

透明性の高い開かれた事業活動

Plan 2013年度の基本方針

- 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。

DO

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| ■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 …… P66 | ■PR施設を通じた地域社会との交流 …… P67 |
| ■社会のみなさまの声を事業活動に反映 …… P66 | ■コミュニケーション誌による情報発信 …… P67 |
| ■報道機関への対応 …… P66 | ■株主・投資家の方々への情報発信 …… P67 |
| ■Webを活用した情報発信 …… P66 | ■社内コミュニケーション …… P67 |

Check 取組みへの評価 (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継続的に実施し、お客さまと対話する機会を多くしました。今後も、当社の事業活動にご理解を深めていただくため、コミュニケーション活動を継続していきます。
- 当社の事業活動について、FacebookやYouTubeといったソーシャルメディアの活用など、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しする機会を増やし、当社事業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。これからも、お客さまが知りたいと思われる情報を正確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

- | | |
|--|--|
| ●エネルギー資源の乏しい日本では、原子力発電が有効な発電方法であるということは理解できるが、万が一のことを考えると不安である。今後、再生可能エネルギーへの取組みも積極的に進めてほしい。 | ●原子力発電所の安全対策のPRについては、まだまだ不十分ではないか。できるだけ多くの方に正しく理解してもらえるように、丁寧でわかりやすいPRを積極的におこなっていくべきである。 |
| ●原子力発電所の長期的な停止が続いているが、関西電力管内、また日本全体の電力事情を考えると、原子力発電は必要なものと思う。もちろん、原子力発電所の安全対策を十分実施したうえで、早期に再稼働を実現させてほしい。 | ●関西電力はいま、非常に厳しい状況だと思うが、日々、安心して電気を利用できるのは、関西電力のおかげだと感謝している。電力の安定供給のために、今後も引き続き頑張ってもらいたい。 |

Action 2014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、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。

今後とも、この活動を継続することに加え、インターネットやソーシャルメディアなど、

さまざまな手段を活用し、より多くのお客さまや社会のみなさまに、当社の原子力発電所における安全性向上に向けた取組みや、電力の安全・安定供給を全うするための取組みなどについて一層ご理解いただき、みなさまのご不安やご心配を解消するとともに、みなさまからのご意見・ご要望にしっかりと耳を傾け、開かれた事業活動を継続してまいります。

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、ご意見やご要望をしっかりとお聴きし、事業活動に反映させることで、お客さまからの信頼を賜ることができるよう努めています。

Voice

コミュニケーションを大切に お客さまとの信頼関係を築く

電力業界、そして当社事業に対して、お客さまの関心が高まっており、当社よりご説明させていただく機会が増加しています。このようななか、正確に、丁寧に、迅速に、そして、お客さまの目線で、わかりやすく情報をお伝えすることを心がけています。今後もお客さまからのさまざまなご意見やご要望をしっかりと受け止め、少しでもご理解いただけるように、また、ご要望にお応えできるように、一つひとつのコミュニケーションを大切に、お客さまとの信頼関係を築いていきたいと思ひます。



大阪南支店 支店長室
総務・広報グループ
嶋田 良子

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を通じて、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、

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り組み状況を、記者発表、ホームページ、新聞広告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、積極的にご提供していきます。



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。



Webを活用した情報発信

当社は、メディア環境の多様化も踏まえ、インターネットでの情報発信に力を入れています。

2013年11月には、当社ホームページをこれまで以上に「探しやすい」「わかりやすい」ものにするため、リニューアルしました。



また、同年12月には、動画による親しみやすい情報発信を目的とし、インターネットの動画投稿サイトYouTubeに関西電力公式チャンネルを開設しました。

今後も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ンネルを最大限活用し、的確な情報をより多くのみなさまに迅速に発信できるよう、努めていきたいと考えています。



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年に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、当社が実施している原子力発電所の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、原子力以外の発電についてもそれぞれの特徴をご紹介するほか、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。



原子力発電所の安全性向上対策を模型や特殊映像でわかりやすく説明

定期的を実施し、経営者自らが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、当社事業の概要や経営目標、財務データなども、適時、ご提供しています。



『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 関西電力 株主・投資家 検索

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、刊行物などでの情報発信にも努めています。例えば、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の広報誌『躍』を定期的に発行しています。



『躍』

株主・投資家の方々への情報発信

投資家のみなさまへの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

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、グループ間のコミュニケーションの活性化に努めています。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をおこない、グループ全体での情報共有化を図っています。また、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、特集記事を組んでいます。さらに、経営計画などについては、社内テレビを活用して経営層の思いを伝達し、また、こうした情報に対する従業員の声は、経営層に直接伝えることで、双方向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