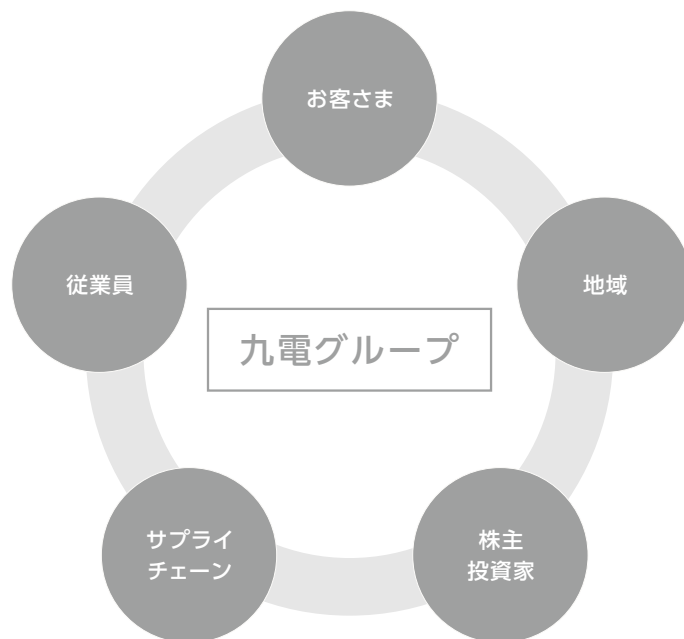


①コミュニケーションと情報発信



●ステークホルダーとのコミュニケーション機会

九電グループは、事業活動を行う上で、様々なステークホルダーとの関わりを持っています。ステークホルダーの皆さまから、事業活動についてご理解・ご意見をいただき、より良い関係を構築していくため、様々なコミュニケーション活動を行っています。



■ステークホルダーとの主なコミュニケーション機会

ステークホルダー	主なコミュニケーション機会
お客さま	<ul style="list-style-type: none"> ○コールセンター、営業所窓口等でのご意見の聴取 ○日常の営業活動
地域	<ul style="list-style-type: none"> ○各種地域貢献活動、地域課題解決活動 ○地域のお客さまとの対話の会 ○発電所周辺地域や九州全域の皆さまとのコミュニケーション活動 ○自治体とのコミュニケーション活動
株主・投資家	<ul style="list-style-type: none"> ○株主総会 ○個人投資家向け説明会 ○機関投資家向けの経営概況説明会 ○国内・海外機関投資家個別訪問
サプライチェーン (お取引先)	<ul style="list-style-type: none"> ○お取引先説明会 ○説明会の機会を活用したお取引先のCSR推進支援 ○お取引先個別訪問
従業員	<ul style="list-style-type: none"> ○従業員満足度調査 ○労使懇談会 ○経営トップ層と社員との対話 ○社内イントラネット「『つながる』サイト」等を通じたコミュニケーション

●ステークホルダーとのコミュニケーションの推進

九州電力(株)及び九州電力送配電(株)では、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、対話の会等、地域の皆さまやお客さまとの様々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等、積極的な取組みを行っています。

(2019年度:約5万人の方々とのコミュニケーションを実施)



訪問活動



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、様々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。(2019年度:13回開催)

「高所作業車乗車体験」や「IH調理体験」等の電気に関するイベントのほか、「ラグビー教室」や「ドローン操縦体験」等、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

様々な機会を活用したコミュニケーション活動

訪問活動等のほかにも、出前授業や施設見学会等、様々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。

2019年度からは、大学生向けの出前授業を新たに実施する等コミュニケーション機会の拡充に取り組んでいます。



大学生向け出前授業



施設見学会

●地域・社会貢献活動

地域に根ざした活動

九電グループは、地域社会の一員としての役割を果たすとともに、地域の皆さまとのコミュニケーションを深めていくため、地域行事への積極的な参加や、コミュニティの安全・安心の取組みを行っています。2019年度は、延べ約38,000人の社員が、地域・社会共生活動に参加しました。

・地域のまつりへの参加

九州電力(株)及び九州電力送配電(株)は、地域活性化や、地域の皆さまとの絆を深めるため、各事業所やグループ会社の社員が地域のまつりへの参加・運営のお手伝いを行っています。

2019年度 まつり参加実績

参加者数(社員)：延べ約2,900人



博多どんたく港まつり(福岡支社)

・地域のスポーツ大会への支援

九州電力(株)及び九州電力送配電(株)は、地域におけるスポーツ活動の活性化やレベルの向上を図り、明るく健康的な地域社会を形成するため、青少年を対象としたスポーツ大会等の支援を行っています。

2019年度 スポーツ大会支援実績

20事業所、39大会、8種目、一般参加者延べ約8,900名



九電旗野球熊本県大会キレイライフプラストーナメント(熊本支社)

・独り暮らしの高齢者のお宅等の配線診断

九州電力送配電(株)は、九州各地において、地域の社会福祉協議会や電気工事業協同組合、教育委員会等の皆さまとの協働により、重要文化財や独り暮らしの高齢者のお宅の配線診断を行っています。

・地域見守り活動

九州電力(株)及び九州電力送配電(株)は、地域密着の事業形態の特長を活かし、自治体・関係団体との協定や覚書の締結等により、地域の見守り活動や防犯活動への協力を行っています(146のネットワークに参画)。

2019年度は、高齢者等の見守り活動において、九州全域で9件の通報を行いました。

・「子ども110番」活動への協力

九州電力(株)及び九州電力送配電(株)は、「子ども110番」活動への協力等、子どもが犯罪に巻き込まれない環境づくりを九州全域で行っています。

・不法投棄パトロール

業務用車両での移動中等に廃棄物の不法投棄を発見した場合、自治体へ情報提供を行う「廃棄物の不法投棄対策に関する協定」を延べ47の地元自治体と締結し、環境美化の保全に協力しています。



のぼり

子ども110番ステッカーを貼付した車両

寄附を通じた地域・社会への貢献

九州全域を事業エリアとし、九州の皆さまをお客さまとする九州電力(株)では、「地域と共に歩み、共に生きる」という考えのもと、地域社会の発展につながる社会貢献活動の一つとして、適正な寄附活動を行っています。

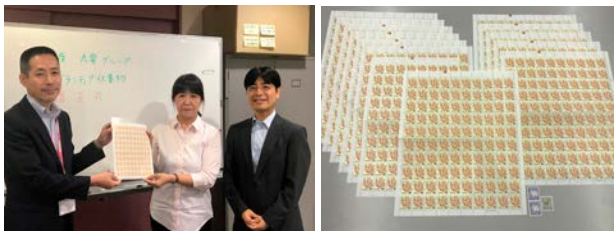
2019年度 寄附総額	自治体条例に定める 救済事業への拠出	0.2億円
6.3億円	地域・社会共生活動 としての寄附(詳細は右表)	6.1億円

■ 地域・社会共生活動としての寄附内訳(6.1億円)

分野	割合(%)
医療・健康	87.5
地域振興	7.3
学術・教育	2.6
災害被災地支援	0.5
国際交流	0.5
文化・芸術	0.5
史跡・伝統文化保存	0.4
その他(環境保全、次世代層支援等)	0.7

収集ボランティア活動

書損じ・未使用ハガキや使用済切手、外貨を収集する「収集ボランティア活動」をグループ会社と一体となり、毎年実施しています。収集物は、地域のNPOやボランティア団体等、地域・社会の課題解決に取り組む団体に寄附しています。



地域の団体(コミュニティ・カフェなかま)への贈呈式の様子及び寄贈物(約105千円相当の切手)

収集物寄付先(2019年度)

〔書損じ・未使用ハガキ〕

- 収集枚数 … 2,100枚(約105千円相当)
- 寄 付 先 … コミュニティ・カフェなかま

〔使用済切手〕

- 収 集 量 … 約35.4kg(約18千円相当)
- 寄 付 先 … 福岡市社会福祉協議会ボランティアセンター

〔外貨〕

- 寄 付 先 … 公益財団法人 日本ユニセフ協会

従業員が行うボランティア活動の支援

九州電力(株)及び九州電力送配電(株)では、従業員の積極的なボランティア活動を支援するため、ボランティア休暇制度(年間7日間)や活動費用補助、社内掲示板での情報提供等の環境づくりを行っています。

また、これまで長期間にわたる地道な地域社会貢献活動を表彰してきた「地域社会貢献者表彰」は、2015年度から、短期間の多種多様なボランティア活動も表彰対象に加えています。

■ ボランティア休暇制度・地域社会貢献者表彰実績

年 度	2016	2017	2018	2019
ボランティア休暇 取得実績(日)	433	379	225	224
地域社会 貢献者表彰(人)	26	28	39	28

●積極的な情報公開・情報発信

情報公開への基本姿勢

九州電力(株)及び九州電力送配電(株)では、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「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、様々な媒体を通して、積極的に公開・発信しています。

■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、常に自己点検しよう。

1999年4月制定
2020年4月改正

情報公開の推進に向けた九電グループ一体となった取組み

九州電力(株)及び九州電力送配電(株)の本店・各機関に情報公開責任者を設置する等情報公開体制を構築し、積極的な情報公開・発信に努めています。

また、事故の発生等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等についても、迅速・的確な情報公開に努めています。

また、九電グループ一体となった情報公開の推進に取り組んでおり、グループ会社と協働で記者発表を実施しているほか、九電グループ大の連絡会議を適宜開催する中で、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。

■供給支障事故や設備トラブルに関する情報公開実績

	2017年度	2018年度	2019年度
供給支障関係	12	8	7
原子力関係	1	2	1
設備トラブル	9	7	2
その他	5	3	2
合計	27	20	12

【2019年度の主な内容】

- ヒューマンエラーによる供給支障事故
- 託送料金計算システムの障害



グループ広報担当者会議(2019年度)

社長会見、記者発表等を通じた情報公開・発信

九州電力(株)及び九州電力送配電(株)では、企業活動をご理解いただくため、社長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、図表等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、九州電力(株)及び九州電力送配電(株)の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、勉強会等も実施しています。

■記者発表等報道機関を対象とした取組みの実績

2019年度実績		
社長会見	10回	・「九電グループ経営ビジョン2030」発表 ・電気事業連合会での会見 ・世界最大級の植物工場の事業化検討
記者発表	253件	—
現場公開 見学会 勉強会	102回	・松浦2号機運転開始現場公開 ・川内原子力発電所燃料装荷公開 ・オールデンカー公開 ・LNGバンカリング公開 ・再エネ出力制御勉強会



「九電グループ経営ビジョン2030」の発表

積極的な情報発信

・ 停電情報の迅速な発信

(九州電力送配電(株)ホームページ・Twitter 等)

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・停電原因等の情報を九州電力送配電(株)ホームページ(以下、九電送配HP)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、九州電力(株)及び九州電力送配電(株)が連携の上、報道機関や両社のホームページ・Twitter等を通じて、速やかに停電情報をお知らせしています。



九電送配HP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。

なお、これらの停電情報を、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提供しています。(九電送配HPの「携帯メールサービス」からご登録いただけます)

非常災害時の停電情報



・ Twitterによる情報発信イメージ



九電グループ Twitter 検索

・ 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、九電送配HP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等をタイムリーに発信しています。

ホームページ

でんき予報の画面



・テレビCM・WEB動画による情報発信

地域の皆さまとの環境活動等、九電グループの企業姿勢や様々な取組み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。



「人と自然と、つくるみらい」篇

・SNSによる情報発信

公式Facebook

公式Facebookでは、九電グループの地域でのボランティア活動、暮らしに役立つ情報等、様々な取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、台風等の非常災害時には、九州電力(株)と九州電力送配電(株)が連携した復旧対応の様子等をタイムリーに発信しています。



九州北部豪雨復旧作業



地域の皆さまと取り組む「こらぼらQでneco」の紹介



九州各地のおでかけ情報の紹介

九電グループ Facebook [検索](#)

公式Instagram

公式Instagramでは、「九州の夜景・灯りのある風景」、「電気が生まれる・繋がる風景」「九州の自然・風景・祭り」をテーマに、九電グループをより身近に感じていただける写真をお届けしています。

九電グループ Instagram [検索](#)



・生活情報誌「みらいと」による情報発信

お客さまの暮らしに役立つ省エネ、家事等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。九州電力(株)ホームページにも掲載しています。)

九電グループ みらいと [検索](#)



原子力関連情報の公開・発信とコミュニケーション活動

九州電力(株)では、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規制基準への適合性確認のための対応や、玄海、川内原子力発電所の運転状況等について、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

等、九州電力(株)の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等のフェイス・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(2019年度実績)

1 2019年度の原子力関係記者発表件数：75件

発表件名	件数
原子力発電所定期検査関連	16
原子力発電所の新規規制基準への適合性確認の取組み関連	22
原子力発電所の新燃料・放射性廃棄物等の輸送関連	3
訴訟関連	14
その他(地震観測体制強化取組み、安全確保に向けた取組み 他)	20

2 九州電力(株)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、九州電力(株)の原子力発電所に関する様々な情報を公開しています。

【公開資料(例)】

- 九州電力(株)原子力関係公表文
- 安全協定
- 原子炉設置(変更)許可申請書
- トラブル報告書
- 定期安全レビュー報告書
- 原子炉施設保安規定
- 高経年化技術評価書
- 耐震安全性評価結果
- 原子力発電所データ集
- 原子力事業者防災業務計画

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。

様々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。

