

# 九電グループのCSR

## 九電グループCSR憲章

SDGs<sup>(※)</sup>への取り組み姿勢を明確にすることなどを目的に、当社グループのCSR基本方針である憲章を2018年6月に改正しました。  
(※)「SDGs」については、P2を参照ください

九電グループは、お客さまや地域の皆さま、株主・投資家の皆さま、サプライチェーンの皆さま、従業員からの信頼を事業の基盤、成長の源泉として、地域・社会とともに持続的に発展することを目指します。

皆さまからの信頼を強固なものにしていくため、社会の情勢変化に対する高い感度を持ち、国の内外において以下の原則に基づき、社会に与える影響に配慮した事業活動を行うことはもとより、地域・社会の課題解決に貢献するCSR経営を徹底します。

### 1 お客さま満足の創造

企業活動の変革を図りながら、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、安全かつ確実に提供し、お客さまの満足を創造します。

### 2 安全・安心の追求

設備の安全対策を徹底し、地域の皆さまへ丁寧な説明を行うとともに、作業従事者の労働安全衛生を確保し、安全・安心を最優先した事業活動を行います。

### 3 環境にやさしい企業活動

地球環境の保全や地域環境との共生に向けた取り組みを展開し、持続可能な社会の実現に貢献します。

### 4 誠実で公正な事業運営

全ての事業活動において透明性を確保し、公正かつ自由な競争、適正な取引や責任ある調達を行うとともに、政治、行政との健全で正常な関係を保ち、誠実で公正な事業運営を行います。

### 5 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、お客さまや地域の皆さまと対話を重視したコミュニケーション活動を幅広く行い、その声を真摯に受け止め、事業運営に活かします。

### 6 地域・社会との共生

事業活動や社会貢献活動を通して、地域・社会の課題解決に貢献し、ともに発展します。

### 7 人権尊重・働きがいのある職場づくり

事業活動に関わる全ての人々の人権を尊重します。また、従業員に対して、公正な評価のもと人材育成・活用を積極的に行うとともに、多様性を尊重した働き方を実現し、各人が健康で最大限の能力を発揮できる職場環境を整備します。

### 8 危機管理の徹底

市民生活や企業活動の脅威となる自然災害やテロ、サイバー攻撃など様々な危機に備え、組織的な危機管理を徹底します。また、反社会的な勢力とは断固として対決します。

### 9 法令遵守

法令やルールを遵守するとともに、社会に損失を与える行為や迷惑を掛ける行為は行いません。

### 10 本憲章の精神の実現と経営トップの責務

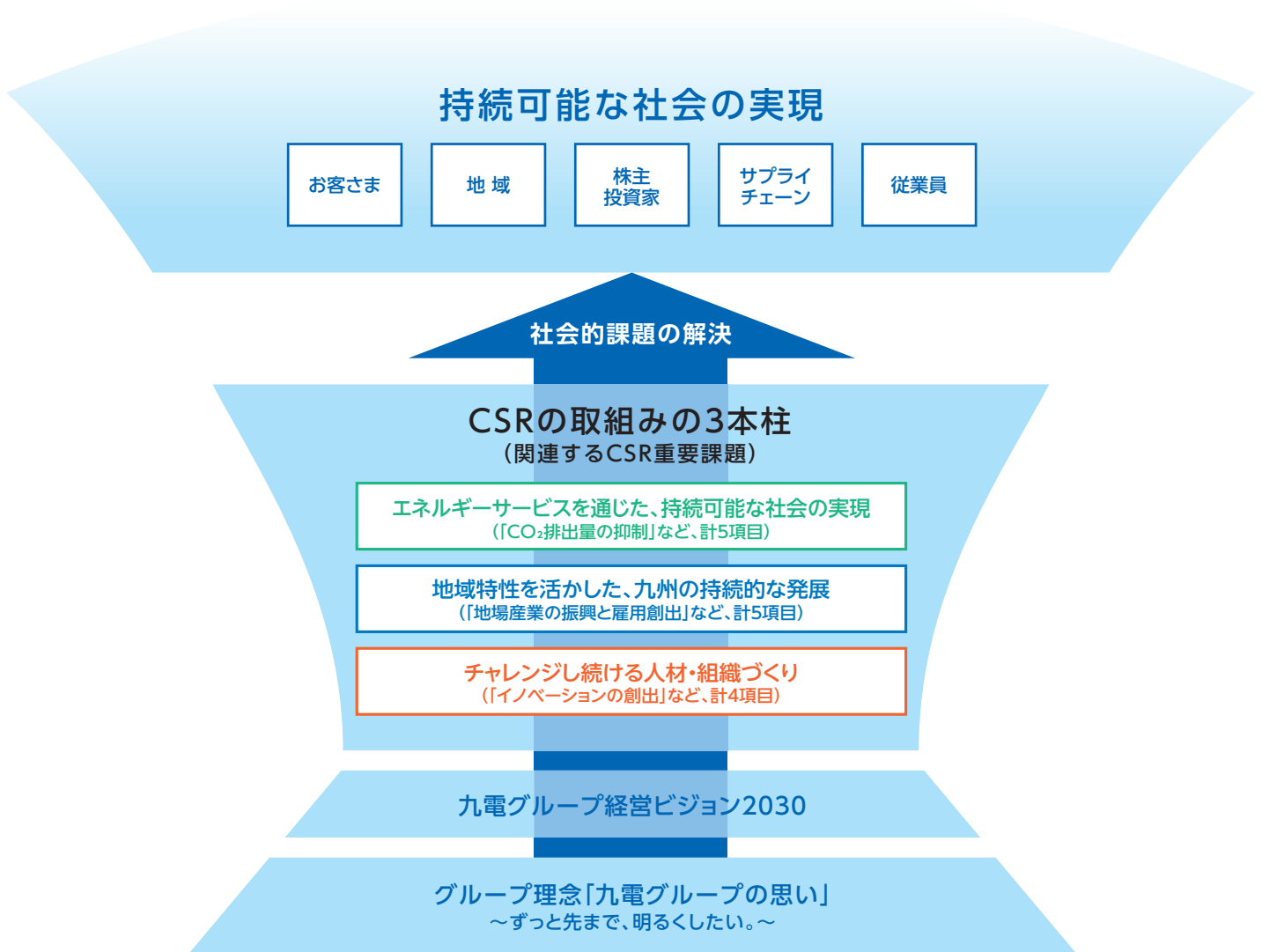
経営トップは、本憲章の精神の実現を自らの役割として認識して経営にあたり、率先垂範のうえ、社内に徹底を図り、実効ある体制を整備します。また、サプライチェーンの皆さまにも、本憲章の精神の実現を促します。

本憲章に反するような事態が発生した場合は、全部署が一致協力して問題解決にあたり、原因究明のうえ、早急な是正措置を講じ、再発防止を図るとともに、経営トップを含めて厳正な処分を行います。

2005年1月制定  
2018年6月改正

# CSRの取組みを通じた価値創造プロセス

ステークホルダーの皆さまからのご期待やご要請を捉えながら、事業活動が社会に与える影響に配慮することにより、地域・社会の課題解決につながる取組みを推進して、持続可能な社会の実現に貢献します。



## 九電グループのCSR重要課題

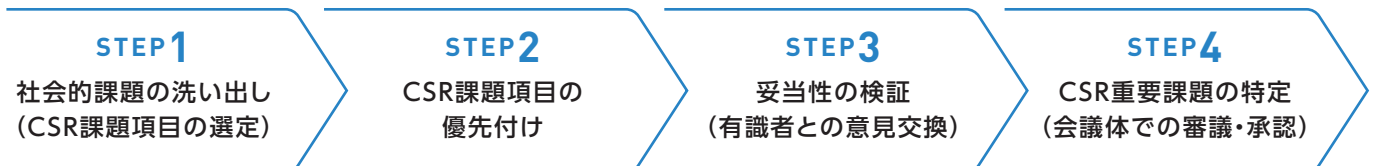
テーマ	持続可能な社会に向けての道筋	関連するSDGs	CSR重要課題
エネルギーサービスを通じた、持続可能な社会の実現	お客さまの生活や経済活動に欠かすことのできないエネルギーを、これからも安定してお届けしていきます。そして、エネルギー情勢やお客さまニーズの多様化などの環境変化を先取りし、エネルギーサービスを進化させていきます。	  	CO2排出量の抑制 再生可能エネルギーの開発・受入れ 電力の安定供給 原子力発電所の安全・安定運転 お客さまのニーズ・課題を踏まえたエネルギーサービス
地域特性を活かした、九州の持続的な発展	我々のお届けするエネルギーを使っただけには、九州が元気で経済が活発であることが大前提です。九州が抱える課題に対して真摯に向き合い、地域特性も踏まえた解決に挑戦していきます。	     	地場産業の振興と雇用創出 九州地域の交流人口の拡大 生物多様性の保全 お年寄りや子どもにもやさしい社会への貢献 安全で強靱なまちづくり
チャレンジし続ける人材・組織づくり	九電グループの歴史を作ってきた原動力はチャレンジ精神でした。経営環境が急激に大きく変化中、この変化をチャンスととらえて、これからもチャレンジし続けます。	  	イノベーションの創出 人材育成 働きやすい職場づくり コーポレート・ガバナンスの実効性の確保

# CSR重要課題(マテリアリティ)の特定にあたって

昨今、国連における「持続可能な開発目標(SDGs)」の採択やESG投資の広がりなど、地球規模での社会的課題に対する関心が急速に高まっています。そのような中、企業に対しても、課題解決の主体としての役割が強く期待されています。

これらの経営環境認識を踏まえ、九電グループでは、ステークホルダーからの期待が特に高い課題を14項目の「CSR重要課題」として特定しました。今後、九電グループは、「CSR重要課題」の解決に積極的に取り組んでいきます。

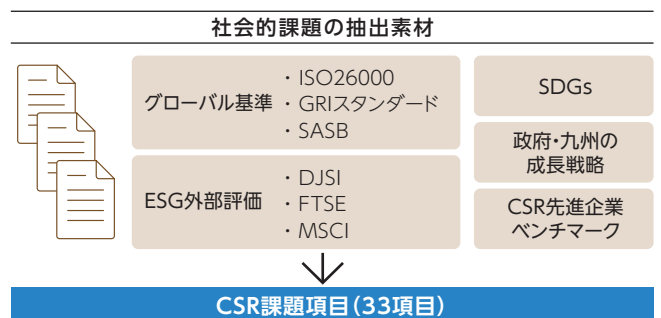
## CSR重要課題の特定プロセス



### STEP 1 社会的課題の洗い出し(CSR課題項目の選定)

社会的課題について、CSRに関するグローバル基準で重視される項目をベースとして、SDGsやESGに関する外部評価、政府や九州の行政を主体として策定された成長戦略における課題認識などを織り込み、洗い出しを行いました。

洗い出した社会的課題について、今後、九電グループで具体的な取組みの検討に繋げやすいレベルとなるよう、33の「CSR課題項目」に整理しました。



### STEP 2 CSR課題項目の優先付け

ステップ1で選定したCSR課題項目について、「ステークホルダーからの期待度」と「九電グループの重要度」の2軸で相対的な評価を行い、「CSR重要課題(原案)」を選定しました。選定に当たっては、「九電グループの重要度」が相対的に低くとも、「ステークホルダーからの期待度」が高い課題項目は「重要課題(原案)」に取り入れるなど、よりステークホルダーからの期待を重視したものとなるよう意識しました。

また、「重要課題(原案)」について九電グループ内で意見照会を行い、その結果を反映することで、今後の具体的な取組みに繋がる実効性の高いものとするように努めました。

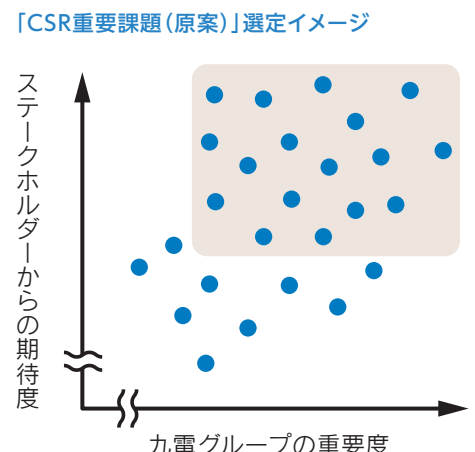
**評価の視点**

**[ステークホルダーからの期待度]**

- ①「電力業界」への期待の高さ(ESG投資における電力業界への評価ポイントを重視)
- ②「九州」地域に根ざした企業への期待の高さ(九州の成長戦略における主要課題を重視)
- ③「九電グループに直接」寄せられた期待の高さ(お客さまとの対話や業務での接点などで期待が多い項目を重視)

**[九電グループの重要度]**

- A. 九電グループの「経営ビジョン」との関連の大きさ
- B. 課題項目に対応しないことで生じる「リスク」の大きさ
- C. 課題項目に関係する市場の成長性(=「機会」)の大きさ



## STEP 3

## 妥当性の検証(有識者との意見交換)

ステップ2で選定した「CSR重要課題(原案)」をもとに、社外有識者との意見交換を行い、専門的見地からのご意見をいただきました。いただいたご意見を反映させ、14項目の「CSR重要課題(案)」を選定しました。

所属・お役職	ご氏名	所属・お役職	ご氏名
(公財)九州経済調査協会 事業開発部長 兼 BIZCOLI 館長	岡野 秀之 氏	(株)ビスネット 代表/イオン九州(株) 社外取締役	久留 百合子 氏
(株)サイズラーニング 代表取締役/NPO法人 GEWEL 理事	高見 真智子 氏	三菱商事(株) サステナビリティ・CSR部長	藤村 武宏 氏
(株)日本政策投資銀行 執行役員 産業調査本部 副本部長 兼 経営企画部 サステナビリティ 経営室長	竹ヶ原 啓介 氏	中央大学大学院 戦略経営研究科 フェロー/ (一社)日本能率協会 主任講師	細田 悦弘 氏

## いただいた主なご意見

## ■「CSR重要課題」特定プロセス

- ・グローバル基準や九電グループに直接届いた期待などから幅広く社会的課題を洗い出しており、網羅性が担保されている
- ・「ステークホルダーからの期待度」の評価に当たり、客観的な材料を用いて判断しており、妥当である

## ■課題解決に向けた取組み

- ・「重要課題」については、「経営ビジョン」など自社の経営戦略としっかり紐づけ、九電グループ一体となって課題解決に積極的に取り組んでいくことが大事である
- ・地域課題の解決に向けては、各地の地域特性を捉えた取組みとすることが重要である

## ■「CSR重要課題(原案)」選定項目

- ・「地場産業振興」や「九州地域の交流人口拡大」といった項目からは、九州経済を元気にすることで、九電グループも共に成長していきたいというメッセージが感じられる
- ・「九電グループらしい」項目設定ができています

## ■社会への発信

- ・「重要課題」は九電グループの「コミットメント(約束)」。社会からの評価の向上に向けては「有言実行」が大切であり、積極的に発信していくべきである
- ・「重要課題」解決に向けて取り組んでいくことが、どのように社会への価値提供に繋がっていくかを見せることで、社会に対して分かりやすくお伝えできる

## STEP 4

## CSR重要課題の特定(会議体での審議・承認)

ステップ3で選定した「CSR重要課題(案)」について、社長を委員長として経営層で構成する「CSR推進会議」にて審議のうえ妥当性を確認し、以下のとおり、14項目の「CSR重要課題」を特定しました。

## 九電グループのCSR重要課題

テーマ	CSR重要課題
エネルギーサービスを通じた、持続可能な社会の実現	CO <sub>2</sub> 排出量の抑制
	再生可能エネルギーの開発・受入れ
	電力の安定供給
	原子力発電所の安全・安定運転
	お客さまのニーズ・課題を踏まえたエネルギーサービス
地域特性を活かした、九州の持続的な発展	地場産業の振興と雇用創出
	九州地域の交流人口の拡大
	生物多様性の保全
	お年寄りや子どもにもやさしい社会への貢献
	安全で強靱なまちづくり
チャレンジし続ける人材・組織づくり	イノベーションの創出
	人材育成
	働きやすい職場づくり
	コーポレート・ガバナンスの実効性の確保

特定した「重要課題」については、社会動向や当社グループの経営環境の変化などを踏まえ、必要に応じて見直しを図っていきます。

# CSR取組みの改善・充実に向けたマネジメント

当社グループでは、CSRガイドライン(経団連「企業行動憲章」等)や、お客さま・地域の皆さまのご期待・ご要望に基づき、CSRの取組みを継続的に評価し、改善・充実させていくマネジメントサイクルを構築しています。

## CSR推進会議

CSR担当役員を任命するとともに、社長を委員長とするCSR推進会議を設置し、CSR行動計画等の審議を行い、取組みの改善・充実を図っています。

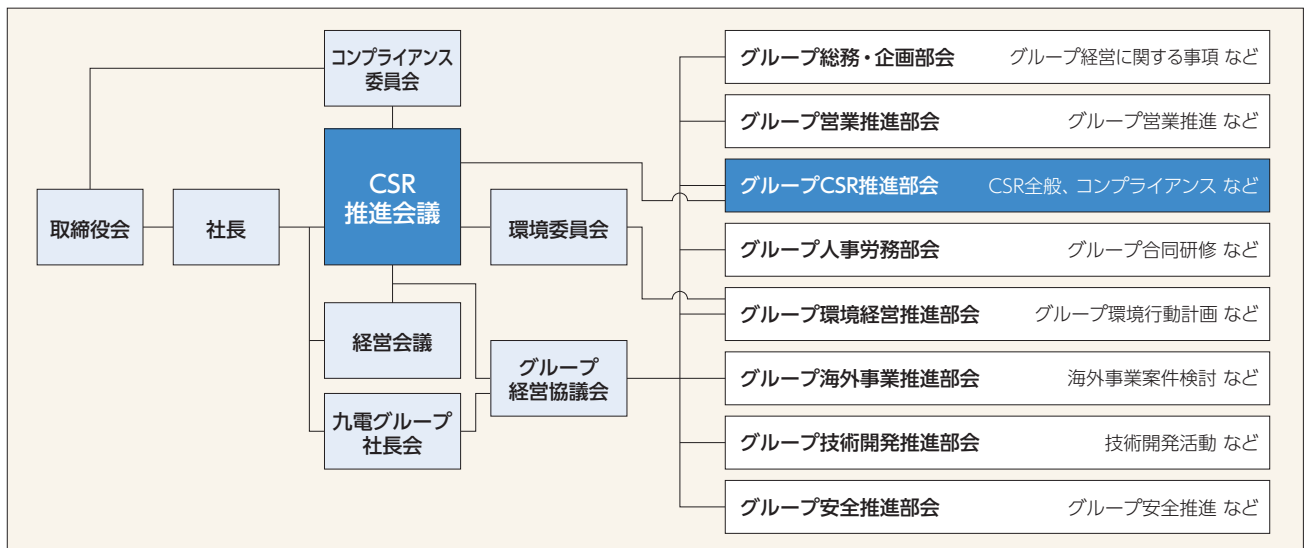
- [役割] CSR活動全般の基本方針・行動計画、CSR報告書発行等の審議・調整
- [構成] 委員長: 社長  
副委員長: CSR担当の副社長又は執行役員  
委員: 副社長、取締役、常務・上席執行役員を基本(委員長が指名する)
- [事務局] 地域共生本部(総務)
- [開催] 原則年2回

## グループCSR推進部会

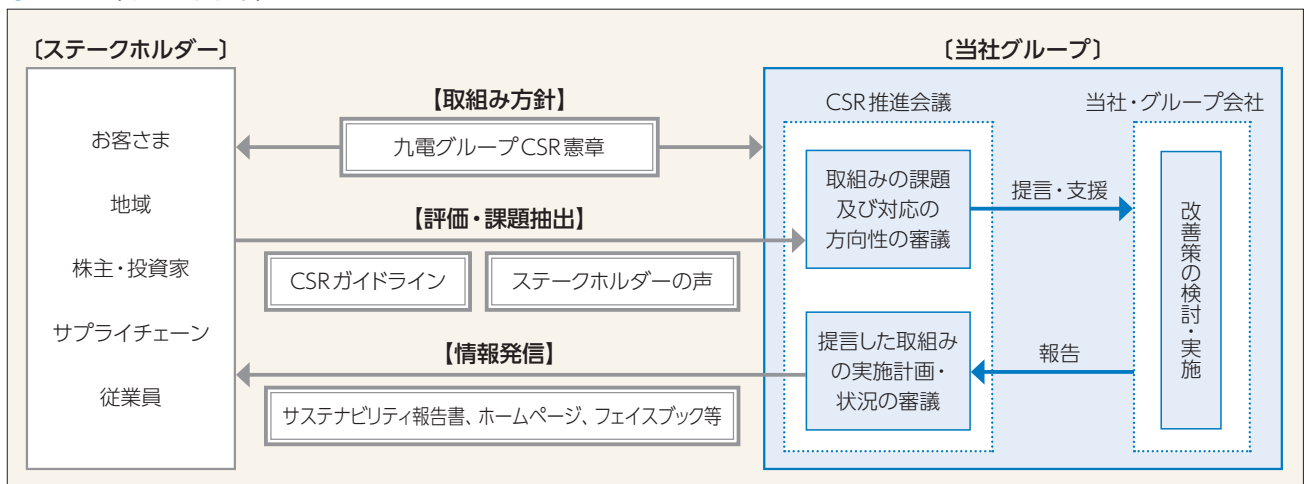
グループ会社のCSR担当部長が出席するグループCSR推進部会を設置し、各社におけるコンプライアンスなどの取組みを推進しています。

- [役割] ・グループ全体でのCSRマネジメントサイクルの確立  
・コンプライアンスや地域・社会共生活動に関する施策の推進
- [構成] 部長: 九州電力 地域共生本部 部長(総務担当)  
副委員長: 九州電力 地域共生本部 部長(法務担当)  
構成会社: 48社(CSR担当部長が出席)
- [開催] 原則年2回

## CSR推進体制



## CSRマネジメントサイクル

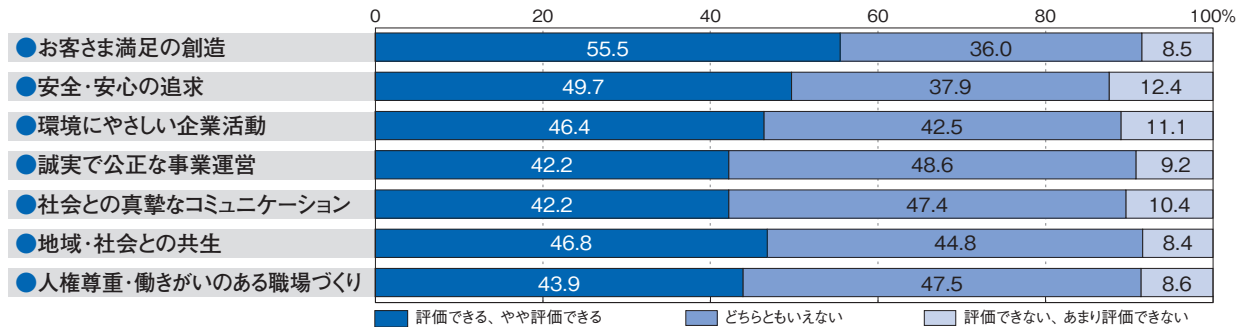


## CSR報告書2018アンケート調査(CSRの取組みに対する社外評価①)

一般のお客さまに「九電グループCSR報告書2018」を読んでいただき、取組み状況等を評価していただくアンケート調査を実施しました。

〔調査方法、対象〕インターネット調査、九州在住の20～60歳代の男女 〔回答者数〕1,565件 〔調査期間〕2018年6月29日～7月10日

【調査結果の概要(CSR重点項目の取組みの評価)】



## お客さまモニター会合(CSRの取組みに対する社外評価②)

お客さまからCSRの取組みへの期待やご意見をいただく会合を開催しました。

〔開催日〕2018年8月26日 〔参加者〕お客さまモニター27名



### 【主なご意見】

- ・スマホの保有率がますます高まっていくことを考えると、アプリなど、スマホに情報が届く仕組みがあれば企業の情報発信として効果的だと思う
- ・風力発電や地熱発電などについて、「なぜ風車がまわると電気ができるのか」など、その仕組みを分かりやすく教えてくれるイベントは魅力的

## 社外有識者からのご意見の聴取(CSRの取組みに対する社外評価③)

お客さまのご意見を踏まえ、専門的な知見からご意見を伺いました。

〔実施時期〕2018年9月

〔専門家〕久留 百合子 様(他4名)[消費生活アドバイザー]

小 杉 素 子 様[静岡大学大学院特任准教授  
(社会心理学)]

竹ヶ原 啓介 様[㈱日本政策投資銀行執行役員  
産業調査本部 副本部長 兼  
経営企画部  
サステナビリティ経営室長]

### 【主なご意見】

- ・特に九州においては、「九電グループブランド」に相応の信頼感があるため、これを活用していくべき
- ・電力会社はもともとお客さまとの接点が少ない会社なので、コールセンターなど、数少ない接点で満足度を高めていくことが重要
- ・環境について、楽しませながら啓発していくのは九州電力のミッション。体験型の設備見学イベントなど、堅苦しくないやり方で、大事なメッセージを伝え続けることが大切。

## お客さまや社外有識者の皆さまからのご意見を踏まえた取組みの改善・充実

当社のこれまでの課題認識やお客さま及び社外有識者の皆さまからいただいたご意見を踏まえ、今後の方向性についてCSR推進会議において審議し、取組みの改善・充実を図っています。

### 〔改善・充実する主な取組み〕

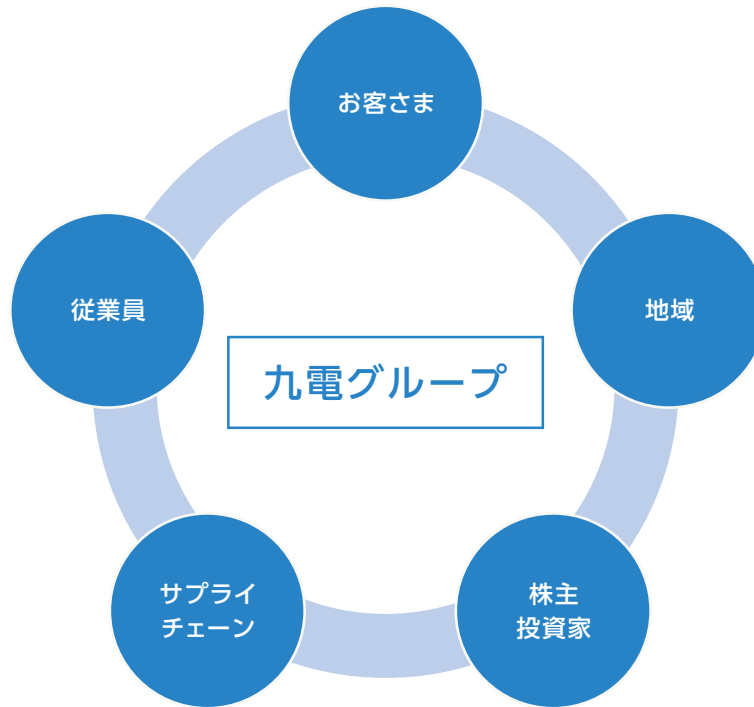
- ・「お客さま満足の創造」に向けた、九電グループブランドの活用
- ・お客さまからの問合せ等の接点を捉えた、お客さま満足度向上
- ・対象のお客さま毎(性別・年代・居住地域等)に届きやすい手法での情報発信
- ・よりお客さまに関心を持っていただきやすい手法での、環境にやさしい取組みに関する情報発信

今後も、皆さまのご期待・ご要請にお応えし、地域・社会の課題解決に貢献するCSRの取組みを推進していきます。

## ステークホルダーとのコミュニケーション機会

九電グループは、事業活動を行う上で、さまざまなステークホルダーとの関わりを持っています。

ステークホルダーの皆さまから、当社グループの事業活動についてご理解・ご意見をいただき、より良い関係を構築していくため、さまざまなコミュニケーション活動を行っています。



### ●ステークホルダーとの主なコミュニケーション機会

ステークホルダー	主なコミュニケーション機会
お客さま	<ul style="list-style-type: none"> <li>○コールセンター、営業所窓口などでのご意見の聴取</li> <li>○日常の営業活動</li> </ul>
地域	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各種地域貢献活動、地域課題解決活動</li> <li>○地域のお客さまとの対話の会</li> <li>○発電所周辺地域の皆さまとのコミュニケーション活動</li> <li>○自治体とのコミュニケーション活動</li> </ul>
株主・投資家	<ul style="list-style-type: none"> <li>○株主総会</li> <li>○個人投資家向け説明会</li> <li>○機関投資家向けの経営概況説明会</li> <li>○国内・海外機関投資家個別訪問</li> </ul>
サプライチェーン (お取引先)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○お取引先説明会</li> <li>○説明会の機会を活用したお取引先のCSR推進支援</li> <li>○お取引先個別訪問</li> </ul>
従業員	<ul style="list-style-type: none"> <li>○従業員満足度調査</li> <li>○労使懇談会</li> <li>○経営トップ層と社員との対話</li> <li>○社内イントラネット「『つながる』サイト」等を通じたコミュニケーション</li> </ul>