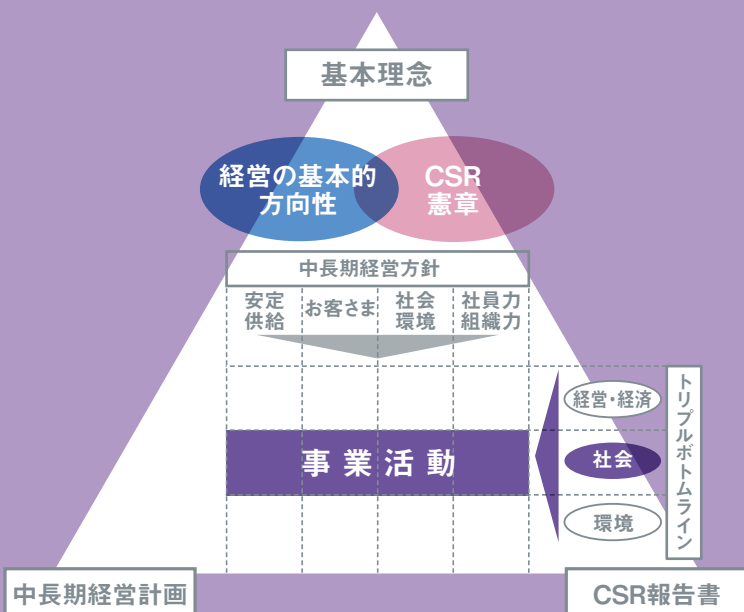


# CHAPTER 4

The Okinawa Electric Power Co.,Inc.CSR Report 2009

## 社会面

- ステークホルダー
- お客さまとの関わり
- 地域・社会貢献活動
- 株主・投資家と関わり
- 取引先との関わり
- 従業員との関わり



## ステークホルダー

ステークホルダーの皆さまとの信頼関係構築を目指して

お客さま、地域社会、株主・投資家、取引先、従業員などのステークホルダーの皆さまのニーズに対して、双方向のコミュニケーションを通して適切にお応えすることにより、企業価値の向上とともに社会の持続的発展に寄与いたします。



# お客さまとの関わり(安定供給)

安全を最優先に、良質な電気を安定的に供給するための取り組みや必要な対策を講じます。

お客さまのニーズにあったサービスを提供し、お客さまの満足度向上に努めます。



吉の浦火力発電所 完成予想図

## 1. 電源設備

### ● 電源開発計画

長期電力需要想定、供給予備力、電力系統規模、ベストミックス、徹底したコスト削減、地球環境問題等を総合的に勘案し、適切な時期に適切な機種・容量を計画しています。現在は当社初となるLNGコンバインドサイクルを採用した吉の浦火力発電所を建設中で、1号機が平成24年、2号機が平成25年、3、4号機は平成28年以降に運転を開始する予定です。

### ● 設備保全

日常の巡視点検による不具合の早期発見・早期処置により事故の未然防止を図りつつ安全な運転を継続しております。

また、発電設備の定期検査については、法令に基づいた品質管理システムを構築し、検査の品質に関する要領書(手順書)を定め、検査計画・検査方法・検査記録・是正処置の作成や承認の手続きを明確化しています。

これらの活動を確実に実施することで、発電設備の信頼性を維持し、電力の安定供給に努めています。



### ● 不具合情報と対応状況について

発電設備の不具合に対する対応(原因特定、処置方法、再発防止対策、関係箇所への周知等)についてマニュアル化し、発電設備の計画外停止の低減に努めています。

## 2. 送電・変電設備

### ● 設備の構築

発電した電気をお客さまのもとへ届けるためには送電線、変電所などの流通設備を経由する必要があります。そのため、地域の需要動向および供給信頼度を考慮しつつ、将来的にも電力の安定供給が確保できるよう、発電設備と流通設備の一体的、効率的な増強を推進しています。

### ● 電力系統の運用・保全

電気は貯蔵しておくことができないという性質を持っているため、刻々と変化する電力需要に対応する必要があります。電力流通部では、お客さまの電気使用量を想定して、各発電所の出力調整を行い、安定した良質な電気を24時間コントロールしお届けしています。

また、送電線や変電所が常に正常に機能するために、定期的に巡視・点検を行っております。

### ● 自然災害等への対策

雷に対する供給信頼性と系統の安定運用を確保するための避雷装置設置などの設備工事を着実に推進するとともに、自然災害により送電線がストップしても停電とならないよう、また、停電が短時間で復旧できるように送電線の2回線化や2ルート化を図り、安定供給を行っています。

また、実態に即した防災訓練を実施し、社員ならびに関係・協力会社の者も含め、災害時の被災設備早期復旧に向け取り組んでおります。

### ● 電力技術の維持・向上

現場業務の委託化、労務構成の急速な若年化などによる現場実践機会の減少等により、現場技術の習得が年々困難な状況になっています。課題解決のために、若年社員や新入・転入社員への研修・OJTの充実を図っているほか、新たに建設した技術訓練施設を活用し、保守員の現場技術の維持・継承を図っています。



電力系統の運用を行っている給電指令所

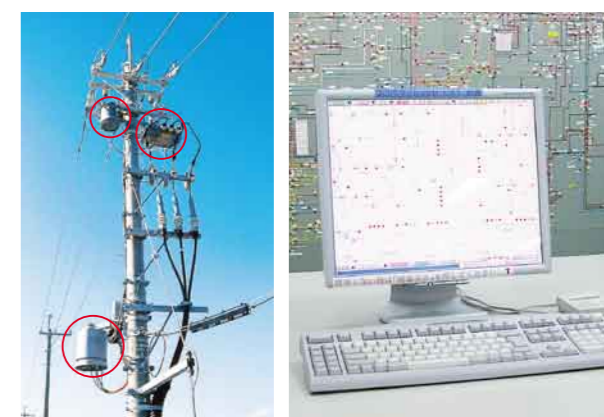
技術訓練施設内鉄塔を利用した防災訓練の様子

## 3. 配電設備

### ● 設備の構築・運用・保全

配電設備においては、定期的実施している線路巡視や点検により、異常個所の早期発見に努め、異常個所を発見した場合は速やかに改修工事を行っており、事故の未然防止に努めています。事故により停電となった場合でも、配電自動化システムにより事故停電の範囲を最小限に留めるとともに、早期の復旧が可能となりました。

面的に広がり、数が膨大である配電設備の供給信頼度は、当社の地理的性質上、台風の襲来に大きく左右されることから、過去の被害状況等を考慮し、自然災害に配慮した設備構築に取り組んでまいります。

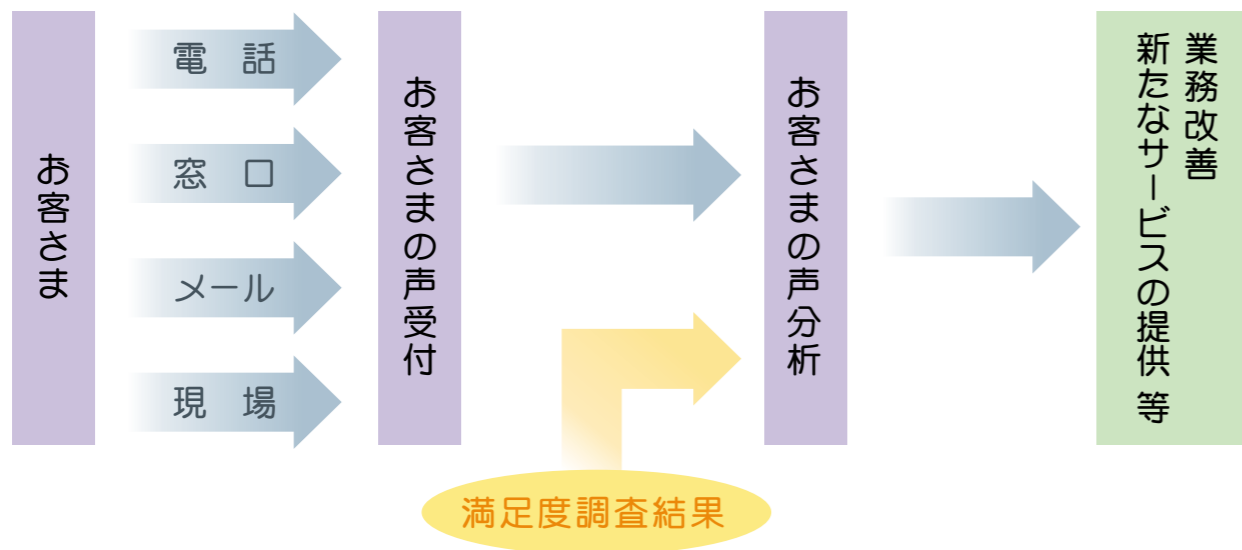


※支店に設置したコンピュータと、電柱に取り付けた遠隔開閉装置とを通信ケーブルで結び、電柱上の開閉器操作や配電線の電圧、電流等の情報を自動収集することを可能にしたシステムです。これにより事故停電の範囲を最小限に留めるとともに、早期の復旧が可能となり、お客さまへの安定的な電力供給に努めています。

# お客さまとの関わり(お客さまの満足度向上)

安全を最優先に、良質な電気を安定的に供給するための取り組みや必要な対策を講じます。お客さまのニーズにあったサービスを提供し、お客さまの満足度向上に努めます。

当社は、よりよいお客さまサービスの実現に向け、お客さまからいただいたご意見・ご要望をもとに、お客さまサービスならびに業務の改善・向上に努めています。



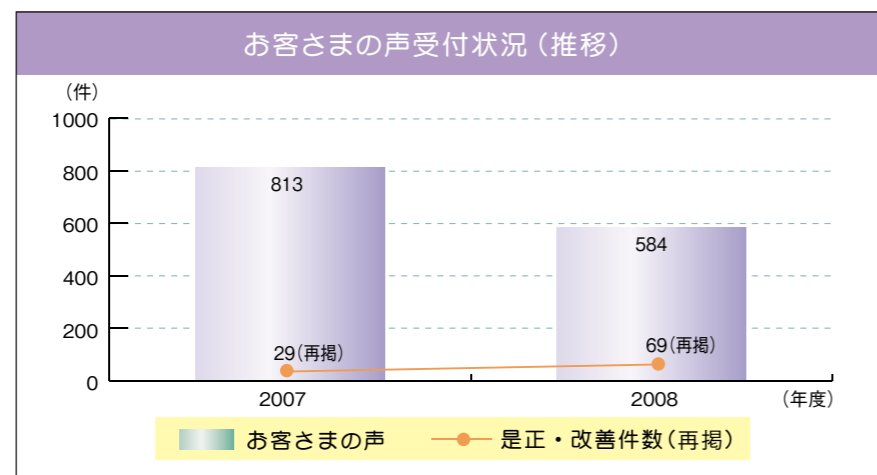
## 1. 「お客さまの声」の活用

2007年5月より「お客さまの声システム」を構築し、積極的に「お客さまの声」を登録し、業務の改善や新たなサービスの提供につなげています。

「お客さまの声システム」では、お客さまからいただいたご意見・ご要望をはじめ、ご意見・ご要望が寄せられるに至った状況や経緯、対応させていただいた内容や改善策、再発防止策等について全社的に共有することができるようになっています。

なお、プライバシー保護の観点からお客さま個人に関する情報は、お客さま対応に必要な部署を除いて表示されないよう配慮しています。

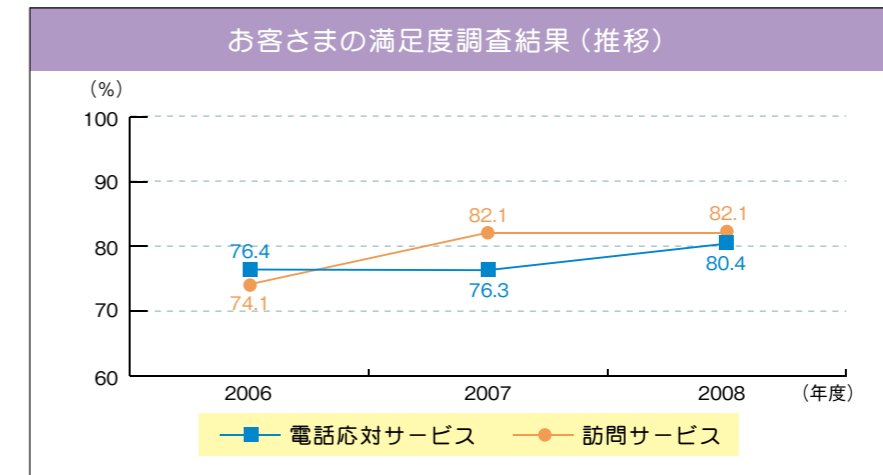
お寄せいただいた「お客さまの声」は、毎週または毎月開催される各種会議体を通して各事業所や各部門へ随時報告され、詳細な分析・検討を重ねると同時にお客さまサービスならびに業務の均質化を図っています。



## 2. お客さまの満足度調査

引越手続きや停電・故障受付をさせていただいたお客さまに、アンケートを郵送(年間約1万通)し、電話係員や訪問係員の対応内容や接遇マナーなどに関する調査を実施し、お客さまサービスおよび業務の改善に取り組んでいます。

ご回答いただいた内容によっては、各事業所担当者がお客さま宅を訪問し、詳細について確認の上、お客さま対応を行っています。



※数値はサービスへの満足度「5段階」のうち、上位2段階にあたる「とても良かった」、「良かった」の合計値。

## 3. 「お客さまの声」を活かした新たなサービスの提供および業務の改善事例

### ● クレジットカード払いの導入

お客さまからの要望がもっとも多かった電気料金のクレジットカード払いのサービスを2009年1月より導入いたしました。

### ● 音声テープによるガイダンスの廃止

お客さまが当社コールセンターへお電話された際、音声テープによるガイダンスでのご案内をしておりましたが、1日に何度もお電話をいただく不動産業のお客さま等から「直接、電話係員へ繋がるようにしてほしい」とのご意見・ご要望を受け、音声テープによるガイダンスを廃止いたしました。現在は、直接、電話係員にお繋ぎしています。



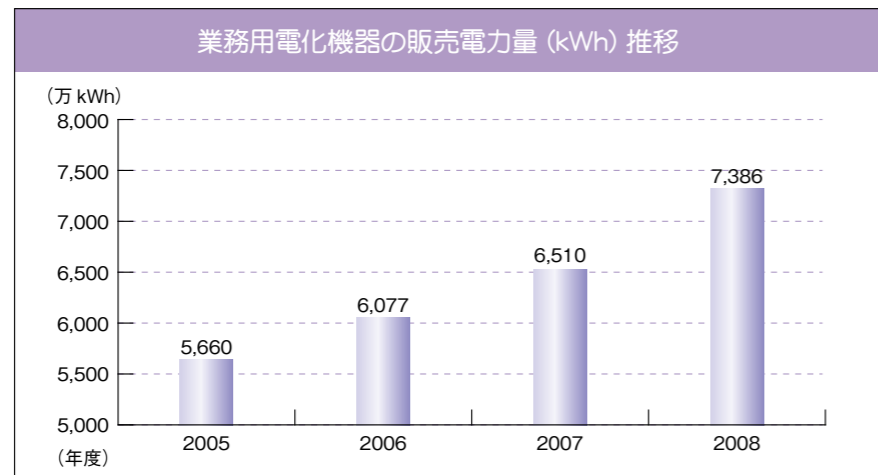
## お客さまとの関わり(お客さまの満足度向上)

安全を最優先に、良質な電気を安定的に供給するための取り組みや必要な対策を講じます。  
お客さまのニーズにあったサービスを提供し、お客さまの満足度向上に努めます。

### 4. 法人お客さまへのきめ細やかなサービスのご提供

お客さまへの訪問活動を通して、省エネ・省CO<sub>2</sub>意識の高まりや燃料価格の急激な変化によるエネルギー費用に対する不安感など、外部環境により変化するお客さまニーズ・動向の的確な把握・分析に努めています。

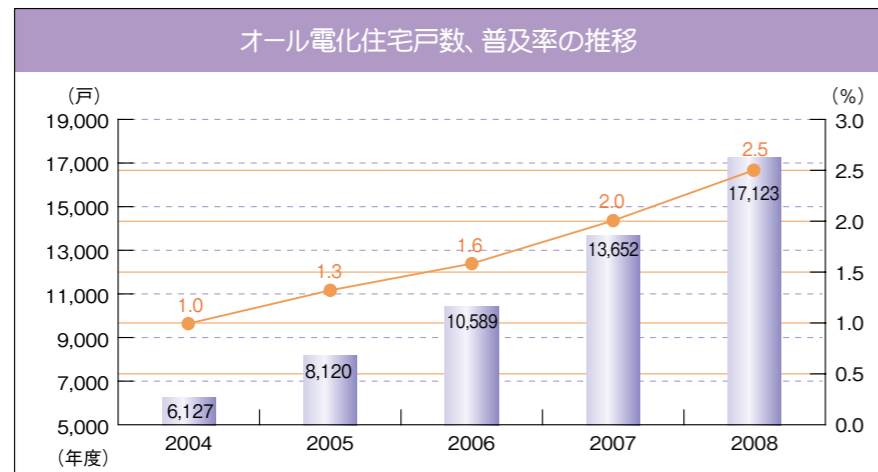
これらの情報を基に、お客さまに合った最適な契約種別や電化機器のご提案、省エネ情報のご提供など、お客さまの立場に立った的確なコンサルティングを行うとともに、フォローアップ活動を充実させることで、お客さまの満足度向上に努めています。



### 5. 豊かで快適な暮らしのご提案

オール電化住宅は、電気給湯機とIHクッキングヒーターを利用して、家庭で使うエネルギー全てを電気でまかなう住宅です。

「安心・快適なオール電化住宅が暮らし(生活)そのものをよりよく変える」ということから、『セイカツをカエル。オール電化』をスローガンとして、オール電化専用WEBサイト「www.kaeru.tv」やパンフレットを利用した情報提供やお客さまへのコンサル活動を通してオール電化住宅の提案活動を展開しています。



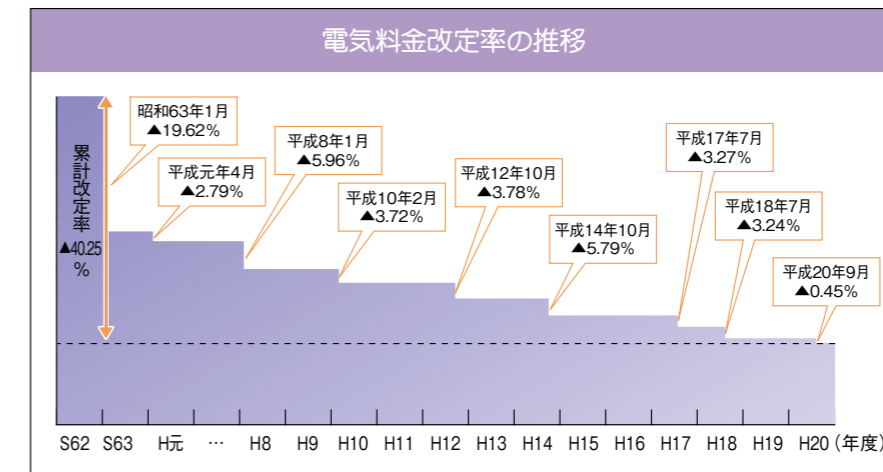
また、オール電化スローガン『セイカツをカエル。オール電化』とともにスタートした「カエル・プロジェクト」では、食育支援活動やマス媒体を活用した情報発信を通して生活を豊かにするための啓蒙的活動を展開しており、平成20年8月と平成21年3月には、小学生を対象とした食育イベント「ものしりキッチン」を開催しました。

今後も、お客さまにオール電化を身近に感じていただく活動を展開することで、沖縄独自の伝統・文化を活かしながら“生活を豊かにする”ためにオール電化でできることを、多くのお客さまに伝えていきます。



### 6. 電気料金改定の推移

当社は、効率化努力の成果を最大限に反映し、昭和63年以降、暫定を含め12回にわたる電気料金改定(累計改定率▲40.25%)を行ってきました。今後もより一層効率化への取組みを強化し、「財務体質の強化」、「本土並み電気料金水準の確保」へ向けて更なるコスト低減に努めます。



# 地域・社会貢献活動

地域社会の発展なくして当社の発展なしとの認識の下、コーポレートスローガンである「地域とともに、地域のために」を経営の中心に据え、様々な社会貢献活動を積極的に展開します。

## 1. 地域振興活動

地域経済・産業の発展に寄与することを目的に、県内外の経済界・産業界の諸団体と連携し、産業振興に関する提言・支援を行うとともに、産・官・学・民の調査機関などとの共同研究の実施や、調査研究機能の充実強化への協力、スタッフ派遣、各種団体への寄付・協賛など、地域経済・産業振興、技術開発に取り組んでいます。

また、社内ベンチャー制度で設立された高級豚肉販売会社「がんじゅう」や南大東産ラム酒の製造・販売会社「グレイスラム」を通じて、地域特産品の振興・創出にも取り組んでいます。



県産品PRイベント 沖縄の産業まつりへの協賛・出展

### ● 自主企画テレビ番組(ウチナー紀聞)放送

沖縄の文化・産業・芸能・スポーツなど地域に根ざした題材をとりあげるテレビ番組「ウチナー紀聞」の制作企画・番組提供を通じて、地域振興を図るとともに、移り変わる沖縄の風物を時の記録として伝えていきます。



毎週日曜日  
琉球放送(RBC)にて放送

琉球の歩みを辿る「大いなる遺産シリーズ」を放送

## 2. 社会福祉活動

沖縄県内の社会福祉団体への寄付や各種福祉行事への参加、支援を通じて、地域社会福祉の振興に取り組んでいます。



南部トリムマラソンへの協賛金贈呈



視覚障害者マラソンへのボランティア活動

### ● ファミリーハウス「がじゅまるの家」

おきでんグループ百添会の設立 10 周年記念事業として、入院患者の付き添い家族用滞在施設「ファミリー



ファミリーハウス「がじゅまるの家」

ハウス「がじゅまるの家」を沖縄県へ寄贈しました。

当該施設は、離島や遠隔地に住む子ども達が、高度な医療技術を有する沖縄県立南部医療センター・こども医療センターで治療を受ける際に、付き添いのご家族の方々が低料金で快適にご利用いただける滞在施設です。今後もボランティア活動などを通じてファミリーハウスの運営支援に取り組んで参ります。

## 3. 地域社会との交流・対話

県内の各市町村で催される祭典や文化活動、スポーツ行事への参加や協賛を通じて、地域社会との交流を図るとともに、地域社会の活性化に寄与します。



地域の祭りへの参加

### ● おきでん対話旬間

「おきでん対話旬間」は、地域社会やお客さまとの心のふれあいを図り、日頃のご愛顧に対する感謝の気持ちをお伝えすることを目的に毎年 11 月に開催しています。すべての事業所において、「ふれあい活動」「地域奉仕活動」「メッセージ活動」「スポーツ交流活動」など様々な交流活動を展開しています。



独居老人宅の電気設備点検



じゃがいも植付け体験

## 4. 芸術・文化

琉球舞踊やエイサーをはじめとする県内の各種芸術・文化活動への支援や当社主催イベント「おきでんシュガーホール新人演奏会オーディション」、「おきでん ひかりの風景デジタル写真コンテスト」の開催を通じて、沖縄県内の芸術・文化活動の振興に努めています。

### ● おきでんシュガーホール新人演奏会オーディション

平成 6 年度より南城市などと共催で開催しています。県内の若手音楽家を発掘し、その人材を広く県内に紹介しながら育成することを目的にスタートしました。第 5 回から、世界の演奏家と伍する演奏技術のレベルアップを図るため、沖縄県出身または在住という枠を取り除き、国籍を問わない実力本位の国際的なオーディションとなっております。また、社団法人企業メセナ協議会より、優れた芸術文化支援を行った企業を支援する「メセナ大賞 2000」の新人育成賞を平成 12 年に受賞しました。



おきでんシュガーホール新人演奏会(南城市)

# 地域・社会貢献活動

地域社会の発展なくして当社の発展なしとの認識の下、コーポレートスローガンである「地域とともに、地域のために」を経営の中心に据え、様々な社会貢献活動を積極的に展開します。

- おきでん「ひかりの風景」デジタル写真コンテスト  
「電気のひかり」が持つ“暖かさ”、“華やかさ”や“安心感”に触れていただけるよう、どなたでもお気軽にご参加いただけるデジタル写真コンテストを開催しております。



「ひかりの風景」デジタル写真コンテスト入賞作品

## 5. 学術・教育分野

沖縄の未来を担う子供たちに、学ぶことの楽しさ、創造する心を育んでもらえるよう学術・教育関連行事への支援を行っています。また、子供たちに科学の楽しさを学んでもらえるよう小学生から高校生までを対象とした青少年科学作品展を昭和54年より開催しています。その他にも電気の仕組みが楽しく学べる電気科学館や発電所見学、親子工作教室など様々な教育の機会を提供しています。



電気実験教室の開催

食育イベントの開催

- 沖縄青少年科学作品展

青少年の科学に対する興味・関心を喚起し、沖縄県の科学教育の振興と人材育成に寄与することを目的に

昭和54年から当社が主催しています。県内小・中・高等学校・高等専門学校およびアメリカンスクールから応募のあった多数の研究作品の展示のほか、チャレンジ実験コーナーや科学実験ステージショーなど子どもから大人まで楽しく科学に触れていただけるイベントとなっています。



沖縄青少年科学作品展

- スポーツ振興

「おきでん旗争奪学童軟式野球大会」や「小学生クラス対抗30人31脚沖縄大会」等の次世代向けスポーツイベントへの協賛をはじめ、「那覇マラソン」など幅広い世代が参加できるスポーツイベントへの協賛・ボランティア参加を通じて、県内スポーツの振興発展を支援しています。



おきでん旗争奪沖縄学童軟式野球大会

おきでん旗争奪小学生クラス対抗30人31脚沖縄大会

- 沖縄電力硬式野球部

スポーツ教室の開催などを通して、将来を担う子ども達へ夢や希望を与え、県内スポーツの振興発展に寄与していくため、当社では平成13年より硬式野球部をシンボルスポーツとして位置付けています。硬式野球部では、現役選手による小学生を対象とした少年野

球教室の開催や講演活動などを通じて、青少年の健全育成および県内球界の技術力向上、振興発展に取り組んでいます。



少年野球教室

## 6. 地域環境保全

豊かで美しい地球環境を未来へ引き継いでいくために、「地域との共生」を念頭に全社一体となって環境負荷低減に資する様々な取り組みを推進し、環境を最大限重視した企業活動に努めます。



環境月間クリーン作戦

- 残波しおさいの森づくり

自然との触れ合いの場としての森の創造、および地球温暖化対策の一環として、平成16年から5年間、読谷村の旧米軍射撃場跡地を「郷土の森」に復元する「残波しおさいの森づくり」を地域の皆さまとともに実施しました。6回の植樹活動を通じた植栽本数は合計で約65,000本になり、平成20年12月には平成20年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰（対策活動実践部門）を受賞しました。（CSRトピックス参照）



植樹活動風景

- 環境行動パネル展の開催

多くの皆さまに環境問題や当社の環境行動について理解していただくことを目的に、環境行動パネル展を開催しています。同パネル展では、当社の環境への取り組みの紹介や1996年から毎年発行している「環境行動レポート」およびノベルティ（サーモペンシル、エコバッグなどの粗品）の配布を行っています。

昨年度は8つのイベントで同パネル展を実施し、たくさんの皆さまにご来場いただきました。

今後もお客さまからの声を当社の環境行動に反映してまいります。

|         |                                   |
|---------|-----------------------------------|
| 2008年6月 | 沖縄エネルギーフェスティバル<br>環境月間(県庁・うるま市役所) |
| 8月      | 夏休みこども自由研究                        |
| 10月     | 沖縄の産業まつり                          |
| 11月     | 沖縄アジェンダ21 県民環境フェア                 |
| 12月     | 地球温暖化防止月間                         |
| 2009年2月 | 沖縄青少年科学作品展                        |



沖縄アジェンダ21 県民環境フェア

沖縄の産業まつり

## 株主・投資家との関わり

効率的な企業経営を実践し、持続的成長を目指すとともに、適時適切な情報開示に努めます。

### 1. IR 活動

#### 【目的】

当社では、「株主・投資家・アナリストの皆さまに対して必要な情報を継続的に提供し、適正な企業評価に資する」「フェアディスクロージャー、速やかな情報開示に努める」「株主・投資家・アナリストの皆さまとの双方向のコミュニケーションを通じて、経営にフィードバックする機会を得る」を基本方針に掲げて IR 活動に取り組んでおります。

#### 【活動状況】

機関投資家やアナリストの皆さまを対象とした決算説明会を開催しているほか、より多くの声を事業活動に反映させるために、経営層が国内外の株主・機関投資家・アナリストの皆さまを直接訪問し、双方向のコミュニケーション活動を展開しております。また、ホームページ上においては、説明会資料、経営計画、財務情報等を掲載し、さまざまな情報発信に努めております。

#### ● 主なIR活動実績 (2008年度)

| 活動内容         | 実施日          | 参加者(社)数   |
|--------------|--------------|-----------|
| 決算説明会        | ①5/14、②11/12 | ①50名、②57名 |
| 機関投資家等訪問(国内) | 随時           | 24社       |
| 〃(国外)        | 3月上旬         | 15社       |
| 取材対応         | 随時           | 7社        |

参考：株主・投資家情報

<http://www.okiden.co.jp/ir/index.html>



### 2. 株主総会

株主総会においては、事業報告および計算書類をビジュアル化し、スクリーンに表示することにより、株主の皆さまにわかりやすい説明を心がけています。



## 取引先との関わり

取引先の皆さまと相互信頼関係を構築し、透明かつ公正な取引を行います。

### 1. 資機材調達

当社では、将来に向けてお客さまにクリーンで経済的で安定した電力を供給していくことをその使命としています。この使命を果たすためには、自然保護、環境保全に配慮しつつ、発電所の建設や、電力流通設備の拡充、改良工事を着実に進めていかなければなりません。同時に、電力の供給コストを可能な限り低い水準におさえるよう努力することも、重要な課題です。

このような状況の下で、着実に増大し続ける電力需要に対応していくために、当社では国内だけでなく、世界各

国の企業に対しても門戸を開き、良質で経済的な資機材を調達するよう心がけています。

また、多くの国内外の企業と良好な取引関係を築いていくよう努力していきます。

#### ● 調達の基本方針

沖縄電力では、次の基本方針に従って、資機材を調達しています。

|         |          |       |
|---------|----------|-------|
| オープンな調達 | 公平・公正な対応 | 法令の遵守 |
| 相互信頼    | 社会への貢献   |       |

## 従業員との関わり

従業員の安全と心身の健康を確保し、意欲と夢をもって働くことができる快適な職場環境づくりに努めます。

### 【育児休業制度】

当社の育児休業制度は、対象となる子が満2歳に達するまでの間、最長1年6ヶ月の期間で育児休業が取得できます。平成20年度はのべ39名の社員が同制度を利用しています。

### 【育児への支援】

子育てに携わる社員が働きやすい環境を作るため、以下のような取り組みを行っています。

#### (1) 育児時間

生後1年未満の乳児を育てる女性社員は、休憩時間のほかに1日2回それぞれ30分の育児時間を取得することができます。

#### (2) 育児短時間制度

社員が養育する子どもが、小学校1年生の年度末に達するまでの間について、1日の勤務時間を最大1時間に限り短縮することができます。

#### (3) 子の看護休暇制度

社員が養育する小学校就学前の子どもが疾病・負傷した場合、その子の看護のため、1年度につき5日の休暇を取得することができます。

#### (4) 次世代育成計画の策定

社員が仕事と子育てを両立させることができ、また健康で豊かな生活のための時間を確保できることで、社員全員が働きやすい職場環境をつくるために、次世代育成対策支援促進法に基づく次世代育成計画を策定しています。

### 【介護休業制度】

社員の家族に介護が必要になった場合、要介護者1名につき最長1年間の介護休業が取得できます。平成20年度は3名の社員が同制度を利用しています。

### 【介護への支援】

家族の介護に携わる社員が働きやすい環境を作るため、介護短時間制度を設けています。

介護を要する家族がいる社員は、1年以内の期間で、1日の勤務時間を2時間までに限り、短縮することができます。

### 【障害者雇用】

障害のある方へ雇用の場を提供し、社会参加を支援するため、障害者雇用に取り組んでおり、平成20年度末時点で法の定める障害者雇用率の1.8%を満たしています。

### 【高齢者雇用】

高齢者雇用への社会的要請の高まりと、定年退職者の豊富な知識や経験の活用を図るため、定年退職者を対象とした再雇用嘱託制度を設けています。平成20年度末時点で5名の定年退職者が本制度を利用して勤務しています。

### 【ボランティアへの取り組み】

社員がボランティア活動に積極的に取り組める環境を作るため、ボランティア休暇制度を設けています。

社員が社内規定に該当する社会福祉活動や地域活動に携わる際、1年度につき4日のボランティア休暇を取得することができます。

### 【文化体育クラブ活動への補助】

文化体育クラブ活動を通じて従業員の心身の健康増進および、生涯に亘り充実した余暇を送れる趣味やライフワークの支援に主眼をおき、豊かな人間関係の形成により職場の活性化を図っています。

### 【シンボルスポーツへの支援】

スポーツ活動の活性化を通じて、活力ある職場づくりを推進するとともに、県内スポーツの振興発展に寄与していくため、当社では平成13年より硬式野球部をシンボルスポーツとして位置付けています。

# 従業員との関わり

従業員の安全と心身の健康を確保し、意欲と夢をもって働くことができる快適な職場環境づくりに努めます。

従業員がシンボルスポートである硬式野球部を声援することで、従業員の一体感・連帯感の向上につながっています。



社会人野球 日本選手権大会本選出場

## ■実績

社会人野球日本選手権、都市対抗野球、石川逢篤杯争奪硬式野球大会への参加

## 〔趣味やライフワークへの支援〕

社員の教養を高めるとともに、体力の維持増進、あわせて相互の親睦をはかるため次のクラブ活動が行われています。

文化系クラブ：生け花、盆栽

体育系クラブ：軟式野球、サッカー、テニス、ゴルフ、バスケットボール、バレーボール、陸上、バドミントン、ゲートボール、ボウリング、ハーリー<sup>\*</sup>、弓道、空手、野外活動、つり等

※海の恵みに感謝し、安全や豊漁を祈願する伝統行事で、爬龍船と呼ばれる船体の先に竜頭、船尾に竜尾の彫り物が飾られた船に乗り、競い合うお祭りです。

