

- グループワイドでのより高い安全文化構築をめざし、確実な事業運営、リスク低減活動、技術・技能の維持継承に努めます。
- エネルギーセキュリティ、経済性、環境性などを考慮した電源構成と、安全性や効率性などを考慮した電力流通設備の形成・維持・運用を進め、設備基盤の強化を図ります。
- お客さまと社会にとってのベストソリューションを追求し、お客さま満足の一層の向上に努めます。

## 「くろよん」から電気を送り続けて50年

### 安全・安定供給を支えるための保守と補修

私が所属する黒部川電力システムセンターは、「くろよん」で知られる黒部川第四発電所などの発電所10カ所、ダム7カ所、変電所1カ所、送電線約130kmの維持管理をしています。私は主に発電所や変電所の保守と補修業務を担当しています。巡視や定期点検のほか、劣化部品の改修工事および事故障害などのトラブル対応にあたっています。水力発電は、運転開始から発電までの立ち上げ時間が短く、電力需要のピーク時対応などに活用されます。そのためいつでもピーク時対応できるように入念な保守や補修を続け、万全の態勢でスタンバイしています。東日本大震災の発生後は、フル稼働が続いていますが、「安全に1kWでも多くの電力を」を合言葉に、安定して電気をつくり続けています。



点検作業は可能なかぎり若手従業員と組んでおこない技術や技能を伝承

### 技術や技能だけでなく、「くろよんスピリット」も伝えたい

上流の発電所へは黒部峡谷鉄道のトロッキ電車に向かいます。しかし、雪の降る冬季はトロッキ電車が運休するため、他の交通手段がない4カ所の発電所は徒歩で向かうことになり、冬季用に設けられた歩道などを一番遠いところで片道約3時間歩き続けます。厳しい寒さと疲労に襲われますが「自分がやらねば」という使命感が前へ前へと足を押し出してくれます。当システムセンター電気係では、直営点検作業を若い従業員と一緒に担当し、各発電所が持つ特徴や点検のノウハウを教えながら、技術や技能の伝承に努めています。こうした作業では、「くろよん」の建設という偉業を成し遂げた先人たちの、困難に立ち向かう精神も伝えていきたいと考えています。



黒部川電力システムセンター（電気）  
中島 勝治  
（専門技術・技能者）

### ●全社一丸となって「くろよん」に取り組む

黒部ダムと黒部川第四発電所の建設、いわゆる「くろよん」の建設が開始されたのは1956年のことです。当時は、戦後の経済復興に伴い電力不足が深刻化。こうした窮状を救うための大事業でした。工事が難航した際は「鉛筆1本でも節約し、『くろよん』に手を貸そう」という運動が全社で展開されました。こうして1961年1月、1・2号機の一部運転が開始されたのです。それから50年。当社グループはCO<sub>2</sub>を排出しないこのクリーンな発電を今後も活用し、強い結束力とともに電力の安全・安定供給という使命をグループあげて果たしていきます。

長野県大町側からのトンネル工事は破砕帯に阻まれた



### ●IEEEマイルストーンを受賞

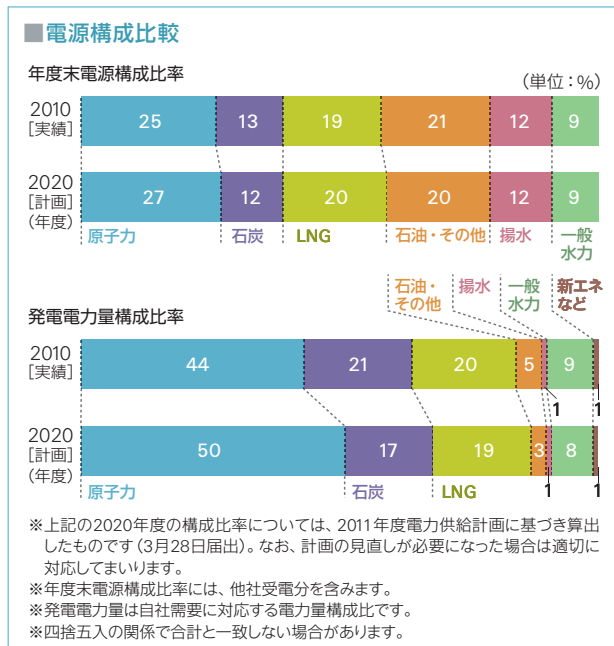
2010年4月、黒部川第四発電所が、日本の電力会社で初めて、世界的な電気・電子学会であるIEEEより「IEEEマイルストーン」に認定されました。苛酷な自然環境のなかでの「くろよん」の建設や戦後の急速な電力需要への貢献が認められてのことです。水力技術の数々は、その後の水力発電所の基盤技術となり、また、日本初の275kV送電システムは、電源地から消費地までの長距離電力輸送を可能とし、いまなお、関西地域への電力の安定供給に重要な役割を果たしています。当社はこれからも、後世に残る電力設備の技術開発・導入に積極的に取り組むとともに、低炭素社会の実現に貢献していきます。



# ライフライン事業者としての使命と責任

## 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るため、当社は各種エネルギー源の組み合わせの構築に取り組んでいます。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、環境性、経済性を総合的に検討し、原子力発電を中心に、火力発電、水力発電、新エネルギー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。



## 安定した燃料の調達

火力燃料については、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り、安定調達に努めています。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、上流権益を取得し、自社LNG船を保有するなど、ガスの生産から受入れまでの一貫体制の構築に努めています。加えて、石炭専用船や、当社専用の石油内航船を確保することで、調達の柔軟性を維持しています。こうした諸施策の実現により、長期にわたる燃料の安定的な確保、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、西オーストラリアなどのウラン鉱山にプロジェクト参画し、上流権益を確保するほか、ウラン濃縮工場への資本参加などを通じ、より安定した調達をめざしています。



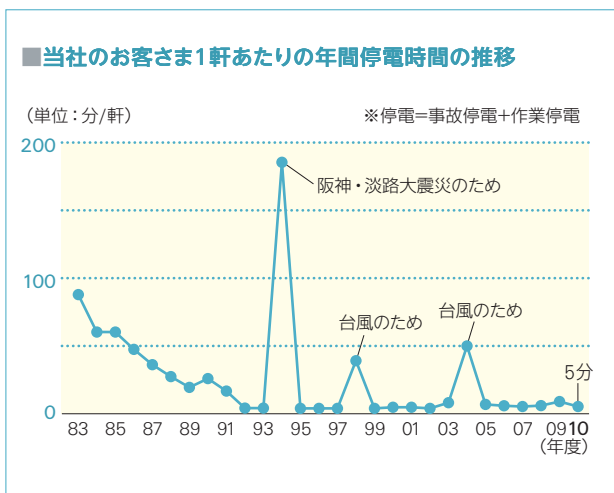
ブルートLNGプロジェクト陸上基地外観 (西オーストラリア州)

## 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、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2010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。

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も計画的に対応していきます。

また、社会のみなさまからの要請に応じ、万全な電力の供給体制の確保に努め、関西地域のさらなる発展に貢献します。



## 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り、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さまとの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。

## 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。

## 安全・安定供給へのグループ会社の取組み

電気やさまざまなサービスをお客さまに安全かつ安定的にお届けするため、設備などの建設、保全、管理・運用において、グループ各社はそれぞれ自律的な活動を推進しています。こうした取組みの一部をご紹介します。

### 災害時は設備に精通した施工力で迅速に復旧

(株)かんでんエンジニアリングは、水力発電所から送電・変電・配電に至る電気が流れる道、つまり、電力流通設備の新・増設、改良工事、保守・点検に携わり、1940年の設立以来、培ってきた確かな技術力と高い施工品質で、電力の安全・安定供給の一翼を担っています。

送電・変電・配電の保守・点検では、関西電力管内のそれぞれの拠点に施工体制を配備し、災害時には、それら地域に密着し、設備に精通した人材と機動力を活かした施工体制で、一刻も早い電気の復旧に貢献しています。



変電所での作業のようす

### ガス事業における安全のための取組み

当社は、管内都市部を中心にガス事業を展開しており、安全かつ安心してガスをご利用いただくため、お客さまの安全確保に万全を期しています。具体的には、発電所や電力所など14カ所の事業所を拠点とする保安体制を築き、ガス事業法などの関係法令に基づく法定点検に加えて、お客さま設備の定期的な確認など保安活動を実施しています。また、定期的な教育や全社大での非常災害対応訓練などを充実させ、事故対応能力を含めた技術力の強化を図っています。

さらにお客さまと一体となった合同訓練をはじめ、緊急時の初動対応や供給弁の閉止など、お客さまにお願いする行動についての安全説明会を開催し、より一層の安全確保に努めています。



緊急時のガス供給弁閉止の訓練

## VOICE



(株)かんでんエンジニアリング  
大阪南支店電力グループ  
リーダー 西村 秀己

### 確かな技術力と安全作業で電力の安定供給を支える

堺港変電所の変電設備の更新工事を施工しています。屋内ドーム式の堺港変電所では、狭隘なドーム内に重電機器が並んでいるため、監視人の配置など確実な安全対策を講じ、無災害作業に努めています。また、停電時間の短縮が要求される電線張替工事では、事前に電線接続端子の両端圧縮な

どのさまざまな工夫を凝らした工法を最大限に活用し、品質を確保するなか、短時間の停電作業に取り組んでいます。これからも電力の安定供給に、確かな技術力と安全確保で貢献できるよう業務に邁進していきます。

## 自然災害や新型インフルエンザへの対策

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、雷などによる自然災害に対し、「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、近年は新型インフルエンザ流行時の対策も進めており、パンデミック(大流行)時にも、お客さまに電気を安定してお届けできる体制を構築しています。

### 災害に強い設備づくり

電力供給設備は、過去の災害で得た教訓をもとに、地震や台風などの災害が発生した場合でも重大な被害が生じ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、送電線の一部ルートに支障が生じて、連係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、社内外の情報の収集・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。



本店に設置された非常災害対策本部

### ■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 など               |
| 非常災害対策本部 | 災害が発生した場合<br>供給区域内で震度6弱以上の地震発生時 など |



### 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。



「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（2010年8月）

#### 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、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

**Web** 美浜発電所3号機事故について  
<http://www.1.kepco.co.jp/notice/mihama/jiko.html>

### ゆるぎない安全文化を構築するために

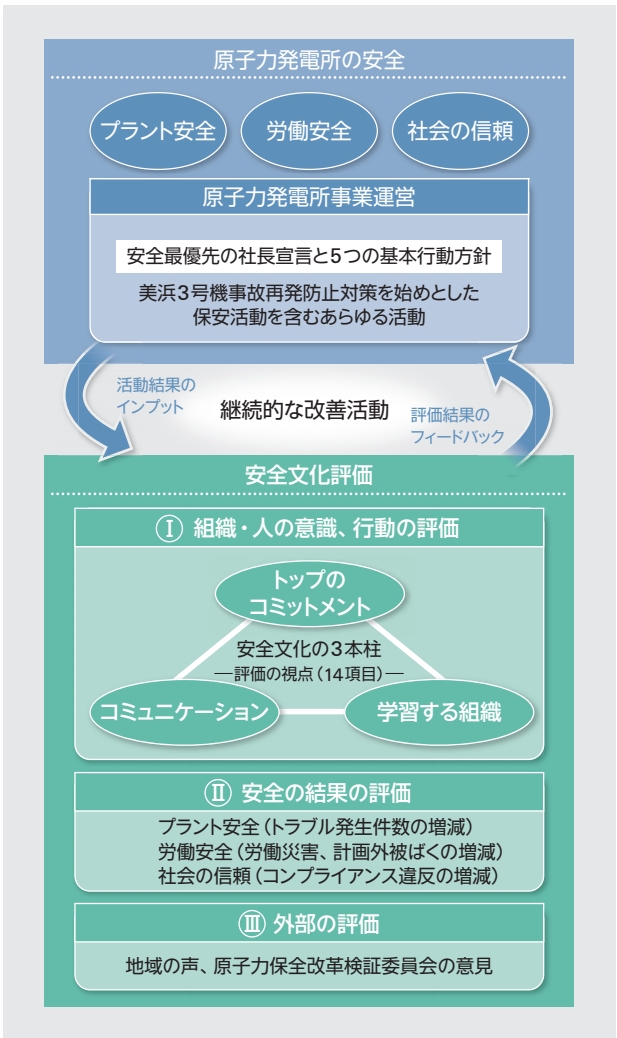
美浜発電所3号機事故の教訓を風化させず、安全最優先の事業運営を図るため、安全文化醸成活動に取り組んでいます。

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しくみ（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、それぞれの工夫を織り交ぜながら安全文化評価をおこない、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。2010年度は、各発電所に加え、原子力事業本部の各部門にも安全文化評価を導入しました。

原子力事業本部は、これらの評価に対して多角的な検討を加えたうえで、全体評価を実施し、さらなる改善に努めました。

こうした安全文化構築の取組みについては、国際機関であるIAEA OSARTの調査（2009年）および、フォローアップ調査（2010年）において、高い評価をいただきました。

#### ■安全文化醸成活動の概要



### IAEA 国際会議で安全文化醸成活動などを報告

2010年6月、原子力発電所の運転実績などについての情報交換を目的とする、IAEAの国際会議がウィーンで開催され、当社はこれまでの安全文化評価を活用した安全文化醸成活動や、OSARTの評価結果を踏まえた美浜発電所の運転管理状況について報告しました。

今後も、こうした国際会議などにおいて、当社独自の安全文化活動を発信するとともに、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続けていきます。



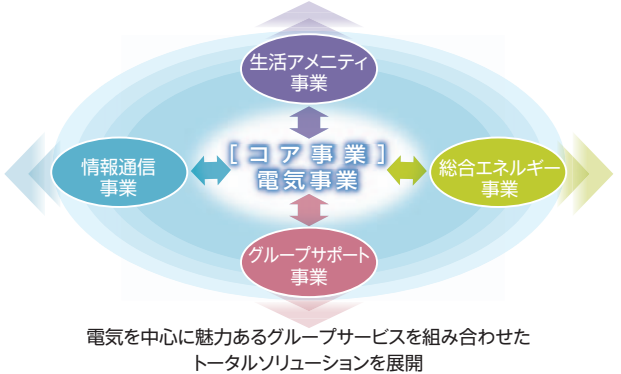
IAEA国際会議での報告のようす

# 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

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し、低炭素社会における「エネルギーと暮らしのベストパートナー」をめざします。

#### ■関西電力グループがめざすグループ一体となった成長イメージ



### お客さまサービスの向上に向けて

#### 「声の収集」によるサービスの充実

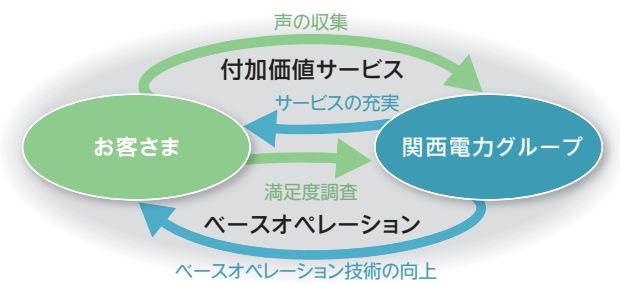
お客さまとの接点である「コールセンター」や「電化ライフ相談室」などに寄せられた「お客さまの声」のなかから「お客さまニーズ」を把握し、商品やサービス価値の向上に反映させています。これまでに、「電気ご使用量のお知らせ照会サービス」（43ページ参照）の開始や、お客さま宛帳票の改善などの取組みをおこないました。

#### 「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。

#### ■お客さまサービス向上の考え方



### 暮らしのソリューション提案

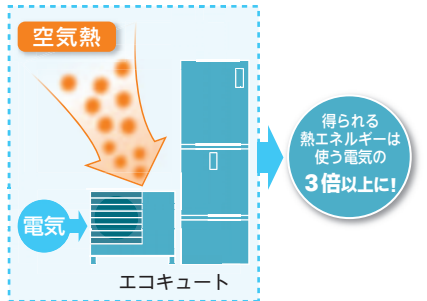
#### 省エネ給湯機「エコキュート」採用のオール電化の推進

当社は、省エネ給湯機「エコキュート」を採用した安心・快適・経済的なオール電化住宅の普及を進めることで、お客さまと社会の省エネ・省コスト・省CO<sub>2</sub>に貢献するとともに、昼夜間の料金単価差をつけた料金メニュー（はぴeタイム）により、電力消費を平日昼間時間帯からその他の時間帯へシフトすることを促し、電力利用の負荷平準化を進めています。

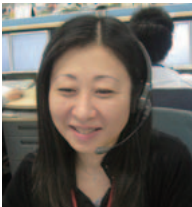
#### 省エネ給湯機「エコキュート」とは

「エコキュート」は、再生可能エネルギーである「空気熱」を活用し、使う電気の3倍以上の熱エネルギーを得られる「ヒートポンプ技術」を採用した省エネ給湯機です。

「ヒートポンプ技術」は、空気中の熱（ヒート）をくみ上げ（ポンプ）て、熱エネルギーを得る技術で、給湯やエアコンなど冷暖房をはじめ、冷蔵庫などにも幅広く利用されている実用性の高い技術です。



## VOICE



大坂北支店 お客さま室  
大阪北コールセンター  
松波 睦美

### 4万人のお客さまとの出会いをベースに心を込めた電話受付を

私は大阪北コールセンターで電話受付業務を担当しています。これまでに4万人のお客さまとの出会いがありました。お客さまからの電話には1本1本心を込め、笑声で応対し、「関西電力に聞いてよかった」と思っていたけよう、日々、努力を重ねています。応対中は、お客さまのお話に集中し、お申し出の内容や、お客さまの状況を理解するだ

けでなく、お客さまの気持ちや立場になって考えるように心がけています。そのような姿勢でお話をうかがうことで、お客さまからは「ありがとう」の言葉をいただく機会が増えてきました。

電話受付は、お客さまとの大切な接点業務です。これからもたくさんのお客さまのお話をうかがい、お役に立てるよう頑張っていきたいと思います。

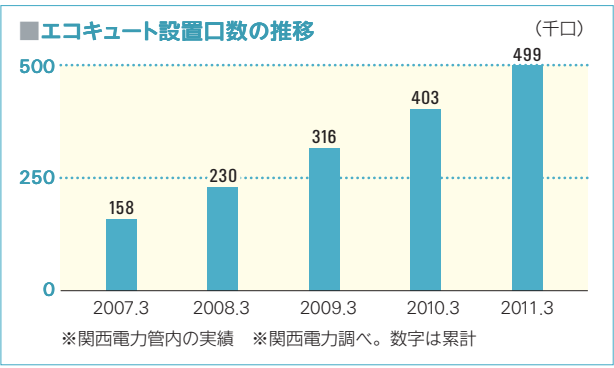
「はぴeタイム（季節別時間帯別電灯）」で負荷平準化  
省エネ給湯機「エコキュート」をご採用いただいたお客さまは、「はぴeタイム」へご加入いただけます。「はぴeタイム」は、平日の昼間の時間帯（10時～17時）を通常料金\*より割高に、その他の時間帯を割安に設定している料金メニューです。「エコキュート」で夜間の電力をお使いいただくだけでなく、その他の電気機器のご使用時間を、電気の消費が多い平日昼間時間帯からその他の時間帯へシフトしていただくことを促し、負荷平準化を進めています。

\*通常料金とは【従量電灯 A】第二段階適用単価：24.21 円

Web 「はぴeタイム」  
http://www1.kepco.co.jp/ryoukin/hapie.html

省エネ給湯機「エコキュート」の普及をめざして  
「エコキュート」に関するお問い合わせについては、「電化ライフ相談室」での電話対応や、当社従業員による訪問活動などで対応しています。お客さまの省エネ・省コスト・省CO<sub>2</sub>の実現に向け、ニーズや現状の設備に合わせて、料金メニューから、その他の電化機器の効率的なご利用方法まで、丁寧なコンサルティングをおこなっています。また、ハウスメーカーさまやディベロッパーさま、地域の販売店さまなど、社外パートナーの方々に対しても、「エコキュート」の省エネ性をご理解いただき、お客さまに推奨いただけるよう、さまざまな活動を展開しています。

こうした取り組みもあり、省エネ給湯機「エコキュート」をご利用いただいているご家庭は、2001年の発売開始から2011年3月末までの10年間で、約50万口に伸びました。  
当社は、これからも「エコキュート」の優れた点など、お客さまにとって有益な情報を発信し、「エコキュート」の普及に努めていきます。



トータルソリューションの展開

当社グループは、電気を中心にグループならではのサービスを組み合わせたトータルソリューションを展開しています。  
情報通信サービスでは、(株)ケイ・オプティコムが「eo」ブランドのもと「光インターネット+光電話+光テレビ」の3つのサービスを提供しています。これに加えてモバイルブロードバンドサービス「eo モバイル」を展開するなど、サービスの充実に努めています。

さらに、低炭素社会にふさわしい、先進モデルとなる省CO<sub>2</sub>オール電化住宅や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サービスを組み合わせ、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ます。

■オール電化を中心としたトータルソリューション



家事代行サービスをグループメニューに追加

関西電力グループでは、2010年5月に、(株)クラッシー・ファミリーコンシェルジュ関西に資本参加し、家事代行サービスをグループ事業化しました。  
これまでも当社グループは、ホームセキュリティ、介護、健康管理支援など、暮らしにかかわるさまざまな分野でグループ事業を展開してきましたが、ライフスタイルやライフステージに応じて、より多くのお客さまに、より身近なサービスをお届けしたいとの想いから、掃除・洗濯・料理・買い物といった日常家事の代行のほか、お子さまのお世話や高齢の方のサポートなど、日常の身近な場面で暮らしのお手伝いをするサービスをグループのメニューに加えたものです。  
家事代行サービスの導入をきっかけに、お客さまのより身近なところで、お客さまが本当に必要とされるサービスを、豊富なソリューションメニューからご提案・ご提供できる体制づくりをはじめ、「関西電力グループ長期成長戦略2030」で掲げた「暮らしのベストパートナー」の実現に向け、グループ一体となった取り組みをより積極的に進めていきます。



法人分野でのソリューション提案

当社グループは、お客さまのさまざまなニーズにお応えするため、総力を挙げてソリューションをご提供しています。具体的には、お客さまの省エネ・省コスト・省CO<sub>2</sub>のニーズに対するコンサルティングを通じ、ヒートポンプなどの高効率機器を組み合わせた最適なエネルギーシステムをご提案しています。

その活動の中心は、すでに多くのお客さまから高い評価をいただいている空調分野をはじめ、病院・福祉施設やスポーツ施設などの給湯分野です。さらに、産業分野のお客さまに対しても、ユーティリティ設備だけでなく、生産工程を含めた工場全体のエネルギーソリューションをご提供するなど、多様なニーズにお応えできるよう取組みを進めています。今後もさまざまな分野において、お客さまのお役に立てるよう、当社グループ一丸となって考え、最適なソリューションをご提供していきます。

エネルギーのベストパートナーをめざして

ソリューション活動の一環として、当社は(株)関電エネルギーソリューションなどのグループ企業と連携し、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、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」などを積極的にご提供しています。

■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

近畿日本鉄道(株)「あべのハルカス」さま  
(大阪市阿倍野区)

近畿日本鉄道(株)さまは、2014年春のオープンをめざし、高さ日本一となる300mの超高層複合ビル「あべのハルカス」の建設計画を進めておられます。この計画は、環境配慮に力点を置いて推進されており、「平成20年度国土交通省住宅・建築物省CO<sub>2</sub>推進モデル事業」に採択されています。また、同ビルはCASBEE（建築物総合環境性能評価システム）において最高位のSランクを達成するなど、その環境性能が高く評価されています。

当社は、エネルギー設備について、環境性と経済性の両立をめざし、氷蓄熱システムとインバータターボ冷凍機を組み合わせた高効率な空調システムや、ヒートポンプによるエリア熱回収システムをご提案しました。さらに、高効率吸収式冷凍機、バイオガスを活用したコジェネレーションシステムも導入いただき、最適エネルギーシステムを構築しています。  
また、省エネ・省コスト・省CO<sub>2</sub>の実現に向けた取組みをさらに強化するためにご提案したのが、(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です。同社は、同ビルに必要な電気や熱・冷水などの供給設備について、設計・施工段階から関わり、これらのエネルギー設備を保有し、運転、保守、運用管理の一貫したエネルギーマネジメントを担当します。これにより、CO<sub>2</sub>排出量の低減に加え、初期投資費用軽減やメンテナンスコストの平準化、継続的なランニングコストの軽減を図ることができます。  
近畿日本鉄道(株)さまは、同ビルの建設計画を「環境にやさしいまちづくりのリーディングプロジェクト」と位置づけ、環境負荷の低減に取り組まれています。当社も、(株)関電エネルギーソリューションと連携を図りながら、こうした取組みのお役に立てるよう、今後も協力していきたいと考えています。



「あべのハルカス」完成後イメージ

# Check>> 第1章 取組みへの評価

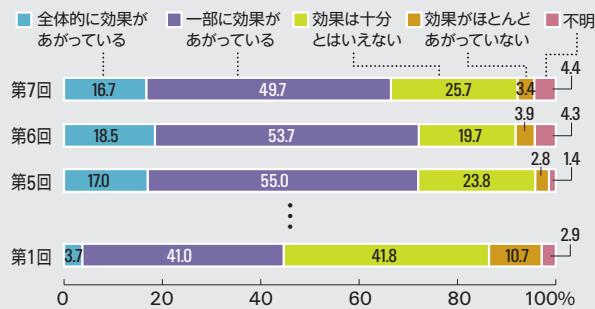
## 取組みが向上した点

- 当社グループ事業を支えるすべてのパートナーのみなさまと、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の構築に向けた取組みを進めました。
- 燃料の長期的な安定調達に向けた取組みや、高度経済成長期に建設した設備の高経年化への対応を計画的に進めました。  
また、これまで蓄積してきた技術・技能のグループ全体での確実な伝承とレベルアップに努めました。
- 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し、お客さま満足のさらなる向上に努めました。

## 今後の課題

- 電気の安全・安定供給に全力を尽くすとともに、原子力発電所の安全対策を確実に実施し、お客さまや社会からの信頼の回復に努めてまいります。

### ■ 美浜発電所3号機事故再発防止対策に関する協力会社へのアンケート結果



第1回:2005年9月実施(約2,600人) 第6回:2009年10月実施(約2,100人)  
第5回:2008年10月実施(約2,200人) 第7回:2010年9月実施(約2,000人)

当社は、原子力発電所で働いていただいているメーカー・協力会社の方々と、さまざまな機会を活用し、コミュニケーションを深め、そのうえで、安全を最優先とした定期検査工程を策定しています。こうした取組みに対する評価は、メーカー・協力会社の方々へのアンケートで定期的に確認しています。しかし、第7回のアンケートでは、肯定的評価の割合が低下しました。そこで、メーカー・協力会社の方々のご意見をうかがい、運転計画の精度向上、作業エリア調整のさらなる最適化などの改善を図りました。今後もこのような取組みにより「安全最優先」に努めてまいります。

## 専門家の方のご意見



関東学院大学人間環境学部 教授  
財団法人労働科学研究所 研究主幹  
井上 枝一郎 氏

## 評価できること

東京電力福島第一原子力発電所の事故を受けて、原子力発電を運用する電力会社は現在、その社会的な立場について大変厳しい評価のただなかにある。このような状況のなかであって、CSRレポートを今年度もあえて世に問うという姿勢は大変勇気のいる作業だとまず評価しておきたい。さて、さまざまな社会的評価が渦巻くなかで、その核となる論議は、電力会社の社会的立ち位置(つまり社会的アイデンティティ)の確たる表明ではないかと思う。その意味で、本章冒頭のハイライト「くろよんから電気を…」は、創業の原点(お客さま奉仕を第一に考える)をいま一度再認識し、世に表明する姿勢として評価できる。また、これに続いて記述されている個々の活動については、関西電力グループが長い伝統を有することもあり、いずれも着実な実績に依拠した成果をあげており、今後も同様な営みが継続されてゆくものと確信したい。

## 要望したいこと

伝統は得てして新しい活動の阻害要因になる。上述の原子力発電事故に関しては今後もさまざまな新しい要求が突きつけられることは十分に考えられる。現在確立している活動に固執することなく、それらの要求事項に対して社会的な承認が得られるよう柔軟で積極的な対応(安全文化の活用)を期待したい。

# Action>> 2011年度以降の方針



関西電力株式会社  
執行役員  
CSR、経営・品質管理担当室長  
井上 富夫

今夏の節電要請につきましては、お客さまや社会のみなさま方に多大なるご不便とご迷惑をおかけし、大変申し訳なく、改めて心よりお詫び申し上げます。

当社グループは、引き続き安全確保を最優先に、確実な事業運営を継続し、これまで培ってきた技術・技能の維持継承やリスク低減などに取り組み、電力の安全・安定供給に全力を尽くしたいと考えています。

とりわけ、原子力発電所の安全・安定

運転につきましては、実施可能な安全対策をすみやかにおこなうとともに、新たな情報が得られ次第、迅速かつ確に必要な対策を実施してまいります。こうした施策の積み重ねにより、一步一步信頼回復に努めてまいります。

また、今後もグループ一体となって、お客さまの多様なニーズにお応えするさまざまなソリューションをご提供することで、お客さま満足のより一層の向上に努めてまいります。