

特集 **3**

お客様の声にお応えできる、 しなやかで強い会社となるために

お客さまとのコミュニケーションを大切にしています

当社では、お客さまから幅広いご意見をお聴きできるよう、「お客さま対話活動」を推進しており、経営層による九州各県での対話の会や、社員がお客さま宅をご訪問する対話などを行っています。

このほか、「原子力の業務運営に係る点検・助言委員会」を設置し、原子力の業務運営に対して、客観的・専門的な立場から点検・助言をいただいています。

2013年度は、電気料金の値上げに関するご説明や、節電のお願いなど、様々な機会を捉え、多くのお客さまとコミュニケーションを行いました。

お客さま対話活動(2013年度実績)

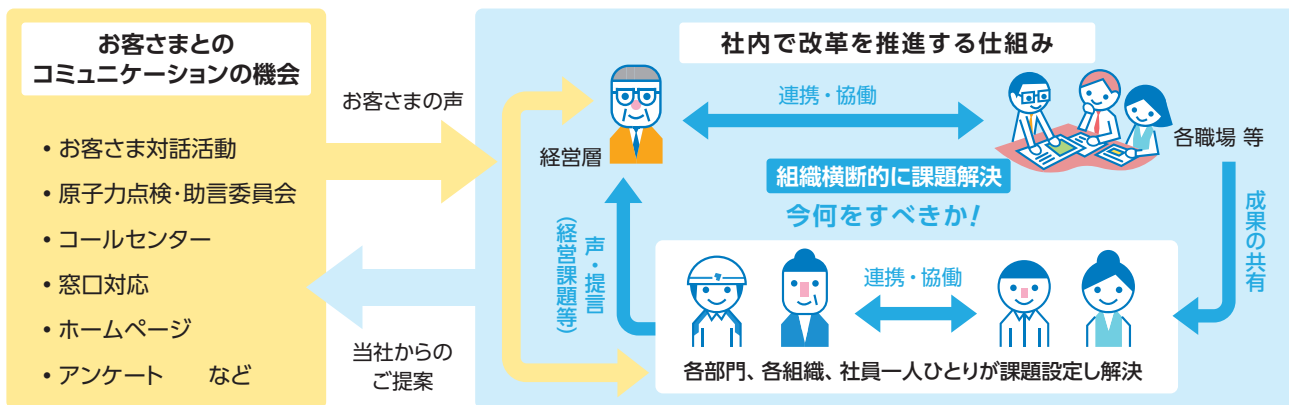
社員による対話

全社で約11万名のお客さまとの対話を実施

経営層による対話

各支社エリアで、10名(全社で80名)のお客さまとの対話を実施

お客さまの声を反映していく仕組み



全社一丸となって組織風土改革と業務改革を推進しています

「しなやかで強い会社」となるための、あらゆる取組みの土台である組織風土改革と業務改革の推進に向けて、全従業員や経営層が参加する「みらいプロジェクト」を立ち上げました。このプロジェクトでは、経営層や各職場が、お客さまや社会の視点を持ち、主体的かつ自律的に、部門横断的な社内コミュニケーションを通じた活動を行っています。

職場や役職を越えた様々な社内コミュニケーション

職場や役職を越えた対話活動を展開し、本音で語り合うことで、相互理解を通じた価値観の共有や好事例の展開により、社員の意識改革や業務の改善改革につながっています。

また、社内ポータルサイトとして新たに構築した“つながるサイト”を活用し、各事業所における改革を有機的に結びつけ、各事業所における好事例の水平展開などに活用しています。

各事業所での改善事例

年末のご挨拶の際にお渡ししていた童画カレンダーの廃止に伴い、事業所内での対話によって考案されたアイデア



長崎営業所
「手づくりカレンダー」



“つながるサイト”を
通じた情報共有



鳥栖営業所
「似顔絵付き付箋紙」

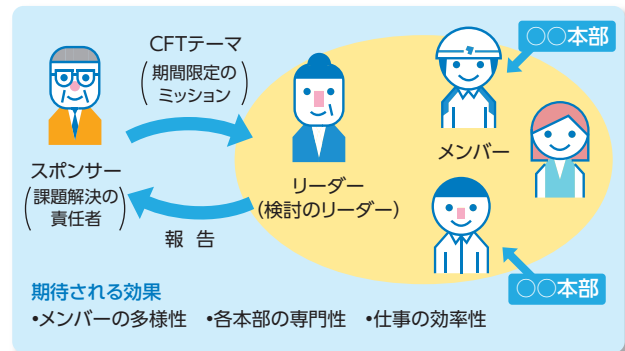
部門横断検討チーム(CFT)による 全社的な課題の検討

全社的な課題に対し、関連する組織に捉われない柔軟で多面的な発想を活かし、よりスピード感を持って対応するため、CFTを有効活用した課題検討に取り組んでいます。

2013年度に検討したテーマ

- ①お客さまの声の把握と事業運営への反映の仕組みの強化
- ②社員の声の分析と事業運営への反映
- ③本店から現場まで、全社での円滑な情報共有の推進

CFT(クロス・ファンクショナル・チーム)のイメージ



お客さまの声を事業運営に反映しました

いただいたお客さまの声を可能な限り事業運営に反映しています。今後もお客さまとのコミュニケーションの機会を大切に、お客さまの視点で事業運営に反映できるよう取り組んでいきます。

お客さまの声に基づく業務改善の事例

ホームページ(省エネ快適ライフ)で1日平均の電力使用量をグラフ化してほしい

これまでは、1ヶ月単位で月毎の電力使用量をグラフ化していましたが、月によっては使用日数が異なり、正確な比較が難しかったため、月毎の1日平均の電力使用量を見ることが出来るグラフを追加しました。

原子力発電所の安全対策などについて、分かりやすい動画を使って、YouTubeなどで配信してほしい

動画での配信については、当社ホームページ上で公開しましたが、今後もYouTubeを使った動画配信を含め、動画コンテンツの充実など、分かりやすい情報発信を検討していきます。

情報発信は、市民に分かりやすい内容とし、SNSなども活用してほしい

検針票裏面でイラストを多く用いるようにしたほか、エネルギーに関する情報を、グラフで簡潔に説明したデータブックをホームページに掲載しました。

また、Facebookページを開設し、社員の日々の取組みやお客さまの生活に役立つ情報、興味を持っていただける情報などを発信しています。

▶ 49ページ