

原子力に関する理解活動の取り組みについて

平成25年11月5日
九州電力株式会社

1. 原子力に関する理解活動 2

第4回助言③(4) PDCAのPはどのような状況を達成するかが重要
第4回意見④ 広報、広聴、コミュニケーションを体系的に示すこと

2. お客様の知りたいことに答える活動 4

第4回助言③(1) 市民の関心事を把握し、丁寧に説明できるようにしておくことが重要
第4回助言③(2) 更にどのような方策を用いれば情報を伝えることができるか検討されたい
第4回助言③(3) 「知らせたい広報」よりも「知りたいことに答える広報」が大事

(1) 原子力に関する理解活動の考え方

当社では、福島第一原子力発電所事故及びその後の社会情勢を踏まえて、お客さま目線による理解活動（コミュニケーション・広報・広聴）を展開している。

- 福島第一原子力発電所事故を契機に、事業者によるそれまでの原子力に関する広報活動が、原子力容認の世論形成を目的とする、「安全神話」づくりと批判され、社会は事業者の一方的な広報活動を受け容れなくなっている。

当社では、福島第一原子力発電所事故及びその後の社会情勢から、お客さま目線に立った活動の重要性を再認識し、お客さま目線による理解活動を目指している。

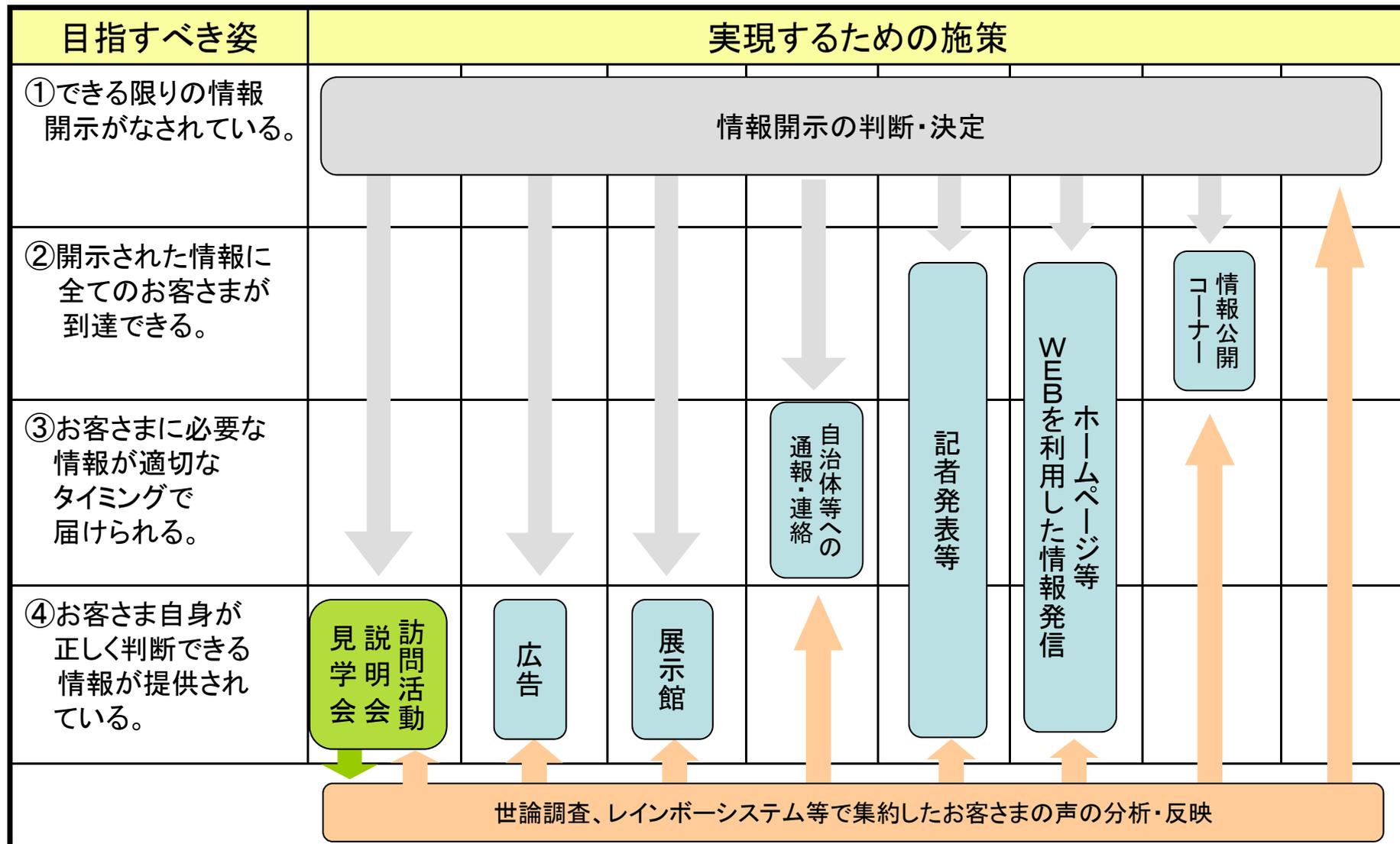
〔参考〕

事業者目線 : お客さまに、「原子力発電所は安全、安心」、「原子力は必要だ」と思ってもらいたい。

お客さま目線 : 原子力の安全性や必要性については自分で判断したい。そのためには、事業者は正しく判断できる材料を提供してほしい。

- お客さま目線による理解活動を展開するにあたり、コミュニケーション活動の「目指すべき姿」は次のとおり。
 - ① できる限りの情報開示がなされている。
 - ② 開示された情報に全てのお客さまが到達できる。
 - ③ お客さまに必要な情報が適切なタイミングで届けられる。
 - ④ お客さま自身が正しく判断できる情報が提供されている。

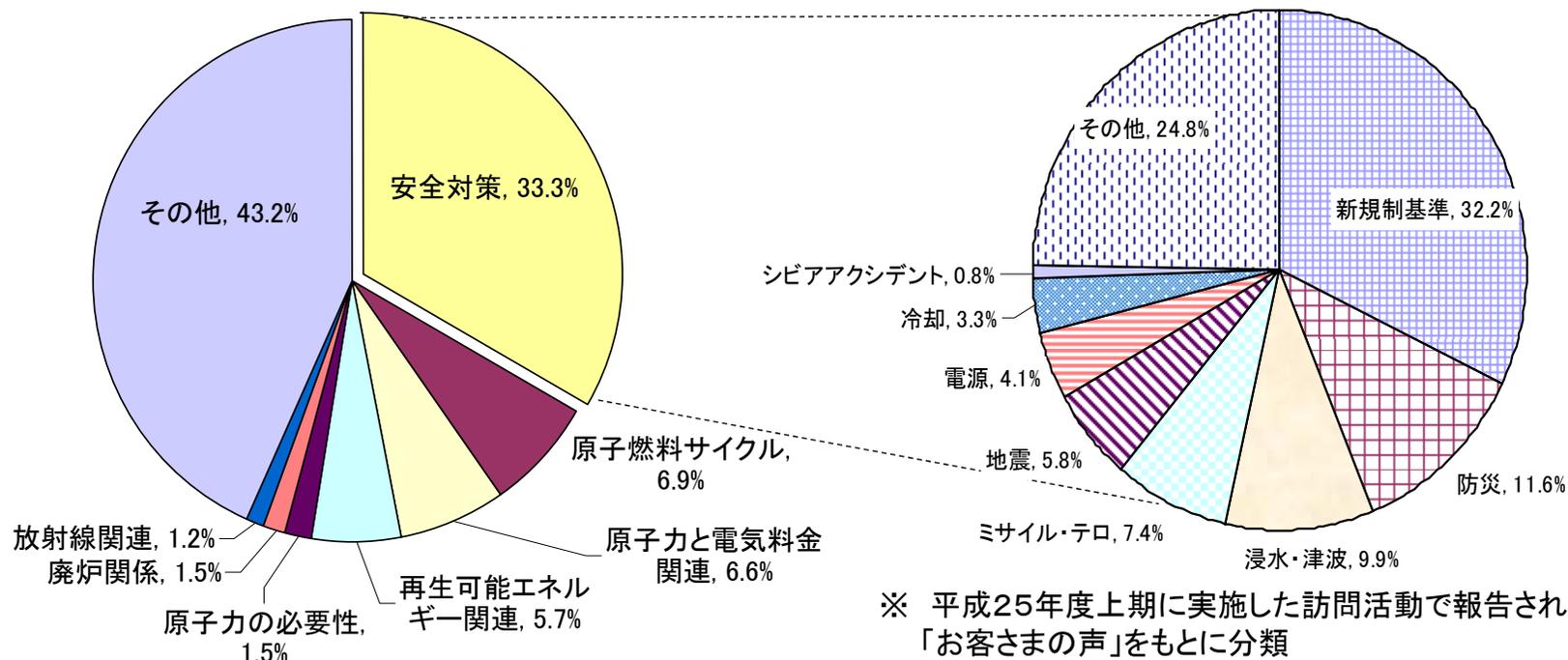
(2) 原子力に関する理解活動の分類と関連性



(1) お客さまの関心事の把握

平成25年度上期の活動では、訪問件数19,000件のうち、お客さまの関心事を含む声は約300件であり、それをもとにお客さまの関心事を分類した。
 今後も、お客さまの関心事をもとに、説明資料等の整備などを行っていく。

【お客さまの関心事(平成25年度上期)】



お客さまの関心事については、既に説明資料等として制作したものがほとんどであるが、原子力発電所の安全対策の中で関心が高い「原子力防災」に関するパンフレットを制作中

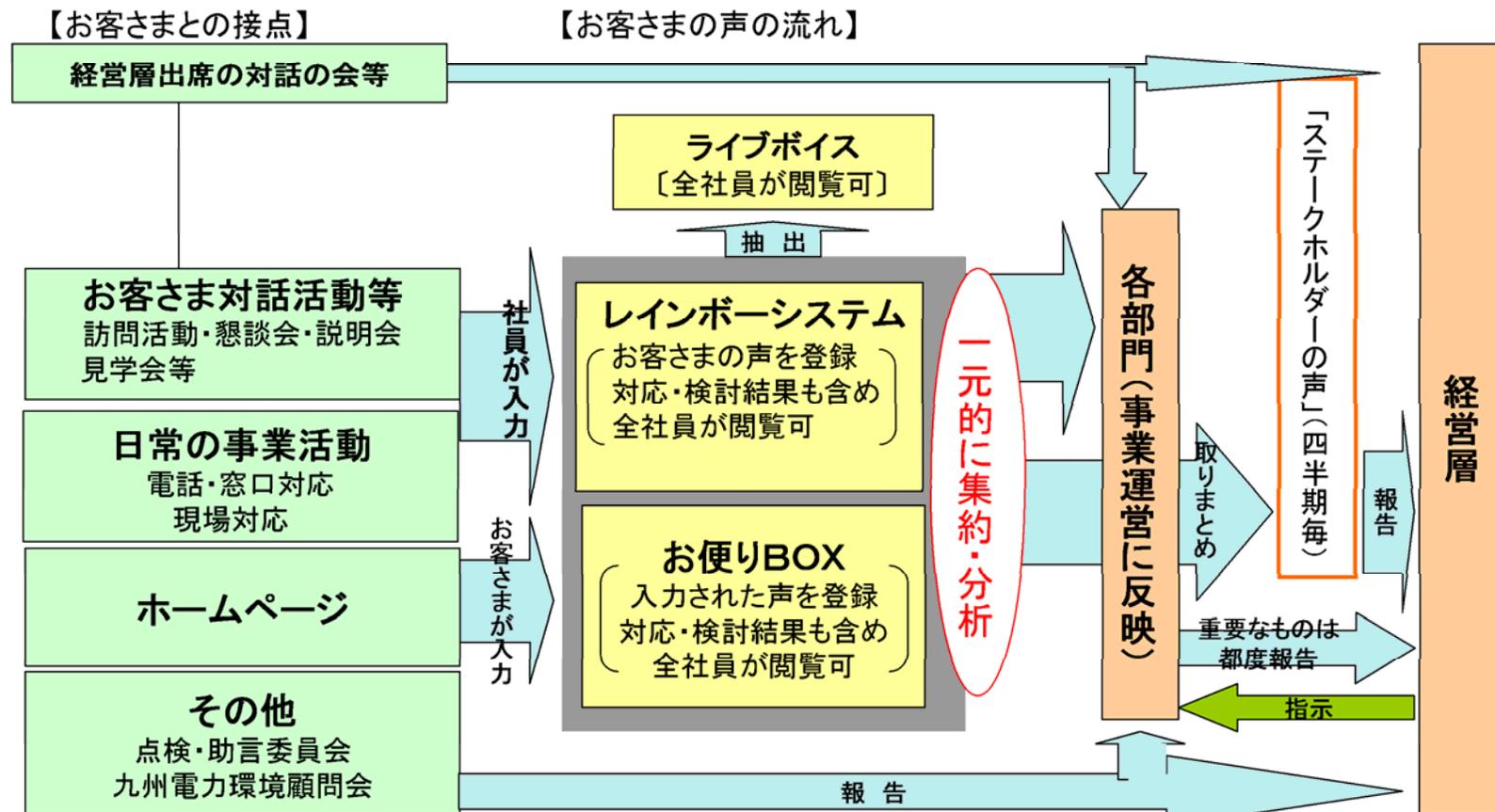
(2) 広報ツールの改善

お客さまに理解していただくために、お客さまからのご意見や社員の要望を反映して、説明資料や社員の理解向上のための資料等を整備している。

| | | 対応内容 |
|---------|------------------------------------|--|
| お客さまの意見 | 九州電力の資料は難しい | <ul style="list-style-type: none"> 資料作成にあたっては、社外の方のご意見を頂き資料に反映。 原子力に関する専門用語の解説資料を作成。 |
| | 長い時間説明を受けられない | <ul style="list-style-type: none"> 情報量を限定したダイジェスト版を作成。 |
| 社員の要望 | 原子力以外の部門の社員には内容が難しく、説明に不安 | <ul style="list-style-type: none"> 資料のポイントやシナリオ案などの手引き書を作成。 |
| | お客さまや説明者のニーズによって、本資料に加える情報を個別に変えたい | <ul style="list-style-type: none"> 社員が説明内容毎にカスタマイズできるように、情報を数種類用意。 |

(3) 原子力に関する訪問活動等以外で集められたお客様の声の活用

お客様の知りたいことに答える活動を行うためには、更に多くの有効な声を集め、分析することが必要。当社では、日常の業務やホームページなどの多様なお客様との接点から集められた声を各部門や経営層に報告し、事業運営や経営の改善・改革に活かすシステムを整備。(第3回点検・助言委員会にて説明) 今後、お客様の声を一元的に集約・分析し、お客様の傾向等を理解活動に活かす方策を検討する。



第3回点検・助言委員会説明資料より