

企業と消費者



関西電力株式会社
 営業本部 CS推進部門
 CS推進計画グループ
 お客さまサービスセンター
堀江 伸欣

「安全最優先と社会的責任の全う」

日本主婦連の皆さまには、日頃より弊社事業にご理解とご協力を賜り、心より御礼申し上げます。

本題に入る前に、私個人と日本主婦連様との出会いについて触れさせて頂きます。最初の出会い

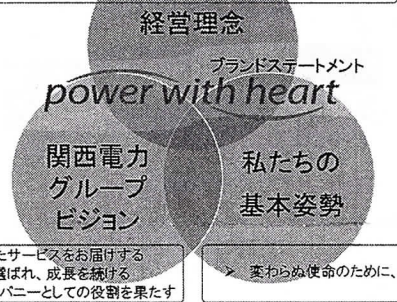
は平成16年、私が大阪北支店(当時)の担当者として赴任した時に遡ります。当時は、消費者団体という存在も知らず、「こんな組織があったんだ。」と安易に認識し、前任者からの引継ぎのままに対応している状態でした。しかし、東瀬会長(当時)や湖上副会長(当時)と会話を重ねるうちに存在や活動の意義を理解し、次第に担当業務として、やる気、やりがいをもって取り組むようになり、消費者がどのような商品やサービスを望んでいるのか、また提供している商品やサービスに問題はないか、問題がある場合はどのように改善すべきか、企業はこうした観点で常に把握・研究し、改善に取り組んでいるかなければなりません。私も関西電力グループとしても、こうした考え方を「経営理念」として、つぎのように定めておられます。

『私たち関西電力グループは、安全最優先と社会的責任の全うを経営の基軸に位置づけ、「お客さまと社会のお役に立ち続ける」ことを使命に、明るく豊かな未来を実現し、ともに歩んでいきます。』

なお、この経営理念は、1951年の創業時から「お客さまへの奉仕を第一に考える」という「前垂れがけの精神」を掲げて以来、当社の使命として脈々と継承している。

理念体系図

▶ 私たち関西電力グループは、安全最優先と社会的責任の全うを経営の基軸に位置づけ、「お客さまと社会のお役に立ち続ける」ことを使命に、明るく豊かな未来を実現し、ともに歩んでいきます。



- ▶ お客さまの立場に立ったサービスをお届けする
- ▶ ベストパートナーとして選ばれ、成長を続ける
- ▶ 日本のリーディングカンパニーとしての役割を果たす

▶ 変わらぬ使命のために、変わり続けます

「私たち関西電力グループは、安全最優先と社会的責任の全うを経営の基軸に位置づけ、「お客さまと社会のお役に立ち続ける」ことを使命に、明るく豊かな未来を実現し、ともに歩んでいきます。」

「power with heart」を定め、「まごころと熱意を込めたサービスで、お客さまや社会の心にならなりたい」という想いを込めています。これらの理念に加え、企業として実際の活動を推進していくた

「安全最優先と社会的責任の全う」を第一に考えるという「前垂れがけの精神」を掲げて以来、当社の使命として脈々と継承している。

「お客さまと社会のお役に立ち続ける」ことを使命に、明るく豊かな未来を実現し、ともに歩んでいきます。」

「power with heart」を定め、「まごころと熱意を込めたサービスで、お客さまや社会の心にならなりたい」という想いを込めています。これらの理念に加え、企業として実際の活動を推進していくた

に活かすというものです。全体から見たご意見やご要望の傾向を掴んだり、少数のご意見とはいえ、早期改善が必要と思われるものは速やかに対応するなど、きめ細かな対応に努めています。私どもは、こうした取組みを地道に行っていくことこそが、お客さまから信頼や安心を賜れるものとして活動を持続してまいります。

弊社としては、お客さまから直接的にご意見やご要望を賜る仕組みが大事であると考えていると共に、消費者の代表である消費者団体様との接点もとても重要だと考えています。引き続き、日本主婦連様とは顔の見える関係柄でお付き合いをさせて頂くと共に、今後とも怠らないご意見を賜りますようお願い申し上げます。