



# 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。

## 2017年度の主な取組み内容

### 大規模災害への対応 ..... P25~27

- 発生した台風や火山の噴火、地震の災害時において、迅速な復旧に努めました。
- 地震や台風などの自然災害に備え、自治体や自衛隊と連携した訓練を実施しました。

### お客さまニーズ・課題を踏まえたエネルギーサービス ..... P28~32

- 「快適で、環境に優しく、経済的で、安心」な生活が実現できる「オール電化住宅」の普及に向け、提案活動を積極的に展開し、九州におけるオール電化住宅の累計戸数が、100万戸を突破しました。(2017年10月末)  
また、お客さま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」に新たに「でんきサポート」「子育てサポート」を加え、計8種類のラインナップとなりました。
- 2017年4月から福岡・北九州エリアの都市ガス供給区域(西部ガスエリア)で都市ガス販売を開始しました。  
初年度の販売目標4万件を半年で達成し、約5万件のお申込みをいただきました。

### 九州域外における電気事業の展開 ..... P33

- 九電みらいエナジー(100%子会社)が、関東エリアで、電力小売販売を展開しています。

### お客さまの声を大切にした事業運営 ..... P34~35

- 日常の事業活動やお客さま対話活動、ホームページなど、あらゆる機会・接点を通じていただいた声を全社で共有し、事業運営の改善につなげました。

### 九電グループの成長に繋がるイノベーションの創出 ..... P36

- 九電グループ全体のイノベーションを推進し、新たな事業やサービスを生み出すためのプロジェクト「KYUDEN i-PROJECT」において、「イノベーション創発ワークショップ」「i-Challenge」「他企業等との共創」などの具体的なアクションを行いました。

## 2018年度の主な行動計画

### 大規模災害への対応

- 台風等の自然災害時を想定した訓練を定期的実施し、必要に応じて対応体制等の見直しを行い、迅速な停電復旧に努めていきます。

### お客さまの声を反映した料金プラン・サービス

- お客さまから信頼され、選ばれ続けるために、引き続き、お客さまの声をもとに、料金プラン・サービスの拡充に取り組んでいきます。

### 九州域外における電気事業の展開

- 九州域外のお客さまに対しても積極的な営業活動を展開するとともに、安全で安価な電力供給を行う石炭火力発電所開発を進めていきます。

### お客さまの声を大切にした事業運営

- 日常の事業活動やお客さま対話活動などを通じて、お客さまの声を聴き取る取組みの充実に努めるとともに、いただいた声を全社で共有し、事業運営の改善につなげていきます。

### 九電グループの成長に繋がるイノベーションの創出

- 本年7月に新組織「インキュベーションラボ」を設置し、これまでの組織・業務運営の枠に留まらない迅速かつ柔軟な意思決定を推進します。そして、「KYUDEN i-PROJECT」の取組みから得られた個別有望案件の事業化・サービス化に向けた検討を加速させるとともに、イノベーションの取組みを拡大・強化していきます。

# 大規模災害への対応(迅速な停電復旧)



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ています。

## 台風等の大規模災害に備えた訓練

毎年、台風シーズン前の7月には、指揮命令系統や役割分担の確認、迅速・的確な社内外への情報提供やお客さま対応等を目的に、大規模非常災害訓練を実施し、災害に備えています。

発電機車の空輸技術の開発にも取り組んでおり、2013年8月に、災害復旧時の配電復旧車両等の空輸などを目的として、陸上自衛隊と協定を締結しました。また、2017年4月には、陸路が途絶した場合に備え、海上からのアクセスルートを確認するため、海上自衛隊と協定を締結しました。

この協定に基づき、自治体の防災訓練に自衛隊と共同で参加し、停電地区が孤立した場合もライフラインの迅速な復旧ができるよう努めています。

なお、南海トラフ巨大地震については、国の公表データを基に設備被害を想定するとともに、関係機関と連携しながら災害に備えています。



福岡県防災訓練における自衛隊との高圧発電機空輸訓練

## 大規模災害時の対応

台風や集中豪雨などによる非常時または災害発生が予想される場合には、非常災害対策組織を設置し、協力会社や行政機関等と連携して迅速な停電復旧に努めています。

2017年7月、九州北部豪雨の際、流倒木により多くの配電線被害が発生し、福岡、大分を中心に最大約6千戸が停電しましたが、九州各県から委託先等を含め最大約1,700名を動員し、昼夜を徹して復旧にあたりました。

このように、常に電力が必要なお客さまのため、復旧にあたっています。

### ●九州北部豪雨時の復旧対応



配電線路の新設



設備の被害状況



土砂崩れによる電柱流出に伴う配電線路復旧

## 九州北部豪雨における流木への対応

2017年7月の九州北部豪雨で発生した流木が、被災地復興にとって大きな妨げになっていることから、当社の事業特性を生かした支援を行うため、2017年10月から、苓北発電所で発電用燃料として流木の受入れを開始しました。

海上輸送された流木を、発電所構内に設置した破砕機で、約5cmのチップに加工した上で、石炭と混焼しました。

なお、福岡県から搬出可能な流木の量が大幅に低減したことから、苓北発電所での受入れは2018年2月をもって終了しました。



## 九州北部豪雨災害復旧ボランティアへの支援(完全自己処理型水洗トイレの設置)

グループ会社のニシム電子工業(株)では、朝倉市杷木町老人福祉センターの敷地内(災害復旧に関する団体のボランティア集結地点)に完全自己処理型水洗トイレ「トワイレ」を設置しました。設置から3ヶ月間でボランティア参加者など約1,800名の方にご利用いただくとともに多くの方から「衛生的で使いやすい」との声をいただきました。



水道・電気などのインフラが不要で、汚泥も発生しない完全自己処理型水洗トイレ「トワイレ」

## TOPICS

### ポータブル電源装置の被災地での活用

総合研究所で開発したポータブル電源装置は、「平成28年熊本地震」の際の仮設診療所や病院の電源として活用されたほか、「博多駅前道路陥没事故」に伴う停電の際にも、博多駅バスターミナルの屋内外照明用電源として活用されました。

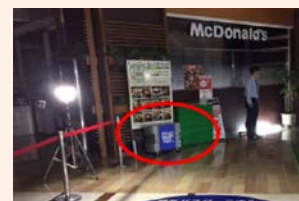
当初は、夜間作業の効率化・静音性向上などを目的に開発しましたが、東日本大震災の被災地(日本赤十字社の臨時医療施設)において、空調や照明用電源として活用されたことをきっかけに、国際救援・復興支援活動で活用されるようになりました。また、熊本赤十字病院、当社グループ会社の光洋電器工業(株)と共同研究により開発した小型のポータブル電源装置や太陽光充電制御ユニットも、国内外の自然災害による被災地の支援などに活用されています。



熊本地震(南阿蘇村仮設診療所)でのポータブル電源装置活用状況



東日本大震災の被災地での活用状況



博多駅前道路陥没事故での活用状況



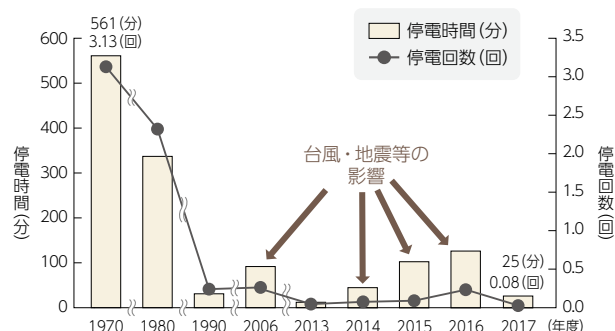
## 供給信頼度維持への取り組み

安定した質の高い電気をお客さまにお届けし、安心してお使いいただくため、日頃から設備の巡視・点検・補修、安全かつ効率的な運用、及び工法の開発・改善に取り組んでいます。

### 停電事故の未然防止

送電線や配電線の停電事故の未然防止のため、設備巡視の強化による危険箇所の事前把握及び対策の実施や、鳥獣の営巣防止などに取り組んでいます。また、電線への樹木接触による停電事故や設備破損防止のため、電線との離隔調査や樹木伐採などについて、関係者の方々

#### ●お客さま1戸あたりの年間停電時間・停電回数の推移



### 運用・管理の高度化

〔電力系統の運用を行う部門〕

周波数・電圧などの電力品質や系統信頼度の監視、及び機器の制御を24時間体制で行っています。平常時は、設備の状況や電気の使われ方に合わせて、電源の運用や電力系統の停止調整、系統切替等を行い、停電が発生した場合は、事故点を自動的に電力系統から切り離して別ルートで電力を供給するなど、迅速・適切な事故処置を行い、停電範囲の極小化や停電時間の短縮を図っています。

〔発電や送変電設備の建設・管理を行う部門〕

ITシステムの活用により、設備や業務などに関する全ての情報を一元管理するデータベースとともに個別機器毎の

### 瞬時電圧低下(瞬低)への取り組み

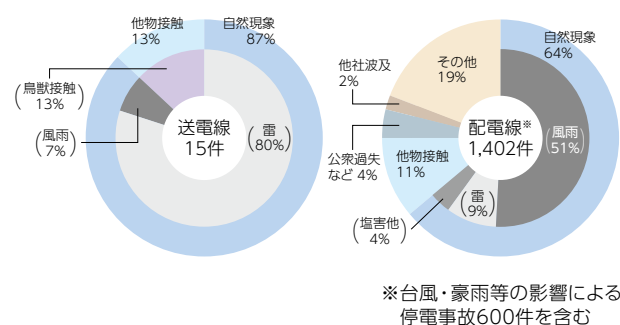
送電線への落雷時、停電範囲の拡大を防ぐため、送電線を電力系統から瞬時に切り離しますが、ごく短い時間(大半が50～200ミリ秒)に、落雷を受けた送電線を中心に電力系統の電圧が低下(瞬低)します。瞬低は家電製品等の使用にはほとんど影響しませんが、電圧低下に敏感な機器の一部では、機器の停止や誤動作などが生じる場合があります。

このため、瞬低の影響を低減する対策として、設備の強化や故障除去の高速化(送電用避雷装置[限流アークホーン]の設置等)に取り組んでいます。

のご理解・ご協力を得ながら継続的に実施しています。

その他、雷や台風などの自然災害による停電事故の低減に向けた設備強化や、設備状態に応じたきめ細かいメンテナンスなどにも取り組んでいます。

#### ●停電事故件数の内訳(2017年度)



「設備カルテ」を整備し、異常兆候の早期把握や劣化傾向の把握・分析などを行っています。

〔配電部門〕

事故時の電流変化の解析等による原因の早期発見や、モバイル端末の活用による非常災害状況の早期把握・復旧など、運用の高度化を図り供給信頼度の維持に努めています。また、配電作業においては、無停電で実施するなど、お客さまへの影響が少なくなるように努めています。

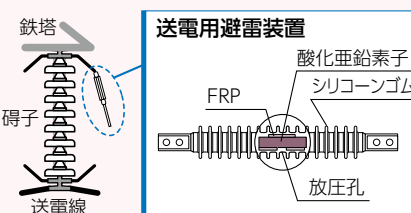


無停電工法

#### ●送電用避雷装置



送電用避雷装置は、セラミックの一種である「酸化亜鉛素子」の働きにより、落雷による鉄塔と送電線間の故障(絶縁破壊)を短時間で解消できる装置です。



# お客さまのニーズ・課題を踏まえたエネルギーサービス



## 家庭用ブランド「キレイライフプラス」

お客さまの電気やエネルギーに関するさまざまな思いを丁寧にお聴きし、お応えしていくことが大切であるという思いから、お客さまと当社を繋ぐ家庭向けブランドとして、2016年1月に「キレイライフプラス」を立ち上げました。

### 【「キレイライフプラス」への想い】

お客さまの毎日に、  
「快適でキレイ」、「エコでキレイ」、「経済的でキレイ」、  
「安心でキレイ」  
など、お客さまそれぞれのライフスタイルに「キレイ」をプラスしていきたい、との想いを込めています。

## 会員サイト「キレイライフプラス」

会員のお客さまに、「電気料金やご使用量の照会」、他のご家庭とご使用量を比較する「省エネランキング」、「最適料金プランのお知らせ」、スマートメーターを活用した「使用量超過メール」等の便利なサービスを提供しています。

また、「オール電化」や「きゅうでんガス」「九電あんしんサポート」等、当社のサービスに関する様々な情報を発信しています。

その他にも、旬な地域情報「九州のとおき」で、九州全域に展開する営業所ネットワークを活かし、当社社員が取材した「お出かけ情報」等を発信しています。

## お客さまの思いにお応えする料金プラン

多様化するお客さまのライフスタイルや生活パターンにあわせてお選びいただけるよう、様々な料金プランを準備しています。

ご家庭のお客さま向けの「スマートファミリープラン」は、オプションの「2年契約割引」(▲777円/年)の適用で、ご使用量に関わらず、お得になります。

当社ホームページ「料金プラン比較シミュレーション」で、料金プランを変更した場合の料金を比較することが可能です。

### ●「キレイライフプラス」のロゴ



### ●会員サイト「キレイライフプラス」の会員さま向けの提供サービス



※スマートメーターのお客さま向けサービス

### ●他のご家庭とご使用量を比較する「省エネランキング」



### ●おすすめのプランの概要

ご家庭のお客さま向け

**スマートファミリープラン**

・2年契約割引(▲777円/年)でご使用量に関わらずおすすめ!  
(ご使用量が多いとさらにお得)

商店などのお客さま向け

**スマートビジネスプラン**

・毎月のご使用量が、550kWh以上のお客さまにおすすめ!

夜間や休日のご使用量が多いお客さま向け

**電化でナイト・セレクト**

・オール電化等のお客さまにおすすめ!  
・お客さまのライフスタイルにあわせて、夜間時間を3つの中から選べます!

① 21時～翌朝7時    ② 22時～翌朝8時    ③ 23時～翌朝9時

## 新サービスの展開

### ・「九電あんしんサポート」

皆さまの毎日の生活に「安心」をお届けしたいという思いから、「九電あんしんサポート」として、8つのサポートを展開しています。



|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ブレーカーがよく落ちる!コンセントが故障した!どこに相談しよう...</p> <p><b>電気のことなら何でも (あんしん)</b><br/><b>でんきサポート</b></p> <p>頻繁にブレーカーが落ちる、コンセントが壊れたなど、電気のお困りごとにワンストップで対応します。</p> | <p>初めての子育てでけど、近くに相談できる人がいない...</p> <p><b>ママもパパも (あんしん)</b><br/><b>子育てサポート</b></p> <p>「離乳食」「アレルギー」等の子育てに役立つ情報をお届け。「親子クッキング」「工作」等のイベントでお子さまの食育・知育をサポートします。</p> | <p>子どもが初めての一人暮らしで心配...</p> <p><b>まさかのときでも (あんしん)</b><br/><b>生活トラブルサポート</b></p> <p>カギの紛失・水回りの詰まり・窓ガラスが割れた、急な生活トラブルに24時間365日かけつけ緊急対応します。</p> |
| <p>一人暮らしの父母がさみしくしていないか...</p> <p><b>離れていても (あんしん)</b><br/><b>親孝行サポート</b></p> <p>一人暮らしの親御さまを定期的に訪問(電話)し、様子をお伺い。連絡が取れないなど、心配な時には確認のため、かけつけます。</p>     | <p>一人暮らしの父母が心配...</p> <p><b>いつでも (あんしん)</b><br/><b>みまもりサポート</b></p> <p>親御さまを毎日の電気の使用状況で見守り。朝起きて電気を使っているはずなのに、使用量が上がらないなど、異常と思われるときにお知らせします。</p>              | <p>忙しくて庭の手入れに手が回らない...</p> <p><b>手を借りたいときも (あんしん)</b><br/><b>くらしサポート</b></p> <p>庭木の剪定や草むしり、家事のお手伝いなど、日々のくらしのお困りごとを解決します。</p>               |
| <p>空き家(実家)にゴミが散乱していないか...</p> <p><b>遠くのお家も (あんしん)</b><br/><b>空き家サポート</b></p> <p>空き家(実家や持ち家)を訪問し、状況確認。簡易清掃。写真付きメールで状況をお知らせします。</p>                   | <p>離れていて、なかなかお墓参りに帰れない...</p> <p><b>ご先祖さまも (あんしん)</b><br/><b>お墓サポート</b></p> <p>お客さまに代わってお墓を簡易清掃。お花・お線香をお供え。写真付きメールで状況をお知らせします。</p>                           |                                                                                                                                            |

### ・ポイントサービス「Qピコ」

当社とご契約いただいているお客さまを対象に、ポイントサービス「Qピコ」を提供しています。

ポイントはお申込み不要で、様々なタイミングで貯まります(右表)。

貯まったポイントに応じて、抽選で賞品が当たるイベントを実施しています。

#### 【対象のお客さま】

以下の料金プランをご契約中のお客さま(離島供給約款でご契約いただいているお客さまは対象外)

- |                      |           |
|----------------------|-----------|
| ・スマートファミリープラン        | ・従量電灯B    |
| ・電化でナイト・セレクト         | ・従量電灯C    |
| ・スマートビジネスプラン         | ・季特別電灯    |
| ・スマートファミリープラン[ガスセット] | ・時間帯別電灯   |
| ・スマートビジネスプラン[ガスセット]  | ・ピークシフト電灯 |

#### 【付与ポイント】

| 項 目                                      | 付与ポイント              |
|------------------------------------------|---------------------|
| すべてのお客さまに毎月                              | 1ピコ                 |
| 毎月のご使用量100kWhごと                          | 1ピコ                 |
| 当社との新規ご契約                                | 100ピコ               |
| 当社とのご契約継続<br>※契約年数は2016年4月以降の継続年数とします    | 契約年数×10ピコ<br>(1年ごと) |
| 会員サイト「キレイライフプラス」ご登録<br>※電気ご契約情報のご登録が必要です | 10ピコ                |
| 「Web版検針票」ご登録                             | 毎月1ピコ               |
| 「きゅうでんガス」とのセット契約                         | 毎月2ピコ               |

その他当社が指定するキャンペーンやイベント等でも貯まります。

#### ●2018年3～4月の抽選応募新聞広告





## 「オール電化」の普及推進

「快適で、環境に優しく、経済的で、安心」な生活をお客さまに実現いただくために、高効率給湯機であるエコキュートやIHクッキングヒーターを中心としたオール電化を推進し、お客さま満足の上と環境への配慮に努めています。

なお、九州におけるオール電化住宅の累計戸数が、100万戸を突破しました。(2017年10月末)

### 【オール電化のメリット】

| IHクッキングヒーター                    | エコキュート                      |
|--------------------------------|-----------------------------|
| お手入れ簡単<br>(さっとひと拭き)            | ヒートポンプで省エネ<br>(空気の熱を利用し高効率) |
| 快適・安心<br>「涼しいキッチン、<br>火のない安心感」 | 災害時にもお役立ち<br>(生活用水に利用可能)    |
| 高火力<br>(驚くほど早い湯沸し)             | 高いお客さま満足度<br>(光熱費がおトク)      |

●オール電化移動実演車  
(オールデンカー)



●オール電化  
100万件突破ロゴ



### ・お客さまへの提案活動

テレビCMやホームページなどで、オール電化のメリットを広くPRするほか、オール電化をご検討中のお客さまには、各営業所の「九電ホームアドバイザー」がIHクッキング体験や最適な料金プランのご提案などを行っています。

### ●九電ホームアドバイザーによるIHクッキング体験



### ・エコキュート

給湯機の買替えを検討されているお客さまへは、高効率給湯機である「エコキュート」を積極的にご提案しています。

エコキュートは、空気の熱を有効に利用してお湯をつくるヒートポンプ式の給湯機です。使用する電気エネルギーの3倍以上の熱エネルギーを得ることができ、CO<sub>2</sub>排出量の削減につながります。

## 「顔の見える営業」

ショッピングモールや家電量販店等で「1日営業店」を開催し、お客さまと直接ふれあい、お話しさせていただき、お客さまに当社の取組みをお伝えしています。

また、九電ホームアドバイザー(200名)が、女性の小グループの集まりや高齢者サロンなどにお伺いし、IHクッキ

ング体験や可愛い小物・アクセサリーづくりなど、「お客さまの目線でふれあう」活動を展開しています。

九州各地の50箇所の営業所でもIHクッキング体験などを開催しており、お客さまに気軽に足を運んでいただける「魅力ある営業所」を目指しています。

●「1日営業店」の開催  
(ショッピングモール)



●「九電ホームアドバイザー」の活動  
(省エネ講座で「エコ軍手」づくり)



●「魅力ある営業所」づくり  
(クリスマスイルミネーション)



## ガス小売事業への本格参入

「電気をお届けする」会社から「エネルギーサービスを提供する」企業グループを目指し、2017年4月のガス小売事業の全面自由化にあわせ、福岡・北九州エリアの都市ガス供給区域(西部ガスエリア)で都市ガス販売を開始しました。

当社の家庭用ガス料金プラン「きゅうでんガス」は、電気とのセット契約で、お得になる料金プランです。

お客さまへ広く認知していただくため、各種PR活動を実施しています。

### ●街頭PR



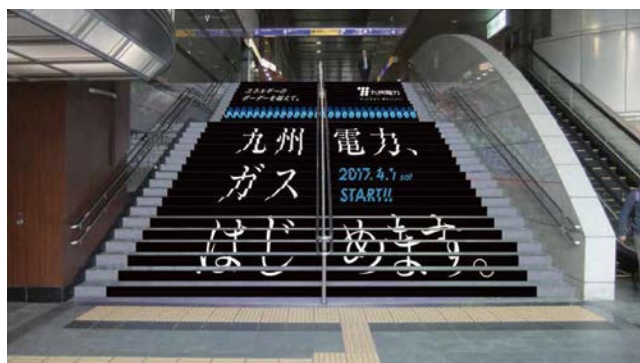
### ●ホームページ



### ●地元情報誌(2017年3月、5月)



### ●小倉駅(2017年5月)



お客さま満足の創造

## 「頼れるエネルギー会社」を目指して取り組んでいます。

## 社員の思い

販売戦略グループは、お客さま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と、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。

当社に対して強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、お客さまに寄り添った、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





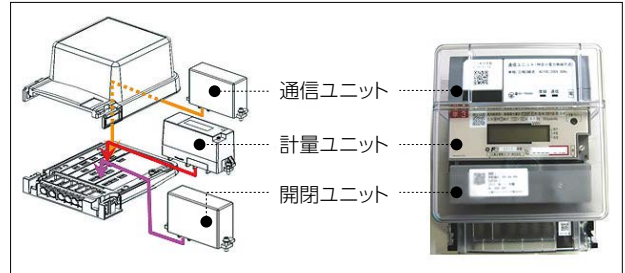
## お客さまのニーズに即したサービスの開発・提供

### スマートメーター(ユニットメーター)の計画的導入

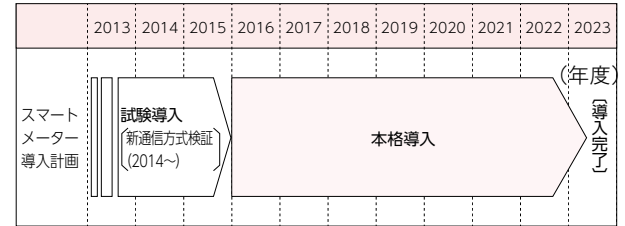
業務運営の効率化およびお客さまサービスの向上を目的に、通信機能を持ったスマートメーター(ユニットメーター)の導入を開始しています。今後も、社会的要請を受けたスマートメーターの早期導入に対する政府方針を踏まえ、計画的に導入していきます。

スマートメーターの普及にあわせ、電力使用量の遠隔検針や契約変更時の遠隔計器設定等による効率化、また、お客さまへの電気使用量等のデータの提供、省エネコンサルティングや低圧停電範囲等の把握による早期復旧に取り組んでいきます。

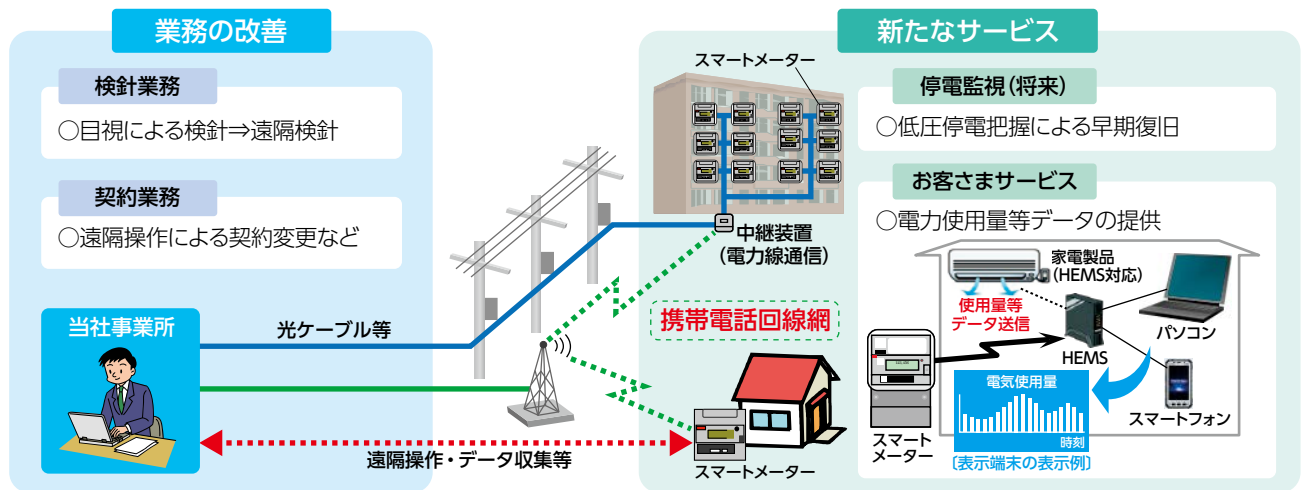
#### ●当社スマートメーター(ユニットメーター)



#### ●当社スマートメーター導入計画



#### ●スマートメーター普及後のイメージ

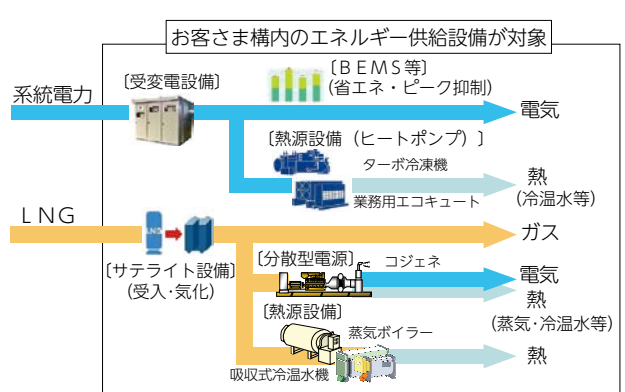


### 法人お客さまへのワンストップエネルギーサービス

これまで、お客さまの抱えるさまざまな課題・ニーズに対してきめ細やかな対応を行うため、営業所にアカウントマネージャーを配置し、省エネコンサルティング、ヒートポンプをはじめ高効率機器の推奨活動を展開してきました。

2015年度より、お客さまへのサービスをさらに充実するため、空調設備等に関する最適システム提案から、設計・施工、運用・保守管理に関する業務を請け負うサービスを行っています。サービスの提供は、西日本環境エネルギー(株)を事業主体とし、九電グループの経営資源を活用した総合力で対応します。

#### ●サービス提供イメージ



# 九州域外における電気事業の展開



## 九州域外における電力小売事業

九電みらいエナジー(100%子会社)が、関東エリアで、電力小売販売を展開しています。

ご家庭や小規模事業所・商店等の低圧お客さま向け料金プランは、7種類(下表参照)あります。

電気のご使用量の多いお客さまにメリットがある「基本プラン」、電気料金に応じて「JALマイル」が貯まる「JALマイルプラン」に加え、2018年3月からは「WAONポ

イント」が貯まる「WAONプラン」を開始しました。

また、当社のサービスである、「親孝行サポート」「みまもりサポート」「生活トラブルサポート」「空き家サポート」「お墓サポート」を、「九州親孝行サポート」として関東エリアでも展開しています。

2017年1月から高圧以上のお客さまにも営業を開始しました。

| 販売エリア   |           | 関東エリア                                                                                                                                    |                                                                                                |
|---------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |           | 東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、茨城県、栃木県、群馬県、山梨県、静岡県の一部<br>※一部離島や高圧一括マンション等にお住まいのお客さまは対象外となります                                                           |                                                                                                |
| 料金プラン   | 基本プラン     | M                                                                                                                                        | ・契約電流が、30A、40A、50A、60A<br>・主に一般のご家庭向け                                                          |
|         |           | L                                                                                                                                        | ・契約容量が6kVA以上<br>・主に商店や事務所向け                                                                    |
|         | JALマイルプラン | M                                                                                                                                        | ・契約電流が、30A、40A、50A、60A<br>・電気料金の支払額に応じて、JALのマイルを積算（電気料金*100円につき1マイル）<br>※消費税、再エネ賦課金、延滞利息等を除きます |
|         |           | L                                                                                                                                        | ・契約容量が6kVA以上<br>・電気料金の支払額に応じて、JALのマイルを積算（電気料金*100円につき1マイル）<br>※消費税、再エネ賦課金、延滞利息等を除きます           |
| WAONプラン | S         | ・契約電流が30A、40A、50A、60A<br>・単身やお二人でお住まいの世帯など電気ご使用量の少ないお客さま向け<br>・電気料金の支払額に応じて、WAONポイントを積算（電気料金*100円につき2WAONポイント）<br>※消費税、再エネ賦課金、延滞利息等を除きます |                                                                                                |
|         | M         | ・契約電流が30A、40A、50A、60A<br>・ご家族でお住まいの世帯など電気ご使用量の多いお客さま向け<br>・電気料金の支払額に応じて、WAONポイントを積算（電気料金*100円につき2WAONポイント）<br>※消費税、再エネ賦課金、延滞利息等を除きます     |                                                                                                |
|         | L         | ・契約電流が6kVA以上<br>・二世帯住宅やご家族の多い世帯など電気ご使用量の多いお客さま向け<br>・電気料金の支払額に応じて、WAONポイントを積算（電気料金*100円につき2WAONポイント）<br>※消費税、再エネ賦課金、延滞利息等を除きます           |                                                                                                |

お客さま満足の創造

## 九州域外における電源開発

出光興産(株)及び東京ガス(株)と三社共同で設立した(株)千葉袖ヶ浦エナジーが、石炭火力発電所開発に向けた検討と環境影響評価の手続きを進めています。三社は、電力小売の全面自由化を踏まえ、それぞれの持つバリューチェーンなどの強みを生かし、より安全、安定的、

安価な電力供給を実現することで、エネルギー企業として社会的要望やご期待にお応えしていきます。また、環境対策に最善を尽くすとともに、地域経済にも貢献していきます。

2030年の域外電源開発量目標:

200万kW(現状+200万kW)

### ●概略位置図



### ●発電所の計画概要

|        |                                          |
|--------|------------------------------------------|
| 所在地    | 千葉県袖ヶ浦市中袖3-1 他                           |
| 発電方式   | 超々臨界圧(USC)方式                             |
| 出力     | 総出力: 200万kW<br>(1号機: 100万kW、2号機: 100万kW) |
| 燃料     | 石炭(バイオマス混焼なども検討)                         |
| 運転開始時期 | 1号機: 2025年度(予定)<br>2号機: 2026年度(予定)       |

### 用語集

バイオマス  
バリューチェーン

# お客さまの声を大切にした事業運営

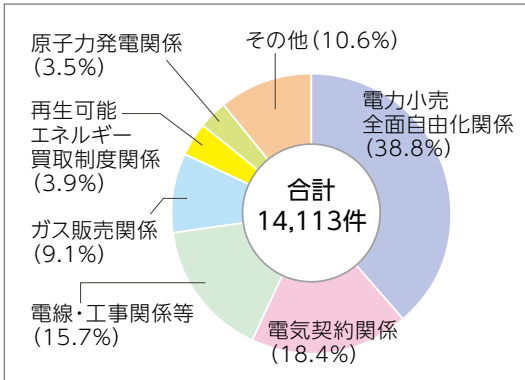


日常の事業活動やお客さまとの対話などを通じ、2017年度はお客さまから約14,000件の声をいただきました。いただいたお客さまの声は、経営層をはじめ全社で共有するとともに、事業運営の改善につなげています。また、お客さまのご要望に十分にお応えできなかった

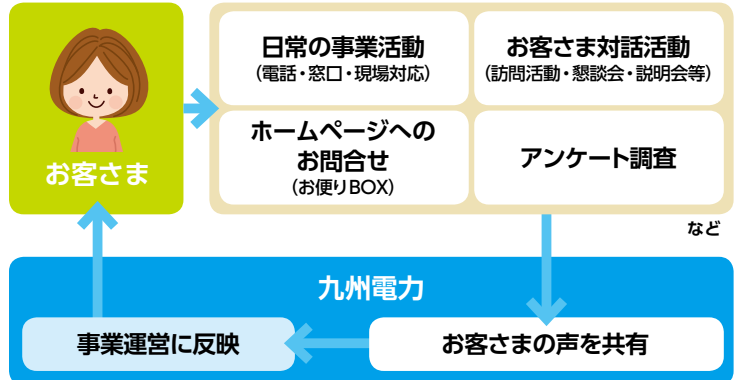
場合についても、当社の考え方や対応についてご説明しています。

引き続き、お客さまからの声をしっかりと受け止め、お客さまのご要望に迅速にお応えできるよう努めています。

## ●お客さまの声の件数と内訳



## ●お客さまの声を大切にした事業運営の仕組み



## ●当社ホームページ「お客さまの声を大切にします」での事例紹介

お客さまの声を事業運営の改善につなげた事例を当社ホームページに掲載しています。

今後も、随時、掲載してまいりますので、ぜひご覧ください。



当社HPのトップページのパナーをクリックして事例紹介ページへ

さまざまな事例を掲載しています

## ■お客さまの声を大切にします



当社は、お客さまとのコミュニケーションの機会を大切にし、お客さまからいただいた様々な声を事業運営に反映しています。

お客さまの声から当社のサービス改善につながった一例をご紹介します。

ホームページで「きゅうでんガス」の料金試算ができるようになりました。(2018年2月実施)  
[New!]

天山ダム・耳川水系ダムカードを発行しました。(2017年7月実施)

リミッター機能付スマートメーター作動時の対処方法のご説明内容をわかりやすく見直しました。(2017年8月実施)



●お客さまの声を事業運営に反映した事例

ホームページで、「きゅうでんガス」の料金試算ができるようにしてほしい。

ホームページに、電気・ガスセット料金が試算できるページを新たに設けました。

ご使用量やご契約内容に応じたひと月分の電気・ガスセット料金を試算いただけます。ぜひご利用ください。

※「きゅうでんガス」は、福岡・北九州にお住まいの方が対象です

試算結果イメージ



携帯メールサービスの地区別停電情報の登録地点数の制約(2地点まで)を緩和してほしい。

停電情報の登録地点数を10地点に拡大しました。

スマートメーターへの取替え後、「電気ご使用量のお知らせ(検針票)」に指示数が印字されなくなった。指示数の差し引きでの使用量計算ができない。

スマートメーターは、従来式の計器とは異なり、指示数の差し引きではなく、30分ごとの使用量を積算して当月の使用量を算出しています。このため、大変申し訳ございませんが、指示数の差し引きで使用量を確認したいとのご要望にはお応えすることができません。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ヶ月)を1日ごと・時間ごとにご確認いただけます。

※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は、当社ホームページで解説していますのでご覧ください

お知らせページでは、写真やイラストを活用して、スマートメーターの特徴や外観等について、ご説明しています。

スマートメーターの特徴



スマートメーターの外観



検針票の比較

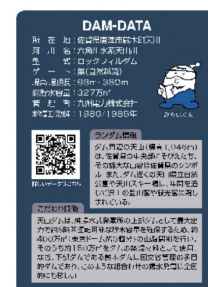


(ダム愛好家の皆さまより)  
ダムカードを発行してほしい。

佐賀、熊本、宮崎でダムカードを発行しました。  
佐賀県内の天山ダム、熊本県内の油谷ダム、宮崎県内の耳川水系ダム等のダムカードを作成し、ご来場の方に配布しております。ぜひ、各ダムへお越しください。



裏(各ダムの情報)



# 九電グループの成長に繋がるイノベーションの創出



九電グループ全体のイノベーションを推進し、新たな事業やサービスを生み出すためのプロジェクト「KYUDEN i-PROJECT」に取り組んでいます。

九電グループの基盤である九州において、イノベーションへの取り組みを通し、お客さまや社会の課題を解決

することで、お客さまの快適で環境に優しい毎日に貢献していきます。

そして、九州から、世界に誇れる事業・サービスを生み出し、世界を変えていくような取り組みを目指していきます。

## プロジェクトにおける具体的アクション

### ACTION 1

#### イノベーション創発ワークショップ

- ・九電グループ横断で、新たな事業・サービスについてワークショップ形式で議論・検討しています。
- ・取組みに当たっては、お客さまニーズや社会的課題を洞察した「お客さまからの発想」と未来の社会的課題やニーズを起点とする「未来からの発想」の2つのアプローチで進めています。

KYUDEN i-PROJECT

わたしが動く チームが生まれる 九州から変える



イノベーション創発ワークショップ

### ACTION 2

#### 「i-Challenge」：ビジネスアイデアの公募

- ・事業横断的なアイデアや既存のサービスの組合せなど、様々な観点から生まれる事業・サービスのアイデアをグループ全体から公募しました。

### ACTION 3

#### 他企業等との共創（オープンイノベーション）

- ・他企業や大学などと企業の枠を越えた共創を通して、新たな事業・サービスを生み出していきます。

## 他企業等との共創（オープンイノベーション）

自社の有する経営資源や技術だけではなく、社外と連携することによって技術やノウハウ、アイデアを共有し、新しいビジネスやサービスを共創していくため、「九州電力アクセラレーター2017」を実施しました。

スタートアップ企業等から112件の応募があり、審査・役員プレゼンを経て、有望案件10件を選定しました。事業化・サービス化に向けて、順次実証実験に取り組んでいます。



Creww(株)とともに「九州電力アクセラレーター2017」を実施

## 『会社の枠を越え』イノベーションを推進しています。

社員の思い



私は、「KYUDEN i-PROJECT」イノベーション創発ワークショップへの参加をきっかけに、グループ会社から出向し、事業創造支援グループのメンバーとして活動しています。当グループは、メンバーが互いに個性を認め、補い合いながら、チームを作り、創造性とスピード感を持って、アイデアの事業化へ向けて邁進しています。会社の枠を越え、地域の皆さまのために、九州から世界へ向けた明るい未来を創っていけることが何よりも幸せです。

コーポレート戦略部門 事業創造支援グループ  
わきやま やすこ 脇山 康子  
(九電産業株式会社 環境部より出向)

