



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、皆さまとのコミュニケーション活動を積極的に推進します。

2017年度の主な取組み内容

- コミュニケーション活動の推進** P87
- 当社に対するご意見をお聴きするとともに、当社の企業活動をお伝えするため、フェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーション活動を実施しました。
- 情報公開の徹底** P88
- ヒューマンエラーによる供給支障事故など、当社のマイナス情報についても、迅速・適確な情報公開に努めました。
- 積極的な情報発信** P89~91
- 当社の企業活動について、さまざまなメディアを活用して発信しました。
- 原子力関連情報の公開・発信とコミュニケーション活動** P92
- 原子力発電所の安全確保に向けた取組みや、発電所の運転状況に関する情報などについて、積極的な情報発信を行いました。
 - 原子力発電所の安全対策等についてご理解いただくため、訪問活動や見学会など、フェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーション活動を実施しました。
- 株主・投資家ニーズを踏まえたコミュニケーション活動** P93
- 株主・投資家向け説明会・訪問活動の実施による双方向コミュニケーションに加え、当社の経営概況に関する資料や財務情報などをホームページ上で公開しました。

2018年度の主な行動計画

- コミュニケーション活動の推進**
- 日常の企業活動やお客さまとの対話などを通じて、お客さまの声をお聴きする取組みの充実に努めていきます。
- 情報公開の徹底**
- お客さまの視点に立った迅速かつ積極的な情報公開に努めます。
- 積極的な情報発信**
- マスメディア、インターネット、広報誌など、多様なメディアを活用して、積極的に情報を発信していきます。
- 原子力関係情報の公開・発信とコミュニケーション活動**
- 原子力災害時等の広報対応訓練を継続して実施し、マスメディア等を通じた迅速な情報発信など、広報対応の充実に努めます。
 - 原子力発電に対する地域の皆さまの安心感を高めていただくため、地域の皆さまの不安や疑問の声を丁寧にお聴きするコミュニケーション活動を充実させていきます。
- 株主・投資家ニーズを踏まえたコミュニケーション活動**
- 株主・投資家からのニーズが高い経営層による説明会や面談を引き続き実施し、建設的な対話を行うとともに、ホームページ上の開示情報を拡充するなど積極的な情報発信を行うことで、株主・投資家の皆さまとのさらなる双方向コミュニケーションの充実に努めます。

コミュニケーション活動の推進



当社の企業活動についてご説明し、お客さまのご意見やご要望をお聴きするため、訪問活動、対話の会、出前講座など、地域の皆さまやお客さまとのさまざまなコミュニケーションの機会を活用したフェイス・トゥ・フェイスの対話活動を推進しています。

また、活動をより一層推進するため、地域のお客さま向けに事業所独自で説明資料を作成したり、対話推進チームを結成して活動するなど、積極的な取り組みを行っています。

(2017年度:約12万人の方々とコミュニケーションを実施)



訪問活動



経営層によるお客さまとの対話の会

事業所オープンデー

地域のお客さまからの日ごろのご愛顧に感謝の気持ちをお伝えするため、九州各地の事業所で、さまざまなイベントをお楽しみいただく「事業所オープンデー」を開催しています。(2017年度:39回開催)

「高所作業車乗車体験」や「IH調理体験」などの電気に関するイベントのほか、熊本復興支援バザーや地元高校生によるミニライブなど、皆さまにお楽しみいただけるよう、工夫を凝らして実施しています。



事業所オープンデー

さまざまな機会を活用したコミュニケーション活動

訪問活動などのほかにも、さまざまな機会を活用したコミュニケーション活動を行っています。



出前授業



地域の皆さまとの協働イベント

情報公開の徹底



情報公開への基本姿勢

企業活動の透明性を高めていくことで、お客さまや地域社会のご理解と信頼をいただくため、情報公開の基本的な姿勢を示した「九州電力情報公開の心構え」を制定しています。

この心構えのもと、経営情報や発電所でのトラブル、原子力発電所の安全対策、企業PR等、企業活動全般の情報について、記者発表やホームページ、パンフレット等、さまざまな媒体を通して、積極的に公開・発信しています。

●九州電力情報公開の心構え

- 1 お客さまに対し、積極的に情報を公開しよう。
- 2 お客さまの気持ちに立って、わかりやすく、迅速、的確な情報公開を心掛けよう。
- 3 あらゆる機会を通じて、お客さまの情報ニーズを把握しよう。
- 4 お客さまとの間に意識・認識のズレが生じないように、常に自己点検しよう。

1999年4月制定
2017年4月改正

情報公開の推進に向けたグループ会社一体となった取組み

本店各本部に情報公開責任者を設置し、情報公開の推進体制を強化するとともに、情報発信計画を策定し、計画的・積極的な情報公開・発信に努めています。

また、事故の発生などお客さまや社会に影響を与える事象や、法令違反・企業倫理に反する行為などについても、迅速・的確な情報公開に努めています。

グループ会社においても情報公開の推進に取り組んでおり、グループ会社との連絡会議を適宜開催するなど、情報公開に対する意識の向上や情報共有を行っています。

●事故や法令違反等に関する情報公開実績

	2015年度	2016年度	2017年度
供給支障関係	22	9	12
原子力関係	1	3	1
設備トラブル	6	7	9
その他	3	5	5
合計	32	24	27

【主な内容】

- ヒューマンエラーによる供給支障事故
- 川内発電所2号機運転停止



グループ広報担当者連絡会議

社長記者会見、記者発表を通じた情報公開・発信

当社の企業活動をご理解いただくため、社長記者会見や記者発表を通じて、情報公開・発信を行っています。会見は、図表などを用いてわかりやすさを意識して行うとともに、会見時の動画をホームページに掲載しています。また、当社事業に関する正確な報道につながるよう、報道機関を対象とした現場公開や見学会、説明会なども実施しています。

●記者会見や報道機関を対象とした取組みの実績

2017年度実績		
記者会見	9回	・社長記者会見 ・電気事業連合会での記者会見
記者発表	273件	—
現場公開 見学会 勉強会	44回	・黒川一の宮線復旧工事現場公開 ・玄海原子力発電所3号機重大事故等対応訓練状況の公開 ・小丸川発電所・みやざきバイオマスリサイクル発電所見学会 ・再生可能エネルギー大量連系への対応に関する勉強会



小丸川発電所・みやざきバイオマスリサイクル発電所見学会

用語集 ヒューマンエラー

積極的な情報発信



停電情報の迅速な発信(ホームページ)

停電発生時には、お客さまからの電話でのお問い合わせにお答えするとともに、停電地区・復旧日時・停電原因などの情報をホームページに速やかに掲載しています。

また、台風等の非常災害時には、停電地区が広範囲に及ぶことがあるため、報道機関やホームページ等を通じて、速やかに停電情報をお知らせしています。

なお、ホームページでは、ご家庭の電気が消えた時の対処法を1分間の動画でご紹介しています。

● 停電情報の画面イメージ

市区町村	地区	現在の停電戸数	発生時刻	復旧見込時刻	原因
新宮市(周辺)	桂屋	調査中	01月28日 15:01	確認中	調査中
福岡市中央区(周辺)	桂屋	100戸未満	01月28日 14:20	確認中	調査中
福岡市中央区(周辺)	桂屋	約200戸	01月28日 14:20	確認中	調査中
大牟田市(周辺)	桂屋	約300戸	01月28日 14:13	01月28日 15:00(目安)	調査中
北九州市小倉北区(周辺)	桂屋	100戸未満	01月28日 14:11	01月28日 15:41(目安)	車両事故による電柱折損

停電情報のメール配信

お客さまからのご要望にお応えして、2016年4月からは、非常災害時による停電情報に加え、突発的に発生した停電情報についても、予めご登録いただいたお客さまの携帯電話やパソコンへメール配信するサービスを開始しました。このサービスは、ホームページの『九州電力携帯メールサービス』からご登録いただけます。

九州電力 携帯メールサービス [検索](#)

● 非常災害時の停電情報

電気の需給情報の発信「でんき予報」

電気の需給状況をわかりやすくお知らせするため、ホームページに「でんき予報」を掲載しています。

「でんき予報」では、当日や翌日、週間の予報のほか、現在の電力使用状況などをタイムリーに発信しています。

● ホームページ

トップページ▶でんき予報(電力のご使用状況)

● でんき予報の画面

■ でんき予報(電力のご使用状況)

本日のでんき予報 3月12日(月曜日) (3月12日 9時0分発表)

予想最大電力 (0時~19時発生電力) 1,090万kW
上記給電供給力 1,261万kW

需要のピーク時 予想使用率 86%

使用家のピーク時 予想使用率 87%

3月12日(月曜日)の電力使用状況

14時の分更新
使用率 66%
使用量 936万kW/1,418万kW

本日の最大電力 1,085万kW (7時~8時)
本日の最大使用率 89% (7時~8時)
前日の最大電力(注) 1,228万kW (3月9日18時~19時)

テレビCM・WEB動画による情報発信

2017年3月から、電力の安定供給に取り組む社員一人ひとりの思いをお伝えするテレビCMや、WEB動画を放映・配信しています。

YouTube(KyudenChannel)でも発信していますので、是非ご覧ください。



「みらいへの手紙(送配電篇)」



「九電DNA篇」

SNSによる情報発信

●公式Facebook

公式Facebookでは、テレビCMとの連動企画や各部内の業務内容の紹介、地域でのボランティア活動、暮らしに役立つ情報など、当社グループの取り組みをより身近に感じていただける情報を発信しています。

また、台風などの非常災害時には、復旧状況などをタイムリーに発信しています。

九州電力 Facebook [検索](#)



社員が安定供給に向けた思いを語るテレビCM「みらいへの手紙」との連動企画(延岡送変電工所)



地域でのボランティア活動(九州北部豪雨被災地支援)



九州北部豪雨復旧作業



子どもと一緒に作る照明インテリアや間接照明などを紹介する「暮らしと灯り」シリーズ

●公式Instagram

2018年4月に、公式Instagramを開設しました。「九州の夜景・灯りのある風景」、「電気が生まれる・繋がる風景」をテーマに、当社をより身近に感じていただける写真や動画をお届けしています。

九州電力 Instagram [検索](#)



パンフレットによる情報発信

電気の安全な使い方や、節約につながる家電製品の上手な使い方など、お客さまの生活に役立つ情報を掲載したパンフレットを配布しています。

●パンフレットでの省エネ情報の発信



「CSRブックレット2018」(省エネ)



「でんき知っ得本」(安全な使い方)

生活情報誌による情報発信

お客さまの暮らしに役立つ省エネ、家事などの情報を掲載した生活情報誌「みらいと」を発行しています。(配布は一部地域。当社ホームページにも掲載しています。)

●生活情報誌での情報の発信(みらいと)



「わかりやすい情報発信」に向けた取組み

電力会社として初めて、情報コミュニケーションをわかりやすく改善する技術(UCD:ユニバーサルコミュニケーションデザイン)を導入し、パンフレットの作成などにおける「情報品質」の向上や「わかりやすさ」の技術習得に取り組んでいます。

その取組みが評価され、2017年11月2日、(一社)ユニバー

サルコミュニケーションデザイン協会(UCDA※)が主催する「UCDAアワード2017」において、実行委員会特別表彰を受賞しました。

※UCDA:「見やすい、わかりやすい、伝わりやすい」情報コミュニケーションの実現を目指して、「わかりやすさ」の基準をつくり、「わかりやすさ」の認証を行っている団体

【「わかりやすさ」の技術習得】

広報部門・営業部門等の社員が、UCDを推進する人材育成のための認定資格「UCDA認定2級」資格を取得



「UCDAアワード2017」
実行委員会特別表彰受賞

原子力関連情報の公開・発信とコミュニケーション活動



2017年4月に立地コミュニケーション本部を設置し、九州地域の皆さまの「安心」につながる丁寧なコミュニケーション活動の全社大での展開や、お客さまの声を踏まえた積極的な情報公開により、原子力事業の更なる透明性の向上を図っています。

原子力関連情報の公開・発信

原子力発電所の新規制基準への適合性確認のための対応や、玄海原子力発電所の再稼働に向けた取組み状況、川内原子力発電所1,2号機の運転状況などについて、記者発表やホームページを通じて、迅速・適確に情報を公開・発信しています。

原子力発電所の安全対策等に関するコミュニケーション活動

福島第一原子力発電所事故を踏まえた

- 原子力規制委員会が策定した新規制基準への対応状況
- 更なる安全性・信頼性向上対策の実施状況

など、当社原子力発電所の安全対策について、お客さまや地域の皆さまにご理解いただくため、九州全域において、訪問活動や発電所見学会などのフェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーション活動を実施しています。

今後も、あらゆる機会を捉えたコミュニケーション活動を行い、皆さまのご理解や信頼を得られるように努めていきます。

原子力情報の公開状況(2017年度実績)

1 2017年度の原子力関係記者発表件数: 86件

発表件名	件数
原子力発電所定期検査関連	4
原子力発電所の新規制基準への適合性確認の取組み関連	47
原子力発電所の新燃料・放射性廃棄物等の輸送関連	6
訴訟関連	19
その他(玄海取組状況、川内安全性向上評価届出 他)	10

2 当社ホームページへの掲載内容

- 原子力発電所の概要
- 原子力発電所の運転状況、定期検査状況
- 原子力発電所のトラブル情報
- リアルタイムデータ(発電機出力、放射線データ)
- 原子力発電所の安全確保に向けた取組みについて
- 原子力情報(お知らせ)

3 原子力情報公開コーナー

玄海エネルギーパーク及び川内原子力発電所展示館等に設置された「原子力情報公開コーナー」では、当社の原子力発電所に関するさまざまな情報を公開しています。

【公開資料(例)】

- 当社原子力関係公表文
- 原子炉設置(変更)許可申請書
- 定期安全レビュー報告書
- 高経年化技術評価書
- 原子力発電所データ集
- 原子力事業者防災業務計画
- 安全協定
- トラブル報告書
- 原子炉施設保安規定
- 耐震安全性評価結果

原子力発電への不安や疑問にお応えするコミュニケーション活動

原子力リスクの存在を前提として、地域の皆さまの「思い」を丁寧にお聴きし、リスクの共有を図る「リスクコミュニケーション」に取り組んでいます。

さまざまなコミュニケーション活動の中で、地域の皆さまの不安や疑問の声を丁寧にお聴きし、いただいた声については、経営層を含む社内でも共有し、地域の皆さまが「安全である」「安心できる」と感じられる取組みにつなげていきます。



株主・投資家ニーズを踏まえたコミュニケーション活動



株主・投資家の皆さまとの双方向コミュニケーションの充実により、信頼関係の構築と満足度向上を図るため、「IR基本方針」を定め、さまざまなIR活動を推進しています。

各種説明会や訪問活動を実施し、フェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーションを図るとともに、ホームページに説明会時の資料やIRツール、財務情報、株式情報などを公開し、積極的かつわかりやすい情報発信に努めています。

さらに、株主総会においては、

- ・インターネットによる議決権行使の仕組みの導入
- ・招集通知発送前のホームページへの掲載
- ・事業報告のビジュアル化

を行うなど、株主の皆さまの視点に立った参加しやすくなりやすい総会の運営に努めています。

●主なIR活動

対象	内容
アナリスト 機関投資家	・経営概況説明会 ・国内・海外機関投資家訪問 ・IR関連情報のホームページへの掲載
個人投資家	・個人投資家説明会 ・各種媒体を通じた株主・投資家への情報発信

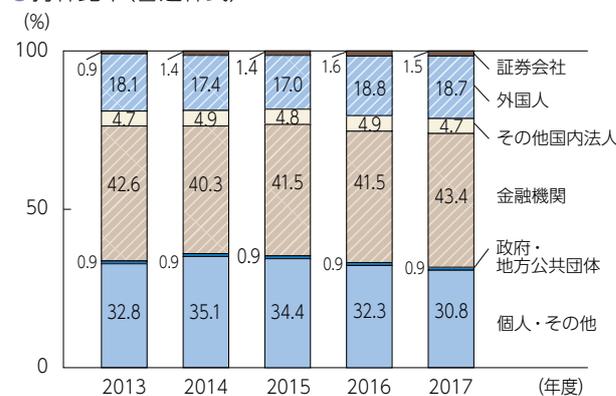


経営概況説明会



個人投資家説明会

●持株比率(普通株式)



ホームページ

企業・IR情報→株主・投資家の皆さま

〔IRに関するお問い合わせは、ホームページ「株主・投資家の皆さま」内「IRお問い合わせ」にて受け付けています。〕

IR基本方針

基本姿勢

- ◆当社は、経営品質を高め、企業価値の持続的向上を図ることによって、株主・投資家の皆さまの満足度の向上に努めます。
- ◆積極的な情報開示や双方向のコミュニケーションを継続的に実施することにより、資本市場から適正に評価していただくとともに、株主・投資家の皆さまとの信頼関係を構築します。

行動指針

- ◆適時・的確かつ積極的に伝えます — 透明性の高い情報開示 —
 - 法令を遵守し、適時・的確に開示します。
 - 投資判断に必要な会社情報を積極的かつわかりやすく開示します。
 - 開示情報へのアクセス機会の公平性を確保します。
- ◆皆さまの意見を適切に活かします — 双方向コミュニケーションの重視 —
 - 当社からの情報開示だけでなく、株主・投資家の皆さまとの双方向のコミュニケーションを重視します。
 - 株主・投資家の皆さまからのご意見やご要望を社内にフィードバックし、業務運営に適切に反映させていきます。
- ◆全社一丸となって取り組みます — 組織的なIR活動の実践 —
 - IRは、経営の重要事項の一つであると認識し、経営トップのリーダーシップのもと、全社一丸となった活動を展開します。
 - 効果的な双方向コミュニケーションの前提となる全社IR意識の向上に努めます。