



### お客さまニーズの多様化を受けて

# エネルギーと暮らしのベストパートナーを目指し、グループ一体となって、高品質なサービスをお届けします

### 電気に当社グループならではの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、低炭素社会への流れが加速する中で、

省エネルギー・省CO<sub>2</sub>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、少子高齢化社会の到来により、豊かで安心かつ快適な暮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、低炭素社会における「エネルギーと暮らしのベストパートナー」に挑戦していきます。

こうした取り組みにより、お客さまのご満足を高め、当社の電気を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

お客さまの住生活の向上に貢献するべく、オール電化のご提案などを通じて、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きまなうオール電化住宅の普及促進に取り組んでいます。

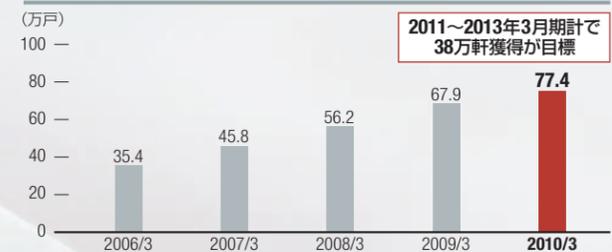
国内の電力会社で初めて、オール電化向けのお得な電気料金メニュー「はぴeプラン」や、「はびeプラン」をご契約頂いたお客さまを対象としたポイントサービス「はぴeポイントクラブ」を開始したのもその一つ。その他にも、オール電化に関する様々な情報を発信している専用Webサイト「でんかライフ.com」や電化体験施設「はぴライフスクエア」の充実、実際に電化機器の販売・施工を行っている販売店や工務店など社外パートナーとの連携強化も図っています。また、再生可能エネルギーとして認められた「空気熱」を有効活用する高効率な電気給湯機「エコキュート」は、消費者の環境意識の高まりを受けて、ますます注目が高まっており、当社もその普及促進に積極的に取り組んでいます。

さらに、最近では、オール電化と親和性の高い太陽光発電、電気自動車等の商品・サービスをプラスする「オール電化+（プラス）」をコンセプトとした提案活動により、より高い付加価値のご提供を開始しています。

こうした取り組みの結果、2010年3月には、当社管内のオール電化住宅は77万戸を超えるまでに普及しており、引き続き、2011～2013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ングな目標を掲げて取り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、光ファイバーを通じた情報通信関連サービスやホームセキュリティなどの暮らしに関連したサービス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・快適な暮らしの実現をサポートしていきます。

### ■ オール電化住宅戸数の推移



注：当社調べによる、関西電力管内の実績。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

お客さまのビジネスの発展に貢献するべく、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て、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CO<sub>2</sub>・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CO<sub>2</sub>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、環境性と経済性を両立できる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。



エネルギー診断

### 企業誘致のためのプロモーション活動を展開しています

近年、大阪湾岸では、薄型テレビのパネル工場が集積や太陽電池、リチウムイオン電池といった、環境・エネルギー分野における投資が加速しており、「パネルベイ」や「グリーンベイ」と呼ばれるまでになっています。

当社は、関西地域の自治体や経済団体と連携しながら、新たな投資をお考えのお客さまの情報収集のお手伝いを行うなど、お客さまのニーズにお応えする進出支援活動に取り組み、地域の活性化に努めてまいります。

# I 電気を中心に魅力あるグループサービスを組み合わせた トータルソリューションを展開し、 電気の利用促進と収益の拡大を目指します

## 総合エネルギー事業

様々なエネルギーを総合的に提供し、  
お客様の最適なエネルギー利用を実現します

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、お客様の「省エネ・省コスト・省CO<sub>2</sub>」に対するニーズは高まっています。そうした中、当社グループは、電気のみならず、お客様に最適なソリューションを提供し、最適なエネルギー利用を実現することにより、「エネルギーのベストパートナー」として、総合エネルギー事業の成長を目指しています。

そのために、当社グループは、受変電・ボイラ・空調設備といったお客様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」を中心に、ESCOサービス、エネルギー診断、エネルギー管理支援、エネルギーマネジメントシステム(EMS)の提供などによる「エネルギーマネジメントサービス」、ガス・LNGなどの「エネルギー販売」等により、お客様のエネルギー利用に関するあらゆるニーズに対し、最適なソリューションの提供に取り組んでいます。その結果、「ユーティリティサービス」は、工場などの産業分野だけでなく、オフィスビルや病院など様々な分野で、ご採用をいただいています。

また、新エネルギー・環境ビジネスの分野においては、太陽光発電、風力発電、バイオマス燃料供給などを、当社グループ自ら開発・導入に取り組み、社会の低炭素化ニーズに最大限お応えしていきます。

お客様のユーティリティ設備  
全般にわたるお手伝い  
ユーティリティ設備に関して、設計・  
施工から運転・保守・運用管理までの  
全部または一部をお客様のニーズ  
に応じて一括して提供するサービス

ユーティリティ  
サービス

エネルギー  
ソリューション

お客様に最適なエネルギー  
ソリューションをご提供  
・エネルギー診断  
・最適エネルギーシステムの提案  
・エネルギー管理支援  
・エネルギーマネジメントシステム  
(EMS)の提供

エネルギー販売

お客様にエネルギーを  
安定的にお届け  
・ガス・LNG販売、コジェネ向け燃料油販売  
・オンサイトエネルギー供給(電気・蒸気)

## 情報通信事業

暮らしやビジネスに密着した魅力あるサービスをご提案します

情報通信事業では、関西一円に構築した光ファイバー網を活用し、FTTHを中心にお客様のニーズを先取りする幅広いメニューを取り揃えることでお客様満足の一層の向上と収益の拡大を図り、電気事業に次ぐ第二の収益の柱とするべく事業活動に取り組んでいます。

ご家庭のお客様には、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しております。

また、2008年より提供しているモバイルブロードバンドサービス「eoモバイル<sup>※1</sup>」のラインナップに2010年3月から公衆無線LANを加え、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。その結果、複数の顧客満足度調査で全国No.1の高い評価をいただき、さらには、FTTH契約回線数は、2010年3月に百万件を突破しました。今後、一層のサービス向上と販売強化を図り、加入者数拡大を進めていきます。

また、法人のお客様については、「BUSINESS光」ブランドのもと、高速インターネット、イーサ専用線<sup>※2</sup>、VPNサービス<sup>※3</sup>、モバイル通信、光電話などの各種サービスをラインアップし、お客様の様々なニーズに幅広く対応しています。さらには、



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、お客様のビジネスの発展に貢献しています。

今後とも、関西一円に構築した光ファイバーネットワークのさらなる充実と、これにシームレスに接続するモバイルネットワークを基盤に、暮らしやビジネスに密着した魅力あるサービスをご提供していきます。

<sup>※1</sup> 関西一円に展開する独自の「公衆無線LANサービス」や最大21Mbpsの「3Gサービス」などをラインナップするモバイルブロードバンドサービス。  
<sup>※2</sup> 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。  
<sup>※3</sup> 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。

## FTTH契約回線数の推移



## 生活アメニティ事業

お客様の「暮らしのベストパートナー」を目指して、  
安全安心、快適便利な暮らしをご提案します

生活アメニティ事業は、オール電化住宅をベースに、安全安心・快適便利な暮らしのお役に立つ様々なサービスを提供し、お客様の満足を得て信頼をいただくことで、当社グループとお客様の接点を強化し、電気をはじめとするグループサービスの利用拡大につなげていくことをねらいとしています。

具体的には、長期成長戦略に掲げた「暮らしのベストパートナー」となることを目指して、生活関連サービスならびに住宅関連サービスの充実を図っています。

## 生活関連サービス

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、お客様の暮らしに密着したサービスを提供しています。2010年5月には、日常の身近な場面でおお客様の暮らしのお手伝いをする、家事代行事業もサービスラインナップに加えしました。

少子高齢化などの社会情勢の変化に伴い、今後ますます多様化、高度化するお客様ニーズにお応えするため、ライフスタイル・ライフステージに応じてお客様の身近なところで安全安心・快適便利な暮らしを支えるサービスメニューの充実を図るとともに、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。

## 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、高品質の住宅やビルを提供しています。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合わせて提供し、快適な住まいづくりをサポートしています。2009年12月には、MID都市開発(株)を子会社化し、低炭素社会にふさわしい省CO<sub>2</sub>のマンション・ビルの供給拠点の構築・強化とトータルソリューションサービスの拡大に取り組まれました。

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



関電不動産の開発物件  
「エルグレース神戸三宮 タワーステージ」