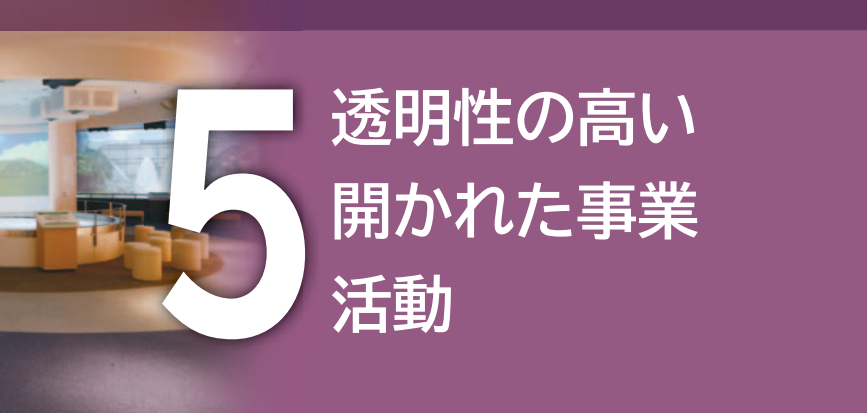




Plan 2011年度 基本方針

- 「フェイストゥフェイス」による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。
- 社会のみなさまの不安やご心配を軽減し、ひいては当社事業への信頼を回復するために、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 Highlight 2011

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

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志向するうえで、幅広く、迅速かつ丁寧に情報発信できるWebサイトの重要性が増しています。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ことができるよう努めていきたいと考えています。

幅広く迅速な情報発信に向けて ソーシャルメディアを活用

私は、Webサイトによる情報発信に携わっています。そのなかで、日々の電力需給状況や電力の安定供給に向けた取組み、原子力発電所の安全対策など、お客さまの関心が高い情報を最優先するよう努めてきました。取組みの一環として、情報をより迅速に幅広く発信することのできるソーシャルメディアの導入を進め、2011年7月に公式Twitterアカウントを、2012年1月には、公式Facebookページを開設しました。特に後者では、より多くのお客さまに節電の取組みの実効性を高めていただくため、でんき予報や具体的な節電方法、安定供給に向けた当社の取組みなどを情報発信しています。今後もお客さまの疑問やご意見に対し、多様なチャネルを活用し情報発信していくことで、当社事業に対する信頼回復に努めていきたいと考えています。



Facebookを活用した当社の安定供給に関する情報の発信

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

広報室
広報企画グループ
金子 雄太



■よりわかりやすい情報発信に向けて

●動画で節電情報などをご紹介

動画の強みである、より多くの情報をわかりやすく伝えるという情報伝達力を活かすため、動画コンテンツの充実を図り、ホームページやFacebookに掲載しています。具体的には、節電方法を解説した動画を2011年11月以降、計3回にわたり、合計71本制作し、節電の実効性が高まるように取り組んでいます。また、2012年4月からは夏の電力需給をご説明するために、日々運用によって供給力が変動する揚水発電の仕組みを解説した動画や、6月からは計画停電に関する仕組みを解説した動画をホームページに掲載しました。



省エネアドバイザーが「使える省エネ術」を動画で紹介

Web 「ご家庭における具体的な節電方法」
http://www.kepco.co.jp/home/setsuden/setsuden_video.html

●「停電情報公開サービス」を開始

近年、停電情報のより迅速な公開に対するお客さまのニーズが高まっています。こうした状況を踏まえ、お客さまサービスのさらなる向上を図るため、2011年11月からホームページにおいて「停電情報公開サービス」を開始しました。当社供給エリア内で停電が発生した場合に、停電発生日や停電地域、停電復旧予定時刻などの情報をお知らせしています。



停電情報を正確にリアルタイムで発信

Web 「停電情報システム」
<http://teideninfo.kepco.co.jp/>

ステークホルダーのみなさまとのコミュニケーション

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、当社のさらなる発展につなげ、お客さまからの信頼を賜れるよう努めています。

東日本大震災以降は、お客さまから当社の事業活動についてさまざまな声をいただいています。それらの声にしっかりと耳を傾け、当社事業に対してご理解をいただき、お客さまからの信頼回復を図るため、コミュニケーション活動を継続していきます。

PR施設を通じた地域社会との交流

地域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。

2012年3月には、黒部川電気記念館をリニューアルしました。同館は、黒部川の電源開発に心血を注いだ先人たちの軌跡と、当社の水力発電での取組みを広く伝えるため、1987年に開館したPR施設です。水力は純国産の再生可能エネルギーです。このような水力発電の重要性を地道に広く伝えていくことが、いまこそ大切との考えから、「水と共に歩む」をコンセプトに、同館の展示内容を一新しました。



最新の映像技術で黒部ダムを紹介するなど体験型展示を多く採用

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) 『わっと』(年4回発行)

社会のみなさまの声を事業活動に反映

社会のみなさまに、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、ご意見やご要望を頂戴して事業活動に反映するため、各事業所は、お客さま宅を訪問するほか、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を開催しています。

このような地域社会のみなさまとの交流の場や、日々の業務のなかで、当社は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、それぞれの事業活動に反映するために、多種多様な広聴活動を展開しています。なかでも1994年に開始した「ダンボの声」では、当社従業員が地域社会のみなさまから頂戴したご意見を全社で共有し、業務改善に役立てています。

また、東日本大震災以後は、エネルギー問題についての自治体や地域のみなさまのご要望やご要請が高まっており、当社は、今後ともタイムリーかつ緊密な情報発信に努め、地域のみなさまと一緒に、地域におけるエネルギーの課題を共有し考えていきます。



大阪府市エネルギー戦略会議の会合のようす

東日本大震災に関する 当社の情報公開について

当社は、東日本大震災の発生以降、当社の原子力安全対策や震災地域への応援状況などを、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きました。原子力発電の信頼回復に向け、引き続きさまざまな方法で、わかりやすく積極的にお伝えしていきます。



記者発表



ホームページ



新聞折込
(越前若狭のふれあい)

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に対応し、正確な情報開示や伝達をおこなっています。



記者会見

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・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、グループ会社全体での情報共有化を速めています。一方、毎月発行する社内報『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、特集を組んだり、臨時号を発行したりするなど、わかりやすい解説に努めています。さらに、経営計画など経営層の思いをダイレクトに伝える際には、社内テレビを活用しています。

また、こうした情報に対して従業員から寄せられた声を、経営層に直接伝えることにより、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」

また、原子力部門の従業員と協力会社で働く人たちを対象としたコミュニケーション誌『わかさ』を定期的に発行しています。原子力に関するトピックスなどを共有し、当社および協力会社への安全最優先の意識浸透を促すとともに、協力会社で働く人たちも含めた一体感の醸成や活力ある原子力職場づくりをめざしています。



原子力職場の一体感を醸成する『わかさ』（季刊）

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。

■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」を定期的に実施し、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。

■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しています。



『アニュアルレポート』（株主・投資家のみなさまや取引先に向けて経営内容の総合的な情報を掲載：年1回発行）



『ファクトブック』（経営目標や販売電力量、設備投資額、財務諸表の経年データなどを掲載：年1回発行）



『かんでんだより』（株主さま向けの事業報告書：年2回発行）



「企業情報/IR」（当社ホームページ：随時更新）

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

Check

取組みへの評価

2011年度 基本方針

■「フェイストゥフェイス」による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。

■社会のみなさまのご不安やご心配を軽減し、ひいては当社事業への信頼を回復するために、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

■お客さま宅の訪問や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しました。

■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を継続していきます。

■当社の事業活動について、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。

■著しく変化するメディア環境に合わせ、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、求められる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適宜迅速に発信していきます。

社外の方からの主なご意見

■原子力発電の必要性は理解するものの、万一の事故に見舞われたときのことを考えると反対である。すべての原発を廃止し、再生可能エネルギーによる発電に切り替えて欲しい。

■原子力発電をすべて停止してしまうと日本経済に大きな影響を与えるため、原子力の必要性についてもっとPRすべきである。原子力発電所廃止の声が高まっているが、すぐには無理だと思う。電力会社はもっと原子力発電所の安全性を高め、一般人にもわかる言葉でPRすべきである。

■発電所を見学して、電力の安定供給や環境保全の取組みに努力していることがよくわかった。関西電力が安定供給のために取り組んでいることを、もっと説明する必要がある。

■電力会社はいま、さまざまな指摘を受けているが、一方で台風12号の災害復旧など、本当に全力を尽くして対応いただいていた。感謝している部分もたくさんあることを忘れないでほしい。

Action

2012年度以降の方針



関西電力株式会社
広報室長
堀 真夏

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。

一方、インターネットの普及などにより、メディアの環境は著しく変化しつつあります。

こうした変化に合わせた新たな情報発

信として、FacebookやTwitterを用いた広報活動を積極的に展開しています。

これからもお客さまのご要望にお応えできるよう、インターネットやソーシャルメディアを最大限活用し、さらなるサービスの充実や改良を図っていきたいと考えています。

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。