

ステークホルダーのみなさまとのコミュニケーション

当社グループは、お客さまからのご意見をいただいたり、また、当社の思いや考えをお伝えする機会を積極的に設けています。また、各種刊行物やインターネットなどさまざまな広報媒体を活用した情報発信をおこなっています。

各事業所におけるコミュニケーション

当社の事業活動をご理解いただき、お客さまから頂戴したご意見を事業活動の改善につなげる——。そのため、各事業所は、地域のみなさまとのコミュニケーションを積極的に図っています。

支店や支社では「エネルギー懇話会」を、営業所では「サービス懇話会」を設け、それぞれが地域の有識者やオピニオンリーダーの方々に、当社の事業活動についてご理解を深めていただくとともに、当社の事業活動全般に関するご意見やご要望を頂戴しています。



地域のみなさまとのコミュニケーション活動



変電所で作業見学会を開催（エネルギー懇話会）

PR施設の設置

地域のみなさまに、当社の事業活動や電気事業への取組みについてご理解いただくとともに、地域社会とのコミュニケーションを深めるため、発電所などにPR施設を設け、広く一般の方々にご利用いただいています。

現在は、和歌山県、御坊市と協力し、新エネルギーの研究・普及促進を目的とした「日高港新エネルギーパーク（EEパーク）」の公園内に新たなPR施設の建設を進めています（2007年10月 開園予定）。



日高港新エネルギーパーク

各種刊行物やメールマガジンによる情報発信

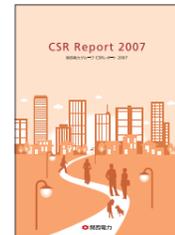
関西電力グループの事業活動をお客さまにより広く、また、より深くご理解いただくため、刊行物などを活かした情報発信を展開しています。

くらしや地域にまつわるトピックスに加え、当社事業を紹介する、PR誌「わっと」を定期発行しているほか、オピニオンリーダー向けのメールマガジン「時代を解くキーワード・Insight」の配信も行っています。また、本誌「CSRレポート」では、当社の事業活動とCSR推進活動への取組みを簡潔に解説し、みなさまのご理解を深めるコミュニケーションツールとして活用しています。

なお、アンケートを実施し、読者の方々のご意見を事業活動やCSRの取組みの改善に活かしています。



「わっと」（年4回発行）



「関西電力グループCSRレポート」（年1回発行）



「関西電力グループの環境への取組み」（年1回発行）

インターネットでコミュニケーション

迅速で正確な情報公開をめざし、当社は記者会見の内容のほか、当社のメッセージや各種情報をホームページでお伝えしています。

また、2002年に発足したインターネット会員倶楽部「かんでんe-Patio」（会員数 約35,000名）では、メールマガジンとホームページで情報を発信しています。

いずれも、電子メールによるお問い合わせ窓口を設置し、双方向コミュニケーションを積極的に進めています。



「かんでんe-Patio」（随時更新）

「かんでんe-Patio」
<http://www.fururu.net/e-patio/>

報道機関への情報提供

テレビや新聞の当社に対する情報は、お客さまの当社に対する理解やイメージを大きく左右します。当社では定例社長会見をはじめ、報道機関への情報提供を積極的に実施するとともに、報道機関からの取材にも迅速的確に対応し、正確な情報開示・伝達を行っています。



記者会見

社内コミュニケーションの推進

経営情報を共有・理解し、従業員と経営層が一体となって業務を遂行できるよう、社内コミュニケーションの活性化に努めています。

社内ポータルサイトを通じた即時性の高い情報発信のほか、社内報「関西電力新聞」を毎月発行。経営情報を従業員一人ひとりに確実に伝達するとともに、特に重要な情報については、臨時号や毎月の特集として解説内容を掲載しています。さらに発行後はアンケートを実施し、従業員にとって役立つものになるよう随時、見直しを図っています。

特に重要な情報や緊急性のある事項については、臨時社内テレビで社長メッセージなどを放送しています。



「関西電力新聞」（月1回発行）

お客さまの声を全社で共有

毎日の業務に取り組むなかで、また、地域のみなさまとの交流の場で、当社の事業活動に関するさまざまなご意見やご要望をいただきます。その一つひとつを大切に、事業改善に役立てるため、当社は広聴システム「ダンボの声」を運用しています。「ダンボの声」に集まったご意見は、業務所管部門に伝えるだけでなく、経営層を含め全社で共有し、内容別に整理して活用しています。

株主・投資家の方々への情報発信

当社は、投資家のみなさまに公平で迅速な情報開示に努めています。国内や海外の機関投資家、個人投資家、公共団体など、多岐にわたる投資家のみなさまに対し、さまざまな方法で情報を提供しています。



2005年度決算の会社説明会を開催（2006年5月10日）

■ 会社説明会・投資家訪問

社長による「会社説明会」や、社長を含めた役員による国内外の「投資家訪問」を定期的実施し、経営者自らが積極的に投資家のみなさまとの対話を広げるなど、双方向コミュニケーションの活性化を図っています。

■ IRツールでの情報開示

株主・投資家のみなさまに対して、当社事業の概要や、経営目標、財務データなどを提供する冊子を作成し、ホームページにも掲載しています。



「カンパニープロフィール」（当社の事業案内・年1回発行）



「アニュアルレポート」（年次報告書・年1回発行）



「ファクトブック」（会社概要や関連市場動向などを客観的に記載・年1回発行）



「かんでんだより」（株主さま向け会報誌・年2回発行）



「当社サイト」（企業情報／IR・随時更新）

「株主・投資家の皆さま（IR情報）」
<http://www.kepco.co.jp/ir/>

原子力発電への理解を促進

当社がお客さまにお届けする電気の約半分は、原子力発電によるものです。また、原子力は発電時にCO₂を排出しない環境にやさしいエネルギーです。これからの暮らしを支える電気をつくるのに欠かすことのできない原子力について、当社は社会的な信頼の確保が重要と考え、みなさまに原子力に対する理解を深めていただけるよう、さまざまな活動を進めています。

■ 電気の生産地と消費地の交流会

電気の生産地である福井県の女性による「福井県女性エネの会」と、大阪など消費地の女性による「エレの会」の交流会に、当社従業員が参加するなどの協力をし、原子力や今後のエネルギー問題について互いに理解を深めています。



かんでん子どもサミット

また、電気の生産地と消費地の子どもたちが、体験学習や発電所見学などを通じて、電気だけでなくお互いの地域についても学びあう「かんでん子どもサミット」を開催しています。

■ 原子力施設見学会

お客さまの原子力発電への理解を深めていただくため、お客さまに電気の生産地にお越しいただき、発電所など原子力関連施設をご見学いただいています。2006年度は約2万4,000人の方にご参加いただきました。なお、見学会についての詳細は最寄りの当社営業所にお問い合わせください。



原子力研修センターの見学会

■ 次世代への伝達「出前教室」を実施

将来を担う子どもたちに、エネルギーの大切さを伝えるため、当社従業員が小中学校等に出向き、エネルギーや環境の「出前教室」を実施しています。「出前教室」では、実験や体験を通じて、楽しくエネルギーについて学んでもらえるよう、各事業所が工夫を凝らしており、2006年度は、全社で約900回の「出前教室」を実施し、約3万8,000人の子どもたちが参加しました。

環境コミュニケーションを展開

地域のみなさまとともに、地球環境問題について考え、当社の環境保全活動をより一層ご理解いただくため、さまざまなステークホルダーの方々との環境コミュニケーションを実施しています。

■ 環境教育冊子の作成

これまでの環境コミュニケーション活動では、次世代層への環境教育の重要性について多くのご意見をいただきました。そこで、2006年度は小学校高学年を対象にした環境教育冊子を作成しました。

『未来からきた手紙』は、地球温暖化問題についてわかりやすく説明し、『おうちである物で試して学ぼう環境もんだい』は、環境問題への関心を高めることを目的に簡単な実験を集めています。

また、それぞれ保護者用冊子、教師用ガイドを制作し、より効果的に活用いただけるよう、それぞれの構成に配慮しました。



『未来からきた手紙』(左)は子供用と保護者用、『おうちである物で試して学ぼう環境もんだい』は生徒用と教師用のそれぞれ2冊ずつを制作

■ 座談会の実施

地域のみなさまのご意見を直接お聞きする機会として、2007年3月、当社が運営するインターネット会員倶楽部「かんでんe-Patio」の会員の方々、環境問題をテーマにした座談会を開催しました。

今後も、さまざまなご意見をいただきながら、より一層お客さまの目線に合わせた環境コミュニケーション活動を進めていきます。



座談会のようす

取組みへの評価

適時的確な情報発信とコミュニケーションの推進

○美浜発電所3号機事故再発防止対策の取組み状況をお知らせするなど、当社の事業活動を社会のみなさまに広くお伝えしました。
さらに2006年度は「会社と従業員の顔」が見える双方向コミュニケーションが一層重要だと考え、オピニオンリーダーなど地域のみなさまとの直接お会いする活動を進めるとともに、2007年度方針に具体的取組みを掲げるよう検討しました。

エネルギーに対する理解促進

○2006年度は、出前教室に約3万8,000人、原子力施設見学会に約2万4,000人参加いただくなど、エネルギーへの理解促進活動を積極的に実施。「原子力への理解につながった」といった参加者からの声もいただきました。
また、エネルギー教育では、子どもたちにとってよりわかりやすく興味をもつことができる授業にするため、授業内容やツールを改善するなど、みなさまのご意見を事業活動の改善に役立てました。

■ 社外の方からの主なご意見

- 「発電設備にかかる点検報告書の提出について」報道発表
 - 発表内容に対して、まだ何か隠しているから納得できない。
 - 再発防止の具体策および進捗状況を知らせてほしい。(再発防止対策は2007年4月6日に発表済)
- 原子力施設見学会に参加された方
 - 電力が必要不可欠な社会において、需要者と供給者の双方が、原子力の必要性・安全性についての理解を生むための相互交流が重要だと感じた。
 - 原子力研修センターを見学し、原子力発電の安全性や発電のしくみが理解できた。また、情報公開の姿勢、事故を風化させない取組みや熱心な説明に共感を覚えた。
- 出前教室に対する教育委員会の方
 - 生徒たちが、身近な電気、環境問題について説明を受け、実際の発電所を見学することで、電気の大切さが実感できるのはいい取組みだと思う。

■ 専門家の方のご意見

コミュニケーション・コンサルタント
株式会社ユニカルインターナショナル
チーフトレーナー 川村 秀樹 氏



トレーサビリティ(Traceability)という言葉を目にするようになりました。起源を遡ることができるという意味です。コーヒー豆を例にしますと、生産地、処理方法、そして流通経路等に関する情報を開示することです。近い将来、電力についてもトレーサビリティが求められるようになるかも知れません。「どのような資源を使い、どのような方法で発電され、そして、どのような経路で配電されているのか、さらに、その過程において環境を損なっていないのか」といった説明が求められるわけです。

顧客に信頼され、選択されるためには、顧客一人ひとりが求める情報にきめ細かく対応することが必要となります。マスコミを通じた発表、ホームページを使った情報開示だけではなく、各社員が顧客の顔を見ながら、自社の活動について説明をして、理解を得る努力が不可欠です。コミュニケーションとは、本来、社長だけが背負う責任ではなく、社員一人ひとりの現場対応の積み重ねのはずです。「社員が会社の顔である」と意識し、さらなるコミュニケーション活動を推進していただくよう期待しています。

2007年度以降の方針

当社は、事業運営における公正さを確保し、社会に対する説明責任を誠実に果たしていくために、迅速・正確な情報公開を基本姿勢に事業活動を行っています。

また、社会のみなさまとのコミュニケーション活動でいただいたご意見・ご要望に的確に対応するとともに、業務改善に活用し、事業運営の充実につなげています。

ただ、2006年度は、発電設備に係るデータ改ざんや必要な手順の不備など不適切な取り扱いが判明し、社会のみなさまからの信頼を損なうこととなりました。今後は、再発防止対策を確実に実施し、その取組み状況を適時お知らせすることで、社会のみなさまからの信頼を賜ることができるよう努めていきます。

今後とも、原子力および当社への信頼回復および理解促進、そして社会のみなさまに選んでいただける企業グループをめざし、ホームページやPR誌、報道機関を通じた発表だけでなく、従業員一人ひとりの顔が見える「フェイス トゥ フェイスのコミュニケーション活動」に積極的に取り組んでいきます。



関西電力株式会社
執行役員
地域共生・広報室長
川邊 辰也