



お客さまニーズの多様化を受けて

1 グループ一体となって、お客さまのより良いくらしやビジネスの実現に向けた高品質なサービスを創造します。

➔ 電気に、付加価値の高いサービスを組み合わせ、トータルソリューションを提供しています

当社は、創業以来、電気を安全かつ安定的に、低廉な価格でお届けすることを中心に、お客さまのお役に立ち続けることを使命として事業を営んできました。

最近では、低廉で安定した電力の供給という従来からのお客さまニーズに加え、低炭素社会実現に向けた世界的規模の動きと相まって、省エネルギー・省CO₂といった、環境面のニーズが高まりをみせています。また、IT技術の進歩による情報化社会の進展や本格的な少子高齢化社会の到来により、豊かで安心かつ快適なくらしの実現に向けたサービスのニーズも高まりをみせています。

こうした多様化するお客さまのニーズにお応えするため、当社グループは、環境に優しい電気をお客さまに快適にご使用いただくことはもとより、「総合生活基盤産業」として、「総合エネルギー」・「情報通信」・「生活アメニティ」の3分野を中心に、電気にグループサービスを組み合わせ、当社グループならではのトータルソリューションを提供しています。

これにより、お客さまのご満足を高め、当社の電気をご採用いただくとともに、各サービスの収益拡大を図っていきながら、グループ全体で持続的成長を遂げていきます。



ご家庭のお客さまに

➔ 電化をベースとした、環境に優しく安心・快適・経済的なくらしの実現に向けたトータルソリューションを提供しています

お客さまの住生活の向上に貢献するとともに、自らもさらなる成長を図るため、ご家庭内のすべてのエネルギーを電気でもかなうオール電化住宅の普及促進に取り組んでおり、さまざまな施策を実施しています。

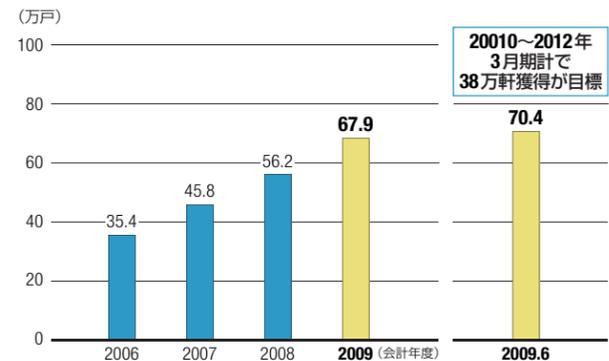
具体的には、2000年、他社に先駆けて、オール電化のお客さまに対する割安な電気料金メニュー「はびeプラン」を導入しました。また、オール電化に関するさまざまな情報を発信している専用Webサイト「でんかライフ.com」や電化体験施設「はびeライフスクエア」の充実、実際に電化機器の販売・施工を行っている販売店や工務店など社外パートナーとの連携強化も図っています。さらに、環境性・省エネ性に優れ、政府の「京都議定書目標達成計画」においても加速的普及に向けた支援を行う旨が明記されている「エコキュート」(自然冷媒(CO₂)ヒートポンプ給湯機)の普及促進にも積極的に取り組んでいます。

こうした取組みの結果、2009年6月には、当社管内のオール電化住宅は70万戸を超えるまでに普及し、電気給湯機は100万軒*を超えるお客さまに設置いただいております。引き続き、2010~2012年3月期計でオール電化住宅を38万軒獲得するというチャレンジ的な目標を掲げて取組みを推進していきます。

また、お客さまの多様なライフスタイルに応じるため、オール電化に加え、FTTHやホームセキュリティなどを組み合わせたトータルソリューションを提供し、よりいっそう安心・快適なくらしの実現をサポートしていきます。

* 関西電力管内における電気給湯機等深夜電力契約口数。

オール電化住宅戸数の推移



注：関西電力調べ。ワンルームマンション等小規模住宅を含みます。数字は累計。

法人のお客さまに

➔ お客さま設備のライフサイクルやエネルギー利用状況にあわせて、最適なトータルソリューションを提供しています

お客さまのビジネスの発展に貢献するとともに、自らも持続的成長を遂げるため、グループ各社とも連携を深めながら、お客さま設備のライフサイクルにあわせた省エネ・省CO₂・省コストを実現する、最適なトータルソリューションを提供しています。

具体的には、使用電力量あたりのCO₂排出量の少ない当社の系統電力とヒートポンプ技術を活用した高効率の空調機・給湯機を組み合わせた、環境に優しいシステムの提案を積極的に行っています。また、お客さま設備やエネルギー利用に関するコンサルティングにとどまらず、設備構築や運用、そしてエネルギー管理にいたるまで、当社グループがこれまで培ってきたエネルギーに関するスキルやノウハウを活かしたグループ大でのソリューションメニューを提供しています。

今後とも、お客さまニーズを先取りした新たな商品・サービスの開発を推進していきます。



エネルギー診断

➔ 企業誘致活動を推進しています

近年、大阪湾岸に薄型パネルをはじめとする大規模な工場進出が相次いでいるほか、太陽電池やリチウムイオン電池に関する設備投資が活発で、域内に産業の集積が進んでいます。

昨今の景気悪化の影響はあるものの、電気にグループサービスを適切に組み合わせ、お客さまニーズに確実に応えするとともに、引き続き、関西地域の地元自治体・経済界と連携を図りながら、企業誘致活動に取り組み、地域とともに成長を遂げていきます。

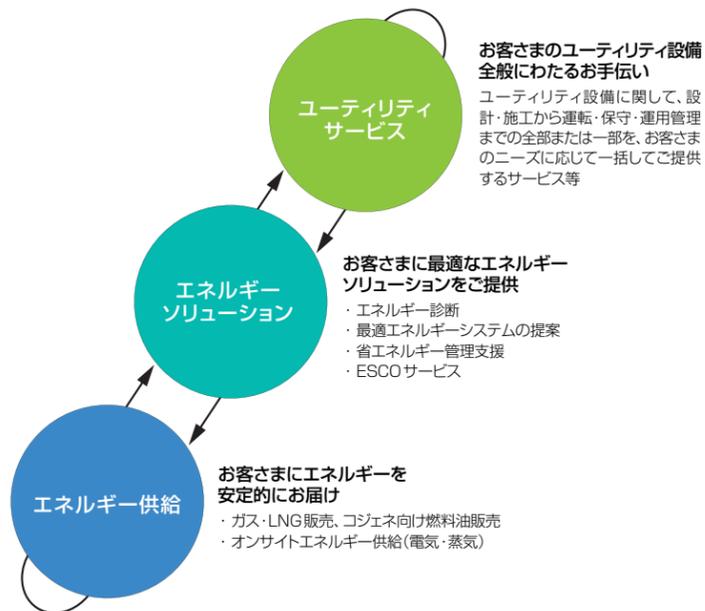
電気の価値を高めて成長に寄与するとともに、新たな収益源としてグループ事業を展開しています

総合エネルギー事業

燃料価格の上昇や低炭素社会実現に向けた動きの加速を背景に、お客さまの「省エネルギー・省CO₂・省コスト」に対するニーズは高まっています。そうしたなか、当社グループは、電気のみならず、お客さまに最適なソリューションを提供し、信頼を獲得することで、電気の価値を高めるとともに、総合エネルギー事業として成長を図っていきます。

このような観点から、当社グループは、ガスなどのエネルギー販売を行っており、当期の販売量は78万トン(LNG換算万トン)となっています。さらに、ESCOサービスやエネルギーマネジメントサービスなどを提供するとともに、受変電・ボイラ・空調設備といったお客さまのユーティリティ設備に関して、設計・施工から運転・保守・運用管理に至るまでを一括して提供するユーティリティサービスを積極的に提案するなど、お客さまのエネルギー利用に関するあらゆるニーズに対して、最適なソリューションを提案しています。

また、新エネルギー・環境ビジネス分野においては、メガソーラー発電計画をはじめ、風力発電など新エネルギーの普及促進に向けた取組みを積極的に進めるとともに、バイオマス燃料の調達などを推進しています。



情報通信事業

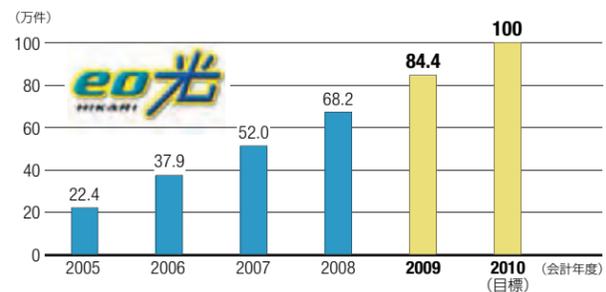
当社は、電気事業の保安通信網として早くから独自の光ファイバーネットワークを構築してきました。情報通信事業においては、この経営資源を最大限活用し、電気を中心とした当社グループならではのトータルソリューションの一つとしてサービスを提供することで、お客さま満足の一層の向上を図るとともに、収益の拡大を図っています。

ご家庭のお客さまには、光ファイバーならではの高いポテンシャルを最大限活かせるFTTHサービスの拡大に重点を置いており、「eo光」ブランドのもと、「光インターネット」、「光電話」、「光テレビ」の3つのサービスを一体的に提供することで、ご家庭のライフラインとして幅広くご利用いただけるよう取り組んでいます。昨今は、他事業者との競争がますます激しくなっていますが、複数の顧客満足度調査で全国No.1の高い評価をいただいております。その結果、FTTH契約回線件数は、当期末で84万件を突破しました。今後、一層のサービス向上と販売強化を図り、来期末の100万件という目標に向かって加入者拡大を進めていきます。

また、法人のお客さまについては、ビジネスが高度に情報化され、ITの活用による効率化・スピード化が不可欠となってきています。「BUSINESS光」のブランドのもと、高速インターネット、イーサ専用線※1、VPNサービス※2、光電話などの各種サービスをラインアップし、お客さまのさまざまなニーズに幅広く対応しています。さらに、独自の光ネットワークを保有する強みを活かし、全国の中継系事業者、携帯事業者にアクセス回線を提供するなど、関西地域における企業の光ファイバーアクセスを一元的に担うことで、お客さまのビジネスの発展に貢献しています。

※1 企業ネットワークで利用されるLAN機器と親和性の高いイーサネット方式による専用回線サービス。
※2 多種通信網(イーサ網・IP網・インターネット網)を活用し、暗号化や認証技術を用いて保護された仮想的な専用ネットワークで多地点を接続するサービス。(VPN: Virtual Private Network)

FTTH契約回線数の推移



生活アメニティ事業

お客さまの環境に優しく安心・安全・快適なくらしの実現をサポートするため、住宅関連サービスや生活関連サービスを提供しています。これによって、電気をはじめとする関連ブランドのサービスの利用拡大につなげていくことで、グループ収益のさらなる拡大を図っていきます。

住宅関連サービス

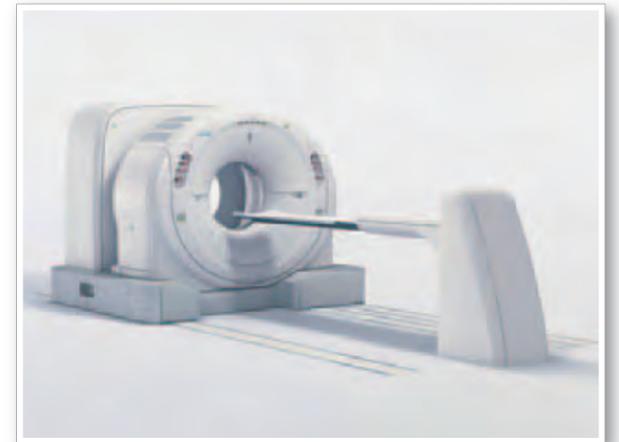
オール電化をベースに各種グループサービスを組み合わせ、安全性・環境性・経済性・快適性に優れた高品質の未来志向型の住宅を提供しています。また、住宅性能評価や電化機器の販売、電化リフォームといったサービスを提供し、快適な住まいづくりをサポートしています。

オール電化住宅を安定継続的に供給していくため、デベロッパーなどのネットワークをより一層強化し、複合開発案件や戸建開発にも積極的に取り組んでいきます。

生活関連サービス

当社グループは、多様化するお客さまのニーズにお応えするため、ホームセキュリティや介護、健康管理支援、給食、電化ローンなど、サービスメニューの拡充を図ってきました。

本格的な少子高齢化社会の到来にとまじり、老後の安心や健康への関心が高まることが予想されることから、ホームセキュリティや介護、健康管理支援など、くらしの安心・安全・快適を支えるサービスの内容の充実、強化を図るとともに、提供エリアも順次拡大させ、関西一円への展開を推進していきます。



健康管理支援サービス(がんの早期発見を可能にするPET検査装置)



ホームセキュリティサービス

グループサービスを集結した住宅を提供

「桃坂コンフォガーデン」(大阪市天王寺区)の一部にて、2007年10月より、24時間365日、健康管理、在宅看護・介護を行うサービス「ナビス24」の提供を開始しました。

当マンションには、オール電化、情報通信、防犯、住宅性能評価など、さまざまなグループサービスが結集しており、豊かで安心・安全・快適なくらしの実現に向けて、しっかりサポートしています。

