

⑤ お客様のニーズ・課題を踏まえた商品・サービスの提供

CSR 重要課題

お客様のニーズ・課題を踏まえたエネルギーサービス



●エネルギーサービスの提供

家庭用ブランド「キレイライフプラス」

九州電力(株)は、お客様の電気やエネルギーに関する様々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、お客様と九州電力(株)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】

お客様の毎日に、
「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」
等、お客様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。

■「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様向けサービス

会員サイト「キレイライフプラス」

九州電力(株)は、会員のお客様に、「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。

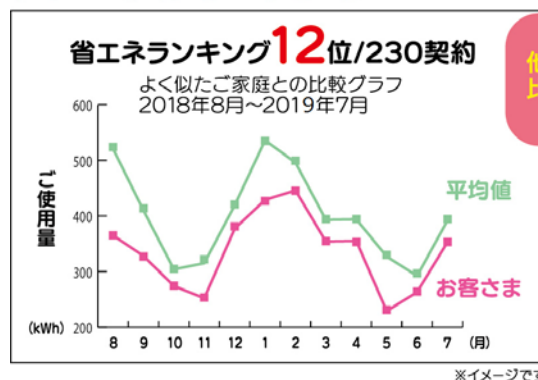
また、「オール電化」や「きゅうでんガス」「九電あんしん

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、社員が取材した「お出かけ情報」等を発信しています。

■他のご家庭とご使用量を比較する「省エネランキング」 「わが家は何位？」

省エネランキング



他のお客様と
比較ができるよ！



「九電あんしんサポート」

九州電力(株)では、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。



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... 電気のことなら何でも あんしん でんきサポート 頻繁にブレーカーが落ちる、コンセントが壊れた等、電気のお困りごとにワンストップで対応します。	初めての子育てでだけど、近くに相談できる人がいない... ママもパパも あんしん 子育てサポート 「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。	子どもが初めての一人暮らしで心配... まさか!のときでも あんしん 生活トラブルサポート カギの紛失・水回りの詰まり等、急な生活トラブルに対応。24時間365日かけつけ応急対応します。
一人暮らしの父母がさみしくしていないか... 離れていても あんしん 親孝行サポート 一人暮らしの親御さまを定期的に訪問(電話)し、様子を伺い。連絡が取れない等、お客さまからの要請があれば、現場にかけつけます。	一人暮らしの父母が心配... いつでも あんしん みまもりサポート 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時間帯なのに、電気の使用量が上がらない等、異常ではないかと思われるときにお知らせします。	忙しくて庭の手入れに手が回らない... 手を借りたいときも あんしん くらしサポート 庭木の剪定や草むしり、家事のお手伝い等、日々のくらしのお困りごとを解決します。
空き家(実家)にゴミが散乱していないか... 遠くのお家も あんしん 空き家サポート 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。	離れていて、なかなかお墓参りに帰れない... ご先祖さまも あんしん お墓サポート 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。	

ポイントサービス「Qピコ」

九州電力(株)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
九州電力(株)との新規ご契約	100ピコ
九州電力(株)とのご契約継続 ※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 (1年ごと)
会員サイト「キレイライフプラス」ご登録 ※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

その他九州電力(株)が指定するキャンペーンやイベント等でも貯まります。

■2020年5月の抽選応募Web広告



お客さまのニーズにお応えする料金プラン

・ご家庭向けプラン

九州電力(株)は、2019年2月、九州の地元企業として、「少子高齢化、人口減少」という地域の課題解決に少しでもお役に立ち、九州を元気にしたいとの思いから、「すくすく赤ちゃんプラン～こどもの日割引～」[ようこそ九州へ! IJUターン応援プラン]を創設しました。



3歳未満のお子さまがいらっしゃるご家庭の5月分の電気料金を10%割引



Iターン、Jターン、Uターン等、九州に移住されたお客さまの電気料金をお申込から1年間5%割引

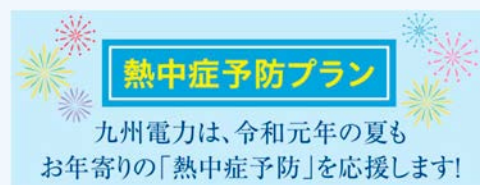
・法人お客さま向けプラン

2018年9月には、お客さまの環境経営への取組みを支援するため、九州電力(株)が積極的に取り組んできた再生可能エネルギー電源(水力、地熱)の電気が持つ環境価値を活用した、法人お客さま向けの料金プラン「再エネECOプラン」を創設しました。

TOPICS

「熱中症予防プラン」を期間限定で実施しました

お年寄りのご自宅での熱中症を予防するため、冷房や扇風機の上手な活用を少しでも応援したいという思いから、75歳以上のお年寄りがお住まいのご家庭を対象に、「熱中症予防プラン」を2018・2019年度に夏季の期間限定で実施しました。



2019年度は、75歳以上のお年寄りがいらっしゃるご家庭を対象に、9月分の電気料金を1,500円割引

・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料金プラン

九州電力(株)では、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。

九州電力(株)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。

■おすすめのプランの概要



ガス小売り事業への本格参入

九州電力(株)は、「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。

「きゅうでんガス」は、電気とのセット契約でお得になるガス料金プランです。ガス床暖房・ファンヒーターをお持ちの皆さまのニーズに応じて専用のプランも創設し、多くのお客さまに九州電力(株)のガスをお選びいただけるようになりました。

また、より「安全・安心」をお届けしたいという思いか

ら、ガス機器故障時に無料でかけつける「きゅうでんガス機器サポート」も展開しており、ご利用いただいたお客さまからはご満足の声をいただいております。

「きゅうでんガス」の申込件数は、2020年3月末時点で12万件となっております。引き続き、多くのお客さまにお選びいただけるよう料金プランや、サービスの拡充に取り組んでいきます。

■街頭PR



■きゅうでんガス機器サポート
(2018年10月開始)



■きゅうでんガス[床暖房プラン]
(2018年11月開始)



■きゅうでんガス[厨房・給湯・暖房プラン]
(2018年11月開始)



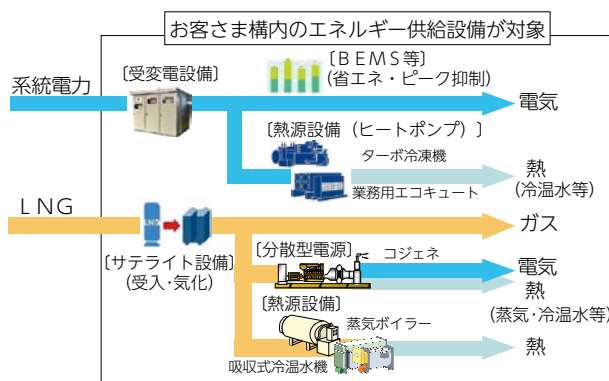
法人お客さまへのワンストップエネルギーサービス

九電グループでは、法人お客さまのエネルギーに関する様々な課題・ニーズに対して、省エネコンサルティングや最適エネルギーシステム提案等きめ細やかな活動を展開しています。

また、お客さま構内のエネルギー供給設備を対象に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ワンストップエネルギーサービスの充実を図っています。

これからもエネルギーや環境に関する豊富な技術や経験をもとにグループの経営資源を活用した総合力で対応していきます。

■サービス提供イメージ



※ サービス提供会社：西日本環境エネルギー(株)(グループ会社)

●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

グループ会社の九電みらいエナジー(株)(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。

ご家庭や商店等の低圧お客さま向けの料金プランは、とことんおトクさを追求したプランやおトクなうえに各種ポイント等もたまるプラン等があり、お客さまのライフスタイルに合わせて、自由にお選びいただくことができます。

また、2020年3月から、電気料金100円^(*)につき、dポイントが2ポイントたまる「dポイントプラン」を新しくリリースしました。

なお、高圧以上のお客さまへの営業も行っており、現在、高圧・特別高圧の様々なお客さまにおトクさを実感していただいています。

(*)消費税等相当額、再エネ賦課金、延滞利息等を除きます

お客さまのライフスタイルに合わせて選べる!おトクな電気料金プラン!!

電気代で
dポイントも
ためたいなら!



**dポイント
プラン**
S・M・L

電気代で
JAL マイルも
ためたいなら!



**JAL マイル
プラン**
S・M・L

電気代で
WAONポイントも
ためたいなら!



**WAON
プラン**
S・M・L

とにかく
おトクな電気代に
こだわるなら!



**基本
プラン**
S・M・L

オール電化住宅に最適な「夜」がおトクなプランもあるよ♪

九州域外における電源開発

九州電力(株)は、千葉県袖ヶ浦市の出光興産(株)所有地において、LNG火力発電所の共同開発に向けた検討を進めるため、東京ガス(株)と共同で2019年9月に(株)千葉袖ヶ浦パワーを設立しました。

本事業を通じ、電力価格の低減や電力購入の選択肢拡大といった社会的要望や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。

■概略位置図



■発電所の計画概要

予定地	千葉県袖ヶ浦市中袖3番地1
発電方式	ガスタービンコンバインドサイクル方式
発電規模	最大200万kW
燃料	LNG(液化天然ガス)

●地域・社会の課題解決に貢献する九電グループの多様な商品・サービス

2019年2月から、自治体や企業を対象に、九電グループの様々な商品・サービスを「ウィズキュー」として販売しています。

「ウィズキュー」では、地域・社会の関心が高い「防災対策」「猛暑対策」等の4つのカテゴリについて、関連商品を取り揃え、自然災害の多発化・激甚化や、情報セキュリティ対策の複雑化等による様々なリスクへの対応をサポートします。



防災対策



雨水や海水で
スマホを充電
「Watt Satt
(ワットサット)」
[九電産業(株)]



夏場ピーク時の屋根からの
熱量を約9割カット
「遮熱シート
(トップヒートバリアー)」
[九電テクノシステムズ(株)]

猛暑対策

情報 セキュリティ



サイバー攻撃から
データを守る
「QT PROマネージド
セキュリティサービス」
[株]Q Tnet]



最適な「明かり」を
ご提案
「照明器具のLED化」
[誠新産業(株)]

LED化

TOPICS

ウィズキューの「顧客別カテゴリ」での商品紹介も開始しました

2020年からは、新たに「医療機関」「オフィス」「製造現場」といった顧客別の切り口で関連商品を取り揃え、それぞれのお客さまの課題解決につながる最適な提案をしています。

▼ウィズキューの取り扱う3つの顧客別カテゴリ

「医療機関」



「オフィス」



「製造現場」



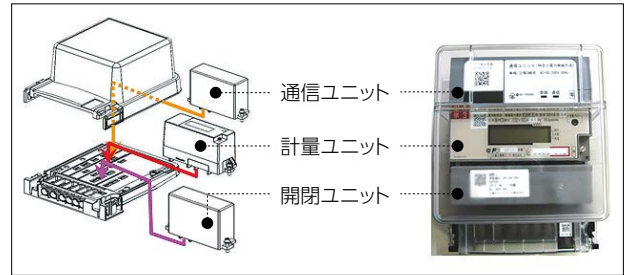
● ご紹介した商品は「ウィズキュー」の一部です。詳細は「ウィズキュー」で検索ください。

●スマートメーター(ユニットメーター)の計画的導入

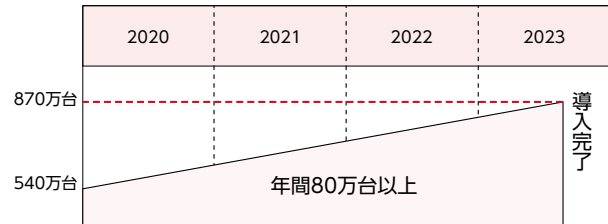
九州電力送配電㈱は、業務運営の効率化及びお客さまサービスの向上を目的に、通信機能を持ったスマートメーター(ユニットメーター)の導入を開始しています。今後も、社会的要請を受けたスマートメーターの早期導入に対する政府方針を踏まえ、計画的に導入していきます。

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に計器取替工事が不要となる等の効率化、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。

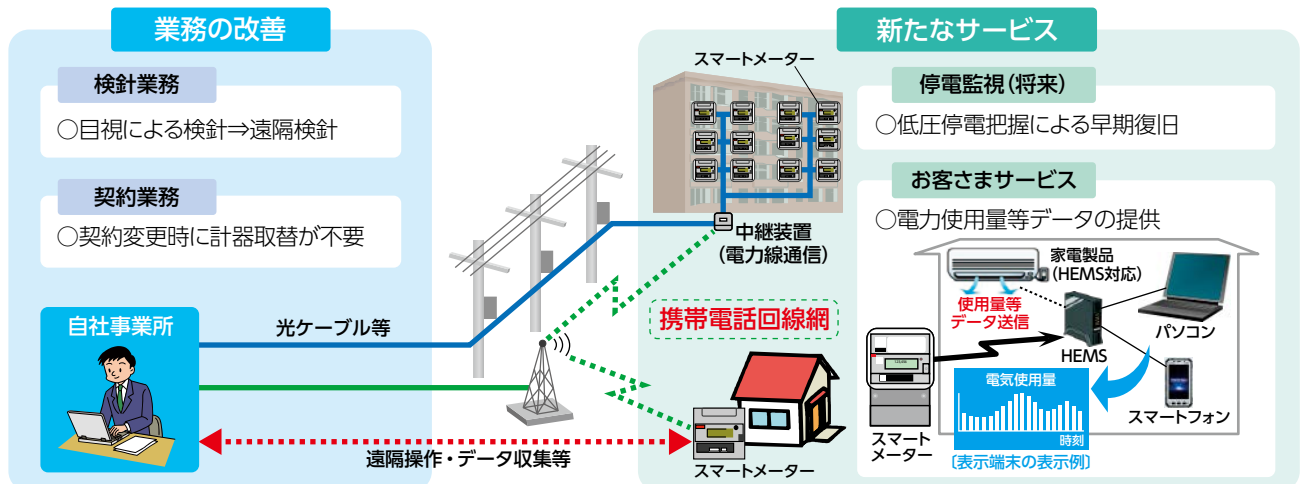
■スマートメーター(ユニットメーター)



■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



●お客さまの声を大切にした事業運営

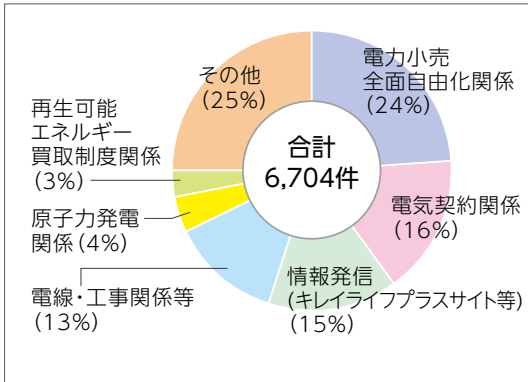
九州電力(株)及び九州電力送配電(株)では、日常の事業活動やお客さまとの対話等を通じ、2019年度はお客さまから約6,700件の声をいただきました。

いただいたお客さまの声は、経営トップ層も含め全社

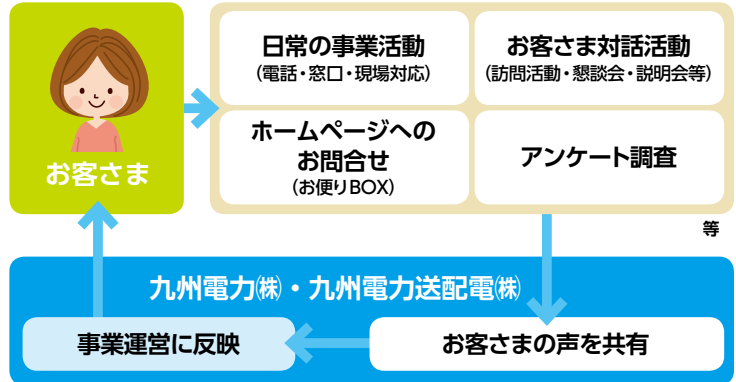
で共有するとともに、部門の枠を超えて改善策等を検討し、事業運営への反映につなげています。

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きます。

■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



■九州電力(株)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ホームページに掲載しています。

今後も、随時掲載いたしますので、ぜひご覧ください。

■お客さまの声を大切にします



■お客さまの声を事業運営に反映した事例



九電関係者を装った詐欺の電話や訪問があっている。未然防止のためにもっと注意喚起した方が良いのではないかな。

お客さまにより一層注意していただけるよう、九州電力(株)ホームページに掲載している「当社関係者を装った勧誘や詐欺等にご注意ください」の表示方法と内容を見直しました。

