

# 5 透明性の高い 開かれた事業 活動

## Plan>> 2010年度 基本方針

- 原子力や低炭素社会への対応など当社事業への理解促進、そして、みなさまに選んでいただける企業グループをめざし、「フェイス」によるコミュニケーション活動を継続します。
- メディア環境の多様化を踏まえ、インターネットを活用し、幅広く、迅速に情報を発信します。
- 日々の業務を通じて、お客さまからいただいた貴重なご意見を、事業活動に反映します。

## Do>>

## CSR Highlight

# お客さまのご要望に対応し、 インターネットによる情報発信を充実

インターネットの普及に伴い、企業の情報発信におけるWebサイトの役割は大きくなっています。当社は、迅速かつ正確な情報発信を心がけるとともに、お客さまサービスの向上をめざし、お客さまにとってお役に立つWebサイトとなるようコンテンツの改善・開発に日々取り組んでいます。

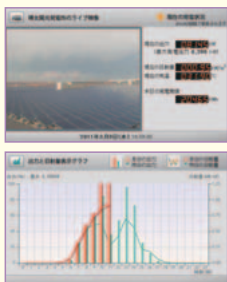
Web 「関西電力ホームページ」 <http://www.kepco.co.jp/index.html> | 「関西電力ホームページ携帯サイト」 <http://kanden.jp>

### 新エネルギーの普及に向けて 堺太陽光発電所のリアルタイム情報を公開

私は、Webサイトによる情報発信に携わっています。その一つが、堺太陽光発電所のリアルタイム情報の公開です。同発電所は2010年10月に一部の運転を開始しましたが、当社ホームページ上でその出力を約20秒間隔で更新するほか、当日や昨日の発電実績、日射量、気温をライブ映像とともに公開しています。これは、太陽光発電に注目が集まるなかで、お客さまが必要とされる情報をよりわかりやすく、積極的にお伝えしたいという思いから開設したものです。

Webサイトは当社とお客さまをつなぐ重要なコミュニケーションツールです。私が所属する広報企画グループでは、東日本大震災の発生で関心が高まっている原子力発電の安全対策や、「でんき予報」による電力使用状況といった情報を、Webサイトにおいて積極的に発信しています。これからも、お客さまのご要望にできる限りお応えすることができるよう、インターネットを最大限に活用し、サービスの充実や改良を図っていきたく考えています。

Web 「堺太陽光発電所リアルタイム情報」  
<http://www1.kepco.co.jp/energy/newenergy/monitor.html>



地域共生・広報室  
広報企画グループ  
川西 暁



### ●インターネットを活用した情報発信やサービス

#### ■でんき予報

日々の電力の使用状況をわかりやすくお伝えするため、2011年6月から9月まで、当社管内の予想最大電力やピーク時の供給力などを「見える化」する「でんき予報」をWebサイトやツイッターでお知らせしました。また、8～9月は、翌週の電力需給の目安をお知らせするため、「週間でんき予報」も掲載しました。



#### ■電気ご使用量のお知らせ照会サービス

近年は、電気使用量の「見える化」への関心が高まっています。毎月の電気ご使用量に加えて、過去24か月の電気のご使用実績（料金・使用量）およびそのご使用量に対するCO<sub>2</sub>排出量をご覧いただくことができるようになってきました。



Web 「電気ご使用量のお知らせ照会サービス」  
<http://www.kepco.co.jp/service/miruden/index.html>

#### ■雷位置情報・雷雲観測情報サービス

当社が安定して電気をお届けするために独自で保有していたシステムを活用し、関西地方での落雷位置や雷雲観測に関する情報を公開しています。また、雷が電気に与える影響などの情報についてもご確認いただけます。



Web 「雷位置情報・雷雲観測情報」  
<http://www1.kepco.co.jp/kaminari-info/index.html>

透明性の高い開かれた事業活動

1

2

3

4

5

6



## Do&gt;&gt;

## ステークホルダーのみなさまとのコミュニケーション

## 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。

2010年10月には、最新鋭のコンバインドサイクル発電方式に生まれ変わった火力発電所・堺港発電所のPR施設をリニューアルしました。

「エルクールさかいこう」と愛称をつけた同施設では、低炭素社会の実現に向けた当社の取組みを、映像と展示でわかりやすく紹介しています。



堺港発電所



堺港発電所PR施設  
「エルクールさかいこう」  
※ご見学にはご予約が必要です。

## 次世代層への「出前教室」

未来を担う子どもたちにエネルギーを身近に感じてもらう、その大切さを伝えることが、とても重要だと考えています。そこで、当社従業員が地元の小・中学校などにお伺いし、エネルギーに関する授業「出前教室」をおこなっています。

この「出前教室」では、発電や送電のしくみのほか、電気の使用や省エネの大切さ、地球温暖化問題などについてご説明しています。また、手回し発電機を回して電灯を点灯させたり、地球温暖化実験装置を使って二酸化炭素が地球温暖化に影響していることを解説するなど、エネルギーについて楽しく、わかりやすく学んでもらえるよう工夫を凝らしています。

## 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く予定です。



記者発表

## 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。



「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

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、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、事業活動に関するさまざまなご意見やご要望を頂戴します。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、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、業務改善などに役立てています。



懇談会を開催

## 報道機関への対応

テレビや新聞が報じる情報は、お客さまの当社事業活動に対する理解に大きな影響を与えます。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

経営重要情報を共有化し、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。

従業員一人ひとりに確実に伝達するため、情報の発信には、その特性を活かした各種社内媒体を用いています。例えば、グループ内で閲覧できるポータルサイトは、動画なども活用しながら、即時性の高い情報発信をおこなっています。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、わかりやすく解説しています。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



グループポータルサイトで情報をタイムリーに発信

一方、原子力部門の従業員と協力会社で働く方々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、社内にも安全最優先の意識を浸透させるとともに、協力会社で働く方々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

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おります。

## 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HPサイト：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>> 第5章 取組みへの評価

### 取組みが向上した点

- 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、さまざまな媒体を通じて情報を発信しました。
- 当社の事業活動に関するさまざまなご意見やご要望を社内へ伝達し、業務改善につなげていくよう努力しました。

### 今後の課題

- 電力の安全・安定供給に向け、正確な情報を迅速に発信します。
- 著しく変化するメディア環境に合わせ、幅広く情報を発信します。

### 社外の方からの主なご意見

- 福島第一原子力発電所の事故を踏まえて今後の対策をわかりやすく説明していくことが大切である。
- 一般消費者が安心できるよう、インターネットなどを活用して関西電力の対応を積極的に公開していくべきである。また、インターネットを使えない方のためにも、新聞広告やCMでも公開していくべきである。
- 発電所とPR施設を見学したが、身近に使う電気がどうやってできるかがイメージできた。また、新エネルギーへの取組みだけでなく従来方式の改良にも積極的に取り組んでいくことがよくわかった。
- 雷や雷雲の情報がほしいと思っていたが、希望がかない感謝している。これで停電や電圧低下による工場の被害軽減に役立てることができそうである。

### 専門家の方のご意見



コミュニケーション・コンサルタント  
株式会社 ユニカルインターナショナル  
チーフトレーナー **川村 秀樹** 氏

### 評価できること

3月11日の東日本大震災以降、電力会社に対する関心は一気に高くなりました。原子力発電所の安全性、日々の電力供給の動向などは、市民共通の関心事項です。信頼を回復するには、正確な情報をタイムリーに開示する、相手に向き合う、そして、責任ある行動を継続することが必要です。「でんき予報」や「電気の使用量」といった利用者の関心に直接応える情報提供は十分な利用価値があります。また、個別訪問や懇談会という場を通して、地域社会の声に真摯に耳を傾ける活動も不可欠です。

### 要望したいこと

情報開示だけでは社会の要望に応えられなくなっています。限られたエネルギーを、どのようにして安全に効率的に利用し、また、環境への影響を最小限にできるかといった知恵を、電力会社と利用者、地域住民が一緒になって継続的に考えることが必要です。今後は、「利用者」、「住民」といった集合名詞でグループ分けをするのではなく、「利用者のAさん」、「住民のBさん」といった一人ひとりとしっかりと向き合うことが、「透明性の高い開かれた事業活動」の基本となります。さまざまな情報発信の媒体と話し合いの場を通して、さらにきめの細かい活動を展開されていくことを期待します。

## Action>> 2011年度以降の方針



関西電力株式会社  
地域共生・広報室長  
**堀 真夏**

当社は、3月11日の東日本大震災発生以降、社会のみなさまの原子力に対するご不安にお応えし、当社の原子力発電所へのご信頼をたまるため、当社の安全対策を積極的にお伝えしてまいりました。また、逼迫する電気の需給を少しでも緩和するため、供給力を確保する努力を重ね、さまざまな媒体で対策をご説明するとともに、お客さまへ節電をお願いしてまいりました。今後も引き続き、電気の安全・安定供給に向け、オープンで迅速な情報発信に努めてまいります。

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、広聴活動についても積極的に展開していきたいと考えています。

電気事業に対して厳しいみなさまが向けられるなか、「フェイストゥフェイス」によるコミュニケーション活動は、より一層重要性を増しています。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、みなさまからのご意見・ご要望にしっかり耳を傾け、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。