だ。」と安易に認識し、

「こんな組織があったん

それから約十年を経て、

時期だったと思います。

前任者からの引継ぎのま

という存在も知らず、 す。当時は、消費者団体 して赴任した時に遡りま 支店(当時)の担当者と は平成16年、私が大阪北

務として、やる気、

やり

社の商品を選択していた

明るく豊かな未来を実現 続ける」ことを使命に、 さまと社会のお役に立ち

し、ともに歩んでいきま

活動を推進していくた

して、企業として実際の

立ったサービスの提供や と共に、お客さま視点に

伺いしたご意見やご要望 問、ホームページ等でお

すよう、よろしくお願い

をサービスの改善や創造

センターやお客さま宅訪

数千件にもおよぶコール あります。これは、月間 of Customer)活動」で

改善について取り組んで

これらの理念に加えま

ごとに存在や活動の意義

と思います。言うまでも なく、企業は消費者に自

消費者」に目を向けたい

い縁を感じております。

(当時)と会話を重ねる (当時) や渕上副会長 た。しかし、東瀬会長

を理解し、次第に担当業



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 伸欣 堀江

心より御礼申し上げま は、日頃より弊社事業に うに変化していきまし ご理解とご協力を賜り、 日本主婦連の皆さまに がいをもって取り組むよ だくことで成り立ってお 所に赴くことも、何かの た。それ以降、本部事務

安全最優先と社会的責任の全う

会いについて触れさせて 八と日本主婦連様との出 本題に入る前に、私個 しみながら取り組んでい た記憶があります。ま た、日頃のお付き合いを 行事を企画することも楽 いるのか、また提供して り、消費者がどのような とすればどのように改善 題はないか、問題がある いる商品やサービスに問 商品やサービスを望んで す。 から「お客さまへの奉仕 を第一に考える」という は、1951年の創業時 前垂れがけの精神」を なお、この経営理念

業務に携わることがで お願いされるなど幅広い 自宅の電化リフォームを き、私自身が成長できた 通じ、会員様から私にご 私ども関西電力グループ かなければなりません。 た観点で常に把握・研究 すべきか、企業はこうし し、改善に取り組んでい るものであります。ま として脈々と継承してい 掲げて以来、当社の使命 ー新時代を迎えるにあた た、至近では、エネルギ

頂きます。最初の出会い

まに対応している状態で ことになり、目に見えな 現職務で再び日本主婦連 様とのつながりが持てる さて、本題の「企業と 基軸に位置づけ、「お客 ープは、安全最優先と社 としても、こうした考え おります。 方を「経営理念」とし 会的責任の全うを経営の て、つぎのように定めて 『私たち関西電力グル ころと熱意を込めたサー heart」を定め、「まご ランドステートメントと り、お客さまや社会から の力になりたい」という 想いを込めています。 ビスで、お客さまや社会 信頼され、選ばれる企業 グループとなるため、ブ め 頼や安心を賜ることでお に設け、お客さまから信 る「CS推進部門」を新た 機会の多い業務を統括す て、お客さまからのお電 客さま満足の向上を図る 話などお客さまとの接点

> 私たちの 基本姿勢 め、使命のために、変わり続けます り、少数のご意見とはい やご要望の傾向を掴んだ え、早期改善が必要と思 こそが、お客さまから信 を地道に行っていくこと どもは、こうした取組み 対応に努めています。 応するなど、きめ細かな われるものは速やかに対

す。全体から見たご意見

に活かすというもので

→ 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 「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。 営の基軸に位置づけ、

理念体系図

経営理念 ブランドステ power with heart

関西電力 ビジョン

頼や安心を賜れるものと

信じて活動を継続してま

でおります。 した、最も重視した。 はした。 はいます。 では、 はいます。 では、 はいます。 では、 はいます。 はいま。 はいます。 はいまな。 はっな。 はっな。 はっな。 はっな。 はっな。 はっな。 は

「>OO(Voice × × ×

いりたいと存じます。 弊社としては、お客さ

昨夏に社内組織とし

憚のないご意見を賜りま 係柄でお付き合いをさせ ます。引き続き、日本主 て頂くと共に、今後も忌 婦連様とは顔の見える関 とても重要だと考えてい 事であると考えると共 消費者団体様との接点も ご要望を賜る仕組みが大 まから直接的にご意見や に、消費者の代表である