

# 1 商品・サービスの安全かつ安定的なお届け

## Plan ▶▶ 2012年度 基本方針

- 安全を最優先に電力の安全・安定供給に全力で取り組んでいきます。
- 原子力発電所の安全・安定運転には、可能な限りの安全対策をおこない、新情報が得られ次第、迅速かつ的確に必要な対策を実施します。
- グループ一体となったトータルソリューションを提供し、お客さまの多様なニーズに対応し、お客さま満足の一層の向上に努めます。

## Do ▶▶

### ライフライン事業者としての使命と責任

当社グループ最大の使命である安全・安定供給を完遂するために、安全最優先のもと当社グループの総力を挙げ、電力需給の安定化に努めました。

#### 大量のクラゲと格闘する発電所

##### ■取水口設備の補修など万策を尽くす

2012年の夏は、各地の海でクラゲが大量に来襲し、4月後半から8月中旬までの長期間にわたって発電設備に影響を及ぼしました。発電所の取水口が塞がることで海水の十分な取水がむずかしくなり、やむをえず、出力制限をおこなうなど、影響がでました。

例年の3~4倍という大量発生は、これまでの経験を上回る量でしたが、当社は協力会社と連携を図り、影響を最小限に食い止めるため、休日夜間を問わず、クラゲ防止網や取水口設備の補修、クラゲ処理装置の連続運転、仮設クラゲ貯槽の確保、構外クラゲ処理先の確保などに全力を注ぎ、電力の供給力確保に努めました。



クラゲの侵入を防ぐ網

##### ■クラゲ防止網を強化し固定ブロックを大型化

2013年度はクラゲ対策を強化しています。具体的には、クラゲの侵入を防止する網は、網目を細かくしたり、網を太くして強度を高めるとともに、前年に損傷した網を新品に交換するなどして、確実な侵入防止に努めています。また、この防止網を海底でよりしっかりと固定するため、アンカーブロックを大型化しました。加えて、可搬式の専用ポンプを設置し、必要に応じてクラゲ防止網周辺のクラゲを強制的に貯槽に搬送することも計画しています。



クラゲ防止網を補修するダイバー

## Topics

### 電力の安定供給のため ばいじんを手作業で掻き出す



協力会社とともにホースで灰を吸い出す作業や固まった灰を手で掻き出す作業

石油を燃料とする御坊発電所では、2012年初冬、高出力で長期間の連続運転をおこなう状況が続く、電気集じん器<sup>※1</sup>から定期的にすや灰などのばいじんが輸送される灰処理装置の部品消耗や、気温低下によって、電気集じん器にばいじんが大量に溜まり、一部が石のように固まってしまう現象が発生しました。電力供給に支障を来さないよう、当社と協力会社が一致協力し、これらのばいじんを手作業で排出し袋詰めしました。ばいじんが巻き上がる過酷な環境のなか、防保護具を着用して作業を続け、5日間で約100トンもの灰を取り除きました。

電気集じん器のホッパー<sup>※2</sup>から出る灰は、長靴が変形するほど高温になっています。これらを手で掻き出す作業は困難を極めましたが、電力の安全・安定供給のために、安全最優先で必死になって取り組みました。これからもしっかりとメンテナンスをおこなっていきたくと思います。

御坊発電所 保修課  
川津 博 (左)  
隣りは協力会社である  
関西重工業の尾崎 善都氏



※1 電気集じん器：排ガス中のばいじんを静電気で引付け除去する装置。  
※2 ホッパー：電気集じん器下部に設置され、捕集したばいじんを貯蔵する槽。

### 京都大雨被害からの復旧

2012年8月13日から14日にかけて近畿地方を襲った集中豪雨は、各地に被害をもたらしました。当社設備も京都府南部を中心に甚大な被害を受け、約2万8,000軒ものお客さまが停電しました。

#### ■グループの総力を結集し停電を解消

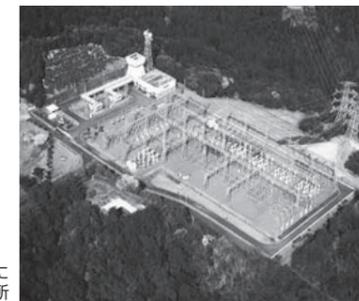
土砂崩れにより道路が寸断されたため、車両での通行が困難なところは、作業現場まで道なき道を人力で資材を運搬するなど、配電設備の復旧作業は困難を極めました。しかし、陸の孤島になった地域へ一刻も早く電気を届けるために、送電部門の協力を得てヘリコプター巡視を実施しました。また、林道など地元の道を熟知する協力会社と連携し、発電機車を最短ルートで運搬することができました。このように部門や会社の枠を超えて関西電力グループが総力を結集。発生からわずか5日間という短期間ですべての停電を解消することができました。



土砂崩れによる被害

#### ■喜撰山水力発電を早期復旧

揚水発電所の喜撰山水力発電所も被害を受けました。土砂崩れにより道路が寸断されるなか、2時間ほど歩いて発電所や導水路に向かい、早期復旧に向けた対応に努めました。また、道路が復旧するまでの間は、発電所に従業員が夜間待機し、発生した設備トラブルについて早期に対応することで、夏季の電力供給力の確保に貢献しました。



夜間の電気で揚水して昼間に発電する喜撰山水力発電所

### 地中送電線の巡視・点検

大阪南電力所にある地中送電線では、火力発電所でつくられた大量の電気を送るために、電力ケーブルを水で冷やしています。この装置に不具合が発生すると、電気の送れる量が少なくなります。需給のひっ迫によって火力発電所の稼働率が高くなり、地中送電線の重要性が高まるなか、この設備の巡視・点検を確実におこなうとともに、万が一の

事故に備えた事故復旧方法の事前検討や訓練・教育を実施することにより、電気を確実に届けられるよう取り組んでいます。



南港火力線洞道  
(上が水冷管、下が電力ケーブル)

### 厳しい需給状況に応じた作業スケジュールの調整

2012年度は大飯原子力発電所が再稼動したものの、厳しい需給状況であることには変わりなく、火力発電所などの点検期間の短縮や延期などの作業見直しをはじめとし、需給安定に向けた取り組みをグループ一体となり実施しました。しかし、送電線や変圧器の補修作業などが当初の予定通りに進まず、作業計画の変更を迫られることもありました。こうした場合は、給電所が関係各所と情報共有を密にし、需給バランスの経済性を損ねることなく、電気の品質低下を極力抑え、さらに、安全な状況で作業できるよう、スケジュール調整に取り組みました。今後も、各所との連携を密にとり、より効率的な作業調整をおこないながら、安全・安定供給に努めてまいります。



基幹系統給電所

### 電力需給の安定化に向けた需要面での取り組み

当社は、供給力の確保に全力で取り組む一方、大規模な停電を回避するため、早期に需給状況を見極めたうえで、国や自治体のみならずと十分に連携し、需給状況に応じてお客さまや社会のみならず丁寧に説明をおこない、節電・省エネのご協力をお願いしています。

また、法人のお客さまに対しては、効果的・効率的なピーク抑制対策として、新たな需給調整契約メニューの設定や、負荷調整を働きかけピーク抑制を図るBEMSアグリゲーターとの協業活動などの取り組みを推進しています。加えて、ご家庭のお客さまに対しては、お客さまの省エネ意識の高まりや、幅広いニーズにお応えするため、省エネルギーコンサルティング活動や、インターネットを活用した電気ご使用状況の見える化サービス「はぴeみる電」(39、47ページ参照)のご紹介をおこなっています。

このように、お客さまや社会のみならずご協力をいただきながら、電力需給の安定化に努めています。

### 品質の高い電気をお届けするために

電力を安全かつ安定的にお届けするため、発電所とお客さまをつなぐ電力系統の確実な運用と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おり、その結果、2012年度における当社の電気は世界トップレベルの品質となりました。今後も事故を未然に防止し、万一事故が発生した場合は迅速に復旧できるように、新技術や新工法の開発・導入を推進していくとともに、高度経済成長期に建設した設備の高経年化にも計画的に対応していきます。また、社会のみならず、関西地域のさらなる発展に貢献します。

#### ■当社のお客さま1軒あたりの年間停電時間の推移



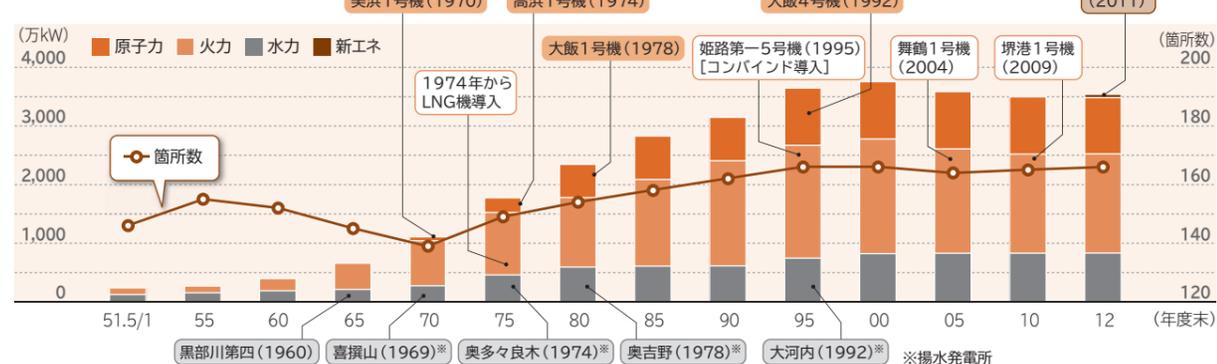
### 安全文化構築に向けてのたゆまぬ努力

安全は、すべての事業活動の根幹であり、社会から信頼をたまわる源であると考えています。また、すべての業務の品質向上や将来の成長のために欠かせないものであ

### 「S + 3 E」の観点を考慮した設備形成

当社は、お客さまに良質で低廉な電気を安定的にお届けするという使命を果たすため、安全確保（Safety）を大前提に、長期的なエネルギーセキュリティの確保（Energy Security）、経済性（Economy）、地球環境問題への対応（Environmental Conservation）の3つのEを加えた、「S+3E」の観点で、設備形成を総合的に勘案し、原子力発電、火力発電、水力発電、新エネルギーなどをバランスよく組み合わせています。

#### ■当社における電源設備構成の推移



り、当社はたゆまぬ努力によって、安全確保を最優先とする事業活動を継続し、その実績を積み重ねています。

協力会社をはじめ、当社グループ事業を支えるすべてのパートナーのみならず、日常的な双方向コミュニケーションを通じて、安全意識の共有や相互啓発、リスク低減活動を推進し、グループワイドでのより高いレベルのゆるぎない安全文化（関西電力安全文化圏）の構築に努めています。



協力会社のみならず、日頃の創意工夫を凝らした安全活動の功績を称えるため、安全報奨制度を設け、社長から表彰状を贈呈している

### 安全・安定供給を支える人材の育成

当社は、商品・サービスを安全かつ安定的にお届けするため、毎年、継続的に従業員の採用をおこなうとともに、体系的な訓練を継続して実施することで、専門性を備えた人材の育成を図っています。技術・技能の維持継承については、専門技術・技能者制度\*や個々人の技術力を把握するシステムの導入など、さまざまな取組みを推進することで、これまで蓄積してきた技術・技能をグループ全体で確実に伝承し、レベルアップを進めています。

※専門技術・技能者制度：第一線職場において、電気事業固有の高度な技術力・技能を有し、これを後進に伝承するにふさわしい熱意や指導力を備えた人材を「専門技術・技能者」として認定し、所属する職場において、技術・技能面で後進を指導し、育成する役割を担わせることで、電気事業固有の技術・技能を確実に維持継承するもの。認定者数は、2013年5月末現在で226名。



作業訓練の様子

### 大規模災害に備える

当社は、電力などの安定供給という使命のもと、地震をはじめ、台風、雪、豪雨、雷などの自然災害に対し、「災害に強い設備づくり」「早期復旧に向けた防災体制の確立」を基本として防災対策に取り組んでいます。

また、東日本大震災や、国が2013年3月に被害想定を発表した「南海トラフ巨大地震」を踏まえ、従来の想定を超える地震・津波に対しても対策を進めています。

#### ■災害に強い設備づくり

電力設備は、過去の災害で得た教訓をもとに、地震や津波、台風などの災害時にも重大な被害が生ずることのないよう設計されています。

また、電力系統は関西圏を網の目のように取り囲むネットワークが構築されており、万一、一部設備に支障が生じて、連系する別のルートから速やかに電気をお届けすることが可能です。

#### ■早期復旧に向けた取り組み

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被害が発生した場合は、状況に応じた防災体制を迅速に整え、社内外の情報収集・発信や復旧方針の決定などをおこない、復旧活動を進めます。

また、資機材などの確保や輸送手段の整備、情報連絡手段の確立などによって、災害時の早期復旧体制を整えています。

#### ■訓練による対策の検証とさらなる防災力の向上

国が被害想定を発表した「南海トラフ巨大地震」は、当社にとって最も大きな被害をもたらす自然災害であると考えており、「南海トラフ巨大地震」が発生し、当社の多くの事業所や電力設備が被害を受けるという想定のもとで、こうした緊急事態への対応能力を高めるため、ロールプレイング方式の訓練を実施しています。

訓練を通じて対応要員のスキル向上や、これまで取り組んできた対策の検証を図るとともに、情報共有のあり方やさらなる従業員の安全確保など、新たな課題を抽出し、その対策を検討・実施することで、大規模災害への備えを強化しています。



本店の防災訓練

#### ■災害復旧に係る関係各機関との連携

災害復旧に当たっては、自治体の災害対策本部会議に参加し、当社の復旧状況について情報提供をおこなうとともに、復旧活動の支障となる道路の優先復旧をお願いするなど、行政と連携し電力の早期復旧に全力を尽くしています。

加えて、道路寸断などにより、停電が長期化、孤立している地域の自治体へのポータブル発電機の貸出や、生活物資の支援などもおこない、地域の災害復旧に貢献しています。

また、「南海トラフ巨大地震」などの広域災害への対策は、事業者単独で取り組むだけではなく、行政や他のインフラ事業者、地域および個人など社会全体で防災対策を積み上げていくことが重要であることから、自治体の地域防災計画の見直し作業などに積極的に参画し、地域と一体となった防災対策の検討を進めていきます。

#### ■社内外の機関との連携イメージ



## Voice

### 大規模災害に備え、対策を積み上げ、防災体制をより強固に

総務室防災グループは、東日本大震災を受け2011年6月に発足しました。防災対策の事務局として、当社グループの各部門と連携をとりながら、設備対策や早期復旧対策の検討・実施をおこなっています。また、自治体などの社外防災機関と、いざというときのために日頃から連携を図るなど、対外的な対応も重要な業務として担当しています。

防災対策に終わりはありません。当グループは、訓練などを通じた実効性の確保や、新たな対策を積み上げていくことで、防災力の向上に努めていきます。



総務室防災グループ 磯崎 利幸

# 安全を最優先した原子力発電所の取組み

## エネルギー資源の主な特徴

発電に利用されるエネルギー資源には、それぞれ特徴があります。

### ■エネルギー資源の主な特徴

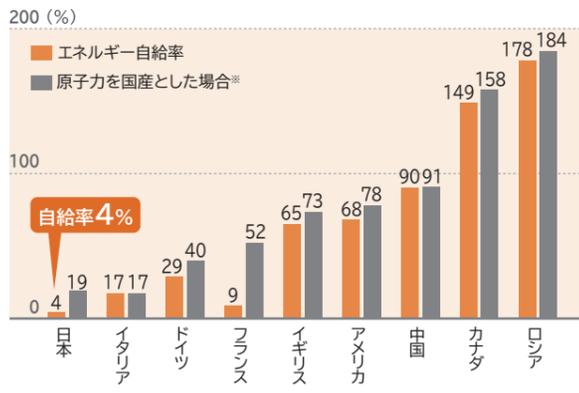
原子力(ウラン)	政情の安定した国を中心に広く分布/燃料をリサイクルできる/放射線の厳重な管理が必要
火力(石油)	政情の不安定な中東に偏在/価格変動が激しい/地球温暖化のもとになる二酸化炭素を排出
火力(石炭)	石油に比べ埋蔵量が豊富で、世界に広く分布/価格が安定/SOx、NOx対策などの環境保全対策が特に必要
火力(天然ガス)	燃料の供給は安定している/価格は石油にほぼ連動/石油、石炭に比べクリーン
水力	再生可能な国産エネルギーでクリーン/新たに建設できる場所が少なく、大規模開発は困難
太陽光	再生可能な国産エネルギーでクリーン/資源が枯渇するおそれがない/自然条件に左右される/広大な土地が必要
風力	再生可能な国産エネルギーでクリーン/資源が枯渇するおそれがない/自然条件に左右される

参考：電気事業連合会「電気事業の現状2013」他

## エネルギーの安定供給のために

日本のエネルギー自給率は原子力を除くとわずか4%程度しかなく、エネルギー資源のほとんどを輸入に頼っています。しかしながら、日本が原油の8割以上を依存し、世界の液化天然ガス(LNG)輸出量の1/3を占める中東は政治情勢が不安定なため、過度に依存することは価格面に加えて安定供給面でもリスクがあります。一方、原子力発電所で使用しているウランは、世界中に広く分布しており、産出国は政情の安定した国が多いことから供給安定性に優れています。こうしたことから、今後も電気の安定供給のためには、資源調達多様性を確保し、各種電源のベストミックスを図る必要があります。

### ■主要国のエネルギー自給率(2010年)



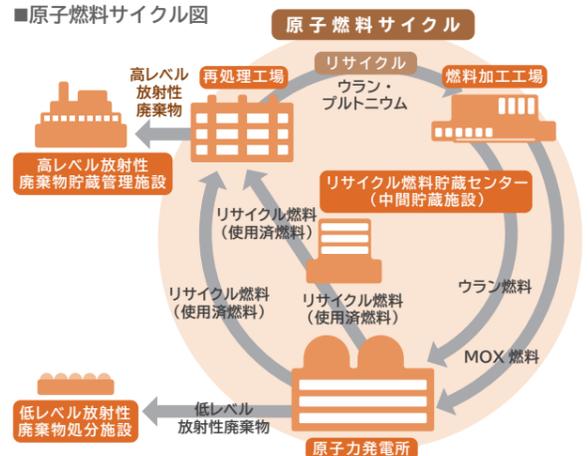
※ 原子力発電の燃料であるウランは、一度輸入すると長時間使用することができ、再処理してリサイクルすることが可能なため準国産エネルギーとして扱われます。  
出典：「ENERGY BALANCES OF OECD COUNTRIES, 2012」  
「ENERGY BALANCES OF NON-OECD COUNTRIES, 2012」

## 原子燃料サイクルによる資源確保

原子力発電所で使用した燃料には、まだ燃料として使える物質(ウラン、プルトニウム)が残っています。これらを取り出して原子力発電用の燃料に加工し、もう一度使用することを「原子燃料サイクル」といいます。なかでも、取り出したプルトニウムを再利用してつくった燃料(MOX燃料)を一般の原子力発電所(軽水炉)で使うことをプルサーマルと呼んでいます。

当社は、2011年1月に高浜発電所3号機においてプルサーマルによる運転を開始しています。

また、原子燃料サイクルの運営に柔軟性をを持たせる手段として、原子力発電所から出るリサイクル燃料(使用済燃料)を再処理するまでの一定期間、保管するリサイクル燃料貯蔵センター(中間貯蔵施設)設置の推進を図っていきます。

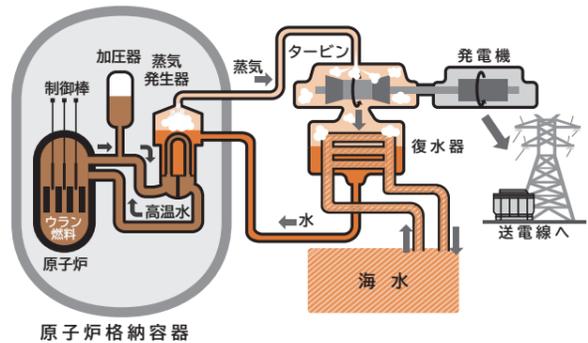


参考：電気事業連合会「原子力・エネルギー」図面集 2013年版 他

## 原子力発電のしくみ

原子力発電は、ウランを核分裂させて得た熱エネルギーで水を沸かし、その蒸気力でタービンを回転させて電気をつくり出します。

### ■原子力発電のしくみ



## 原子力発電の安全性・信頼性向上のために

当社は、原子力発電所のリスクを低減し、安全を確保するための種々の対策をおこなっています。

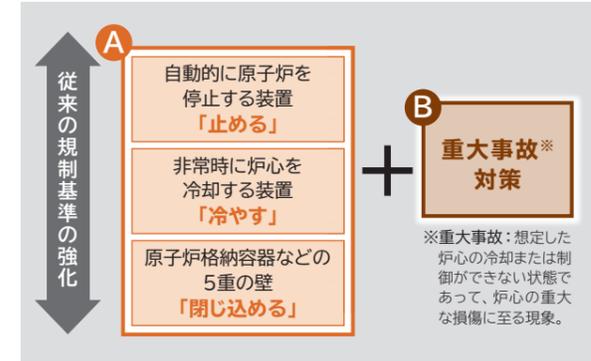
### ■原子力発電所の安全性確保

原子力発電所の設備は、多重防護の考え方を採用しています。まず、法令で定められた基準以上に余裕を持たせ、「機械は故障し、人はミスをおかす」ことを前提に幾重もの安全対策を取り、故障やミスが事故につながらないよう対策を立てています。

万一、異常が発生した場合でも、早期に異常を検出し、自動的に原子炉を「止める」、大量の冷却水を注入して燃料を「冷やす」、放射性物質を「閉じ込める」という安全機能が働くよう対策を施しています。さらに、2011年3月に発生した東京電力福島第一原子力発電所事故を踏まえ、2013年7月に施行された原子力発電所の新規規制基準にも対応し、従来の対策を強化するとともに、重大事故(シビアアクシデント)対策をおこなっております。

今後も規制の枠組みにとどまることなく、世界最高水準の安全性をめざして、自主的かつ継続的に原子力発電所の安全性・信頼性の向上に全力で取り組んでいきます。

### ■原子力発電所の新規制基準



- A 安全機能の一斉喪失を防止**  
自然災害、火災への対応強化 ほか
- B テロや航空機衝突への対応**  
特定重大事故等対処施設※の設置 ほか

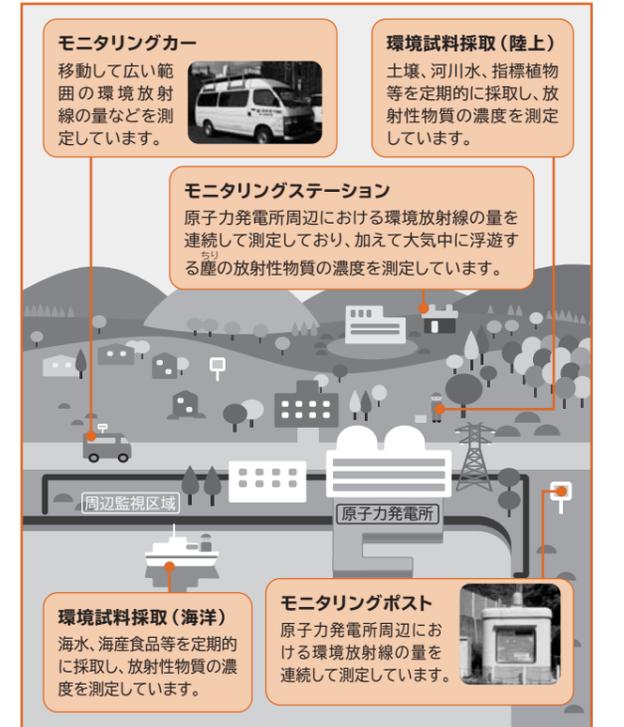
### ■放射線管理について

原子力発電所では、放射線や放射性物質を厳しく管理しています。放射性物質が周辺環境に及ぼす影響を確認するため、原子力発電所周辺にモニタリングステーションとモニタリングポストを複数設置。大気中の放射線の量を24時間監視し、その結果をホームページなどで公開しています。

また、当社は原子力発電所周辺の土や河川水、海水をは

じめ、指標植物(松葉など)や海産食品などを定期的に採取して、そのなかに含まれる放射性物質の濃度を測定し、環境に影響を与えていないかどうかを確認しています。

これらの環境放射線調査の結果は、他の測定機関が実施したものを含めて、定期的にとりまとめられ、専門家による確認を経て公開しています。



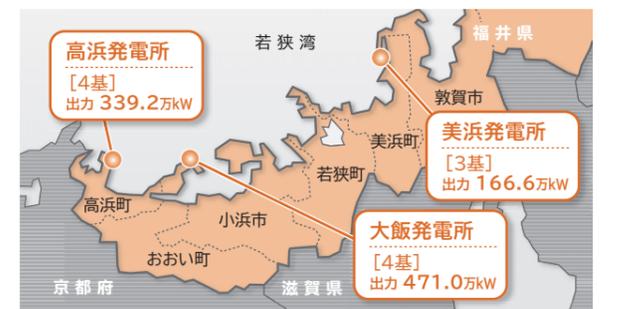
Web 「環境モニタリング」  
[http://www1.kepco.co.jp/gensi/monitor/live\\_kankyo/index.html](http://www1.kepco.co.jp/gensi/monitor/live_kankyo/index.html)

### ■高経年化対策の確実な実施

運転開始後30年を超える原子力発電所については、経年変化を踏まえて高経年化技術検討を実施し、「長期保守管理方針」を立てて保全活動に反映します。

今後40年を迎える原子力プラントの運転については、新規規制基準の要求事項を満足していることはもとより、原子炉等規制法の改正に伴う関係法令や国におけるエネルギー政策の議論などを踏まえ、検討してまいります。

### ■当社の原子力発電所



## 美浜発電所3号機事故再発防止対策

2004年8月9日、当社は、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を起こしました。

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、「安全を守る。それは私の使命、我が社の使命」との社長宣言のもと、社会のみならずにお約束した「事故再発防止対策」を確実に実施しています。

また、事故の反省と教訓を風化させずに伝えていくため、毎年8月9日を「安全の誓い」の日とし、全従業員が黙祷を捧げるとともに、あらかじめコンダクトカードに自らが記入した安全行動宣言を再確認しています。さらに、事故の概要から、反省や教訓、再発防止対策までをまとめた冊子を社内イントラネットに掲載したり、原子力部門の従業員に配布し、これをもとに研修をおこなうほか、各職場でディスカッションするなど、事故の風化防止に取り組んでいます。



「安全の誓い」の石碑の前で、改めて安全を誓い、黙祷を捧げる(2013年8月)

<b>社長の宣言</b>
安全を守る。それは私の使命、我が社の使命
<b>基本行動方針</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安全を何よりも優先します</li> <li>2. 安全のために積極的に資源を投入します</li> <li>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</li> <li>4. 地元のみならずからの信頼の回復に努めます</li> <li>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</li> </ol>
美浜発電所3号機事故 再発防止に係る行動計画より

Web 「美浜発電所3号機事故について」  
<http://www1.kepco.co.jp/notice/mihama/jiko.html>

## ゆるぎない安全文化を構築するために

美浜発電所3号機事故の教訓を風化させず、安全最優先の事業運営を図るため、原子力の安全文化の状況をさまざまな切り口から評価する方法（安全文化評価）と、その評価結果から抽出された課題に取り組む仕組み（重点施策）を整備し、2008年度から本格的に取り組んでいます。

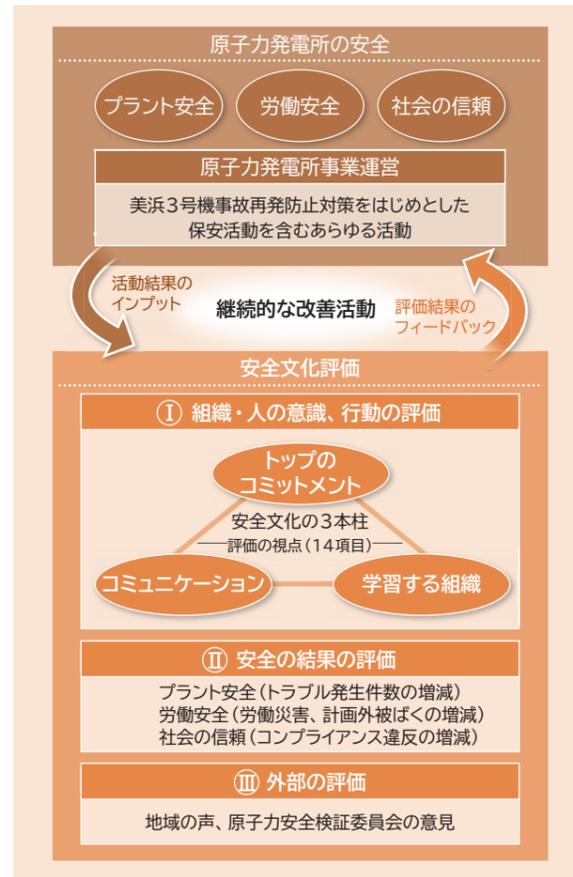
安全文化評価は、原子力事業本部の各部門および各発電所がそれぞれ自律的に評価をおこない、これらの評価結果を踏まえた総合評価を実施しています。2012年度の安全文化評価では、原子力を取り巻く環境を踏まえ、「技術力維持にかかる従業員育成策の充実、強化」や「規制の枠組みにとどまらない原子力安全のさらなる確保」などの課

題を抽出し、重点施策に掲げて改善に取り組んでいます。

また、東京電力福島第一原子力発電所事故の各事故調査報告書などから抽出・検討した、当社としてくみとるべき教訓を反映するなど、安全文化評価の仕組みの改善も進めています。

今後とも継続的な改善を図りながら、さらなる安全文化の醸成に努めていきます。

### ■安全文化醸成活動の概要



## 全社的な原子力安全の推進

当社は、美浜発電所3号機事故の再発防止対策や安全文化醸成活動について、社内の広範な部門で構成する原子力安全推進委員会において、全社を挙げて推進してきました。東京電力福島第一原子力発電所事故以降は、この事故を踏まえた原子力発電の自主的・継続的な安全への取組みについても、本委員会において広い視野から議論をおこなっています。(2013年7月末時点で170回開催)

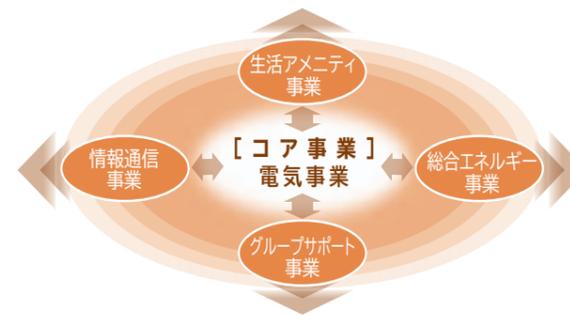
2012年度は、福島第一原子力発電所事故の各事故調査報告書から反映すべき事項を多様な視点から議論・検討することや、原子力事業本部の幹部と発電所の若手従業員などが直接対話する「膝詰め対話」に本委員会の委員も参加して、現場第一線の従業員とのコミュニケーションを図るなどの活動をおこなっています。

## グループ一体となったサービスのお届け

### 「エネルギーと暮らしのベストパートナー」をめざして

当社グループは、電気を中心に総合エネルギーや情報通信、生活アメニティ関連などの各種サービスを提供するなかで、関西地域のお客さまとの多様なつながりを広げています。こうしたつながりを通じて、お客さまのより身近な存在となり、電気事業とグループ事業が一体となったトータルソリューションをご提供することで、お客さまのさまざまなニーズにお応えする「エネルギーと暮らしのベストパートナー」をめざします。

### ■電気と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



## ご家庭のお客さまへのサービス

ご家庭のお客さまへは、省エネ・省コスト・省CO<sub>2</sub>住宅や情報通信、ホームセキュリティ、介護、健康管理支援など、暮らしに密着した商品やサービスを、単体あるいは組み合わせ、お客さまの多様なニーズにきめ細やかに対応させながらご提供することで、お客さまの安全安心、快適便利な暮らしの実現をサポートしていきます。

### ■タブレット端末を活用した暮らし向上サービス「eoスマートリンク」

㈱ケイ・オプティコムでは、FTTHサービスご利用のお客さまへのサービス充実の一環として、「eoスマートリ

ンク」のサービスを提供しています。これはタブレット端末によって、家事代行、ネットスーパーでのお買い物、ヘルスケアサービス、電力量の見える化など、関西電力グループのサービスをはじめとした100種類以上のサービスが利用いただける暮らし向上サービスです。

このように当社グループは、お客さまのニーズにお応えするサービスをグループ一体となって積極的に進めていきます。

## Topics

### グループの総合力を活かした不動産開発「グランロジューマン豊中少路」



当社グループのMID都市開発㈱が手がけた大型分譲マンション「グランロジューマン豊中少路」が、2013年2月、大阪府豊中市に誕生しました。ホームセキュリティや通信サービスに加えて、マンションコンシェルジェの採用、タブレット端末の全戸配布、マンションポータルサイト\*の導入など、当社グループが総力を結集し、住民のみならずのご要望に一元的にお応えしています。また、イベントやセミナーで、住民のコミュニティ形成を支援するなど、便利で快適なマンションライフをサポートしています。

\*マンションポータルサイト：マンション内の情報掲載や共用施設の予約も可能な住民専用サイト

分譲マンションに関して、商品企画や各種申請、行政との折衝など、販売までの業務全般を統括しています。「グランロジューマン豊中少路」では、グループの総力を結集し、さまざまなサービスを盛り込んだことが、お客さまにも高く評価されています。売行きも好調で、2012年度は豊中市で最もよく売れた分譲マンションとなりました。今後もグループの魅力あるサービスを組み合わせるプラットフォームとして、安全安心、快適便利なマンションづくりを進めていきます。



MID都市開発㈱ 住宅事業部 事業推進部 事業推進担当リーダー 池内 敏浩

## お客様の声を活かしたサービスの向上と改善

### ■「声の収集」によるサービスの充実

お客さまとの接点である「コールセンター」や「省エネ相談室」などに寄せられた「お客様の声」のなかから「お客さまニーズ」を把握し、商品やサービス価値の向上に反映させています。これまでに「はびeみる電（電気ご使用量のお知らせ照会サービス）」の開始や、お客さま宛帳票の改善といった取組みをおこないました。

### お客さまからのご意見・ご要望を反映した改善例

- 事例**
- ①「電話番号がフリーダイヤルに変わり電話が繋がらなくなった」
  - ②「フリーダイヤルの0800は市外局番号携帯電話の番号と勘違いする」

- ①一部のIP電話からはご利用いただけなかったことを表示しました。
- ②「通話料無料」に加えて「必ず『0800』からお掛けください」と表示しました。

### ■「お客さま満足度調査」の実施

当社へ電気のご利用に関するお申し込みをいただいたお客さまを対象に、当社担当者の印象や処理内容の評価をうかがう「お客さま満足度調査」を継続して実施しています。これにより各営業所は、自所のお客さまサービスの水準を客観的に把握することができ、業務改善に取り組んだ結果の検証や新たな改善点の発掘が可能となります。さらに、これらを参考に次年度以降の目標や重点的に取り組む内容を定めて、お客さま満足のさらなる向上に努めています。

### お客さまサービスの向上に向けて

当社は、お客さまサービスの向上と品質の高度化を実現するため、「スマートメーターのさらなる導入」と、お客さまの電気ご使用量を見える化するサービス「はびeみる電」に取り組んでいます。

### ■スマートメーターのさらなる導入

スマートメーターについては、今後積極的に導入するとともに、スマートメーターを活用した電気のご使用状況の見える化の促進を図ります。また、細かく計量した電気のご使用量を活用し、そのご使用状況を踏まえた最適な電気料金メニューのご提案をおこなうなど、お客さまサービスの向上をめざしています。

### ■「はびeみる電」の充実とご利用促進

当社は、お客さまに省エネ・省コスト・省CO<sub>2</sub>を意識しながら電気をご使用いただけるよう、従来の紙の検針票

に代わり、電気代や電気ご使用量をWebで「見える化」し、確認できるサービス「はびeみる電」をご提供しています。今後も引き続き、お客さまの利便性がさらに高まるように、同サイトを充実させ、多くのお客さまにご加入いただけるよう取組みを推進していきます。



Web 「はびeみる電」  
http://www.kepco.co.jp/service/miruden/index.html

### 「はびeみる電」の6つのメリット

- いつでもどこでも電気代をチェックできる!**  
パソコンやケータイで請求金額や太陽光発電の買取料金をチェックできます。金額が確定したらメールでお知らせ。
- 過去の電気代をチェックできる!**  
過去の電気代をグラフで簡単に比較できます。PDFやCSVデータのダウンロードもできます。
- みんなの光熱費と比較できる!**  
よく似たご家庭との光熱費・CO<sub>2</sub>排出量を、ランキング形式で比較できます。
- 光熱費の節約方法をシミュレーションできる!**  
契約メニューを変えたら?など、光熱費の節約方法をシミュレーションできます。
- 省エネ目標を立てて、結果を記録できる!**  
節電の取組みとして、毎月省エネ目標を立てて、その結果を記録できます。
- 関西電力からの最新のお知らせをチェックできる!**  
イベント情報や不審業者などの注意情報、そのほか重要な情報をチェックできます。

### 法人のお客さまへのサービス

当社は、お客さまのニーズに応じて最適なエネルギーシステムをご提案するなど、ピーク電力の抑制や負荷平準化に資する取組みを推進しています。

具体的な取組みのひとつとして、グループ企業である(株)関電エネルギーソリューションと連携し、エネルギー設備の設計・施工段階から設備の保有、運転、保守、運用管理までをお引き受けする「ユーティリティサービス」や「ESCOサービス」、最適なエネルギーの使い方をご提案する「エネルギーマネジメントサービス」をご提供しています。

### ■「ユーティリティサービス」のご採用事例

近畿日本鉄道株式会社さまが2013年6月にプレオープン、2014年春にグランドオープンされる「あべのハルカス」において、電気や熱、冷水などを供給する「ユーティリティサービス」をご採用いただいています。エネルギー使用状況の異なる百貨店やオフィス、ホテルなどを一元的に管理することで、最適なエネルギー運用をおこないます。



あべのハルカス

## Check▶▶ 取組みへの評価

### 2012年度 基本方針

●安全を最優先に電力の安全・安定供給に全力で取り組んでいきます。

### 取組みが向上した点/今後の課題

■度重なる節電のお願いや、万が一の備えとしての計画停電の準備などにより、お客さまに大変なご不便とご迷惑をおかけしました。  
■大飯発電所3、4号機の再稼働、姫路第二発電所の設備更新など、さまざまな供給力対策を実施するとともに、お客さまの幅広いニーズに基づく省エネコンサルティングを実施しました。さらにお客さまから節電に多大なご協力をいただいた結果、電力需給の安定化を図ることができました。  
■大規模災害を想定した訓練を実施し、対応要員のスキル向上やこれまで取り組んできた対策の検証を重ね、防災力の向上を図りました。

●原子力発電所の安全・安定運転には、可能な限りの安全対策をおこない、新情報が得られ次第、迅速かつ確に必要な対策を実施します。

■原子力発電の安全性・信頼性向上に向けた取組みを、規制の枠にとどまることなくグループ一体となって全力で進めました。運転中の大飯発電所3、4号機については、原子力規制委員会からの要請を受け、新規制基準適合状況の確認結果を報告し、2013年7月3日に「直ちに安全上重大な問題が生じるものではない」との評価をいただきました。これを受け、7月8日に新規制基準の施行に合わせて大飯発電所3、4号機ならびに高浜発電所3、4号機の適合性審査を申請しました。

●グループ一体となったトータルソリューションを提供し、お客さまの多様なニーズに対応し、お客さま満足の一層の向上に努めます。

■電気事業をはじめ、総合エネルギー、情報通信、生活アメニティなど、グループ事業においてもサービスの充実・拡大に努めました。今後も、お客さまや社会のみならず新たなニーズにお応えするたの取組みを積極的に展開してまいります。

## Action▶▶ 2013年度以降の方針



関西電力株式会社  
総合企画本部 副本部長  
経営管理・CSR部門統括  
稲田 浩二

東日本大震災以降、度重なる節電のお願いや電気料金の値上げなどにより、お客さまの生活や事業活動に多大なるご負担をおかけしていることについて、深くお詫び申し上げます。

今後も「安全最優先」のもと、徹底した経営効率化に取り組みながら、電力需給の安定化にグループ一体となって取り組んでまいります。具体的には、安全性が確認された原子力プラントの再稼働、火力・水力発電所の点検・補修工程の調整といった供給面での取組みに加え、スマートメーターのさらなる導入、「はびeみる電」のサービス充実、加入促進による省エネルギーの推進などの需要面での取組みも積極的に

進めていきます。あわせて災害に強い設備構築、防災体制の整備に継続的に取り組み、大規模災害への備えを強化いたします。

また、原子力発電については、美浜発電所3号機事故の再発防止対策を風化させることなく、引き続きゆるぎない安全文化を構築するとともに、東京電力福島第一原子力発電所事故の教訓を踏まえ、安全性向上対策を自主的・継続的に進めてまいります。

さらに、お客さま・社会の新たなご期待に応えるべく、当社グループならではの魅力あるトータルソリューションをご提供し、「エネルギーと暮らしのベストパートナー」をめざします。

### 社外の有識者を主体とした原子力安全検証委員会からの助言の反映

「美浜発電所3号機事故の再発防止対策」、「原子力の安全文化醸成活動」および東京電力福島第一原子力発電所事故を踏まえた「原子力発電の自主的・継続的な安全への取組み」については、社外の有識者を主体とした原子力安全検証委員会から、独立した立場での助言などをいただき、改善を進めています。  
2013年4月に開催された第4回原子力安全検証委員会においては、「美浜発電所3号機事故再発防止対策は、対策項目ごとに達成目標が定められ、社内標準等に基づき日常業務として継続的に改善され、取組み姿勢に風化の兆しは見られなかった」、「関西電力の安全文化醸成活動は、原子力を取り巻く厳しい環境を踏まえた取組みが継続的に実施されている」、「『安全性・信頼性向上のための対策』は、大飯発電所をはじめ、美浜、高浜発電所においても、計画通り実施されていた」などの評価をいただきました。  
今後ともいただいたご意見等を、原子力の安全確保への取組みなどに役立てていきます。



第4回原子力安全検証委員会