

原子力に関するコミュニケーション活動について

平成24年12月14日
九州電力株式会社

1 コミュニケーション活動の推進体制

- (1) 九州電力グループ行動憲章 3
- (2) コミュニケーション活動のイメージ 4
- (3) 原子力コミュニケーション本部の役割について 5

2 原子力に関するコミュニケーション活動の取り組み

3 実施状況と計画

九州電力グループ行動憲章

- グループ会社共通の具体的行動規範として「九州電力グループ行動憲章」を定めております。(初回制定:平成17年1月)
- 平成24年4月、意見投稿要請問題等を踏まえ、信頼再構築のために必要と思われる内容(社会の情勢変化に対する高い感度、事業活動の透明性確保など)を反映しました。(下記、青字箇所)

九州電力グループは、「お客さま」を全ての企業活動の原点として、エネルギーを中核にした商品・サービスの提供を通じ、自らの企業価値を持続的に創造することにより、社会とともに発展することを目指しています。

同時に、国内外を問わず人権を尊重し、快適で豊かな社会の創造に貢献するため、グループ一体となった事業運営を展開しています。

このような企業活動を社会の信頼と共感のもと着実に遂行するため、社会の情勢変化に対する高い感度を持ち、以下の原則()に基づきコンプライアンス経営を推進してまいります。

・コミュニケーション活動

積極的な情報開示はもとより、広く社会と対話を重視したコミュニケーションを図り、その社会の声を真摯に受け止め、的確かつ迅速に事業活動に反映する。

(コミュニケーションに関する項目を抜粋)

コミュニケーション活動のイメージ

〇「九州電力の思い」のもと、広く社会との対話を重視したコミュニケーションを図り、その社会の声を真摯に受け止め、的確かつ迅速に事業活動へ反映するよう努めています。

九州電力

地域共生本部（広報）

- ・ すべてのお客さまとのコミュニケーション（各本部固有のステークホルダーとのコミュニケーションを除く）
- ・ 情報発信（記者発表、広告、パンフレット制作、WEB等）

原子力コミュニケーション本部

- ・ 原子力発電所立地地域のお客さま・自治体等とのコミュニケーション（原子力関連）
- ・ 原子力に関する情報発信（広報経由含む）

その他各本部

- ・ 各本部固有のステークホルダーとのコミュニケーション
- ・ 各本部の情報発信（広報経由含む）

事業所（支社・営業所・発電所等）

- ・ 担当エリアのお客さま・自治体等とのコミュニケーション

広聴 （当社 社会）

- ・ 世論調査 等

双方向 （当社 社会）

- ・ 訪問活動
- ・ 説明会・懇談会
- ・ 見学会
- ・ お便りBOX（ホームページ）
- ・ ホームページモニター
- ・ お客さま満足度調査
- ・ 問合せ対応
- ・ 原子力発電所の安全に関する会議
- ・ CSR報告書アンケート
- ・ 環境顧問会
- ・ 九州ふるさとの森づくり
- ・ エコ・マザー活動
- ・ 環境教育支援活動
- ・ 出前授業
- ・ ふれあいコンサート
- ・ 事業所オープンデー 等

広報 （当社 社会）

- ・ プレス発表
- ・ 新聞、テレビ、ラジオ広告
- ・ ホームページ・メールマガジン
- ・ パンフレット、ビデオ
- ・ 各種報告書（CSR報告書、環境アクションレポート等）
- ・ 展示館 等

お客さま・社会

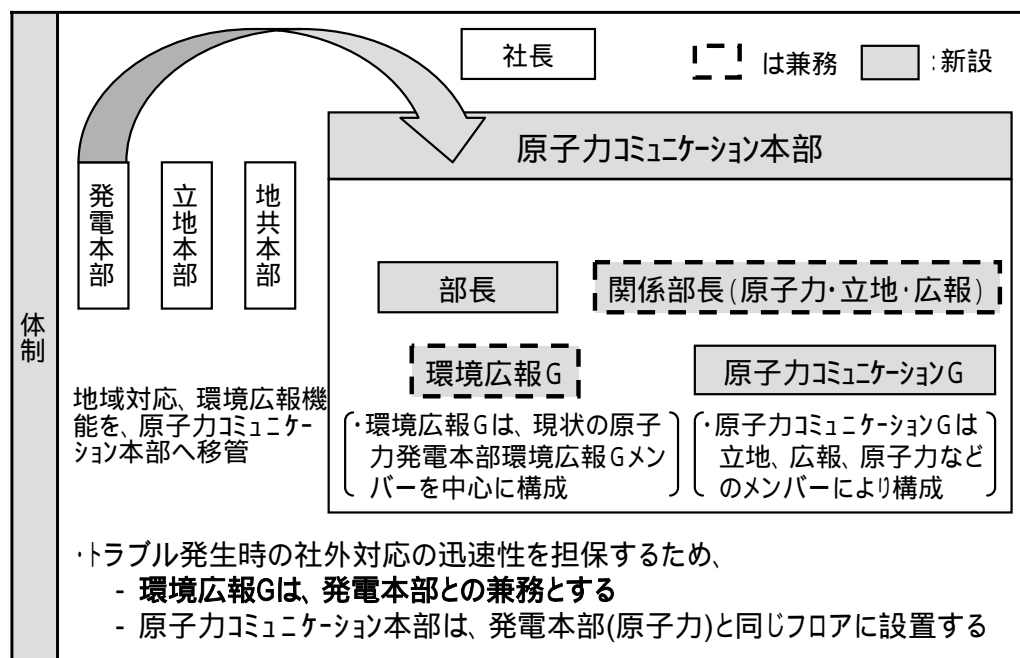
原子力コミュニケーション本部の役割について

- 原子力コミュニケーション本部は、原子力部門の一層の透明性確保に向けた取り組みの1つとして、平成24年7月に新設しました。原子力発電所立地地域のお客さま・自治体等とのコミュニケーションや原子力に関する情報発信を主な業務として活動しております。

1 原子力コミュニケーション本部の設置目的及び実施内容

- 原子力業務の透明性向上及び積極的かつ的確な情報公開のため、原子力発電本部から新設の「原子力コミュニケーション本部」へ地域対応や環境広報機能に移管。
- また、総括する部長（原子力コミュニケーション担当）を設置し、併せて、関係部門との連携強化を図るため、関係する部長を兼務させる

【原子力コミュニケーション本部の概要】



2 原子力コミュニケーション本部の主な役割

- 平成24年6月まで、原子力発電本部が実施していた原子力関係の地域対応や情報発信の業務について、原子力コミュニケーション本部の業務とした。
- 発電本部とは別の組織として、発電本部の持つより高い専門的・技術的な知見を活用しながら、一般市民の目線で、地域の皆さまにわかりやすく情報を発信する。
- 具体的には、中長期的・定期的な原子力地点コミュニケーション計画策定や自治体・地域対応をはじめ、記者発表関係業務等を行う。

(具体的な業務)

- 中長期的・定期的な原子力地点コミュニケーション計画策定等
 - ・方針及び具体的計画の策定・実施
 - ・広報用資料の作成
- 自治体・地域対応
 - ・自治体・地域対応の方針策定
 - ・定期的な原子力広報など自治体・地域対応の実施
 - ・防災に関する安全協定等の対応
- 原子力コミュニケーションに関する情報収集・調査
プレス発表の実施（発電本部等と連携）
 - ・プレスリリース資料作成、問合せ対応の補佐
 - ・各地域の機関と連携した関係自治体との調整・対応

1 コミュニケーション活動の推進体制

2 原子力に関するコミュニケーション活動の取り組み

(1) 主な取り組み概要 7

(2) 取り組み実績 8

(参考) 信頼再構築に向けた双方向コミュニケーションの取り組み事例
＜お客さま対話活動＞ 9

3 実施状況と計画

主な取り組み概要

【訪問活動】

自治体や各種団体などのステークホルダーやオピニオンリーダーなど個別のお客さまのもとへ出向いて対話するもの

【説明会・講演会】

お客さまにお集まりいただき、当社または外部の専門家が説明を行うもの

【見学会】

原子力発電所をはじめとする当社の電気事業施設をお客さまに見学していただくもの

【展示館】

- ・発電所に併設し、当該発電所のしくみなどを展示物などで理解していただく施設(8ヶ所)
- ・エネルギー全般を対象に、展示物などで理解していただく施設(1ヶ所)

【広告】

新聞広告やテレビCM等マスメディアを使って、原子力発電やエネルギー・環境に関する情報を発信

【ホームページ】

- ・東日本大震災後の当社原子力発電所の安全対策等対応状況
- ・運転状況や放射線モニタ測定データ等の当社発電所情報
- ・原子力関連プレスリリース
- ・その他原子力発電に関する各種情報 ほか掲載

【パンフレット・ビデオ等】

原子力発電に関する情報などを解説するパンフレットやビデオなどを制作
訪問活動や懇談会など、お客さまへの対話による説明等に使用

【記者発表】

報道機関へ原子力発電関連トピックを発表。安全対策や訓練等も適宜公開。



講演会



展示館(玄海エネルギーパーク)



移動式大容量発電機による電源供給訓練

取り組み実績

0 原子力に関するコミュニケーション活動について、東日本大震災前後での取り組み実績をまとめました。震災後は訪問活動など社員が直接お客さまにお伝えする活動に重点をおいて展開しています。

	平成 2 2 年度		平成 2 3 年度		備考
	回数	延べ人数	回数	延べ人数	
訪問活動	-	8,363	-	36,295	平成 2 3 年度は福島第一原子力事故を受けた原子力発電所における安全対策の説明等のため全体の回数が増えた
説明会・講演会等	1,319	25,858	1,304	27,584	平成 2 3 年度は社外有識者による講演会等はほとんど行わず、一方で社員による安全対策の説明会等が増えた
見学会	956	32,294	467	13,695	東日本大震災以降は、広告等を使った公募見学会などイベント色の強い活動を控えている
	出稿回数（新聞） 制作本数（CM）		出稿回数（新聞） 制作本数（CM）		
新聞広告	6		1		平成 2 3 年 5 月、九州域内の 1 3 紙に原子力発電所の緊急安全対策に関する広告を出稿
テレビCM	4		0		
ラジオCM	4		0		

(参考) 信頼再構築に向けた双方向コミュニケーションの取り組み事例

信頼再構築への取り組みとして、社長・副社長が出席しての「お客さまとの対話の会」を全ての支社所在地で行いました。

現在、経営層をはじめ社員がお客さまと直接顔を合わせ、当社事業について説明し、お客さまのご意見・ご要望をお聞きする「お客さま対話活動」を全社において展開しています。

具体的には、各本部・各事業所のあらゆるチャンネルを活用して、懇談会や訪問活動等を実施しています。

なお、お客さまからいただいたご意見・ご要望は、適宜、経営層に報告するとともに、社内において情報共有化し、今後の業務運営の改善等に役立てます。

(お客さま対話活動におけるお客さまの主な声(原子力に関するもの))

- ・安全対策について、もっと積極的にアピールしても良いのではないかと
(経済団体)
- ・一般の人はTVや新聞からしか情報が入らない。九電社員が直接伝えることが大事
(区長会)
- ・原子力発電所の事故は、自然災害によるものよりも、テロによるミサイル攻撃の方が可能性が高いのではないかと。テロ対策も検討いただきたい
(自治会長会)
- ・原子力がないと今の生活が成り立たないことはわかるが、最終処分場や廃炉の問題が解決しないと原子力の危険はゼロにはならないと思う
(女性オピニオンリーダー)



お客さまとの対話の会 (平成24年3月)



お客さま対話活動 (平成24年10月)

- 1 コミュニケーション活動の推進体制
- 2 原子力に関するコミュニケーション活動の取り組み
- 3 実施状況と計画

(1)原子力に関するコミュニケーション活動の実施状況と計画

…… 11

原子力に関するコミュニケーション活動の実施状況と計画

P・D (23年度計画及び実績)

福島第一原子力発電所の事故を踏まえた当社の安全対策等の地道な理解活動の展開

- (1) 積極的な訪問活動の実施
 - ・震災発生以降、全社をあげて当社原子力発電所における緊急安全対策実施状況等を説明。
- (2) ホームページを活用した継続的な情報発信
 - ・「東日本大震災について」のコーナーを設置し、当社の支援状況、当社原子力発電における緊急安全対策の取組み、プレスリリース等情報発信を実施。
- (3) 原子力発電に対する不安にお答えする新聞広告の掲載
 - ・九州内全13紙に当社原子力発電所における緊急安全対策を説明する全面広告を掲載。
- (4) 社員・グループ会社社員対象の勉強会、研修会等の継続的な実施
 - ・当社の緊急安全対策等をテーマに、本店、各支社において勉強会を適宜実施
- (5) 社内報を活用した積極的な情報共有化の推進

C

訪問活動等により原子力に関する説明を鋭意実施しているが、お客さまの不安感は依然として強く、今後も、当社原子力発電所における安全対策等をテーマに説明活動を継続的に実施する必要がある。

ホームページは、コンテンツを順次充実させ、情報発信の強化を図ってきたが、今後も原子力発電の安全対策を中心にタイムリーかつ分かり易い情報発信を行う必要がある。

新聞広告により九州全域に当社の緊急安全対策を広報することができたが、依然としてお客さまの不安は強いことから、今後の広告出稿については、時期や効果を見極めながら検討する。

勉強会や社内報による社員への情報提供を積極的に実施してきたが、原子力に関する説明を行う機会が増えていることから、引き続き、全社員の情報共有に努める必要がある。

A (24年度計画)

「原子力発電の安全性」への理解促進に向けた広報活動の実施

社員がお客さまと顔を合わせて直接説明する訪問活動等に地道に取り組むことで、お客さまの不安を少しでも緩和できるようにする。

- (1) あらゆる機会を活用した「お客さまとの対話」の実施
- (2) より透明性を高めたタイムリーでわかりやすい情報発信
- (3) 全社員一丸で取り組むための社員への情報提供の充実