

お客さまとのコミュニケーションについて

**平成25年 3月29日
九州電力株式会社**

1 コミュニケーション活動の状況	2
2 原子力発電所の安全対策に関する情報発信	8
3 お客様の声を事業運営に反映させる仕組み	11

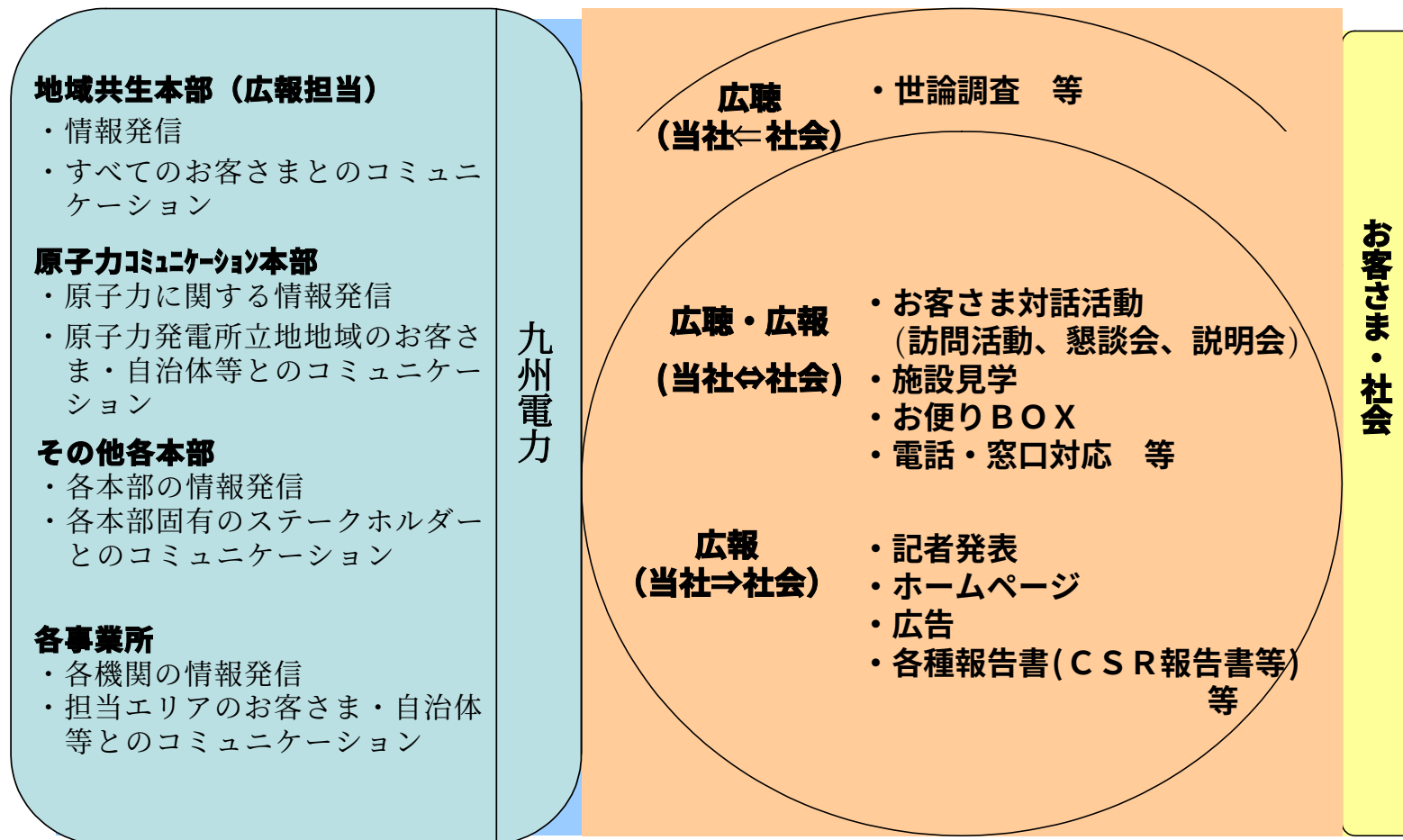
1 コミュニケーション活動の状況

当社では、多様な方法を用いて、九州全域のみなさまに事業活動に関する情報を発信する広報活動を行っています。

また、原子力に限らず、エネルギー・環境問題から当社の各事業まで様々なテーマについて、お客さま対話活動など広聴・広報活動を行っています。

具体的には広報活動としての記者発表、ホームページ、広告や広聴・広報活動としてのお客さま対話活動、施設見学などがあります。

当社のコミュニケーション活動（イメージ）



1 コミュニケーション活動の状況

(1) 記者発表

- 原子力に限らず、節電のお願いや決算発表など、生活や社会活動に影響のあることや重要な経営情報に関しては、積極的に報道機関を通して情報発信しています。
- また、電気料金の値上げ等、特に重要な件名については、社長による記者会見など、丁寧な説明に努めています。

(参考) 平成24年度記者発表件数(2月末現在)

項目	件数	件名(例)
原子力関係以外	114	・ 決算について ・ 電気料金の燃料費調整について ・ 今夏の需給見通しと節電へのご協力のお願について ・ セーフティネットとしての計画停電の準備について ・ 電気料金の値上げ申請について 等
原子力関係	31	・ 支社原子力広報・防災連絡員の設置について ・ 玄海原子力発電所3号機C充てんポンプ主軸折損の原因と対策について ・ 玄海原子力発電所の低レベル放射性廃棄物輸送について ・ 玄海原子力発電所4号機の安全性に関する総合評価(一次評価)の結果報告について ・ 玄海原子力発電所新燃料の輸送について 等
合 計	145	_____

1 コミュニケーション活動の状況

(2) ホームページ

- ホームページには、原子力情報を含め当社に関する様々な情報を掲載し、適宜更新しています。
- 記者会見の様様を動画で掲載するなど、透明性の高い情報発信にも心がけています。また、料金値上げや節電のお願いなどお客さまの関心が高く、重要な件名については、その都度トップページを入れ替え掲載するなど、利便性に配慮した工夫をしています。

(参考) 当社ホームページの掲載内容 (一部)

項 目	主な内容
企業情報	会社概要、技術開発情報、採用情報、九州電力の思い 等
電気料金関係	電気料金審査専門委員会での審議状況、主要料金単価表、電気料金シミュレーション 等
設備・財務関係	経営計画の概要、連結・個別財務諸表 等
原子力・環境・エネルギー関連	九電グループ環境アクションレポート、原子力情報、火力発電設備の概要 等
プレスリリース	報道発表資料

1 コミュニケーション活動の状況

(3) 広 告

- 人命にかかわる感電事故の防止や社会生活に影響の大きい節電のお願いなどについては、速報性、広域性に優れる新聞・テレビ・ラジオなどのマスメディアを活用し、九州のすみずみまで素早くお伝えしています。

(参考)平成24年度広告出稿

・ 節電のお願い

	内容	実施時期	放送局・掲載紙	
テレビ・ラジオCM	節電ご協力をお願い	6/24～7/16	テレビ	23局
			ラジオ	AM・FM17局
新聞広告	節電ご協力をお願い	7/1 (日経のみ2日)	全15段・13紙朝刊	
		7/27	全15段・13紙朝刊	
	節電ご協力のお礼	9/8	全5段・12紙朝刊	

- ・ 台風災害ラジオスポット（6～9月、計7回）
- ・ 九州北部豪雨ラジオCM・新聞広告（7月）
- ・ 公衆感電事故防止新聞広告（7/29・半5段・11紙朝刊）

1 コミュニケーション活動の状況

(4) 施設見学

- 原子力発電所を含む主な発電所においては、一般の方に見学いただくよう専任スタッフやパンフレットを設置して対応しています。
- また、総合的なエネルギー関連の展示施設である九州エネルギー館では、小中校生を対象に、電気に関する基礎知識やエネルギー利用の歴史、各種発電のしくみなど、エネルギー全般を紹介しています。

(参考) 当社展示施設（平成23年度来館者総数541,528名）

テーマ	展示館
エネルギー全般	九州エネルギー館（222,374名）
原子力発電	玄海エネルギーパーク（157,857名）、川内原子力発電所展示館(24,875名)
水力発電	天山発電所展示館(17,547名)、一ツ瀬発電所資料館(5,165名)、小丸川発電所展示館(13,172名)
地熱発電	八丁原発電所展示館(51,329名)、山川発電所展示室(15,183名)
風力発電	野間岬ウィンドパーク展示館(7,972名)

1 コミュニケーション活動の状況

(5) お客様対話活動

- 当社では従来から、ステークホルダーとの懇談会や対話訪問活動などを行ってききましたが、「県民説明番組への意見投稿要請等」への反省や、当社はもっと対話を行うべきとのお客様からのご意見などもあり、平成24年9月から、フェイス・トゥ・フェイスによるコミュニケーションを行う「お客様対話活動」を全事業所を対象に取り組んでいるところです。
- 対話のテーマについては、電力需給や電気料金関係、原子力の安全対策など、お客様の関心が高いものなどをとりあげています。

(参考) お客様対話活動実績 (平成24年9月～平成25年2月末)

項 目	件 数 人 数	内 容	テーマ実績 (例)
対話訪問	(年度末に集約)	全事業所が地域のオピニオンリーダーを訪問し、当社の経営課題等を説明	・ 今夏の需給実績と今冬の需給見通し ・ 信頼再構築への取り組み ・ 再生可能エネルギーへの取り組み ・ 原子力の安全対策 ・ 日本のエネルギーの現状と課題 等
懇談会	3 1 回 4 6 4 名	支社、営業所が地域のお客様をお招きして対話を実施	
その他	1 7 1 回 4 , 1 3 1 名	上記以外の活動 (各種団体の例会・会合等 に出向き説明すること等)	

2 原子力発電所の安全対策に関する情報発信

原子力発電所の安全対策については、原子力発電所を運営する事業者の責務として、九州全域のお客さまに様々な方法で情報発信しています。

また、原子力発電所を見学されるお客さまには、当社が取り組んでいる安全対策の状況をご覧いただいているほか、展示館の来館者には、原子力の安全対策の概要説明や、関連パネル・パンフレットを設置するなど、積極的に情報を提供しています。

(1) 原子力発電所の安全対策に関する情報発信状況（福島第一原子力発電所事故以降）

- 当社では福島第一原子力発電所事故の直後から、同じような事故に至らないよう原子力発電所の安全対策に取り組むとともに、九州全域のみなさまにその情報を発信しています。
- 広報資料制作にあたっては、社外の方の意見もいただきながら分かり易いものになるよう努めています。

項 目	内 容
対話によるご説明	・ 全九州において、当社の安全対策に関するテーマでオピニオンリーダー等へ訪問活動を実施 ・ 全九州で実施している当社主催の懇談会において、安全対策の説明を実施 ・ 各種団体等からの要請を受けて安全対策の説明を実施 等
記者発表	・ 「当社原子力発電所の更なる安全性・信頼性向上への取り組みについて」（平成24年7月31日）等、安全対策に関する記者発表を実施 ・ 緊急安全対策の現地訓練状況等を報道機関に公開 等
ホームページ	・ 原子力発電所の安全対策の状況や関連の訓練状況を紹介する資料映像を掲載 等
施設見学	(次ページ以下にて紹介)
広告等	・ 九州全域では緊急安全対策をテーマにした新聞広告を出稿（平成23年5月九州内13紙 全15段） ・ 立地地域では広報誌やチラシに安全対策に関する情報を掲載し新聞折込 等

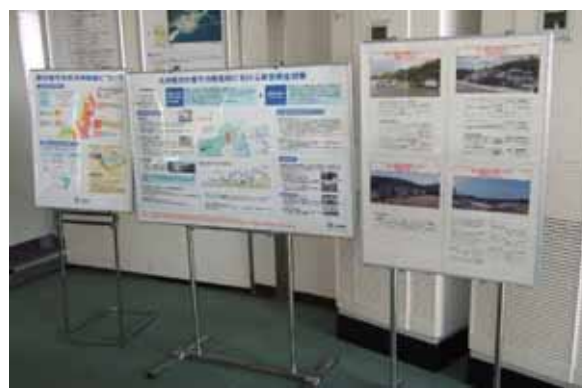
2 原子力発電所の安全対策に関する情報発信

(2) 原子力発電所展示館における安全対策に関する広報状況（1／2）

- 原子力発電所の安全対策については、お客さまの関心が高いことから、発電所を見学いただく場合には、実際の対策状況をご覧いただける見学ルートを設定し、ご案内しています。
- また、多くのお客さまは展示館のみを見学いただいていることから、展示館においても安全対策の広報に積極的に取り組んでいます。
具体的には、団体のお客さまには、館内案内に先立ち、安全対策について展示館員から説明を行っています。
また、個人で来館されるお客さまのために、安全対策に関するパネルを設置してご覧いただいているほか、パンフレットを自由にお持ち帰りいただいています。



説明風景 (川内原子力展示館)



パネルの掲示 (川内原子力展示館)



パンフレットの設置 (玄海エネルギーパーク)

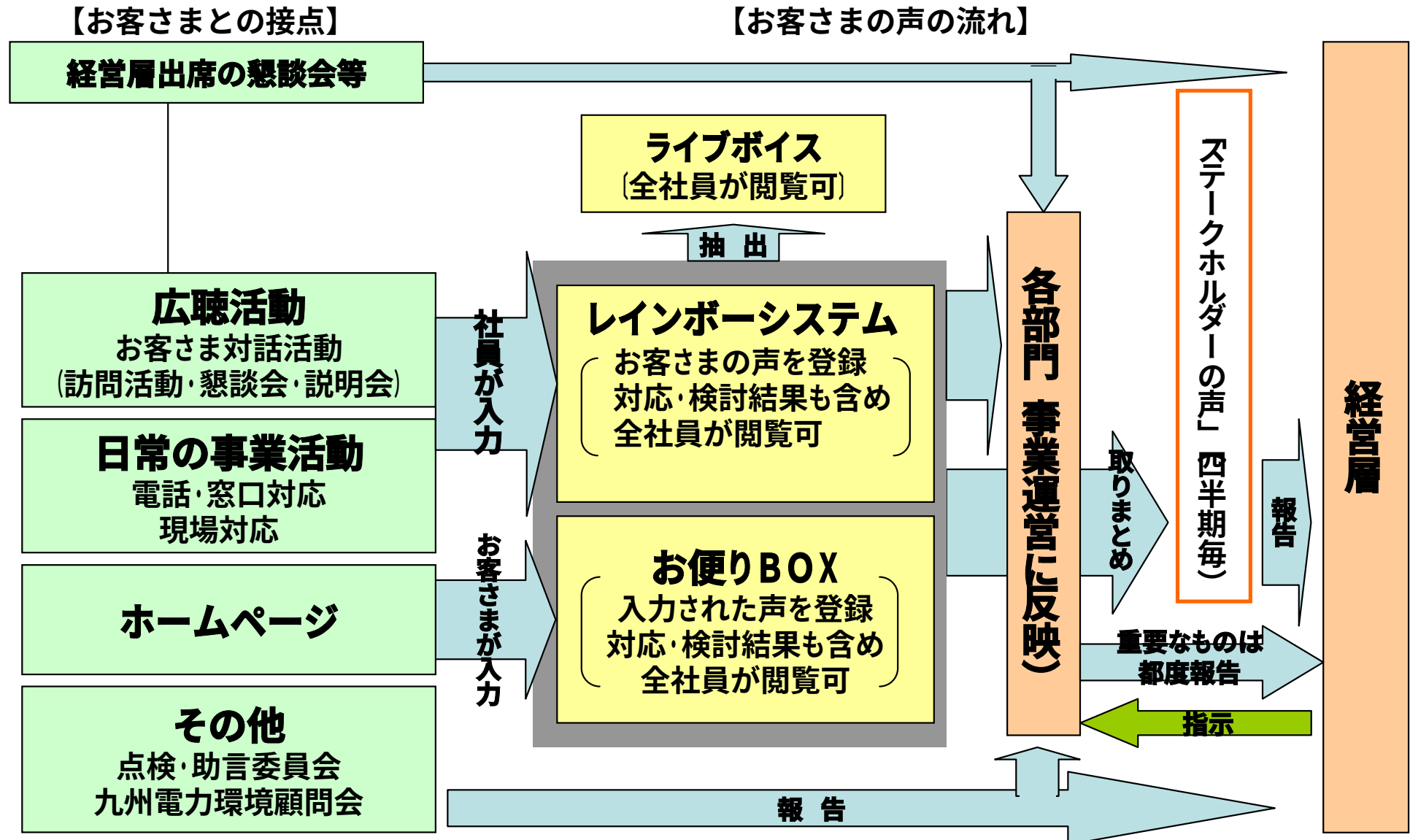
2 原子力発電所の安全対策に関する情報発信

(2) 原子力発電所展示館における安全対策に関する広報状況 (2 / 2)

- 安全対策の説明については、展示館毎にそれぞれ工夫をしています。
まず、川内原子力発電所展示館においては、展示用発電所ジオラマに、海拔表示や安全対策で配備した仮設ポンプ・ホースの保管エリアを表示して紹介しています。
また、玄海エネルギーパークでは、展望室から発電所構内を見下ろすことができるため、実際に配備されている安全対策用の機材（高圧発電機車や重機類）をご覧いただきながら安全対策の説明を行っています。

3 お客様の声を事業運営に反映させる仕組み

当社では、広聴活動や日常の事業活動などを通じて原子力発電の安全性や安定供給に関するものも含め、広くお客様の声をお伺いし、経営や事業運営に反映させるよう努めています。



3 お客様の声を事業運営に反映させる仕組み

(1) ステークホルダーの声

- レインボーシステム等で集められたご意見・ご要望は、四半期毎に「ステークホルダーの声」として取りまとめ、経営層に報告しています。
また、同じ資料を全社員にも公開しています。

(参考) 「ステークホルダーの声」で集約される各種情報

項 目	対 象
レインボーシステム	全ステークホルダー
お便りBOX	全ステークホルダー
CSR報告書(アンケート等)	全ステークホルダー
IR (投資家訪問・電話・メール)	株主・機関投資家
株主施設見学会アンケート	株主
事業所提言BOX	社員