

信 頼 再 構 築 活 動 の 取 組 み

(目 次)

- | | | |
|---|---------------------------------|---------|
| 1 | これまでの取組みと評価 | p 1 |
| 2 | 信頼再構築活動の平成 24 年度実績と平成 25 年度の取組み | p 2 ~ 5 |

平成 2 5 年 7 月 3 1 日
九 州 電 力 株 式 会 社

1 これまでの取組みと評価

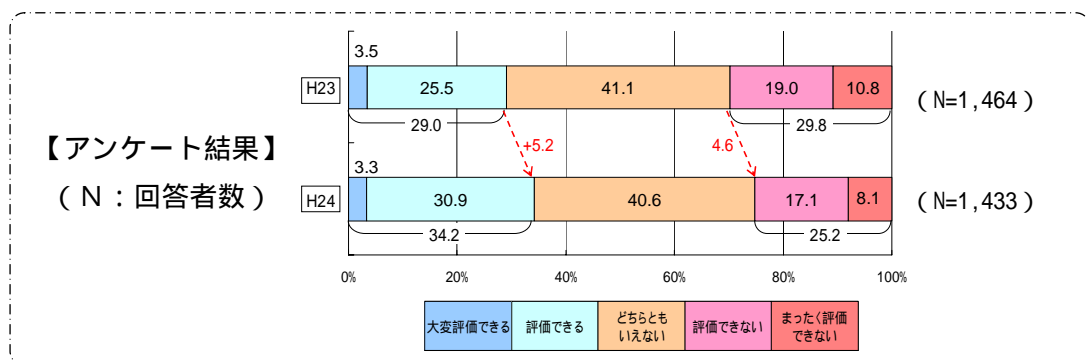
(1) これまでの取組み状況

- 意見投稿要請問題などの一連の事象への対応として国へ報告した再発防止策については、信頼再構築推進本部（以下、「推進本部」）会議による審議（計6回）や進捗管理などにより、H24年9月に全ての項目を実行に移し、現在も対話活動を中心に継続実施中
- その取組み状況については、ホームページやお客さま対話資料、社内放送等を通じ、社内外へお知らせするとともに、記者発表とエネ庁への情報提供を実施（H24年9月）

(2) 取組みの評価と課題

CSR報告書アンケート結果（H24年10月）

- 信頼再構築に向けた取組みに関して、評価する意見（「大変評価できる」「評価できる」の計）は、前回アンケートから5.2%の増に留まっており、否定的な意見（「評価できない」「全く評価できない」）は依然25%程度の状況
- 評価できる理由としては、「原子力の業務運営に係る点検・助言委員会」や「お客さまとの対話の会」など、社外の意見を聴き、業務に反映させる取組みに対する評価が高い
- 一方、「どちらともいえない」「評価できない」理由では、「今後の取組状況を見ないと判断できない」、「まだ変わっていない」、「取組みが不十分」など、取組みの一層の充実及び継続的な実施を求める意見が多い



アンケートにおける自由記入やその他お客さま対話活動におけるご意見

- ・実際に話を聞いて見なければ、分からないことが多い
- ・対話を通じた議論により、疑問が解消され、信頼回復に繋がる
- ・社外の意見に真摯に取り組む姿勢を見せて欲しい
- ・透明性の高い情報公開活動を地道に続ける以外には信頼回復はありえない など

課題認識

- 意見投稿要請問題の再発防止策に留まらず、「地域からの信頼再構築に寄与する取組み」を各本部が一体となって自律的に継続、充実することが必要
- フェイストゥフェイスのコミュニケーションにより社外の声を聴き、その声を事業活動へ反映することが必要
- 信頼再構築に向けた取組み姿勢を、広く情報発信していくことが必要

2 信頼再構築活動の平成24年度実績と平成25年度の取組み

前述の課題や当社を取り巻く経営環境を踏まえ、平成25年度は以下の内容で地域からの信頼再構築に取り組む

(1) [企業活動の透明化]

取組み	H24 年度実績	H25 年度の取組み
経営トップ層とお客さまとの対話の会	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「お客さまとの対話の会」として、各支社にて開催(計8回:H24.3~8月) 	
お客さま対話活動	<p>[値上げ申請前:H24.9月~11月末]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ H24年9月より全社を挙げた「お客さま対話活動」を展開節電のお礼に併せ、当社の信頼再構築に向けた取組みについて、CSR報告書等を活用し重点的に説明 <ul style="list-style-type: none"> ・懇談会形式: 19回(316名) ・出前形式: 106回(2,491名) ・対話訪問: 行政、自治会、消費者団体、業界団体など、これまで培ったあらゆるチャネルを活用して、訪問による説明を実施(約7千件) <p>[値上げ申請後:H24.11月末~H25.3月末]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 料金値上げ申請以降は、料金値上げに関する説明活動が主体となったものの、可能な範囲で、信頼再構築に向けた取組みについても説明 ○ いただいたお客さまの声は、実施箇所にてレインボーシステムに登録し、ライブボイスを通して情報共有 <ul style="list-style-type: none"> ・懇談会形式: 13回(157名) ・出前形式: 85回(2,043名) ・対話訪問: 7,114件(20,219名) <p>[信頼の取組みに関する主なご意見等]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何か不都合な事象があっても、隠すことなく情報公開して欲しい ・説明資料やデータそのものが信頼できない ・テレビや新聞だけではなく、直接、伝えることが重要 ・電気事業の基本理念を持ちつつ、お客さまの期待に応えることが信頼につながる ・年に1回でも良いので、直接、話を伺う機会があれば、信頼の取組みなどを理解できる <p style="text-align: right;">など</p>	<p>「お客さまとの対話の会」、全社を挙げた「お客さま対話活動」他を継続実施</p>

(企業活動の透明化：つづき)

取組み	H24 年度実績	H25 年度の取組み
原子力部門 の一層の 透明性確保	<p>【原子力の業務運営に係る点検・助言委員会】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○社外有識者を中心として客観的・専門的な立場から点検・助言を行う委員会を経営管理本部に設置 (H24.9月) ○これまでに委員会3回、設備視察1回 (川内NPS) を開催し、当社の原子力の業務運営について議論し、当社に対する委員会の提言を取りまとめ (H25.1月、3月) ○委員会の活動状況 (委員会資料、議事概要、提言等) は、当社HPで公開するとともに、社内イントラ等にも掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ○今後も、委員会を定期的で開催し、委員会への積極的な情報提供、提言状況の報告及び活動状況 (委員会資料、議事概要) の公開を行うこと等により、委員会の活性化を図る ○委員会の提言を真摯に受け止め、改善策を原子力の業務運営に的確に反映し、更なる透明性の確保に寄与できるよう、事務局と関係本部が連携して対応
	<p>【発電本部の設置】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○総括系列への事務系を含む他部門社員の配置により、一層の客観性及び透明性を確保するとともに、良好事例等について、部門間の情報共有や水平展開の検討を実施 <p>【原子力コミュニケーション本部の設置】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○支社の原子力広報・防災担当を通じた自治体への情報提供等を実施するとともに、自治体との安全協定締結に向け対応 <p>(上記組織改正フォロー)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○業務運営委員会にて、組織改正後のフォローを実施 	<p>(発電本部の設置)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○引き続き、情報共有や良好事例の水平展開を検討し、適宜、両部門に展開して部門間の交流を図る <p>(原子力コミュニケーション本部の設置)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客さまや社会の目線に立った情報発信や自治体と締結した安全協定の確実な運用により、原子力の透明性確保及び安心感を醸成 <p>(組織改正フォロー)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○定期的な状況確認や支援を継続実施
	<p>【原子力部門と他部門との人事交流】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○平成24年度定期異動において、原子力部門人材の他部門への配置や他部門人材の原子力関連部門への配置・交流異動を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○平成24年度異動後の業務運営状況も踏まえ、可能な限り継続して交流を実施

(2) [組織風土等]

取組み	H24 年度実績	H25 年度の取組み
経営幹部層 のマネジメント 能力強化	<p>【他部門業務経験やG会社での要職経験を積ませる異動・配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○H24 定期異動において、以下の異動を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・本店部長、重要な直轄機関の長に他部門・他企業を経験した人材を配置 ・本店部長、支社長、センター長、営業所長に他部門の人材を配置 ○その他グループ会社要職への出向や支社等における交流異動も実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○コスト抑制の必要性等の観点から、異動を最大限抑制する方向。

(組織風土等：つづき)

取組み	H24 年度実績	H25 年度の取組み
<p>経営幹部層 のマネジメント 能力強化 (つづき)</p>	<p>【経営幹部層を対象とした研修の検討・実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「コンプライアンスの徹底」や「環境把握力・問題認識能力」「情報発信力・伝達力」等について認識し、変革を促すことを目的として、本店部長、セクター長、発電所長等を対象に実施 <p>〔実績〕第1回 H24.10.20 28名受講 第2回 H24.11. 3 32名受講</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○H24 年度で対象者のほぼ全員が受講したが、部長クラスが集まって意見交換をすることは有効。このため、H25 年度は特定のテーマを設定したワークショップ形式での実施を検討
<p>組織風土の 改善</p>	<p>【部門間、機関間のコミュニケーション強化に向けた対話の場の設置】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○信頼回復に資する企業体質・組織風土の構築に向けた意見交換・対話を、支社を含め全社で実施(計121回実施、1,402名参加) ○全社の意見交換・対話で得られた意見やアイデアは、業務運営委員会「みらいプロジェクト」の具体策に反映 	<ul style="list-style-type: none"> ○経営環境の変化に柔軟に対応できる組織風土・業務運営の実現を目指した全社の組織風土改革・業務改革「みらいプロジェクト」を展開
	<p>【マネジメント研修等の充実・強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○階層別研修において、再発防止に向けたコンプライアンス研修を実施 <p>〔実績〕・新任G(課)長研修(107名) ・新任管理職研修(205名) ・マネジメント力養成プログラム 特管職コース(31名)、上級コース(190名)、 基礎コース(324名)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○県民説明番組への意見投稿要請問題の問題点や根本原因を示し、法令遵守だけでなく企業倫理も含めて考えさせることにより再発防止に向けた意識付けができたことから、継続実施
	<p>【従業員満足度調査の内容の改善・充実及び組織風土診断の定期的実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○従業員満足度調査を、組織風土に関する質問6項目(*)を含めて実施(H24.4月) <p>(*)「属人的風土」、「全社最適の観点から自ら進んで取り組む風土」、「安全を最優先した業務運営」等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○H25 従業員満足度調査(H25.5月実施)においては、組織風土関連の経年比較や、前回(H23)組織風土診断との関連性を考慮した分析を実施 <p>(組織風土診断については、経営収支状況等を考慮し、H26以降に実施予定)</p>
<p>【経営トップ層と社員との対話】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○瓜生社長と社員との対話(約2,250名)や経営トップ層と社員との対話(約5,900名)を実施 ○「経営トップ層と社員との対話」では、メールミーティングの実施により、活発な意見交換が行われ、その主な意見については、社内放映(H24.12月)したほか、対応方針等を作成して全社に周知(H25.2月) 	<ul style="list-style-type: none"> ○経営課題の共有化と経営方針等の理解促進、モチベーション向上のため、双方向性を高めたメールミーティングを実施 ○対話における出席者の意見については、経営層で情報共有するとともに、対応方針等を作成のうえ社内にてフィードバック 	

(3) [コンプライアンス・危機管理]

取組み	H24 年度実績	H25 年度の取組み
<p>コンプライアンス推進体制の再構築</p>	<p>【コンプライアンス所管部門の一元化】 ○コンプライアンス推進業務(委員会事務局、教育、業務計画・実績管理等)を地域共生本部に一元化(H24.7月)</p> <hr/> <p>【コンプライアンス委員会の機能、開催頻度等の再整理】 ○社会的影響の大きい不祥事等に対し、必要に応じて、社外委員からの助言を受けることとする旨、規程を改正(H24.7月) <社外委員からの助言具体例> ・社員逮捕事案発生時に、再発防止策への助言をいただき、関係箇所へ報告(H24.8月) ・「ソーシャルメディア利用時の心構え」作成に際して、意見を聴取し、反映(H24.10月)</p> <hr/> <p>【全支社へのコンプライアンス担当職位の設置】 ○従業員のコンプライアンス意識の向上、ならびに不祥事等の兆候把握機能の充実等を目的として、各支社(東京支社除く)に「コンプライアンス担当職位」を設置(H24.7月) ○同担当職位等に対する講師養成研修を実施するとともに、同担当職位等による職場研修等を全社で実施(H24.10月~)</p>	<p>○不祥事の発生防止に向け、全社及びグループ全体で以下の取組みを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不祥事発生時のグループ全体での迅速な情報共有や再発防止策の確認・評価、水平展開の徹底を図るため、推進事務局が発生本部やグループ会社と連携して対応する仕組みを整備 ・不祥事の再発防止や水平展開の取組みについて、その進捗状況をコンプライアンス委員会に報告し、委員からの助言等を取組みに反映 ・コンプライアンス研修の実効性を高めるため、コンプライアンス担当職位等を講師に、少人数でのグループ討議による事例研究を中心とした実践的な研修を実施
<p>危機管理体制の再構築</p>	<p>【危機管理体制の再構築】 ○危機管理官(副社長)及び危機管理担当部長を新たに設置し、初動判断や具体的対応の迅速化及び強化を図ったほか、社外専門家による支援体制を整備 ○昨夏の需給状況に対しても、社長を総本部長とする「危機管理対策総本部」を設置し、情報発信や社外対応に係る本部間の連絡・調整を行うとともに、実働訓練による体制の実効性の確認や具体的取扱いを整理</p> <hr/> <p>【リスク管理と危機管理の連携強化】 ○新たに「リスク・危機管理対策会議」を設置し、厳しい経営収支・財務内容への対応に伴い発生するリスクの抽出や具体的対応策の検討のほか、原子力の安全性向上のため、福島事故調査報告書に基づく課題の抽出・整理などを実施 (H24.4月会議設置~合計12回開催)</p>	<p>○経験のない危機に対し、各本部が全社最適の観点から連携・対処していく取組みを定着させるため、リスク・危機管理対策会議等を開催。</p> <p>○全社大の危機管理教育や実践的な訓練を通じた対応能力の強化・維持</p> <p>○リスク・危機管理対策会議や実務者連絡会議を活用した重要課題に係る全社の取組み状況の共有及び新たに発生する課題への対応に係る関係本部の連携促進(継続実施)</p>

以上