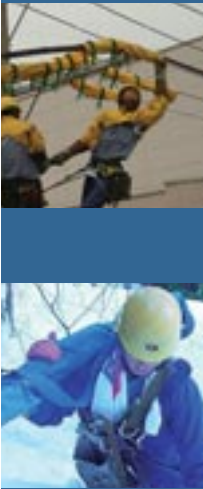


商品・サービスの安全かつ安定的なお届け



関西電力グループCSR行動憲章

関西電力グループは、社会に不可欠なライフラインを担う事業者として、お客様のくらしの基盤を支えていることを認識し、商品・サービスの安全かつ安定的なお届けに、日々、万全を期します。

2006年度の方針

安全の確保を大前提とした設備の形成や設備運用の最適化をはじめ、事故・不祥事の再発防止対策や、ベース業務の改善に向けた取組みを積極的に推進することで、電力の安定供給と事故・災害防止を図ります。

グループ体となって、お客さまにとって魅力のある商品・サービスを提供し、さらなるお客さま価値の創造に努めます。



重点取組み項目	2006年度の主な取組み
<p>電力の安定供給と事故・災害の防止</p> <p>》P.22-26 》P.31</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●最適な電源構成の実現 ●安定調達を大前提にした火力燃料の調達力の強化 ●適切な設備の運用・保全による高度な電力流通システムの実現・維持 ●災害に強い設備と体制の整備 ●品質マネジメントシステムにおける巡視や定期点検などの業務の実運用開始 ●技術・技能の維持向上 ●美浜発電所3号機事故再発防止対策における継続的な改善活動
<p>お客さまにとって魅力のある商品・サービスの提供</p> <p>》P.27-30</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまサービスの向上にむけた各所における自律的な活動 ●電気料金の値下げ ●電話受付業務の体制の充実 ●グループ体となったサービスの展開

電力の安全かつ安定供給への使命と責任

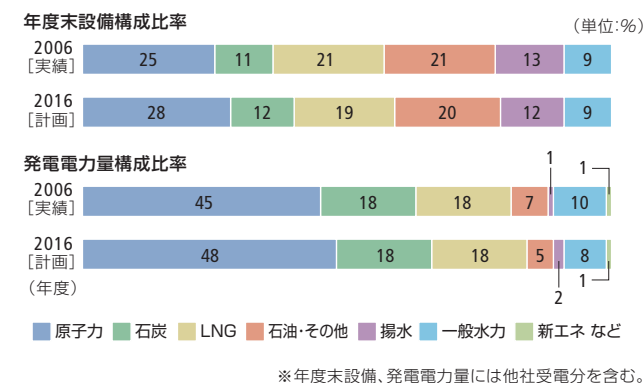
お客さまに電力を安全かつ安定的にお届けする——。これこそが当社の最大の使命です。この使命を果たすため、当社は発電から販売に一貫して責任を持ち、電力の安定供給や事故・災害防止に努めています。

電源の「ベストミックス」を推進

わが国は天然資源に乏しく、そのため、エネルギー構造が輸入や特定のエネルギーに依存した脆弱なものになっています。そこで、当社は石油から原子力、あるいは天然ガスや石炭へエネルギーの転換を図るなど、特定のエネルギー源に過度に依存することがないように、各種エネルギー源の組合せの構築に取り組んできました。

当社は、安全性の確保を大前提に、エネルギーセキュリティ、環境負荷特性、経済性を総合的に検討し、原子燃料サイクルを含めた原子力発電をベースに、火力発電、水力発電などの各電源をバランスよく組み合わせた最適な電源構成をめざしています。

●電源構成比較



安定した燃料の調達

火力発電用燃料の調達は、安定調達を大前提に、環境適合性に配慮しつつ、石油・LNG・石炭といった種別ごとに、調達先や契約期間などを分散させ、柔軟性、経済性を追求しています。

石油については、すでに社外の石油基地や当社専用のタンカーを確保し、石油調達手段の維持や強化に取り組んでいます。

LNGでは、2006年11月に西豪州契約の延長に関し基本合意し、また、インドネシア契約についても延長に向けて協議中です。これら既存契約のほか、当社が購入を予定している豪州ブルートプロジェクトのガス鉱区権益の取得に向けた取組みを実施するなど、さまざまな調達策を組み合わせることで調達安定性の強化を図ってまいります。

石炭に関しては、2010年の舞鶴2号機の運転開始を見据え、石炭やその輸送船の中長期的確保に取り組んでいます。2006年10月には当社初の石炭



燃料はすべて安定調達に努めている

専航船である7万トン級新造船「水雉丸」^{みずなげまる}の運航を開始し、調達力の強化を行っております。

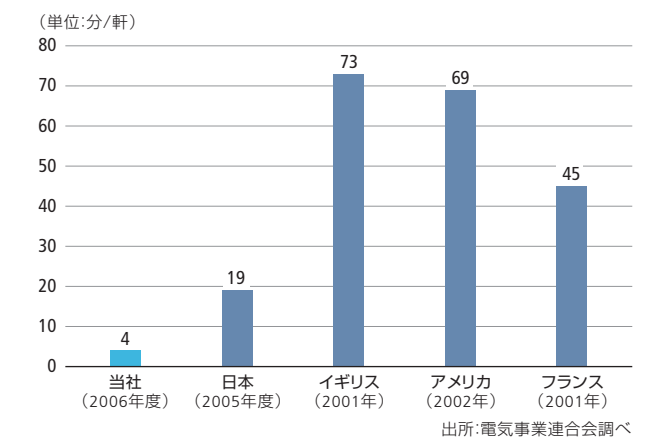
より品質の高い電気のお届け

電力を安全かつ安定的にお届けするため、当社は、発電所とお客さまをつなぐ電力システムを確実に運用し、最適な設備形成に努めています。また、事故の再発防止にも徹底して取り組んでいます。その結果、当社の電気は2006年度も世界トップレベルの品質を維持しました。

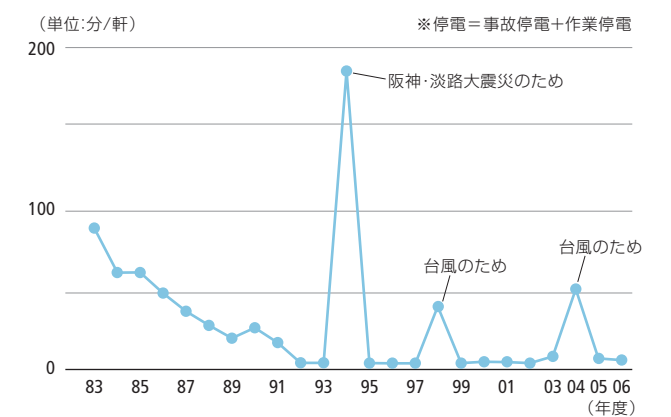
これからも当社は、新技術を活用した系統運用や、新技術や新工法による既存設備の取替えを効率的かつ計画的に実施します。こうした適切な設備の運用や保全、工事によって、今後もより安全かつ安定的に電力をお届けします。



●お客さま1軒あたりの年間事故停電時間の国際比較



●当社のお客さま1軒あたりの年間停電時間の推移



防災対策の充実

当社は、発電所とお客さまを結ぶ電気の流れを常に監視しています。また、地震をはじめ、台風、雪害、豪雨、雷害などの災害には、あらかじめ種々の対策を講じています。

なかでも東南海・南海地震など大規模地震の発生が懸念されるいま、電力の安定供給という社会的責任を果たすため、「早期復旧に向けた防災体制」と「災害に強い設備づくり」を防災対策の基本として取り組んでいます。

■ 早期復旧に向けた防災体制 —いざというときも万全に—

災害によって、電力設備に被害が生じる恐れがある場合や、実際に被害が生じた場合は、社内に防災体制(右記図)を確立し、対応を図ることとしています。

災害発生により非常災害対策本部を設置した場合は、行政機関、警察、消防、報道機関などの防災関係機関と緊密に連携を取りつつ、設備の保安対策、被害・復旧状況の把握、災害に関する情報収集、復旧活動などを行います。

また、他電力会社とは、電力の緊急融通、復旧要員や復旧用資機材の融通など、エリアを超えた相互応援体制を確立しています。

■ 災害に強い設備づくり —さまざまな災害に備えて—

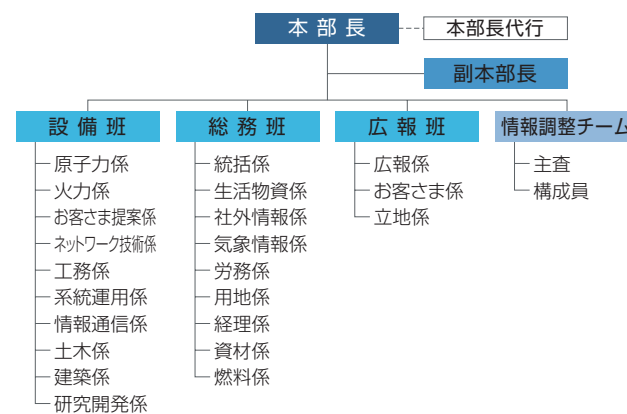
送配電設備は、大型台風にも耐えられるよう設計し、地震に対しても、重大な被害が生じることのないよう高い耐震性能を確保しています。

また、電力系統は、各発電所からの送電線とこれらを連携させる環状の送電線によって関西圏を網の目のように取り囲んでいます。万一、このネットワークの一部のルートが災害などによって故障し、使えなくなっても、連携する別のルートからすみやかに電気をお届けすることが可能です。

● 防災体制

対策組織	設置基準
警戒本部	・災害の発生が予想される場合
非常災害対策本部	・災害が発生した場合、または発生することが確実な場合 ・供給区域内で震度6弱以上の地震が発生した場合 ・地震防災対策強化地域に東海地震注意情報、東海地震予知情報または警戒宣言が発せられた場合 ・東南海・南海地震が発生した場合 (揺れ、震源、津波警報などから、当該地震と判定される規模の地震が発生したと判断される場合を含む) ・その他必要な場合

● 非常災害対策本部の構成



本店非常災害対策本部

防災対策のPR活動を推進

当社は一人でも多くのお客さまに、安全に安心して暮らしていただくための啓発活動の一環として、防災体制や防災対策などをわかりやすく説明したパンフレットを制作し、防災訓練や防災イベントなどでお配りしています。パンフレットには、地震や台風などについての知識や電気事故防止に関する内容、当社の防災体制の取り組みなどを詳しく紹介しています。

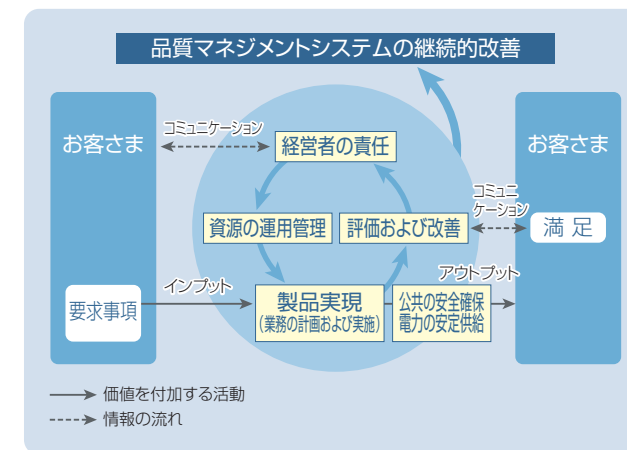


ベース業務を改善し 品質マネジメントシステムの運用を開始

当社は、2004年度の美浜発電所3号機事故や不祥事の反省をふまえて、安全を最優先とした業務運営のしくみづくりを進めています。具体的には「積極的な資源の投入」「職場実態に即したルールやマニュアルの見直し」「第一線職場が主体的に発言し行動できる環境の整備」を図っています。また、当社とグループ会社・協力会社などとの役割分担の明確化などにも取り組んでいます。

特に、設備保安に関する業務については、「適切かつ確実な実施」「対外的な説明責任の履行」を目的として、ISO9001の考え方に基づいた品質マネジメントシステム(QMS)の構築を進めてきました。その結果、2007年4月からは巡視や定期点検などの業務についてQMSの実運用を開始しています。今後は、このQMSの実行性を高めるため、継続的にこれを改善するとともに、より広い分野で展開し、定着させる取り組みを進めます。

● プロセスを基礎としたQMSのモデル



技術力を維持・向上させ後継者を育成

当社は、電気事業ならではの専門技術や技能を維持向上させ、継承するために、さまざまな取組みを進めています。例えば「人材育成支援ツールを活用した専門技術や技能の明確化」「技能発表会による事故時の早期復旧能力の維持向上」「知識データベースの構築による技術・ノウハウの共有」などがその一例です。

これらの取組みに加え、2007年度からは「専門技術・技能者制度」を導入しました。この制度は、豊富な経験と日々の研鑽によって培われた高度な専門技術や技能を持つ従業員を「専門技術・技能者」に認定し、日常業務を通じた後進の指導や育成、職場における技術的課題への対処などの役割を託すもので、この制度によって技術や技能の継承を図っていきます。



技術は後進に継承しなければならない

技術や技能は熱意をもって継承したい —「専門技術・技能者」に任命されて—



大阪南電力所 我孫子電力システムセンター 専門技術・技能者 大久保 茂

大阪府南部の設備を保全する我孫子電力システムセンターで、保護リレー設備の保全を担当しています。この設備は、送電線などで起こる事故を瞬時に検出・除去し、停電を防ぐための装置です。そのため、落雷が発生したときなどは、この設備が事故原因を除去し、停電を防止して、送電状態が通常に戻ると、私の保守・点検に怠りはなかったと、胸をなでおろします。

今回「専門技術・技能者」に任命され、その責任の重さを強く感じています。設備保全の

技術・技能が確実に継承されるよう、熱意を持って後進を指導するとともに、ノウハウのマニュアル化なども進めたいと考えています。

また、技術の進歩に対応するため、引き続き自らの技術・技能を磨いていくとともに、「専門技術・技能者」同士の相互研鑽を通じて、会社全体の技術・技能のさらなる向上に貢献したいと思います。

美浜発電所3号機事故再発防止対策の取組み

2004年8月9日の事故から、当社は全社をあげて事故再発防止対策の着実な実施と安全文化の再構築に取り組んでおります。同3号機は2007年2月に運転を再開しましたが、ここに至るまでの取組みをご報告します。

事故の概要と原因

2004年8月9日、美浜発電所3号機のタービン建屋において、復水配管が破損する事故が発生し、定期検査の準備作業を実施しておられた協力会社の方が被災され、5名の方の尊い命が失われ、6名の方が重傷を負われました。この事故は、復水配管の流量計オリフィス下流部が、中を流れる水の作用により徐々に薄くなって破損し、熱水と蒸気が噴出したものです。破損した配管の箇所は、当初の管理リストから欠落し、事故に至るまで修正できなかったことから事故発生まで配管の厚みの測定を実施していませんでした。

美浜発電所3号機事故の原因について
<http://www.kepco.co.jp/notice/mihama/04/jiko14.html>

事故再発防止の取組み

当社は、二度とこのような事故を起こしてはならないと固く誓い、2005年3月25日に、「美浜発電所3号機事故再発防止に係る行動計画」を発表し、社長の宣言のもと、再発防止対策を確実に実施することを社会のみなさまにお約束し、全社を挙げて取り組んでおります。

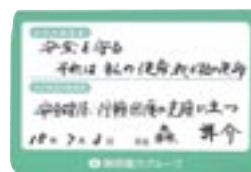
社長の宣言

安全を守る。それは私の使命、我が社の使命

基本行動方針

1. 安全を何よりも優先します
2. 安全のために積極的に資源を投入します
3. 安全のために保守管理を継続的に改善し、メーカー、協力会社との協業体制を構築します
4. 地元の皆さまからの信頼の回復に努めます
5. 安全への取組みを客観的に評価し、広くお知らせします

○コンダクトカードの裏面に「私の安全行動宣言」を明記
 社長をはじめ従業員全員が自らの行動目標を「私の安全行動宣言」として設定。コンダクトカードの裏面に記載し、常にこれを携帯し安全最優先を確かめています。



行動計画・2006年度の主な取組み

行動計画は5つの基本行動方針と29の実施項目で構成しています。その中から2006年度の取組みをいくつかご紹介いたします。

1 安全を何よりも優先します 「安全最優先」の理念を職場に浸透

社長をはじめとする経営層が第一線職場で働く従業員と直接対話を重ねています。経営層は「安全最優先」についての思いを自らの言葉で伝え、従業員はそれを真摯に受け止めています。また、経営層は第一線職場の声から問題を把握し改善へと反映させています。さらに対話時の意見とその回答を社内に広く周知しています。

○経営層と第一線職場との対話活動
 2006年度 33回



第一線職場との対話活動

2 安全のために積極的に資源を投入します 「安全最優先」の工程を策定

発電所の運転計画や定期検査の工程は、設備の安全や労働安全の観点からメーカーや協力会社とコミュニケーションを図り、計画・運用しています。これからも、「安全最優先」の考えに基づいた工程策定に努めていきます。

○ワーキンググループを設置
 定期検査工程の策定や変更の考え方を検討するためメーカー、協力会社とワーキンググループを設置し、2005年4月～2007年1月に18回の打ち合わせを実施しました。

第1回ワーキンググループ（2005年4月27日）
 「きれいごとでは変わらない」といった厳しい意見が協力会社から聞かれました。

第14回ワーキンググループ（2006年7月7日）
 「個別点検計画にリスク回避が設定されるなど、この活動が有効に実施されていることが実感できた」など、肯定的な意見が聞かれるようになりました。

3 安全のために保守管理を継続的に改善し、メーカー、協力会社との協業体制を構築 メーカーや協力会社との協業体制を構築

メーカーや協力会社との対話活動を強化し、いただいた提案や要望に適切に対応しています。また、定期的に情報交換の場を設け、設備の故障、不具合情報などを共有し協力して改善に努めています。さらに、各電力会社のトラブル情報についても共有化を図るなど、電力会社間の連携を強化しています。

○さまざまな取組みを展開
 ・発電所での直接対話や作業前の打ち合わせなどメーカー、協力会社との対話活動を強化しています。
 ・メーカー、協力会社ごとに技術情報連絡会を実施しています。
 ・「PWR事業者連絡会*」を設置し、他電力との情報共有を強化しています。



発電所での直接対話

*加圧水型原子炉（PWR）を持つ電力会社5社と三菱重工、三菱電機で結成

4 地元のみなさまからの信頼の回復に努めます 地元のみなさまとのコミュニケーションを充実

社長をはじめとする経営層が地元のみなさまとの「直接対話」を続けています。また、各戸訪問活動や地元説明会などに技術系従業員も参加し交流を図っています。こうした対話活動を通じて、地元のみなさまの思いを発電所運営に活かしています。

○美浜町の方々との懇談会を開催
 2006年10月11日、美浜町内の各種団体の代表者の方々にお集まりいただき、原子力懇談会を開催しました。2005年に続いて2回目となる同懇談会では「関電は事故で信用を失ったが、その後の従業員の頑張りを見ると、もう一度信用してみようと思う」「美浜町は原子力発電がある地域だと胸が張れるようにしてほしい」などのご意見をいただきました。



原子力懇談会



各戸訪問活動

5 安全への取組みを客観的に評価し、広くお知らせします 再発防止対策の評価と広報

再発防止対策を着実に推進するとともに、実施した対策を検証し改善する体制を整えています。また、対策の内容や取組み状況を正確にわかりやすく、そして広くお伝えするため、さまざまな広報媒体を使った広報活動にも積極的に取り組んでいます。

○原子力保全改革委員会を開催
 社内に原子力保全改革委員会を設置し、実施計画のチェックや調整、進捗状況の分析、フォローを実施しています。その回数は2007年3月末までで75回に達しました。

○原子力保全改革検証委員会を開催
 これまで当社が実施してきた再発防止対策の取組みについて、その有効性を検証し、改善するため、社外委員を主体とする「原子力保全改革検証委員会」を設置しています。2007年4月24日には第8回が開かれました。

○さまざまな広報媒体でお知らせ
 美浜発電所3号機事故の再発防止対策の取組み状況については、当社ホームページをはじめ、新聞やテレビCM、定期刊行物などでお知らせしています。



テレビCM放送



当社ホームページ

美浜発電所3号機は、2007年2月7日に経済産業省の最終検査に合格し、本格運転を再開しました。

今後も、全役員、全従業員が安全最優先を心に誓い、事故の反省と教訓を決して風化させることなく、再発防止対策を継続的に改善しながら着実に実施し、安全の実績を一つひとつ積み重ねていくよう全力を尽くしてまいります。

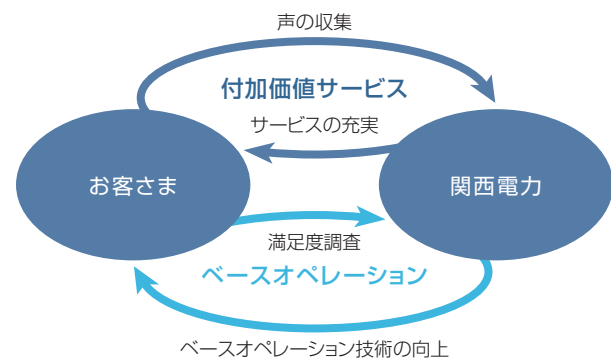
最高のサービスをお届けするために

お客さまには、いつもご満足いただけるサービスを——。関西電力グループは、お客さまのご要望を可能な限りサービス内容や電気料金に反映させるほか、従業員一人ひとりの対応の質を高めるため、さまざまな取り組みを実践しています。

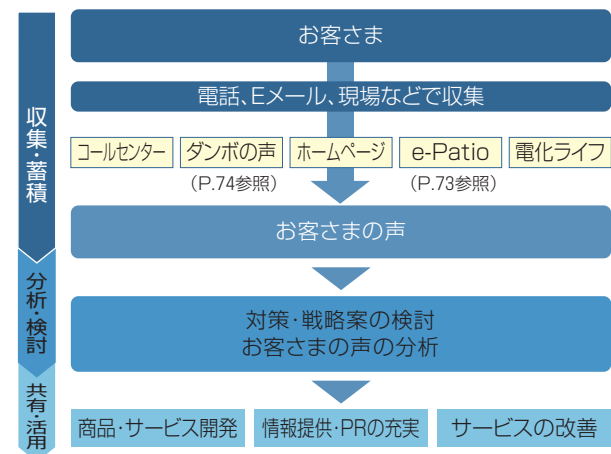
お客さまサービスの向上

お客さまを起点とした企業活動を推進するため、当社は「コールセンター」や「電化ライフ相談室」を中心にさまざまな取り組みを展開しています。例えば、窓口業務を通じて得られるお客さまの声の収集や分析もその一例です。こうして得られたお客さまニーズは、商品やサービス価値の向上に反映させています。

●お客さまサービス向上の考え方



●お客さまの声の活用



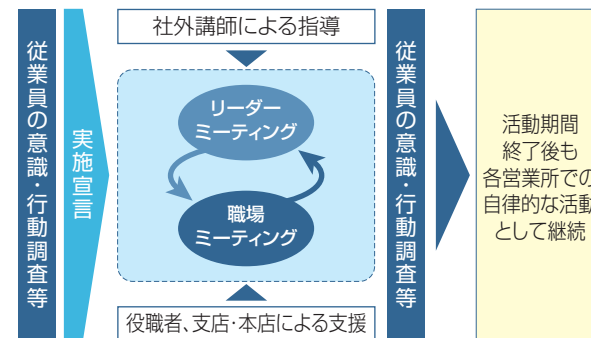
■お客さま満足度調査の実施

当社に各種のお申込みをされたお客さまに対して、調査専門会社からの電話調査による「お客さま満足度調査」を1993年から継続して実施しています。これは、当社担当者の印象や処理内容の評価などをおうかがいするもので、営業所は自所のサービスレベルを客観的に認知することができ、業務改善に取り組んだ結果の検証や新たな改善点の把握が可能となります。さらに、次期以降の目標や重点的に取り組む内容を定めることで、サービスレベルの向上に努めています。

各所における自律的な活動

「お客さま満足No.1企業」をめざし、営業所などにおいても自律的な活動の一環として、お客さま対応向上活動を2004年から順次実施しています。この活動では、営業所などの所員一人ひとりが、お客さま対応の面からどのように行動していけばよいのかを議論し、組織風土としてお客さま志向を定着させ、行動面の変化を促すことを目的に、必要に応じて社外講師の助言なども得ながら、意識調査や職場ミーティング・リーダーミーティングを実施し、効果把握まで行っています。

●お客さま対応向上活動

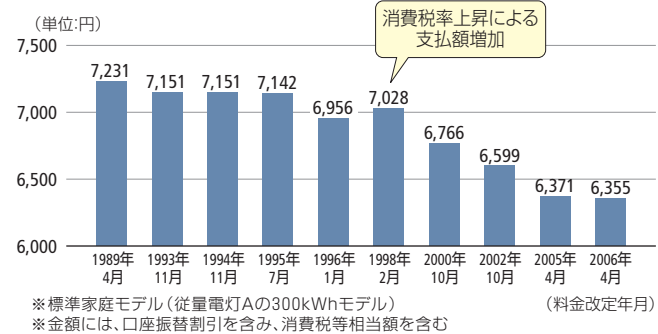


経営効率化による電気料金の値下げ

当社は、これまで培ってきた技術力を最大限活用し、供給信頼度を維持しながら、経営全般にわたる効率化を積極的に進めてまいりました。こうした経営効率化の成果を反映した電気料金の値下げにより、2006年4月の料金改定時点での標準的なご家庭のお客さまの電気料金は、1989年（平成元年）と比べると月額約900円、年額にすると1万円以上も低下しています。

今後ともお客さまのニーズにお応えするために、電気を低廉な料金で安定してお客さまにお届けすることはもとより、魅力的なサービスメニューの検討を進めるなど、引き続き、お客さまの良きパートナーとして、お役に立てまいりたいと考えています。

●電気料金の推移（1ヵ月あたり）



均一かつ高品質のオペレーションを 「Your Side Service」

「均一かつ高品質なオペレーション」の提供と「お客さまの声の収集・分析」によるお客さま満足の向上をねらいとして、2003年6月に設置した大阪北コールセンターをはじめ、2005年11月に大阪南部、京都、神戸の各地域にもコールセンターを新設し、お客さまとの第一の接点となる電話受付業務の体制充実を図っております。コールセンターでは、「Your Side Service」をコンセプトに、日々、親切・丁寧な対応を心がけるとともに、恒常的に受付担当者の対応をチェックし、対応品質のさらなる向上に努めています。

～笑顔をお届けできる 対応をめざして～

大阪南コールセンター
中川 利佳



私どものコールセンターには、日々数千本のお電話をいただきます。内容は様々で、お引越しや料金のこと、停電のお問い合わせなど多岐に亘ります。時には、厳しいご意見をいただくこともありますが、そのような場合であっても、最後には「電話してよかった。また何かあったら電話しよう。」と思っていただけのように、お客さまへの感謝の気持ちを忘れず、丁寧で真摯な対応を心がけています。また、わざわざお電話をかけてくださったお客さまから、「ありがとう」という声をいただくこともあります。この業務に携わっている者として、一番嬉しい瞬間です。2006年度には通信電話ユーザー協会主催の「企業電話対応コンテスト」のコールセンター部門において、51社中1位の成績を収めることができました。日々お客さまと接する中で培われたものが評価されたのだと、大変嬉しく感じました。大阪南コールセンターのキャッチフレーズである「Smile☆Your Heart」のとおり、お客さま一人ひとりの声を大切に、全てのお客さまに、笑顔をお届けできる対応をめざして、日々頑張っていきたいと思っております。

「はぴeライフスクエア」をオープン

安心・快適・経済的なオール電化の魅力をもっと多くのお客さまにお伝えしたい——。当社は、2006年から既存のオール電化PR施設を「はぴeライフスクエア」としてリニューアルしました。IHクッキングヒーターを使った体験クッキングなど、オール電化の特徴を「見て、触って、実感いただける」当施設は、一般のお客さまはもちろん、地域の工務店さま、販売店さま、メーカーさまにもご活用いただける施設になっています。

■暮らし提案スペース

住まいの各部屋を再現したコーナーで、オール電化の暮らしを展開。最新の電化機器を設置し、オール電化ならではの住まいをご覧いただくことができます。

プレゼンテーションシステム「未来写真システム」では、ご要望のインテリアスタイルや写真、図面を基にしたシミュレーションプランなども提案しています。

■暮らしソリューションコーナー

ご希望のライフスタイルや暮らしのなかのお悩みを、オール電化が実現・解決——。そのプロセスや理由などを、映像でわかりやすく紹介しています。



■はぴeライフ実感スタジオ（体験ラボ）

IHクッキングヒーターやエコキュート、電気床暖房などに、実際に触れて、体験いただけるコーナーです。それぞれの電化機器のメリットなどをわかりやすく紹介しています。

■はぴeキッチン

IHクッキングヒーターを使った体験クッキングを開催。各メーカーの最新設備を設置し、講師がお料理を指導します。クッキングを楽しみながら電化機器の機能や快適性などを実感いただけます。



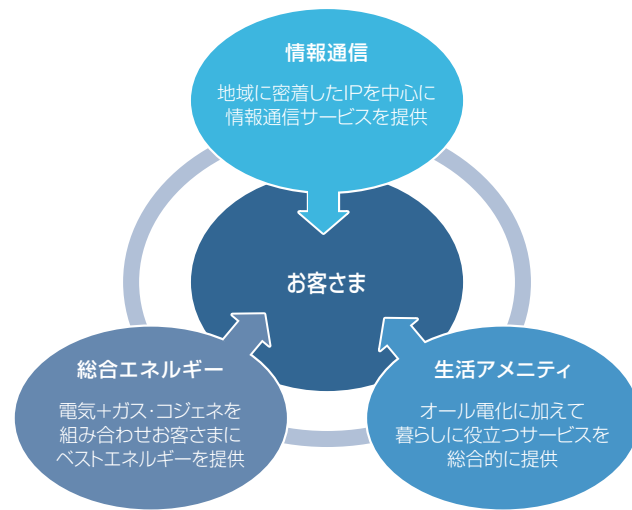
「はぴeライフスクエア」では、今後も「はぴeキッチン」を中心に、さまざまな催しを開催し、より多くのみなさまにオール電化を体感していただきたいと考えています。

グループ一体となったお客さま価値の創造

関西電力グループは、電気にとどまらず、お客さまの暮らしやビジネスを支えるさまざまな魅力ある商品・サービスを安全かつ確実にお届けすることでお客さまにご満足いただき、グループ全体で持続的に成長していくことをめざしています。

総合生活基盤産業として お客さまの暮らしやビジネスをサポート

当社グループは、お客さまの暮らしやビジネスの場に、電気さまざまな付加価値サービスを組み合わせ提供する「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分野を中心に事業を展開しています。



総合エネルギー分野での取組み

お客さまに最適なエネルギーをご提供するため、電気に加えてガスや蒸気、コージェネレーション用燃料(石油)を供給しています。ご提供に際しては、お客さまに安心してご利用いただけるよう、体制の整備や従業員の定期的な教育・訓練を実施し、体制を強化しています。

また、関電ガス・アンド・コージェネレーション(株)では、お客さま側の発電設備(オンサイト発電装置)などの各種機器について、稼働状況に応じた定期点検を行うとともに、遠隔監視システムによる24時間運転監視を続け、関西電力とも連携をとり、万一、異常が発生したときには迅速に対応できるよう体制を十分に整えています。



ガス事業法にもとづくお客さま設備の保守

情報通信分野での取組み

当社グループの情報通信事業の中核を担うのが、(株)ケイ・オプティコムです。同社は関西一円に広がる独自の光ファイバーネットワークを通じて、個人のお客さまには「eo光」ブランドでトリプルプレイサービス(インターネット・電話・テレビ)を、法人のお客さまには、品質と安心をお約束する「ビジネス光」ブランドでネットワークやソリューションサービスをご提供しています。

■ 24時間体制の集中監視

お客さまに、いつでも安定したサービスをご利用いただけるよう、同社は機器トラブルが生じた場合、予備の装置に切り替わるようシステムの構築を図っています。さらに、システムは24時間体制で集中監視し、サービスに支障が生じた場合は、ただちに遠隔での復旧操作や現場作業に出動できるよう体制を整えています。



サービスオペレーションセンターでの24時間監視

■ 障害発生を抑制

これまで発生した大規模な電話サービス障害を教訓として、「障害発生抑制」を第一に取り組んでいますが、万一障害が発生した場合に備えて、「影響範囲の極小化」と「迅速な復旧」に向けて設備面・運用面での強化に加え、お客さまへ早期に情報提供できるための取組みを継続して行っています。

今後も光ファイバーサービスの品質向上に取り組むことはもちろん、「お客さま満足向上をめざしたCS活動の推進」を積極的に進め、お客さまにとって「いちばん近い“光”」となるよう、サービスの充実に努めます。

従業員の声

サービスオペレーションセンターは、お客さまの「もしネットワークが使えなくなったら」という不安の解消に日夜取り組んでいます。24時間365日体制で、各サービスのネットワークを監視し、お客さまに少しでも安心してご利用いただけるよう、保全担当者との連携も緊密に保っています。



(株)ケイ・オプティコム 通信サービス技術本部
サービスオペレーションセンター運用チーム
当直課長 中本 宏義

生活アメニティ分野での取組み

当社グループは、オール電化住宅を中心とした不動産開発やお客さまの豊かな暮らしをサポートするさまざまな生活関連サービスをお届けすることで、お客さまのご満足を高めていくことをめざしています。

その一つである(株)関電セキュリティ・オブ・ソサイエティ(関電SOS)のホームセキュリティサービスは、光ファイバー網を駆使した先進の通信技術を活用し、1軒1軒のご家庭に応じたオーダーメイドのセキュリティプランをご提案し、お客さまの暮らしの安全をお守りしています。

万一、お客さまのお宅に不審者が侵入し、センサーが異常を検知した場合は、監視センターへ信号が送信され、ただちに提携先の警備保障会社から警備員が駆けつけるシステムを採用しています。また、通信回線は不通時に備えて二重化にし万全を期しています。

このように同社は、24時間365日、いつでも信頼性が高く安定したセキュリティサービスをご提供しています。



監視センターでは24時間365日、お客さまのセキュリティをモニタリング

従業員の声

お客さまから信頼され、より安心・より快適なサービスをお届けするために、提携する警備会社と一体となった品質改善WG(ワーキング・グループ)活動を定着させ、お客さま満足向上にむけて全力で取り組んでいます。

(株)関電セキュリティ・オブ・ソサイエティ
営業部 営業管理グループ
課長 原 吉平



～お客さま満足向上にむけて～

関西電力グループ各社では、お客さま満足向上にむけて、お客さまの声を活用しサービスの改善に役立てています。例えば(株)ケイ・オプティコムでは、「eo」というブランドで、関西の60万件を超えるお客さまに通信サービスをご利用いただいております。コールセンターにてお客さまからの電話でのさまざまなお問い合わせに対応しています。内容は、新規お申込みから、工事期間、機器の設定・使用方法に関するものなど、件数も非常に多く、内容も多岐にわたります。これらのお問い合わせに、親切・的確に対応できるように、適宜、マニュアルの充実やオペレーターの教育を行っています。また、そこで得られたお客さまからの貴重なご要望やご意見を、集約・分析し、サービスの改善に役立てています。

トータルソリューションサービスの展開

当社グループは、暮らしやビジネスの場において、お客さまのご要望やライフスタイルにあわせてさまざまなグループサービスを組み合わせ、トータルソリューションとしてより価値の高い商品やサービスをご提供しています。

とりわけ住宅分野では、オール電化に光ファイバーインターネットとホームセキュリティを組み合わせ提案に注力し、安全・快適なお客さまの暮らしをサポートしています。

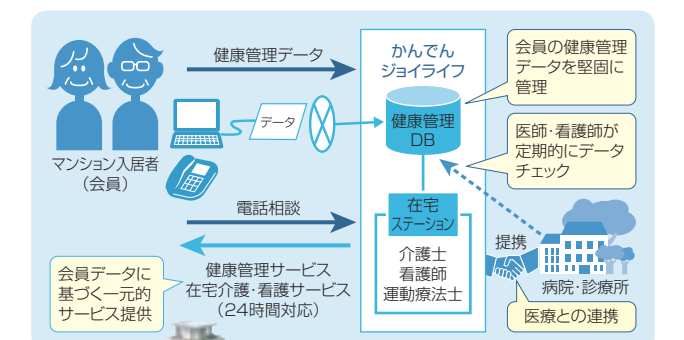
●オール電化を中心にグループサービスを提供



■ 大規模集合住宅におけるさらなる取組み

例えば、「桃坂コンフォガーデン(2007年9月 入居開始予定)」においては、「医療連携および生活サービスのネットワークで都心生活を支える街づくり」といったコンセプトのもと、上記の3サービスに加えて医療、介護と連携した新サービスもご提供しています。

●新サービスの概要



桃坂コンフォガーデン
完成予想図

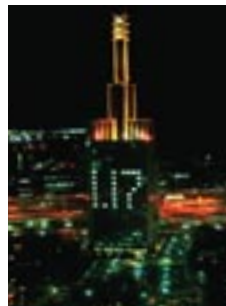
■ 戸建住宅におけるさらなる取組み

大規模住宅の開発において、街のコンセプトづくりから参画し、各戸にオール電化、光ファイバーサービス(インターネット、電話、テレビ)、ホームセキュリティを標準装備するとともに開発エリア内に警備員の待機所も設置する「セキュリティタウン構想」の実現を図っています。

安全な社会と豊かな暮らしを守るために —— 阪神・淡路大震災から学ぶ使命・責任 ——

1995年1月17日午前5時46分。観測史上初の震度7を記録し、戦後最大とも言える被害をもたらした兵庫県南部地震——阪神・淡路大震災。電力の復旧活動は困難を極めました。みなさまの生活を支えるライフラインである電気事業に携わるものとしての使命・責任を果たしていく中で、私たちは多くのことを学び、今では決して忘れることのできない貴重な財産となっています。あれから10年以上の歳月が経ちましたが、その間にも全国各地で地震をはじめとした災害が度々発生しています。

安全に安心して暮らせる社会を守るために、電気が果たす役割は、ますます大きくなっています。私たちは、これまでの取り組みをもう一度振り返り、1月17日を忘れない、風化させない、という強い意志を、後世に継承していきたいと考えています。



阪神・淡路大震災1.17のつどい
(神戸関電ビルのライトアップ)

地震発生から電力復旧まで

阪神地域を襲った震度7の激震は、尊い人命を奪い、街をなぎ倒し、都市機能を支えるライフラインを壊滅させました。この地震により電力設備も深刻な被害を受け、地震発生直後は約260万軒にもおよび停電が発生しました。

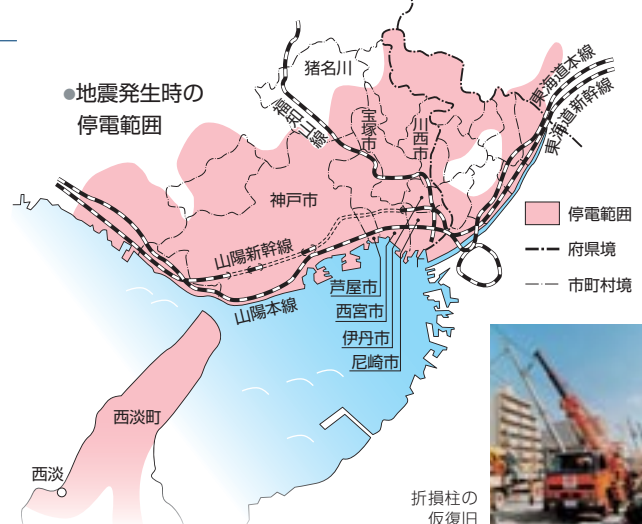
電力設備の被害に加え、水道・ガスなどのライフラインや、鉄道・道路などの交通手段が、いずれも大きな被害を受け、復旧活動は困難を極めました。当社は、ただちに「非常災害対策本部」を設置し、被害状況の把握に努めるとともに、全社を挙げて復旧体制を確立しました。



倒壊したビル



復旧部隊のミーティング



一刻も早く、お客さまへ電気を安全にお届けするため、当社従業員は昼夜を徹して取り組みました。

さらに、他電力会社、協力会社からの応援も得て、総勢6,000人余りの復旧要員を動員し、地震発生から6日後の1月23日に応急送電を完了することができました。

阪神・淡路大震災の復旧作業を経験して

地震発生後家族の無事を確認して、自宅から当時勤務していた兵庫営業所に向かう道中、あたり一面家屋やマンションが倒壊し、その隙間から着の身着のまま避難する人々や途轍もない火柱や黒煙が空を焦がしているのを目の当たりにして、茫然自失の状態でした。

所員、協力会社、他電力の応援者が次々と集結し、刻々と管内の被害状況が報告されましたが、配電設備は壊滅状態でした。

早速、病院、避難所への応急送電、配電設備の応急復旧、食料・飲料水確保などの体制が敷かれ、職場は一気に戦場と化しました。

早朝、ビタミン剤や風邪薬を投与してもらい現場出勤する人も日に日に増えていきましたが、壊滅した街で不安な思いをしている人達に早く電気を送りたいという思いから皆が疲れを忘れていたと思います。

毎夜開かれる非常災害対策会議で報告される応急

復旧活動は、困難を極める局面が多々ありましたが、いかなる局面でも心の支えとなったのは、立場を越えた仲間であり、チームワークでした。応急送電の準備が整い、薄暗い避難所である体育館に「点灯!」の合図で明かりが灯った瞬間、「うおー」という歓声と拍手に包まれ、全身に鳥肌が立ったことは、今でも忘れられません。

何よりも地震発生から6日後に応急送電を完了することができたのは、所員、協力会社、他電力からの応援のみならず一人ひとりが心をつなげて「一刻も早く神戸の街に明かりを灯す」という強い使命感と揺ぎ無いチームワークが成しえた偉業であり、今後もこの経験を貴重な財産として業務を通じて継承していきたいと思えます。

御坊発電所 副所長
(当時 兵庫営業所 庶務係長)
小谷 貴之



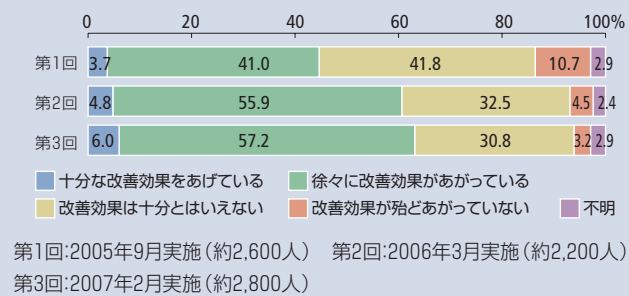
取組みへの評価

○当社初の石炭専航船を運行するなど、燃料調達安定性の強化をはじめ、安全を最優先とした業務運営をめざした、品質マネジメントシステムの実運用の開始や、電気事業固有の高度な専門技術・技能の維持・向上と継承にむけた体制の整備など、電力の安全・安定供給の基盤を強化しました。

○商品やサービス価値の向上にむけた、お客さまの声の活用や、お客さま対応の向上にむけた各所における自律的な活動の推進に取り組みました。

美浜発電所3号機事故再発防止対策に関する 協力会社へのアンケート結果

●安全を最優先とした定期検査工程策定についての効果



当社はメーカ・協力会社とコミュニケーションを図りながら安全最優先の考え方で、定期検査工程を計画・運用してきました。その結果、こうした取組みへの評価は肯定的な意見が増えています。

専門家の方のご意見

日本ヒューマンファクター研究所
品質保証研究室 室長 渡利 邦宏 氏



外国を旅行中、水道の水が飲めず改めて日本の水の有難さを知った人は少なくない。電力も極めて日常的な資源であるために、一般には電力会社はその安全かつ安定な供給のためにどのような努力をしているかに思いを及ぼすことは殆どない。

しかし一度事故が起こり大規模停電や周辺住民に不安を感じさせるような事態が発生すると、その社会への影響は計り知れないものがある。

関西電力は2004年の美浜発電所3号機事故以後、安全の確保を会社の第一の使命とし、29項目にわたる改善対策を実施している。もちろん安定供給への努力も絶え間なく行われているが、その為に制度や施設、設備の改善だけではなく、それらを運用する人間の意識、技術力、およびその伝承などの重要性に着目し、2007年度から「専門技術・技能者制度」を導入した。このような人間重視の考え方は特に重要なことである。

経営トップの強い意思表示に基づくこれらに対する取組みが進み、産業や一般消費者が安心して日常を送っている事は、それらの成果として大きく評価できる。

2007年度以降の方針

当社は、美浜発電所3号機事故の教訓と反省を決して忘れることなく、事業活動の根幹である安全確保を徹底していきます。特に、美浜発電所3号機事故の再発防止対策をはじめとした業務の改善に着実に取り組むとともに、安全確保の原動力となる従業員の技術力の維持向上に努めていきます。

また、お客さまに電力を安全かつ安定してお届けするため、原子力を基軸とした電源構成の最適化をはじめ、燃料の安定調達、高品質かつ効率的な流通システムの構築に努めていきます。

さらに、お客さまサービスの向上にむけては、お客さまからのご要望を積極的に収集・分析し、商品やサービス価値の向上に反映させていきます。さらに、グループ体となって、お客さまのくらしやビジネスの場にとけ込んだソリューション・サービスをお届けし、お客さま満足を高めていきます。

関西電力株式会社
執行役員
企画室長
岩根 茂樹

