

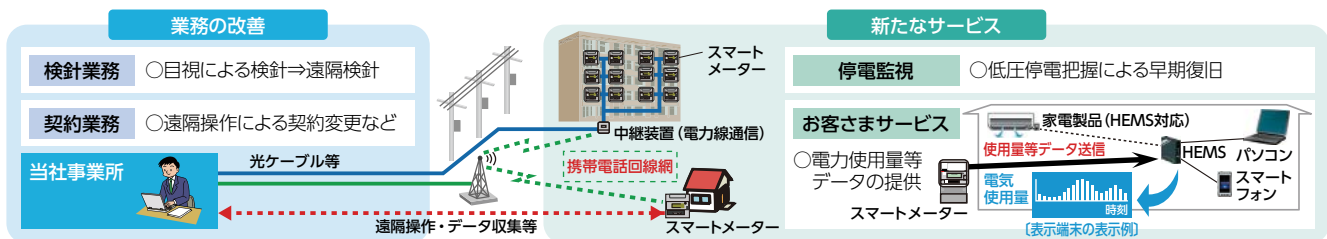
スマートメーター(ユニットメーター)の計画的導入

業務運営の効率化及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の導入を開始しています。スマートメーターの普及に合わせ、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導入計画



スマートメーター普及後のイメージ



参考 IoT技術を活用した家庭向け新サービス

家の中に新たに音声端末等の機器を設置し、IoT(Internet of Things)技術やAIを活用することにより、新たな生活体験の提供を目指します。

- 当社が構築するIoTサービス基盤(プラットフォーム)上において様々な家電機器やエンターテインメント機器を最新のインターフェースで統合的に操作
- IoTサービス基盤上の蓄積データや各種センサー情報をAIに学習させ、お客さまのお好みに合わせた自動制御や生活に役立つアドバイスを実現
- 電気事業者の強みを活かした家庭の太陽光発電・エコキュート等の制御や、他企業と連携した多種多様な新サービスの導入を検討