

1 商品・サービスの安全かつ安定的なお届け

2008年度 基本方針

- 安全を最優先に確実な事業運営に努め、事故や災害の防止に向けたさまざまなケースを想定した訓練を実施し、技術・技能の継承に努めます。
- エネルギーの安定供給に向けて、最適な電源構成をめざし、電力系統の確実な運用と最適な設備形成を引き続き進めています。
- すべての業務において品質の向上に努め、グループ一体となってお客さまのお役に立つ、より高品質な商品・サービスを創造・提供し、お客さま満足を高めます。



ライフライン事業者としての使命と責任

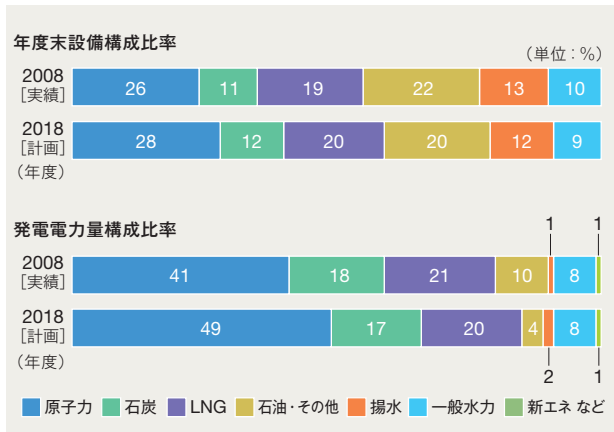
当社は、お客さまに電力を安全かつ安定的にお届けすることこそが、ライフライン事業者としての最大の使命と考えております。こうした使命を果たすため、燃料調達にはじまり、発電、販売までの一貫した責任体制で電力の安定供給と事故や災害の防止に努めています。

電源のベストミックスと長期的な安定供給

わが国は天然資源に乏しく、エネルギー構造が輸入や特定のエネルギーに依存した脆弱なものになっています。そこで、当社は、特定のエネルギー源に過度に依存することがないよう、各種エネルギー源の組み合わせの構築に取り組んできました。

具体的には、安全性の確保を大前提に、エネルギーセキュリティ、環境負荷特性、経済性を総合的に検討し、原子燃料サイクルを含めた原子力発電をベースに、火力発電、水力発電などの各電源をバランスよく組み合わせた最適な電源構成をめざしています。

■ 電源構成比較



※年度末設備と発電電力量には他社受電分(融通・揚水用電力量を除く)を含みます。
※四捨五入の関係で合計と一致しない場合があります。

安定した燃料の調達

火力燃料調達については、電力需要の変動に対する柔軟性を維持しつつ、石油・LNG・石炭の調達バランスの最適化を図っています。とくにLNGについては、調達先・契約期間の多様化を進める一方、上流権益取得や自社LNG船「LNGエビス」を保有し、ガスの生産から受入までの一貫体制の構築に努めています。また、石炭については、石炭専用船を2009年7月

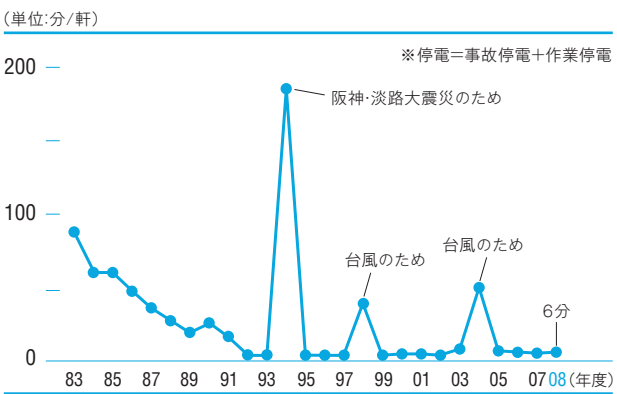
から順次、3隻導入する契約を締結しました。こうした諸施策の実現によって、長期にわたる安定的な輸送船の確保、コストの低減が期待できます。

次に、原子燃料調達については、長期契約を基本としながら、調達先の分散を図る一方、発注方法や発注時期の工夫に努めています。その具体例として、当社が出資する日豪ウラン資源開発(株)を通じて、オーストラリアにおいてウラン探査プロジェクトや事業化調査に参画し、また、アレバNC社(フランス)の新規濃縮プロジェクトにも参画しました。

より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、当社は、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、当社の電気は2008年度も世界トップレベルの品質を維持することができました。

■ 当社のお客さま1軒あたりの年間停電時間の推移



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、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確実に対応するため、設備の劣化状態を定量的に評価

し、その状態に応じた点検や改修時期を判断するなど、効率的で計画的な保全や設備改修を実施していきます。

また、社会のみならずからの要請に応じスピード・量ともに万全な供給体制の確保に努め、お客さまニーズに確実にお応えするとともに、活性化している関西地域のさらなる発展に貢献します。

商品・サービスの安全・安定供給に必要な人材の育成

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、継続的に採用をおこなうとともに、体系的、反復的な教育・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*をはじめとした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おります。

※第一線職場において、高度な電気事業固有の技術力・技能を有し、これを後進に伝承するに相応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、2009年5月末現在で148名。

サービスの安全・確実なお届けに向けたグループ会社の取組み

当社グループ会社においても、商品・サービスの安全・確実なお届けに、日々、万全を期しています。例えば、(株)ケイ・オプティコムは、いつでも安定した情報通信サービスをご利用いただくため、24時間体制でシステムを集中監視するなど「障害発生抑制」を第一に取り組んでおり、また、ホームセキュリティサービスを展開する(株)関電セキュリティ・オブ・ソサイエティは、同社とお客さまのお宅との通信回線を多重化して不通時に備えるなど、信頼性の確保や確実な対応に努めています。

ガス事業における取組み

当社のガス事業では、お客さまに安心してガスをご利用いただくため、ガス事業法などの関係法令に基づき、お客さまの設備を含む安全の確保に万全を期しています。発電所や電力システムセンターなど14カ所の事業所を拠点とする保安体制を構築し、法定の点検に加えて独自の管理基準に基づく保安活動をおこなうほか、定期的な教育と訓練の充実によって、事故対応能力を含めた技術力の強化を図るなど、電気事業同様、安全確保を最優先に取り組んでいます。



ガス漏洩修理訓練

防災対策の充実

当社は、電力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」を基本として取り組んでいます。また、来るべき大規模地震災害に備えて、あらゆる視点から防災対策を検討しています。

災害に強い設備づくり

電力供給設備は、過去の大規模災害をもとに地震や台風、また、浸水などに対しても重大な被害が生ずることのないように設計されています。

また、電力系統は各発電所からの送電線とこれらを連携させる環状の送電線によって、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います。そのため、万一、送電線の一部ルートに支障が生じても、連携する別のルートからすみやかに電気をお届けすることが可能です。

早期復旧に向けた防災体制

災害によって電力供給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、状況に応じた下記のような防災体制を迅速に整えます。

■ 防災体制

対策組織	設置基準
警戒本部	台風など災害の発生が予想される場合
非常災害対策本部	災害が発生した場合 供給区域内で震度6弱以上の地震発生時 等

非常災害対策本部は、被害の早期復旧に向けた情報の収集、復旧方針の決定などをおこなうとともに、国や自治体などと連携し、復旧活動を進めます。



訓練における対策本部のようす

来るべき大規模地震災害に備えて

21世紀前半に東南海・南海地震の発生や、近畿圏でも直下型地震の発生が懸念されています。当社はこれまで阪神・淡路大震災の経験を教訓に防災体制の強化を図ってきましたが、海溝型地震である東南海・南海地震は、直下型地震の阪神・淡路大震災と比べ、被害が極めて広域に及び、また津波による甚大な被害も予想されています。

当社は、これらの大規模地震に備え、関係部門が連携して減災対策や早期復旧対策、後方支援など、さまざまな対策を検討するとともに、大規模地震災害を想定した訓練を重ねることで、強固な防災体制の確立を図っていきます。

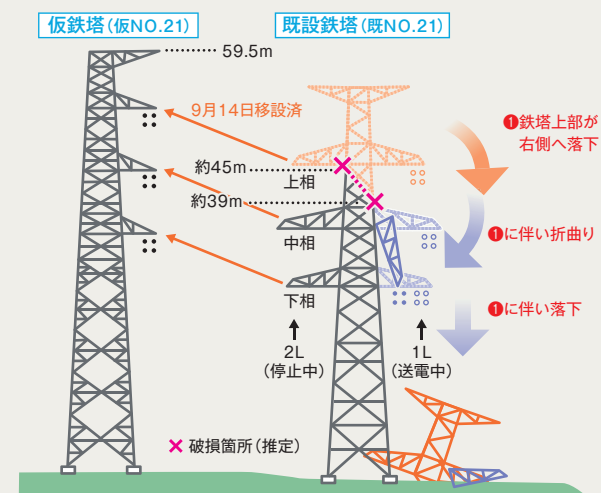
美浜線No.21鉄塔事故の原因と再発防止対策

事故の概要について

当社は2008年9月15日、美浜線NO.21鉄塔の建替工事に伴う作業※中（片側架線状態）に、既設鉄塔の地上45m付近の部分が折損し、鉄塔上で作業をおこなっていた協力会社の作業員4名の方が墜落し、2名の方がお亡くなりになり、2名の方が負傷されるという事故を起こしました。

※鉄塔を建替えるため、一旦、仮鉄塔に送電線を移設する作業。

■ 事故の概要図



事故の原因について

巡視記録や点検記録の確認調査と、部材補修、材料性能、鉄塔設計、工事施工といった観点からの原因調査を事故後におこなった結果、鉄塔設計が原因となったものと推定しました。

工事設計業務は社内規則に基づき進められましたが、当該既設鉄塔の強度には余裕があると判断し、強度計算がおこなわれませんでした。また、工事設計審査では、新設鉄塔の設計についての議論が中心となり、既設鉄塔強度の審議はおこなわれませんでした。これらのことから、工事中の片側架線状態において一部の鉄塔部材の強度が不足していることを認識できず、必要な対策がとられなかったため、鉄塔の損壊につながったものと推定しました。

事故原因の背景要因について

● なぜ強度計算がおこなわれなかったか

過去の同種工事において鉄塔損壊事例がなく、部材補強が必要となったケースも少なかったことから、リスクの大きさに気づきませんでした。そのため、設計に関する社内規則に、工事中に片側架線状態となる場合の強度計算の必要性を明記していなかったことが背景要因になっています。

● なぜ工事設計審査で審査されなかったか

工事設計審査に関する社内規則に、審議項目などを詳細に規定していなかったことが背景要因になっています。

● なぜ以上のようなことができなかったか

近年は大型工事が減少し、職場に経験豊富な技術者が少なくなり、設計者が日常的にアドバイスを受ける機会などが減少していたことが背景要因になっています。

再発防止対策について

当社は5つの項目を柱とした再発防止の具体的な行動計画を策定し推進するとともに、部門横断的な水平展開を図ります。今後、全社一丸となってこの再発防止対策を着実かつ継続して実施し、安全の実績を着実に積み上げ、ゆるぎない安全文化を構築していきます。

1. 工事中の状態の鉄塔強度を必ず計算するよう、社内規則を改正しました。

支持物の強度に影響を与える場合は、強度計算を実施することを工事設計に関する社内規則に規定しました。また、片側架線時、電線張替時など支持物の強度に影響を与える場合を明確にしました。

2. 工事設計審査の運営方法を見直し、社内規則を改正しました。

工事設計審査の目的のひとつに「設計・施工の安全性の評価・確認」があることを、工事設計に関する社内規則に明記しました。また、新設、既設および仮鉄塔の審議をそれぞれ確実に実施できるよう、チェックリストの内容を細分化するとともに、鉄塔設計に関する項目の審査・承認を鉄塔設計の発注前におこなうよう実施時期を見直しました。

さらに、電力システム技術センター送電グループに工事設計専任の役職者（以下、設計担当役職者）を配置し、工事設計審査に対し高度な専門的知識から指導・助言を与えます。

3. 工事における潜在リスクを改めて抽出、評価するとともに、改善活動を継続的に実施します。

当社と協力会社のそれぞれが、改めて工事全般における潜在リスクの抽出をおこない、協業によって対策を検討します。また、設計担当役職者によって、全社の架空送電工事の設計に関するリスクを一元的に分析・評価し、必要に応じて対策を実施するとともに、工事業務における不具合事象、対策およびその実施結果を集約し、改善状況の評価をおこないます。

4. 潜在リスクに関する当社と協力会社との間の意思疎通を充実します。

工事の打合せや反省会など、当社と協力会社の会合機会を活用し、双方向でのコミュニケーションをさらに充実させ、現場環境、施工方法などを考慮した多面的な潜在リスクの抽出および低減活動を実施します。

また、毎年、コミュニケーションを実施し、工事全般のリスクを共有化し、対策について協議します。

5. 送電工事設計者の技術力のさらなる向上を図ります。

工事設計に関するハットヒヤリ事例や、熟練技術者固有のノウハウを集約して共有化します。また、社内教育についてはカリキュラムを見直すなど、その充実を図ります。

さらに、日々の工事設計業務において、設計担当役職者が工事設計者を指導・助言し、養成します。

Web 美浜線No.21鉄塔事故に関する電気関係事故報告の提出について
<http://www.kepco.co.jp/pressre/2008/1217-1j.html>

安全を最優先した原子力発電所の取組み

エネルギー資源に乏しいわが国において、当社は電気を安定してお届けするため、原子力発電所の安全性を高めるとともに、資源を有効利用するプルサーマル計画など原子燃料サイクルを進めています。

原子力発電の必要性和特徴

エネルギーセキュリティ確保のために

日本はエネルギー資源が乏しく、その自給率は原子力を除くと4%ほどとなり、残り96%は海外からの輸入に頼っています。（経済産業省「エネルギー白書2009」より） また、2008年度は、投機資金の流入などによってエネルギー資源価格が高騰したことは記憶に新しいところです。こうしたことから、今後も電気の安定供給のために、資源を安定して確保する必要があります。

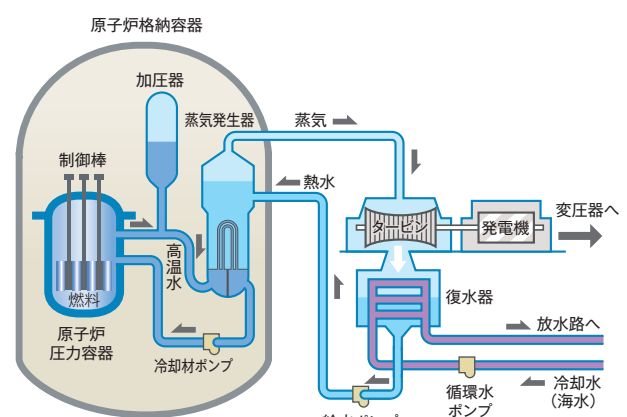
原子力発電所で使用しているウランは、石油や天然ガスと異なり、世界中に広く分布しており、しかも、産出国には政情の安定した国が多いことから供給安定性に優れています。また、エネルギー密度が高いため、輸送が容易であり、エネルギー資源の備蓄効果もあります。

また、原子力発電所で使用した燃料からは、再処理によりウランやプルトニウムといった有用な資源を回収することができ、これも安定した資源確保につながると考えています。

発電時にCO₂を排出しない原子力発電

原子力発電は、ウランが核分裂したときに発生する熱を利用して発電しているため、太陽光発電や風力発電と同じように、発電時にCO₂を排出しません。そのため、地球温暖化対策を推進する上で、原子力発電は非常に有効といえます。

■ 原子力発電のしくみ

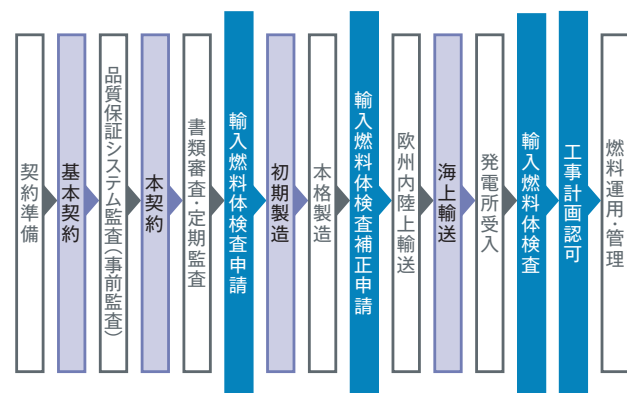


プルサーマルへの取組み

原子力発電所で使い終わったウラン燃料は、再処理工場へ送られて再利用できる物質（ウランとプルトニウム）が回収され、燃料（MOX燃料）として生まれ変わります。この燃料を現在ある原子力発電所で使用することをプルサーマルといいます。当社は、2009年1月に、フランスにある燃料製造会社の工場において、MOX燃料の製造を開始しました。製造にあたっては、製造期間を通じて当社社員を派遣し、品質保証活動を実践に実施するなど、製造管理に万全を期してまいります。

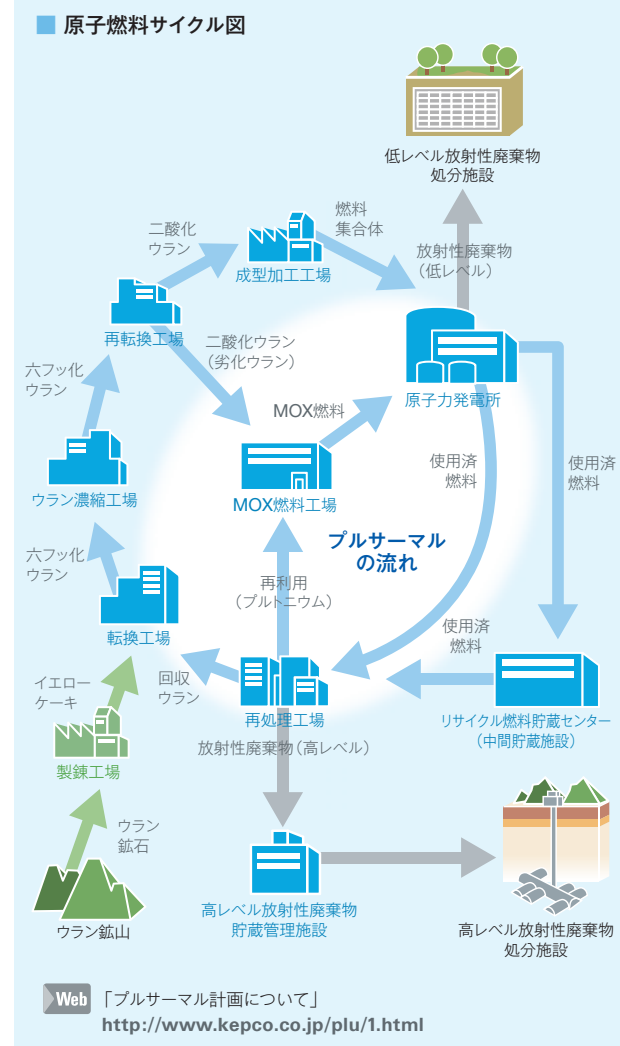
■ プルサーマル計画の進め方

MOX燃料の品質を保证するため各ステップにおいて厳しいチェックを実施します。



■ 原子力安全・保安院による法的な規制事項。

■ それまでの業務プロセスの実施結果に問題がないことを、社長が確認した上で実施する業務プロセス。



Web 「プルサーマル計画について」
<http://www.kepco.co.jp/plu/1.html>

用語解説
 ● 原子燃料サイクル: → P17
 ● エネルギーの備蓄効果: 不測の事態に対してエネルギー資源を蓄えているのと同様の効果。

● MOX燃料: ウランとプルトニウムを酸化物の形で混合した燃料でMOXとはMixed Oxide: 混合酸化物のこと。

用語解説
 ● ハットヒヤリ事例: 重大な災害や事故には至らないものの、直結してもおかしくない一歩手前の事例。

原子力発電を安全に運転するために

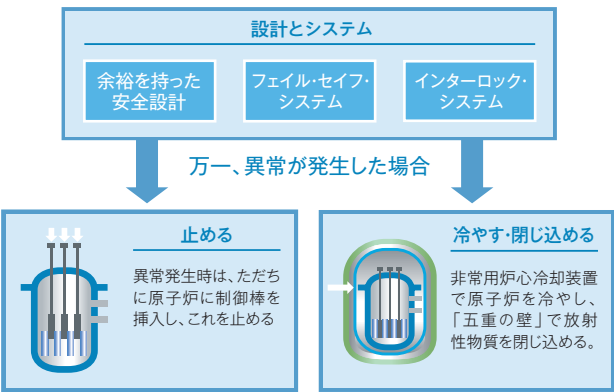
原子力発電の安全についての考え方

当社は原子力発電所のリスクを低減し、安全を十分に確保するための種々の対策を実行しています。

安全を守るための設計と機能

原子力発電所の設備は、放射性物質を閉じ込める構造とした上で、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「フェイル・セーフ・システム^{*1}」と「インターロック・システム^{*2}」などを設計に取り入れ、故障やミスが事故につながらないように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」、自動的に大量の水を注入し燃料を「冷やす」、「五重の壁^{*3}」で放射性物質を「閉じ込める」という安全機能が働くよう何重もの安全対策を施しています。

原子力発電所の安全対策（多重防護の設計）

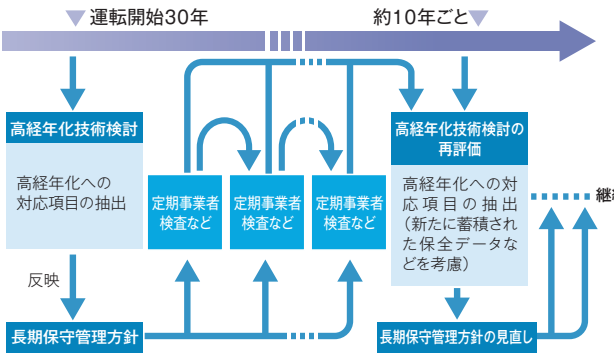


※1:フェイル・セーフ・システム：危険な状態を避けるため、機器が故障した場合、必ず安全な側に移行するように設計されています。
※2:インターロック・システム：万一、人間が間違った操作をしても、連動する設備に誤操作が伝わらないようなシステムを用いています。
※3:五重の壁：放射性物質に対する5つの防壁のことで、ペレット、被覆管、原子炉圧力容器、原子炉格納容器、原子炉建屋で構成されています。

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技術的な検討を実施し、「長期保守管理方針」を立てて保全活動に反映します。さらに、10年ごとに、この高経年化技術検討の再評価をおこないます。

高経年化への取組みの流れ



用語解説
● 高経年化: → P18
● ヒューマンエラー:人為的過誤や失敗(ミス)のこと。あらかじめ決められたことから逸脱したおこないや行動のこと。

安全への意志を育む活動

原子力発電所の運転、保守および点検作業の技術向上をめざし、当社は福井県高浜町にある「原子力研修センター」や、おおい町にある「原子力運転サポートセンター」で従業員の教育や訓練を実施しています。

原子力研修センターにおける訓練

原子力発電所の実機と同等の研修設備を使い、保守や点検の訓練をおこなっています。また、過去に発生したトラブルを繰り返さないよう、その原因となった部品などを活用した教育を取り入れ、ヒューマンエラーの防止や、異常事象の未然防止と早期発見に努めています。



実機と同等の原子炉容器を使い、上蓋のボルト締付け作業を訓練

原子力運転サポートセンターにおける訓練

さまざまな運転状況を再現できる運転訓練シミュレータを活用して、異常事象発生時の状態を再現し、体験することなどによって原子力発電所の運転員の技術向上を図っています。



運転員は繰り返し継続して訓練を受けます

Voice

安全を守る最後の砦としての高い安全意識と責任

原子力発電所は多くの人に支えられ、安全な運転が継続されています。そのなかでも運転員は「安全を守る最後の砦」であり、故障の兆候をいち早く察知し、運転中に設備に生じた小さなほころびが大きな事故に発展するのを食い止める責任があります。

私たち運転員はそのことを肝に銘じ、全員が高い安全意識と責任を持って業務に取り組んでおり、それは互いに切磋琢磨することでさらに高められ自発的な安全文化の構築が進んでいることを強く感じます。

社会から注目され大きなプレッシャーを感じることもある職場です。しかし、私たちの努力の一つひとつが原子力の安全を確かなものとし、さらなる信頼を築く礎となることを誇りに思い、これからも原子力の安全・安心と向き合っていきます。

大飯発電所 第二発電室 運転員 目出 義幸

美浜発電所3号機事故再発防止対策

美浜発電所3号機は、2004年8月の事故発生から2年半を経た2007年2月、運転を再開しました。

当社はこれ以後も、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、社会のみなさまにお約束した「事故再発防止対策」の確実な実施に、全社一丸となって取り組んでいます。



石碑の前で「安全の誓い」を宣言する社長・森 詳介

社長の宣言

安全を守る。それは私の使命、我が社の使命

基本行動方針

1. 安全を何よりも優先します

2. 安全のために積極的に資源を投入します

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

4. 地元のみなさまからの信頼の回復に努めます

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

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、安全文化醸成活動に取り組んでいます。

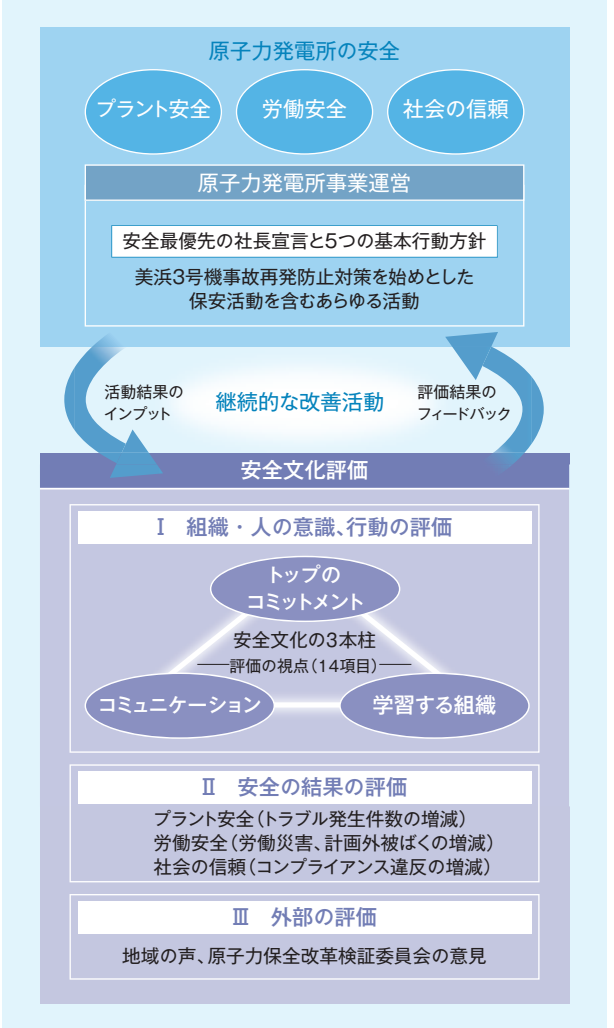
この活動として、原子力の安全文化の状況をさまざまな切り口から評価する方法（安全文化評価）、また、その評価結果から抽出された課題に取り組む仕組み（重点施策）を整備し、2008年度から本格的に運用を開始しました。各発電所は、それぞれ各所の工夫を織り交ぜながら安全文化評価を実施し、これを受けて原子力事業本部は多角的な検討を加え、全体評価を実施しています。

2009年度は、2008年度の安全文化評価結果から抽出さ

用語解説
● OSART:国際原子力機関(IAEA)の運転管理評価チーム。世界各国の専門家で構成され、原子力発電所の安全性向上を目的に活動している。運転管理全般を文書確認、意見交換や現場作業の確認等によって評価している。

れた重点施策の具体化と実行を確実に進めていくことにより、現場の自立性を大切にしながら、安全文化の醸成がさらに進むよう努めます。

安全文化醸成活動の概要



IAEA OSART による発電所運営状況についての評価

2009年1～2月に美浜発電所において、OSARTによる調査が実施され、「レビュー結果は大変良好で、発電所と関西電力の上層部は安全・安定運転に完全にコミットしている」との評価をいただきました。

このような国際機関の客観的な知見なども取り入れ、ゆるぎない安全文化の構築に向けて、安全性・信頼性の一層の向上をめざした取組みを今後も続けてまいります。



OSARTと当社によるミーティングの様子

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

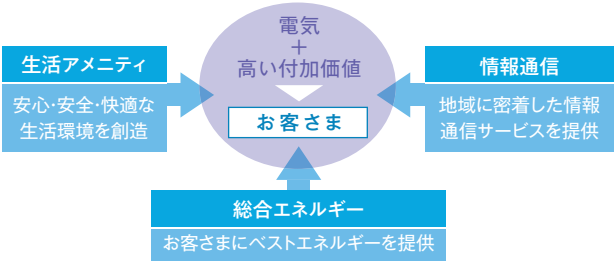
グループ一体となったサービスのお届け

お客さまに満足いただけるサービスをお届けしたい——。こうした思いから、当社グループはお客さまのご要望にお応えし、魅力あるサービス・商品を提供するためのさまざまな取り組みを、グループ一体となって展開しています。

総合生活基盤産業として お客さまの暮らしやビジネスをサポート

当社グループは、電気を安定的にお届けし、お客さまにご満足いただけるサービスを提供することをベースとしています。これに加え、「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、お客さまのさまざまなニーズにお応えする当社グループならではのトータルソリューションをご提供しています。

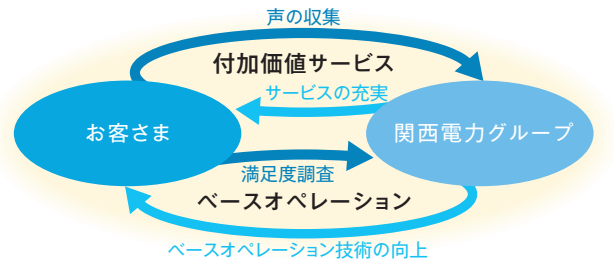
■ 総合生活基盤産業をめざして



お客さまサービスの向上に向けて

お客さまニーズに的確かつ迅速にお応えするために、お客さま本位の業務運営を徹底するとともに、お客さまからの各種お申し込みの受付や、検針・料金収納をはじめとしたお客さまサービス業務を確実かつ効率的に遂行しています。また、インターネットなどを利用した新たなサービスを提供し、最適なご契約やエネルギー利用方法のご提案にも活用することで、お客さまのエネルギー利用における省エネ・省CO₂の実現をサポートするなど、お客さまサービスの一層の向上に努めています。

■ お客さまサービス向上の考え方



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「電化ライフ相談室」などを通して得られる「お客さまの声」のなかで把握した「お客さまニーズ」を、商品やサービス価値の向上に反映させています。

お客さま満足度調査の実施

当社は1993年から「お客さま満足度調査」を継続して実施しています。これは、当社の各種サービスなどを申し込まれた

お客さまを対象に、調査専門会社を介して当社担当者の印象や処理内容の評価などをうかがうもので、その結果は適宜、営業所に報告します。これにより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、これらを参考に次期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。

また、グループ各社においても定期的に「お客さま満足度調査」を実施し、その結果をサービス内容の改善や新サービスの開発につなげるなど、グループ一体となってお客さま満足の一層の向上に努めています。

暮らしのソリューション提案

オール電化の推進

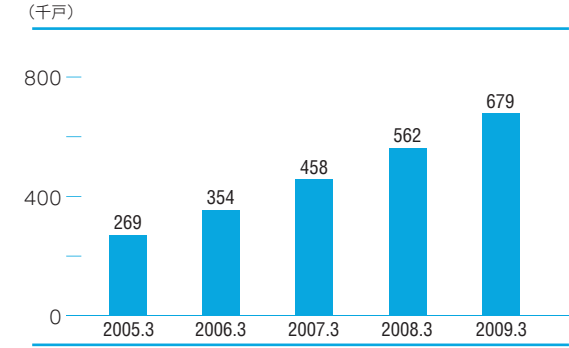
より多くのお客さまに、安心、快適、経済的、そして環境にやさしいオール電化の暮らしを実現していただけるような取り組みを広げています。

オール電化に関するさまざまな情報を発信するホームページ「でんかライフ.com」や、IHクッキングヒーターでの料理を体験いただけるオール電化体験施設「はびeライフスクエア」の運営もその一つです。

また、オール電化へのお問い合わせには、「電化ライフ相談室」などにおける電話対応や当社社員による訪問活動などにより、お客さまのニーズや設備に合わせてスピーディに対応しています。さらには、ハウスメーカーやディベロッパーさま、地域の販売店さまなど社外パートナーに対して、オール電化のメリットをご理解いただき、お客さまに推奨いただけるよう取り組んでいます。こうした地道な取り組みを続けてきたこともあり、オール電化住宅戸数は2009年3月末に67.9万戸に、さらにエコキュートなど電気給湯機をご利用いただいているご家庭は、2009年5月末に100万軒*を超えるまでに普及しています。

*関西電力管内における電気給湯機等深夜電力契約口数

■ オール電化住宅戸数の推移



*関西電力管内の実績。ワンルーム等小規模物件を含む。
*関西電力調べ 数字は累計

●エコキュートのさらなる普及をめざして

エコキュートは、ヒートポンプの仕組みを利用して空気の熱でお湯を沸かす高効率給湯システムです。これまでの電気給湯機に比べ、使用電力量が約1／3になるなど、省エネ性や環境性に優れています。「京都議定書目標達成計画」にも地球温暖化対策の切り札として普及目標が掲げられるなど、国を挙げての取り組みが実施されています。当社は、エコキュートの優れた特長や導入にあたっての補助制度などお客さまにとって有益な情報を発信し、普及に努めることにより、お客さまにさらなる価値を提供していきます。

高効率で温暖化防止に貢献できるエコキュート

充実のアフターフォローで、 オール電化の魅力を強く実感

わが家がオール電化に切り替えようと考えはじめたのは、二人目の子どもが生まれて、給湯や暖房の光熱費が急増したのがきっかけです。そこで、オール電化に替えた場合の光熱費を「電化ライフ相談室」に聞いたところ、関西電力の営業所の方がさらに詳しい解説をと来訪。そのときの説明が通り一遍ではなく、夫や私が知りたいことを納得がいくまで教えてくださるというもので、とても好感を持ちました。

また、しぜんアフターフォローにも感謝しています。オール電化への切替えがすんだあとも、営業所の方が「近くに來たから」と、さり気なくエコキュートなど機器の調子を聞きに來られたり、私の相談にも電気の使用量を調べるなど親身になって対応してくださったり…。おかげで、わが家の光熱費は期待どりの料金まで下げることができました。

こうしたアフターフォローは今後も充実させていただき、オール電化の満足度をさらに高めていただければと思います。

大阪府太子町

今川 久実代 さま

情報通信分野での取り組み

当社グループは、(株) ケイ・オプティコムを中核に、関西一円に広がる独自の光ファイバーネットワークを活用したサービスを展開しています。主力のFTTHサービスは、「eo光」という統一ブランドのもとで「光インターネット」「光電話」「光テレビ」の3つのサービスをセットにしてご提供しています。

生活アメニティ分野での取り組み

オール電化住宅を中心とした不動産開発や、ホームセキュリティ、健康管理支援、介護など、お客さまの豊かな暮らしをサポートするさまざまな生活関連サービスをお届けすることで、お客さま満足の向上をめざしています。

トータルソリューションの展開

オール電化に情報通信サービスや生活関連サービスを組み合わせ、「オール電化+α」の暮らしをご提案するトータルソリューションを展開しています。これまでに多くの戸建住宅やマンションなどでご採用いただくなど、お客さまの安心・安全・快適な暮らしづくりをお手伝いさせていただいています。

■ オール電化を中心としたトータルソリューション



「eo光」がお客さま満足度No.1を獲得

(株) ケイ・オプティコムは、過去の通信障害を教訓に、「サービス品質の確保」を経営の最重要課題として、これまで継続的に取り組んできました。また、お客さま満足の向上に向けて、お客さまのご要望を業務改善に結びつける独自のPDCAサイクルを確立し、お客さまの声をサポートの充実や新サービスの開発に活かすなど、ひたむきな努力を重ねてきました。

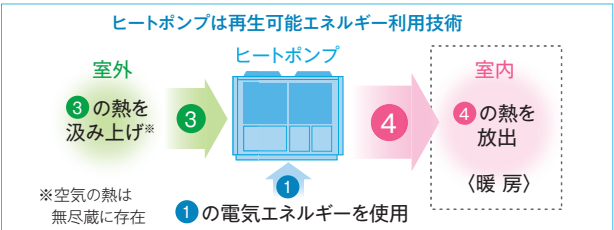
その結果、2008年度において、複数の顧客満足度調査でNo.1の高い評価をいただくことができました。これからも、お客さま満足を第一に考え、より多くのニーズにお応えできるよう、サービスの充実を図ってまいります。



*1: RBB TODAY ブロードバンドアワード2008 : IT・テクノロジー専門サイト RBB TODAY 読者投票結果(有効回答1,791)による。www.rbbtoday.com
*2: 出典 : J.D. パワー アジア・パシフィック : 2008年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM 光ファイバー回線を利用しているインターネットの個人ユーザー4,000名からの回答による。www.jdpower.co.jp
*3: 価格.com : プロバイダ満足度調査2008 購買支援サイト 価格.com ユーザー9,663人へのアンケート結果による。http://kakaku.com/

法人分野でのソリューション提供

省エネ法の改正により規制対象が拡大されるなど、低炭素社会に向けた動きは一段と活発になっています。加えて、先行き不透明な景気動向を背景に、一層高まっているお客さまの「省エネ」・「省CO₂」・「省コスト」に対するニーズにお応えするため、当社は、お客さまにとって最適なエネルギーシステムをご提案しています。具体的には、「CO₂排出量の少ない当社電力」と「再生可能エネルギー利用技術であるヒートポンプシステムなどエネルギー使用効率の高い電化機器」を組み合わせた高効率エネルギーシステムのご提案により、お客さまの課題解決をお手伝いさせていただきます。さらに工場やビルなどお客さまの設備のライフサイクル(計画・設計・施工・運用・メンテナンス・更新等)に合わせたエネルギーソリューションもご提供しています。

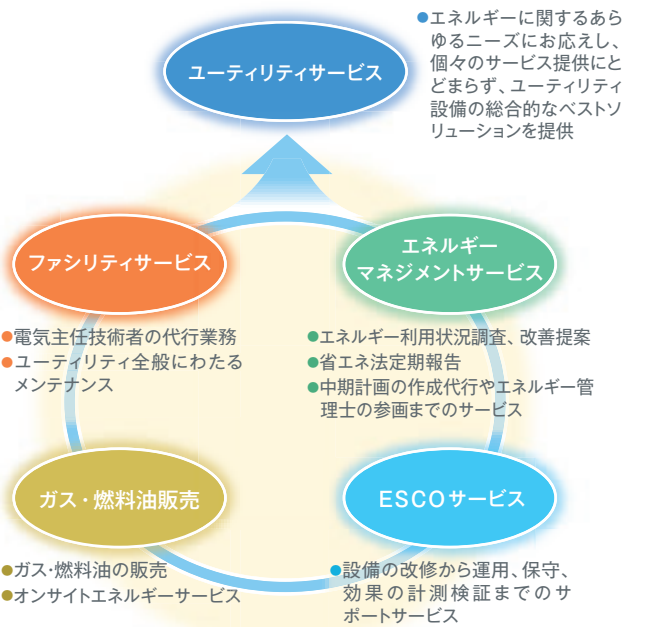


ヒートポンプの概念図(暖房)

エネルギーソリューションのさらなる展開

最適なエネルギーソリューションをお客さまにご提供するため、(株) 関電エネルギーソリューションと連携し、エネルギーのご利用全般にわたって、お客さまのさまざまなニーズに幅広くお応えするソリューションサービスを展開しています。なかでも、お客さまのユーティリティ設備の設計・施工から運用・メンテナンスまでを一括してお引き受けする「ユーティリティサービス」を積極的にご提案していきます。

エネルギーソリューションの展開



ユーティリティサービスの採用事例
イオン伊丹西ショッピングセンターさま(兵庫県伊丹市)

イオンさまでは、地球温暖化防止の観点から、とくにCO₂削減に力を入れて取り組んでおられます。その一環として、「(仮称)イオン伊丹西ショッピングセンター」では、同社独自の取組みである屋上・壁面・駐車場の緑化や、環境啓発活動の拠点となるエコインフォメーションの設置に加え、(株) 関電エネルギーソリューションによるユーティリティサービスをご採用いただくことが決定しています。このユーティリティサービスのなかで、高効率電気式ヒートポンプ空調機などの熱源システムや受変電設備の設置、メガソーラー規模の太陽光発電設備の設置、BEMS(ビルエネルギーマネジメントシステム)の設置、そして、エネルギーマネジメント業務といったサービスをご提供し、当社は、関電エネルギーソリューションとともに、イオンさまがめざしておられる「従来型店舗と比べCO₂ 30%減」をお手伝いしていきます。



完成イメージ

関西電力グループのソリューションに期待

イオンでは、京都議定書 の精神を尊重し、その目標達成に貢献すべく、グループ一丸となって2006年度比30%のCO₂排出量削減目標を掲げ、CO₂削減活動に取り組んでいます。その基本方針として、「商品」「お客さまとともに」「店舗」の3つの視点によりアプローチしておりますが、今回計画している「(仮称)イオン伊丹西ショッピングセンター」では、関西電力さま、そして、関電エネルギーソリューションさまのご提案も参考に、「環境先進型商業施設(エコストア)」をめざした店舗計画を予定しております。従来の関西電力さまには「電力会社」という印象しかありませんでしたが、今回、熱源設備の設置にはじまり、その後の最適エネルギーマネジメントまでお手伝いいただけるということで、「エネルギー全般にわたるビジネスパートナー」として大変心強く感じています。今後も、低炭素社会の実現に向けたイオンの取組みをサポートしていただきたいですね。

イオン(株)
執行役グループ環境最高責任者
土谷 美津子 さま

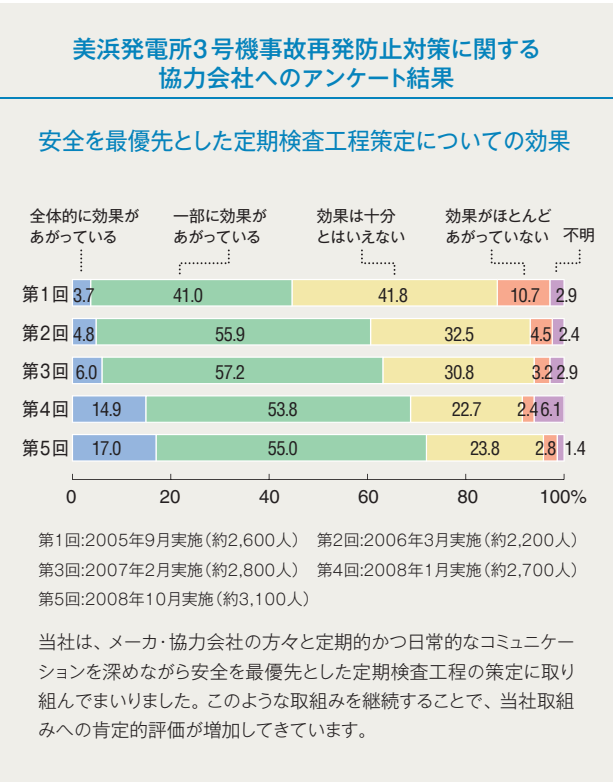


- ヒートポンプ:空気中の熱を、圧縮機と膨張弁を使って効率よく移動させる(汲み上げる)ことによって加熱や冷却をおこなうシステム。電気式のヒートポンプシステムでは、熱を移動させるために電気を使用している。
- 再生可能エネルギー:自然界に無尽蔵に存在し、繰り返し生み出されるエネルギーの総称。無尽蔵に存在する空気の熱を利用するヒートポンプシステムは再生可能エネルギー利用技術とされる。

- ユーティリティ設備:お客さまの工場などの操業に必要な電気、熱などを供給するための受変電、ボイラ、空調などの設備。
- 電気主任技術者:電気設備の維持・管理・運用に関する保安監督者(国家資格)。事業用電気工作物を設置している事業主は、電気主任技術者を選任しなければならないことが法令で義務づけられている。

取組みへの評価

- 安全を最優先に確実な業務運営に努め、事故や災害の防止に向けて、潜在的なリスクを抽出し、一層のリスク低減に向けた取組みを実施しました。
- エネルギーの安定供給に向けて、原子燃料の調達先の分散を図るなど各種エネルギーのベストミックスや電力系統の確実な運用と最適な設備形成にも努めました。
- お客さまの声を商品・サービスの開発・提供に反映し、グループ一体となってお客さま満足の一層の向上に努めました。



2009年度以降の方針

当社は、ゆるぎない安全文化を構築するため、潜在リスク低減に向けた活動の展開、社内外コミュニケーションの充実、安全・品質管理に向けたしくみの整備などに努めてまいります。また、原子力発電所につきましては、安全・確実な発電所運営に努めるとともに、設備の安全・信頼度向上に向けた対策を着実に実施してまいります。

さらに、エネルギーの安定供給に向けて、最適な電源構成をめざし、電力系統の確実な運用と、最適な設備形成を引き続き進めてまいります。

低炭素社会実現に向けて、そのキープレーヤーであるという自覚のもと、「系統電力の低炭素化」および「電化社会の推進」という需給両面で積極的に貢献していきます

- オンサイトエネルギーサービス:エネルギー事業者がお客さま構内の一部にエネルギー設備を設置し、お客さまに必要な電気や熱などのエネルギーを直接供給するサービス。
- BEMS(エネルギーマネジメントシステム):Building and Energy Management

専門家の方のご意見



昨年9月、米国から始まった深刻な経済不況は日本にも大きな影響を及ぼし、ようやく底が見えはじめたとはいえまだ先行きは定かではない。そのため多くの企業では設備投資の中止はもとより、減産、工場閉鎖や人員削減などをおこない社会全体に大きな不安を与えている。しかし公共性の強い企業は簡単に規模を縮小するようなことはできない。特に電力のようにわが国のライフラインを担う産業は、安全に且つ安定的な供給をおこなうことが最大の社会的使命である。

幸い関西電力はエネルギー源について、原子力をはじめ石炭、LNG、石油、水力などをバランスよく組み合わせることにより、大きな問題となった輸入原油の高騰にも対応できた。特に原子力燃料については調達先の分散や海外の資源開発に参加するなどによって安定的な供給確保に努めているとのことである。今後もこれらの資源の効率的な利用について研究を続けることが必要であろう。

さらに地球環境保護の観点から安全な原子力発電の拡大、太陽光や風力発電などの新エネルギーの併用などが引き続き取り組むべき課題と思われる。

このような事柄について、経営トップを先頭に、全社を挙げて果敢に挑戦している関西電力に対し大きな期待を感じている。

すとともに、お客さまのよりよい暮らしやビジネスの実現に向けたさまざまなニーズにお応えし、ご満足いただけるよう、グループ一体となって、より高品質なサービスを創造してまいります。



- Systemの略。建物のエネルギー設備全体の監視・制御を自動化・一元化することによって省エネルギーを図るシステム。
- メガソーラー: → P37
- 京都議定書: → P28
- 低炭素社会: → P28