

# お客さまを原点とした事業展開

人々の生活や経済・産業活動のライフラインを担う企業体として、低廉で良質なエネルギーを確実にお客さまへお届けするとともに、「お客さま第一」の視点に立ち、快適で豊かな社会の実現を目指すなど、お客さまの満足度を高めるための積極的な取組みを展開しています。

## トータルソリューション営業の推進

法人お客さまの多様なニーズや課題に対し、当社グループの総合力を活かして解決策をご提案する営業活動（「トータルソリューション営業」）を展開しています。

お客さまのニーズにお応えすることは、当社にとって新たなビジネスチャンスでもあり、グループ全体の事業領域拡大、収益力強化にもつながると考えています。

### アカウントマネージャーの配置

法人お客さまのニーズを的確に捉え、きめ細かい対応を行うため、支店や営業所にアカウントマネージャーを配置しています。

さらに、アカウントマネージャー

主なソリューションメニュー
・最適料金メニュー
・電化厨房
・電気式空調
・電気加熱
・ガス販売
・各種技術サービス

を窓口とし、最適料金メニューのご提案をはじめ、電化厨房・電気式空調などお客さまの使用形態に最適なシステムをご提案しています。

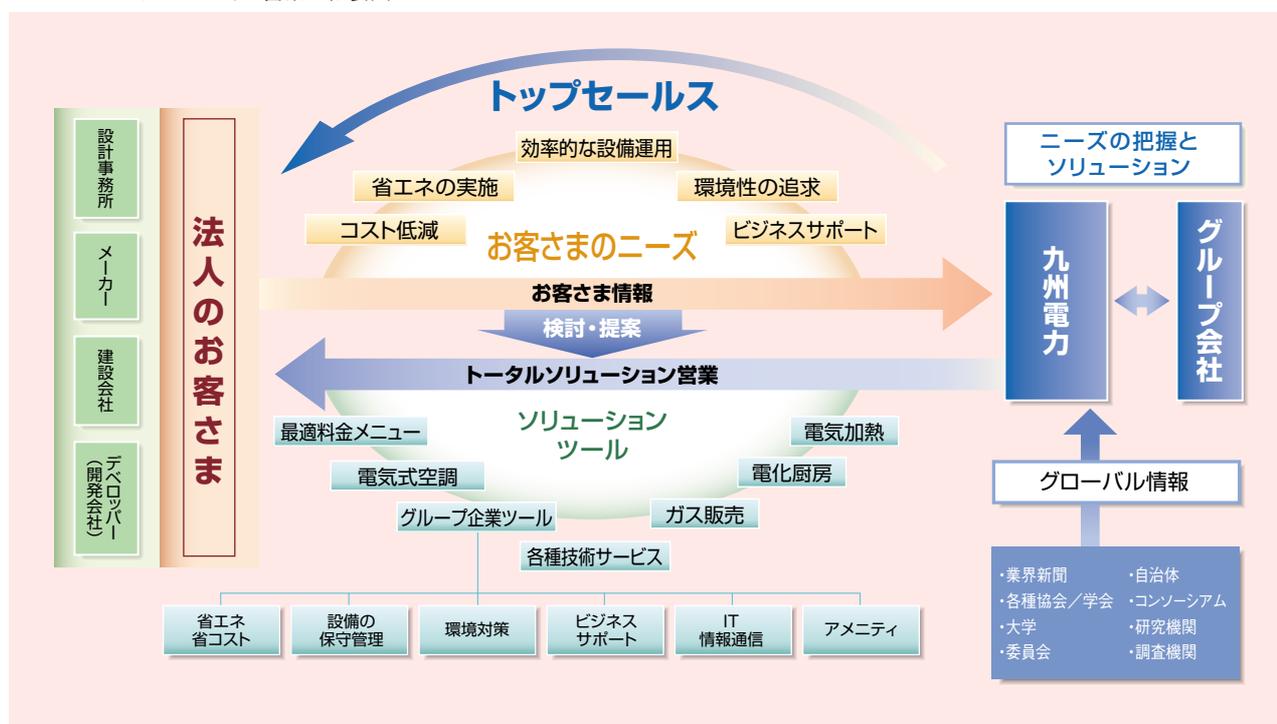
### 空調事業によるお客さまの初期投資の軽減

空調事業は、お客さまの初期投資の軽減を図るため、当社が空調設備を設置し、お客さまの冷暖房等に必要な熱を供給するかわりに、お客さまからは「熱料金」をお支払いいただくものです。

これまで蓄熱式に限定していたサービスの事業範囲を、2005年度には非蓄熱式の一般空調にも拡大し、お客さまの多様なニーズにお応えできるようになりました。

今後も、お客さまにより一層ご満足いただけるように、積極的な提案活動を展開します。

▼トータルソリューション営業の概要図





# オール電化で キレイ・ライフはじめましょ。



## 安心・快適・経済的な生活提案（オール電化住宅の普及促進）

### オール電化住宅とは

環境や家計にやさしい暮らし、シニア世代の健康で安心な暮らし、共働きや子育て世帯の家事負担の軽減など、住まいに対するニーズが多様化するなかで、いまオール電化住宅を採用されるお客さまが増えています。

オール電化住宅とは、調理や給湯、冷暖房などのエネルギーを電気でもかなう住宅のこと。火を使わない「安全性」、進化した電化設備による「快適性」、月々の光熱費がお得になる「経済性」など、オール電化住宅は様々なニーズにお応えする満足度の高いシステムとして高い評価をうけています。

### オール電化住宅の提案活動

九州電力は、お客さまの快適で豊かな住まいづくりのお手伝いを

するため、オール電化住宅の情報発信や提案活動に積極的に取り組んでいます。

「キレイ・ライフ」をキーワードにテレビCMやホームページなどでオール電化住宅のメリットを分かりやすくお伝えするほか、当社ショールーム「イリス」などで、オール電化を実際に体験いただく機会を幅広く提供しています。

また、オール電化を検討中のお客さまには、最適な電気料金メニューの提案や金利優遇住宅ローン等の案内により、ランニングコスト\*や初期投資に関するご相談にトータルでお応えしています。

さらに、オール電化を採用いただいたお客さまには、各営業所に配置している「ホームアドバイザー」がご自宅に出向くなどして、「IHの操作がよく分からない」

「上手に料理ができるコツを知りたい」といったお困り事にお応えしています。

### オール電化の果たす役割

現在、オール電化住宅を採用いただく際に積極的に提案しているのが省エネ型給湯器「エコキュート」です（P40参照）。エコキュートは、一般家庭でのCO<sub>2</sub>排出量削減につながるとして、国もその普及を強く期待しています。

九州電力では、お客さまの快適な生活の実現だけでなく、環境面に配慮した企業活動のひとつとして、オール電化住宅の提案活動を実施しており、今後もオール電化住宅の普及促進による社会的責任の達成に寄与していきます。

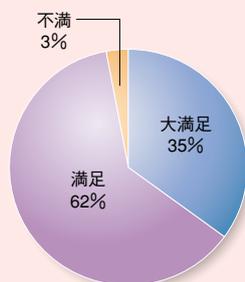
<キレイ・ライフのホームページ>  
<http://www.kireilife.net>

お客さまを原点とした事業展開

### ▼オール電化マンション住居者アンケート

- ・調査期間 2004年12月～2005年1月
- ・調査対象 福岡市内のオール電化マンション入居者 116サンプル

#### Q.オール電化マンションの満足度は？

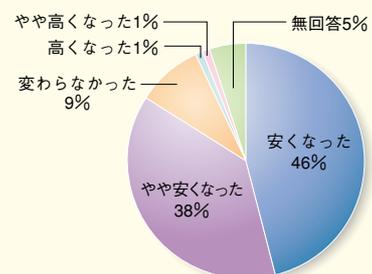


住居者の90%以上の方が満足されています。

#### Q.どんな点に満足していますか？ (自由回答・複数回答)

- 光熱費が安い (51件)
- 安心・安全 (39件)
- 掃除や管理が楽 (18件)
- クリーンで快適 (14件)

#### 【住居前に比べて光熱費は？】



80%以上の方が“光熱費が安くなった。”と実感されています。

\*用語解説 / \*ランニングコスト:設備機器などを維持管理していくのに必要なコストのこと

## お客さま満足度向上へ向けた取組み

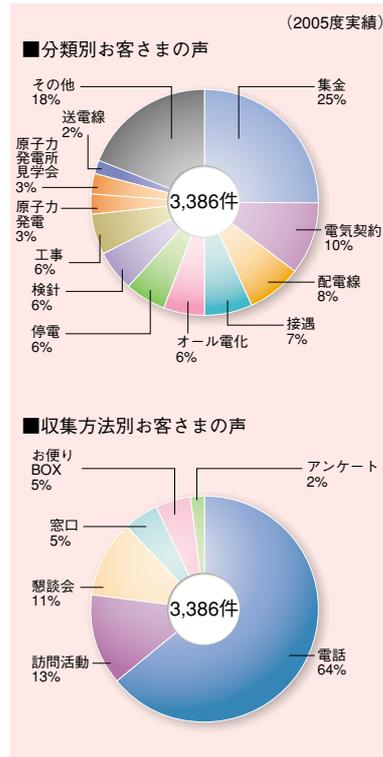
九州電力グループでは、お客さまの笑顔のために、お客さまの声を聴き、お客さまにとって価値のある商品・サービスをまごころを込めてお届けしています。

このため、お客さまへの感謝の気持ちをベースに、まずお客さまの声を聴き、その声を経営や業務運営に反映させる取組みを積極的に行っています。

### レインボーシステム

日常業務や各種懇談会、訪問活動等（P33参照）により収集したお客さまの声を共有化し、多角的に分析することにより、制度やサービスの向上につなげていくシステムとして、全社員が個別の端末からお客さまの声の入力・検索が可能なレインボーシステムを構築しています。

▼レインボーシステム入力件数



▼お客さまの声をもとに改善を行った事例

項目	お客さまの声	当社の対応等
集金関係	・口座振替について、希望日に決済できるようにしてほしい。	・2006年1月より、高圧・特高のお客さま(50kW以上)について、口座振替日指定サービスを開始
	・電気料金のクレジットカード払いを導入してほしい。	・2006年度中の導入を目的に、クレジットカード決済について検討中
電話関係	・各種問合せの電話をフリーダイヤルにしてほしい。	・コールセンターへ繋がる営業所代表電話番号のフリーダイヤル化を2006年5月29日から実施
	・時間外の電話交換案内録音テープの音量が小さく聞き取りにくい。	・案内テープを再録音し、聞き取りやすいものへの交換を実施
その他	・支店社屋のお客さま用出入口を九電社員が頻繁に使用している。社員用出入口もあるので、お客さま対応上、そちらを使うべきではないか。	・直ちにお客さまの声を所属員に周知のうえ、CS意識の徹底を図るとともに、各種表示のユニバーサル・デザイン化や施設のバリアフリーについても再点検を実施
	・九州エネルギー館のイベントで整理券をもらうため順番待ちをしていたが、1回目が見守りオーバーとなった。2回目の整理券の順番待ちをした場合、2時間も待たされることになるため整理券配布の方法を再考してほしい。	・1日にイベントを複数回実施する場合には、整理券を各回の開始30分前から配布していたが、初回整理券配布時に2回目以降の整理券も合わせて配布するよう改善

## 電力の長期安定供給の取組み

### 電源開発

資源小国であるわが国において、電力の長期安定供給を図ることは重要な課題であり、当社及び社会の持続的発展を阻害するリスクの分散を図る意味からも色々な電源を組み合わせる必要があると考えています。

また、今後も民生用を中心に緩やかながらも着実に増加（販売電力量、最大電力ともに0.7%〔気温等補正後0.8%〕の年平均伸び率）すると予想される電力需要に対し、引き続き、エネルギーセキュリティ\*の確保、経済性及び環境への適合などを総合的に勘案し、原子力を中核とし揚水などバランスのとれた電源開発を推進していきます。

なお、次期原子力については、引き続き、お客さまや地域・社会の皆さまのご理解とご協力を得ながら、2010年代後半の開発を目指し、川内原子力発電所地点で環境調査

### トピックス

小丸川発電所（宮崎県）については、負荷追従性に優れ、起動停止が迅速に行える揚水発電所であることから、ピーク時及び緊急時対応用の電源として開発しており、2007年度の運転開始に向け、2005年度にはダム試験湛水を開始するなど、工事は着実に進捗しています。



下部ダムの試験湛水状況

\*用語解説／\*エネルギーセキュリティ:エネルギーの安定的かつ合理的な供給が保障される状態をいう

## 供給信頼度の維持

を実施しています。(P42参照)

### 電力流通設備形成

送電線や変電所、配電線などの電力流通設備については、電力自由化に伴う設備形成の公平性、透明性を確保しつつ、新規電源及び需要増加に対し、長期的な観点から効率的な設備形成を図ります。

2005年度には、従来島内の内燃力発電所から供給していた長崎県五島列島への電力供給の安定維持とコスト削減を図るため、五島列島と九州本土を結ぶ日本最長の特別高圧の電力海底ケーブル(53km)により供給を開始しました。

2006年度については、高経年設備の更新計画策定に向けた調査・分析を開始します。また、地域開発や新規お客さま進出等に対する迅速・的確な電力供給に向け、情報の早期取得や地域との連携強化に取り組んでいます。

お客さまに低廉で良質な電気を安定してお届けすることは当社の使命であり、運転・保全技術力の向上や設備運用・管理の高度化などにより、これまで高めてきた供給信頼度水準を引き続き維持します。

### 停電減少に向けた取組み

お客さまに安心して電気をお使いいただけるよう、雷や台風等による電気事故発生時に極力停電しない設備形成に努めています。

万一、停電が発生した場合も、事故点を自動的に電力系統から切り離す装置の設置や、迅速・適切な事故処置対応等により、停電範囲の極小化、停電時間の短縮に取り組んでいます。

また、当社の設備メンテナンスでお客さまの停電が必要な場合は、お客さまと事前に協議し、お客さまへの影響が極力小さくなるように調整しています。

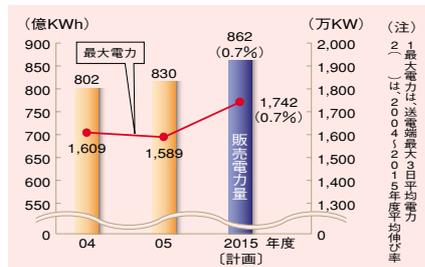
### 設備運用・管理の高度化

配電線事故発生時の停電範囲の縮小及び停電時間の短縮のため、高圧配電線の開閉器を計算機で自動制御する「配電線自動制御システム」を導入しています。

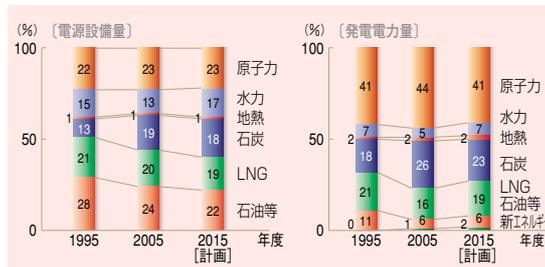
これまでは、メタルケーブルによる遠隔制御を行っていましたが、より迅速な事故処理や事故発生時の現地の波形情報等の監視を行い、供給信頼度向上を図るため、2005年度には高速・大容量伝送が可能となる光ファイバネットワークを活用した遠隔制御システムの試験導入を行いました。

今後、運用面等での検証を行い、本格導入について検討することとしています。

### ▼販売電力量及び最大電力の推移



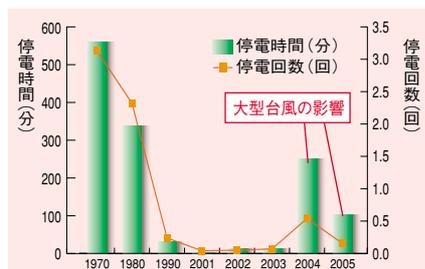
### ▼電源多様化計画 (他社受電分を含む)



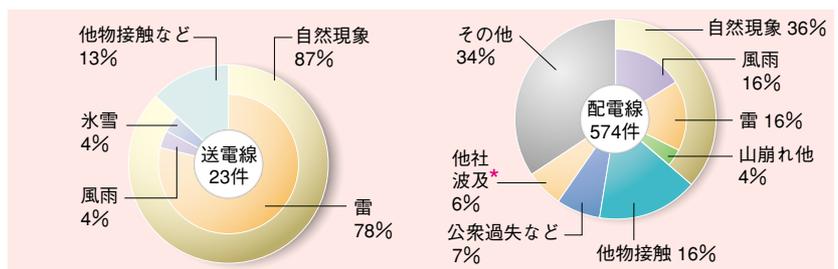
### ▼電源構成比目標 (電源ベストミックス)

	電源設備量	発電電力量
原子力	30%程度	45~50%程度
再生可能エネルギー 風・水・太陽光	10%程度	10%程度
揚水	10%程度	
火力		
石炭	以上の残り50%を各々1/3程度	燃料情勢等に応じ分担
LNG		
石油		

### ▼お客さま1戸あたりの年間停電時間・停電回数の推移



### ▼事故停電件数の内訳 (2005年度)



※用語解説 / \*他社波及: お客さまの受電設備の事故で、他の一般のお客さまへも事故が波及することを他社波及事故という

## 大規模災害への対応

当社では、毎年7月に大規模非常災害対策訓練を実施するとともに、災害時は社内横断的な対策組織を設置し、迅速な復旧に努めています。

2005年9月の台風14号襲来時は、道路決壊により孤立した宮崎県上椎葉地区で発電機を搭載した車両などの運搬ができず、復旧作業が長期化しました(5日間停電)。

当社は、この災害事例を踏まえ、2005年11月に陸上自衛隊と共同でヘリコプターによる配電復旧車両空輸訓練を実施しました。

この結果、比較的重量の軽い低圧発電機車の空輸技術を確立しました。今後さらに、送電容量の大きい高圧発電機車の空輸技術確立へ向け、車両の軽量化などに取り組んでいきます。

また、同台風に伴う未曾有の集中豪雨により、予期しえない水力発電所・変電所の浸水被害や鉄塔

の地すべり被害が発生したことから、2006年度は、水力発電所の早期復旧を図るとともに、送変電設備の再点検を実施し、必要な箇所に新たな対策として変電機器の嵩上げや防水壁の設置、鉄塔周辺の地すべり対策を行うこととしています。

## 瞬時電圧低下

当社では、停電原因の多くを占める落雷に対して、設備の強化や故障除去の高速化等、あらゆる対策を実施しています。

しかしながら、送電線への落雷自体を防ぐことはできず、故障除去に至るまでの短時間(0.07~2秒間程度)の電圧低下(瞬時電圧低下)を避けることはできません。

このため、瞬時電圧低下の影響を受けるお客さまには、設備の状況に応じた対策を実施していただくことをお勧めしています。

## 技術開発

コスト低減、電力安定供給、環境保全などの電力基盤技術の開発に取り組むとともに、当社グループの収益力向上、電力需要創出、新技術などの長期的な成長に向けた技術開発を行っています。

[http://www.kyuden.co.jp/company\\_tech\\_index](http://www.kyuden.co.jp/company_tech_index)

### ▼主な進行中の技術開発

<b>コスト低減</b>	・電力設備の防食及びび保存処理に関する研究 ・金属材料余寿命評価の技術開発
<b>環境保全</b>	・風力発電の出力特性と系統影響に関する研究 ・樹木によるCO <sub>2</sub> 固定に関する研究
<b>収益力向上</b>	・高防錆溶射手法(プラズマワイヤー工法*) など防食技術の研究 ・磁気分離方式による水浄化システムの開発
<b>電力需要創出</b>	・加熱分野における電力有効活用技術開発 ・瞬時電圧低下に対する技術的支援に関する研究
<b>将来に向けた技術開発</b>	・超電導エネルギー貯蔵装置(SMES)の実用化に関する研究 ・燃料電池、水素技術に関する研究

## トピックス

2005年の台風14号襲来の際には、PDA端末を拡大導入していたことから、被害状況の早期把握ができました。PDA端末とは、手のひらサイズの小型携帯情報端末のことで、これを活用することにより、全事業所で現場の被害情報をリアルタイムで確認できるようになり、最適な復旧体制の迅速な構築が可能となります。

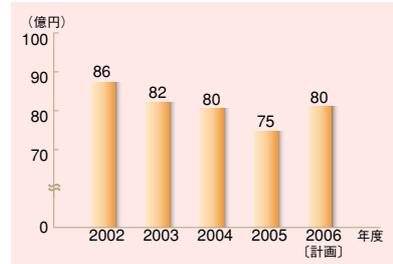
今後も利用拡大を行い、大規模災害時の復旧時間の短縮を図ることとしています。

### 【端末仕様】

サイズ	WXHXD(98×173×41mm)
重量	500g
連続稼働時間	8時間 (省電力モード使用時:24時間)
電源	AC100V、車両シガーライター
OS	Windows Pocket PC2003



### ▼研究費の推移



### ▼車両空輸共同訓練の概要

日時	2005年11月17日(木)
場所	陸上自衛隊西部方面隊大矢野原演習場(熊本県上益城郡山都町)
参加者	陸上自衛隊西部方面隊ほか総勢約140名
訓練内容	①自衛隊ヘリコプターを活用した配電復旧車両(低圧発電機車、高所作業車)の空輸 ※車両吊り装置試作品の検証 ②配電復旧車両を活用した応急送電 ③ヘリコプターからの映像伝送システム(上椎葉村からのライブ映像)

※用語解説／\*プラズマワイヤー工法:鉄鋼構造物等の長期防錆を可能としたコーティング技術

## エネルギーをコアとした事業領域の拡大

### 総合エネルギー事業

現在、九州の最終エネルギー消費に占める当社グループのシェアは推計で14%であり、総合エネルギー事業における成長の余地は十分にありと考えています。

まずは、コア事業である電気事業において、オール電化の推進などにより電力化率の向上に取り組んでいきます。

ガス事業については、LNG調達面での強みを活かし、卸販売や大口お客さま向け販売を拡大していきます。

また、廃棄物発電、バイオマス\*発電などの新エネルギー事業については、発電技術などの経営資源の活用や環境保全の観点から、自治体とアライアンスを組むなどして取り組んでいきます。

さらに、海外においては、発電、送変配電、土木・建築技術など当社グループがもつ経営資源を有効

活用し、IPP\*やコンサルなどの事業を積極的に展開していきます。

### 情報通信事業

情報通信事業は成長性の高い分野であり、当社としても、保有する光ファイバ網を主体とした高速大容量の情報通信基盤などを活用できる分野であるため、積極的な事業展開を行っています。

2005年度には、光ファイバによる高速インターネット接続サービス「BBIQ」のサービスエリアを各県の第2都市など25都市エリアへ拡大するとともに、個人お客さま向けに「BBIQ光電話」を開始しました。また、これ以外にも、電子契約保管サービスをはじめ、韓国から九州への観光・集客交流ポータルサイト「九州路（Kyushu Ro）」の開設、監視情報配信サービスなど幅広く情報通信事業に取り組んでいます。

### 環境・リサイクル事業

循環型社会形成に貢献する事業として、蛍光管リサイクル事業、機密文書リサイクル事業を行っています。（2006九州電力環境アクションレポートP50）

### 生活サービス事業

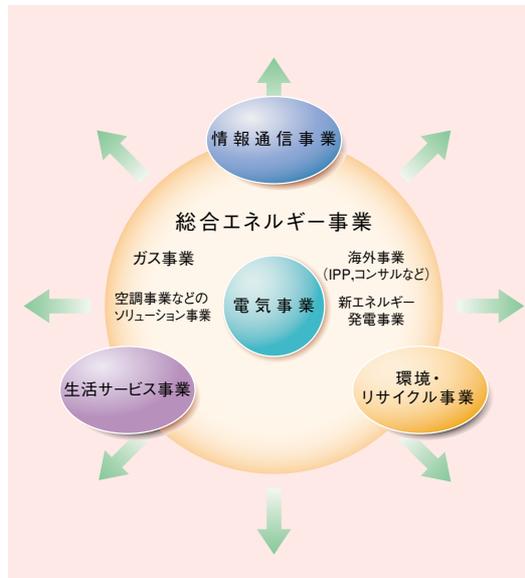
この他、シニアマンション事業などお客さまの豊かで快適な生活のための多様な事業に取り組んでおり、今後も着実に進展させるとともに、新たな事業シーズの発掘にも力を入れて取り組んでいきます。

#### ▼主な生活サービス事業

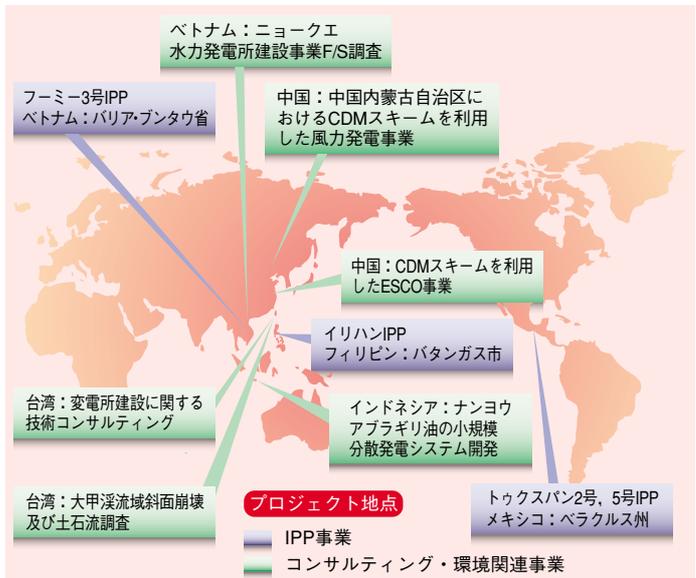
事業分野	展開中の主なサービス事業
介護・福祉事業	シニアマンション（介護付）事業 医療支援事業
住宅・不動産事業	住宅性能評価事業 木造住宅事業
ビジネス支援事業	人材派遣事業 ISO審査登録事業 放送用字幕制作事業
社会資本関連事業	九州大学PFI事業
その他生活支援事業	自然海塩製造・販売事業 茶飲料製造・販売事業 スーパー銭湯事業 レンタルビデオ事業 ホームセキュリティ事業

お客さまを原点とした事業展開

#### ▼事業展開の方向性



#### ▼海外での事業展開



※用語解説／\*バイオマス：建設廃材、畜産で生じる糞尿、家庭のゴミなど生物を起源とするエネルギー源の総称  
\*IPP事業：自前で発電設備を建設・運営し、電力を電力会社に売る独立系発電事業