



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

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します。**

2017年度は、「平成29年7月九州北部豪雨」が発生しましたが、  
総力を挙げて復旧にあたり、早期に送電しました。

[平成29年7月九州北部豪雨] (最大停電戸数:約6.4千戸)

九州各県から最大約1,700名を動員。停電発生(7月5日)から4日後までに、土砂崩れ等により進入が不可能な地区を除いて、高圧配電線への送電を完了



配電線路の新設



土砂崩れによる電柱流出に伴う配電線路復旧



進入困難地区での配電線路復旧



夜間における配電線路復旧

### 九州北部豪雨で発生した流木を 発電用燃料として利用

九州北部豪雨で発生した流木の処理を支援するため、2017年10月19日から苓北発電所で流木の受入れを開始。

流木は、丸太の状態発電所に搬入し、所内でチップに加工、石炭と混ぜて発電用燃料として利用します。毎月最大2,800トン、2018年度末までに最大5万トンを受け入れる予定です。



発電所への流木搬入

?

この他にどのような取組みを行っているの？

詳しくはウラ面へ

## お客様のニーズにお応えするサービスを展開しています

お客様が安心して暮らせる毎日をサポートする、「九電あんしんサポート」を展開しています(有料サービス)。

### 九電あんしんサポート

詳しくは  
コチラ!



電気のことなら何でも **あんしん**

#### でんきサポート

突然起こる電気のお困りごとに電気のプロがワンストップで対応!

離れていても **あんしん**

#### 親孝行サポート

離れて暮らす親御さまの様子を定期的に確認し、近況をお知らせ!

まさか!のときでも **あんしん**

#### 生活トラブルサポート

急な生活トラブルに24時間365日かけつけ応急対応!

遠くのお家も **あんしん**

#### 空き家サポート

空き家になってしまった持ち家や実家。状況を確認し、写真付きメールでお知らせ!

ママもパパも **あんしん**

#### 子育てサポート

「妊娠・出産・育児」に関する様々な不安やお困りごとを解決!

いつでも **あんしん**

#### みまもりサポート

ひとり暮らしの親御さまの電気のご使用状況が普段と異なったときにメールでお知らせ!

手を借りたいときも **あんしん**

#### くらしサポート

お子さまの世話や家事のお手伝いなど日々のくらしのお困りごとを解決!

ご先祖さまも **あんしん**

#### お墓サポート

遠くにお参りに行けないお墓の様子を確認し、写真付きメールでお知らせ!

会員サイト「キレイライフプラス」では、「電気料金やご使用量の照会」、電気の使用状況がよく似た他のご家庭とご使用量を比較する「省エネランキング」等の便利なサービスを提供しています。社員が取材した九州各地の「おでかけ情報」も発信しています。



電気料金・ご使用量がいつでも見える!



省エネランキングで他のお客さまと使用量を比較



最適料金プランをメールでお知らせ!



使用量超過メールで使いすぎをお知らせ!

※スマートメーターのお客さま向けのサービスとなります。

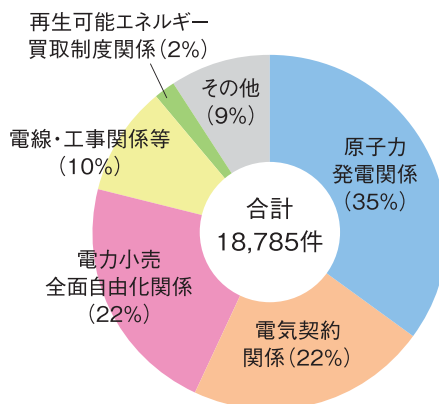


詳しくは  
コチラ!



## お客様からいただいた声を事業運営の改善に活かしています

2016年度は、お客様から約19,000件の声をいただきました。お客様の声は、経営層を含め全社で共有し、事業運営の改善につなげています。



### 〔事業運営への反映事例〕



電気料金口座振替払いやクレジットカード払いの申込みをインターネットでできるようにしてほしい。

インターネットで手続きできるようにしました。書類作成も不要で、ご利用開始までの期間も短くなります。当社ホームページ「インターネットでのお手続き・お申込み」をご覧ください。



スマートメーターに取替え後、「電気ご使用量のお知らせ(検針票)」に指示数が表示されなくなった。指示数の差し引きで使用量を計算したい。

スマートメーターは、指示数の差し引きではなく、30分ごとの使用量を積算し、当月使用量を算出するため、ご要望にお応えできず、大変申し訳ございません。なお、会員サイト「キレイライフプラス」では、過去のご使用量(最大24か月)を日・時間ごとにご確認いただけますので、ぜひご利用ください。



スマートメーターの特徴や「ご使用量のお知らせ」の変更点などについて、当社ホームページで解説しています。



## 「頼れるエネルギー会社」を目指して取り組んでいます。

販売戦略グループは、お客様に当社を選んでいただくための戦略の検討や、新規サービスの企画・立案、チラシやCM制作などのPR活動を行っています。私自身も、当社の魅力をしっかり、分かりやすくお届けするためには何が必要か、常に意識して業務を行っています。

当社に対して堅いイメージをお持ちの方も多いと思いますが、これからは、お客様に寄り添った、頼れるエネルギー会社として、より身近に感じていただきたい、そして、「九電さん、変わったね」と言ってもらえたら、と考えています。



営業本部 販売戦略グループ こうづま はるな 上妻 春奈