

# 5 透明性の高い開かれた事業活動

## Plan ▶▶ 2012年度 基本方針

- 当社の取組みや電気事業に関する情報をお客さまや社会のみなさまに正しくお伝えできるよう、双方向のコミュニケーション活動を継続していきます。
- メディア環境の変化に合わせた新たな情報発信、広聴活動を積極的に展開していきます。
- お客さまや社会のみなさまの新たなニーズや期待を真摯に受け止め、お客さま視点徹底、当社事業への信頼回復のため、ご意見やご要望にしっかりと耳を傾け、正確な情報を迅速に発信していきます。

## Do ▶▶

### ステークホルダーのみなさまとのコミュニケーションを充実

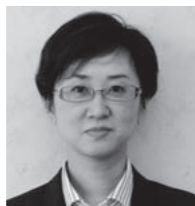
#### フェイストゥフェイスによるコミュニケーションの実践

当社は、ステークホルダーに対して、適切な情報発信をおこなうことにより、社会のみなさまからのご理解をいただくとともに、社会のご意見、ご要望をしっかりと聴きし、事業活動に反映させることで、お客さまからの信頼を賜れるよう努めています。

## Voice

### コミュニケーション活動を通じてお客さまからの信頼回復をめざす

東日本大震災以降、当社の事業活動についてお客さまからさまざまなご意見を頂戴しています。原子力発電所の安全対策などを始めとして、当社がお伝えしなければならない情報をタイムリーにご説明し、それに対するご意見などを真摯にお聴きすることを大切にしています。直接お話しするなかで、お客さまの生のお声に触れることができ、この活動の重要性を感じています。当社への信頼回復を図るため、このコミュニケーション活動は非常に大切なものであり、今後とも真摯に取り組みたいと考えています。



滋賀支店 支店長室  
総務・広報グループ  
リーダー 溝下 智江

#### 社会のみなさまの声を事業活動に反映

各事業所は、お客さま宅訪問や、地域の有識者やオピニオンリーダーの方々との懇談会などの機会を活かし、ご意見やご要望を頂戴するとともに、事業活動への反映に努めています。また、地域社会のみなさまとの交流の場や日々の業務においても、さまざまな広聴活動を展開しています。なかでも地域社会のみなさまから頂戴したご意見を全社で共有するデータベース「ダンボの声」を業務改善に役立てています。加えて、東日本大震災以後、エネルギー問題についての自治体や地域のみなさまの関心が高まっているなかで、ご要望やご要請などの迅速な把握に努め、地域のみなさまと、地域におけるエネルギーの課題を共有し、対策を考えていきます。

#### 報道機関への対応

テレビや新聞が報じる情報は、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。そこで、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かつ的確に対応し、当社事業への理解促進を図っています。



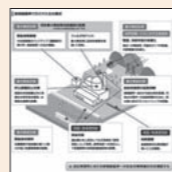
記者会見

#### 東日本大震災に関する当社の情報公開について

当社の原子力発電所における安全性向上対策の取組み状況を、記者発表、ホームページ、新聞折込などを通じてお伝えしています。今後も、原子力発電の信頼回復に向け、こうした情報を多様な方法で、積極的にご提供する予定です。



記者発表



ホームページ



新聞折込(越前若狭のふれあい)

#### 当社Webサイトによる情報発信

東日本大震災以降、当社事業に対する信頼回復に向けた、より透明性の高い事業活動をめざすうえで、幅広く、迅速かつ丁寧に情報発信できるWebサイトの重要性が高まっています。また、メディア環境の多様化も踏まえ、当社ではインターネットでの情報発信に力を入れています。そのなかで、ホームページによる情報発信をベースに、ソーシャルメディアなどのコミュニケーションチャネルも最大限活用しながら、お客さまの疑問やご要望にできる限りお応えするよう努めていきたいと考えています。



Web 「関西電力 ホームページ」  
<http://www.kepco.co.jp/>

「関西電力公式 Facebook ページ」  
<https://www.facebook.com/kanden.jp>

ホームページやFacebookを活用して日々積極的に情報を発信

#### PR施設を通じた地域社会との交流

社会のみなさまに事業活動や電気事業の取組みについてご理解をいただくとともに、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施設を設けています。

2013年3月には、美浜原子力PRセンターをリニューアルしました。同館は、1967年、当社初の原子力発電所のPR館として設置された施設です。今回のリニューアルは、東京電力福島第一原子力発電所事故を踏まえ、当社で実施している安全性向上対策に対して、ご理解を深めていただくことを目的としています。またこれまでの来館者のご意見を反映し、原子力以外の発電についてもそれぞれの特徴を紹介するほか、エネルギーミックスの重要性についても展示説明しています。



特殊映像を活用した原子力発電所の安全性向上対策コーナー(1/25模型)

#### コミュニケーション誌による情報発信

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、刊行物などによる情報発信を展開しています。毎号、社会性や時事性の高いテーマを深く掘り下げ、専門性の高い情報を発信するオピニオン層向け広報誌『躍』や、暮らしや地域にまつわるトピックスに加え、当社事業や電気に関する情報を紹介するPR誌『わっと』を定期的に発行しています。



『躍』(年4回発行)

#### 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発信に努めています。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。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、経営者自ら積極的に投資家のみなさまと対話を図るとともに、資本市場の声を経営にフィードバックするなど、双方向のコミュニケーションに努めています。また、冊子やホームページでも、当社事業の概要や、経営目標、財務データなどを提供しています。



『かんでんだより』  
(年2回発行)

『ファクトブック』  
(年1回発行)

「企業情報/IR」  
(当社ホームページ: 随時更新)

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

#### 社内コミュニケーション

経営上の重要な情報を共有化し、理解促進を図るとともに、職場一体感や従業員のやる気・やりがいを高めるため、従業員同士や職場間のコミュニケーションの活性化に努めています。そのための情報発信には、従業員一人ひとりに確実に伝わるよう、各種社内媒体をそれぞれの特性を活かしながら用いています。例えば、「グループポータルサイト」では、動画などを活用した即時性の高い情報発信で、グループ全体での情報共有化を図っています。一方、社内報『関西電力新聞』では、経営情報などを詳細に解説し、特に重要な情報については、特集記事を掲載しています。さらに、経営計画など経営層の思いを直接伝える際には、社内テレビを活用しています。また、こうした情報に対する従業員の声を経営層に直接伝えることで、双方向のコミュニケーションを実践しています。



『関西電力新聞』  
(毎月1回発行)で  
適時的確な情報発信を実現



グループ会社での情報を共有化できる「グループポータルサイト」

## Check ▶▶ 取組みへの評価

### 2012年度 基本方針

● 当社の取組みや電気事業に関する情報をお客さまや社会のみなさまに正しくお伝えできるよう、双方向のコミュニケーション活動を継続していきます。

● メディア環境の変化に合わせた新たな情報発信、広聴活動を積極的に展開していきます。

● お客さまや社会のみなさまの新たなニーズや期待を真摯に受け止め、お客さま視点を徹底し、当社事業への信頼回復のため、ご意見やご要望にしっかりと耳を傾け、正確な情報を迅速に発信していきます。

### 取組みが向上した点/今後の課題

■ お客さま宅の訪問をはじめ、地域の有識者やオピニオンリーダーの方々を対象とした懇談会などを積極的に実施し、お客さまと対話する機会を多く持ちました。

■ 当社の事業活動についてご理解を深めていただくため、コミュニケーション活動のさらなる充実を図っていきます。

■ 当社の事業活動については、社会情勢やメディア環境の変化に応じ、Facebookなどのソーシャルメディアを積極的に活用し、さまざまな媒体を通じて情報を発信しました。

■ 急速に変化するメディア環境に素早く対応し、今後も、幅広く情報を発信していきます。

■ お客さまと直接お話をする機会を増やし、当社の事業活動に関するさまざまなご意見やご要望にしっかりと耳を傾け、お客さまの視点に立った情報開示を積極的におこないました。

■ 今後も、お客さまが知りたいと思われる情報を正確にかつ迅速に発信していきます。

### 社外の方からの主なご意見

● 電気料金の値上げは、関西電力が徹底した経営効率化を実施してからおこなうべきである。経営効率化することなく、顧客に負担を強いることには納得できない。また、経営効率化の進捗状況を社会に知らせていくべきである。

● 原子力発電所の停止による、地域経済への影響は極めて大きい。経済の活性化のために、安全性が確認された原子力発電所はすみやかに再稼働し、低廉な電力の安定供給に努めてほしい。

● 関西電力のホームページを見たが、原子力発電所での安全対策がしっかりと進められていることが確認できた。関西電力は、こうした取組みの実施状況をよりわかりやすく、積極的にPRしていく必要がある。

● 日々、安心して電気が使えるのは、関西電力が設備の点検や補修作業など、安定供給のためにたゆまず取り組んでいるおかげだと感じている。関西電力は社会から厳しい目で見られているが、電力の安定供給は自分たちが守っていると胸を張り、引き続き業務に取り組んでほしい。

## Action ▶▶ 2013年度以降の方針



関西電力株式会社  
広報室長  
保田 亨

当社は、東日本大震災発生以降、電気事業、とりわけ原子力発電所の安全性や将来のエネルギーミックスのあり方などに対する関心が高まるなか、当社事業や原子力発電にご理解をいただき、信頼を賜るため、お客さまや社会のみなさまと接するさまざまな機会を通じて、従業員一人ひとりが「フェイストゥフェイス」によるコミュニケーションに努めてまいりました。

加えて、2013年度の電気料金の値上げにより、お客さまや社会のみなさまに多大なるご負担をおかけすることとな

り、徹底した経営効率化に取り組んでいる状況において、今後も継続して適時適切な情報発信を行っていくために、インターネットやソーシャルメディアの最大限の活用も含め、状況に応じたさまざまな伝達方法を工夫してまいりたいと考えております。

引き続き、社会のみなさまのご不安やご心配を解消し、ひいては当社事業への信頼を賜るために、みなさまからのご意見・ご要望にしっかりと耳を傾け、正確な情報の迅速な発信により、開かれた事業活動を継続してまいります。