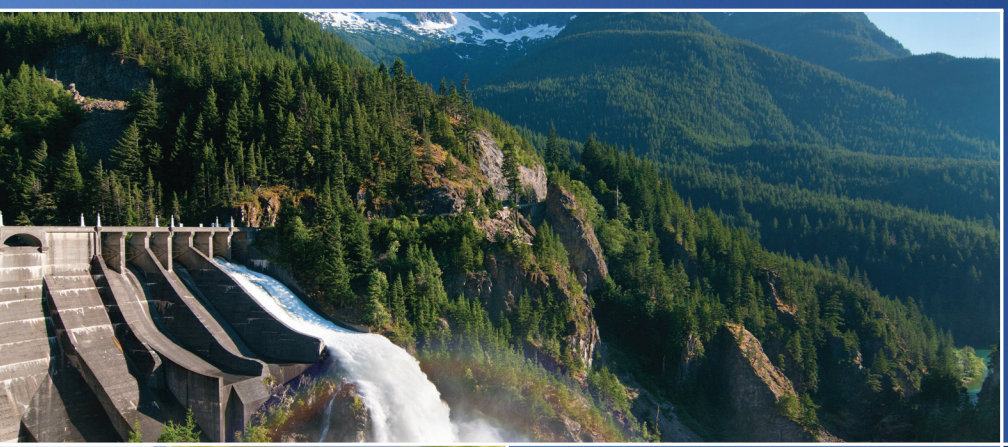
전기 서비스의 미래 경과 보고서

시애틀 시티 라이트 전략 플랜 최신판 2017–2022



시애틀 시티 라이트 전략 플랜 최신판은 고객 경험 향상을 위해 당사에서 어떠한 진전을 일구어내고 있는지 강조합니다. 당사의 목표는 친환경적이고 안전하며 경제적이고 신뢰할 수 있는 전력을 생산하고 제공하여 고객의 기대에 완벽하게 부응하는 것입니다.

Seattle City Light

THE NATION'S GREENEST UTILITY

2017-2022 전략 플랜 경과 보고서

핵심 목표의 추진

시티 라이트는 2년에 한 번씩 전략 플랜을 업데이트하며 마지막 수정은 2014년에 이루어졌습니다. 어려운 미래 상황에 대비해 계획을 수립하면서도 현재의 서비스 수준을 유지할 수 있도록 올해 있을 차기 업데이트 시에도 플랜의 기본적인 원칙은 변함없이 유지될 것입니다.

전략 플랜은 당사와 고객에게 중요한 4가지 핵심 목표를 중심으로 구성되어 있습니다.

1. **고객 경험 및 요금 예측 가능성 개선**
2. **직원 성과 및 안전 개선**
3. **조직 성과 제고**
4. **에너지 절약 및 환경 부문에서의 리더십 지속**

플랜은 지금 효과를 발하고 있습니다

시티 라이트에 전략 플랜이 없었던 2008년과 비교해 이 플랜이 고객 서비스와 당사의 운영을 어떻게 개선하고 있는지 몇 가지 예를 보여드리겠습니다.

더 나아진 서비스

시티 라이트의 고객들이 경험한 정전 횟수가 50% 줄었습니다. 또한, J.D. Power 고객 조사(서부 지역)에서 더 높은 순위를 기록하였습니다.

가정 고객:
2008년: 11위에 선정
2015년: 3 위에 선정

상업 고객:
2008년: 순위 매기지 않음
2015년: 2 위에 선정

안전 제일

시티 라이트는 직원에게 관심을 기울이며 안전에 최우선 순위를 두고 있습니다.

2008년 상해율: 6.9

2015년 상해율: 6.0

회복된 신용등급

우수한 신용등급은 궁극적으로 고객이 지불하는 요금에 영향을 미치는 자본조달 비용을 상당히 줄였음을 의미합니다.

2008년: S&P 등급, AA-

2015년: S&P 등급, AA

비용 & 에너지 절약

에너지 절약 노력은 고객의 비용을 절감하고 시티 라이트가 생산해야 하는 전기 수요도 감소시킵니다.

2008년: 평균 10.1메가와트 절감
2015년: 평균 15.8메가와트 절감

전략 플랜 원가 절감

자원의 신중한 사용과 효율적인 운영을 통해 원가를 대폭 절감하는 결실을 맺고 있습니다. 2015년에 시티 라이트는 이같은 효율성을 통해 1,850만 달러를 절약하였습니다. 당사는 추가로 1,000만 달러의 원가를 더 절감하여 2018년까지 총 2,800만 달러의 원가를 절감한다는 목표를 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

플랜의 이행

전략적 투자 진행 상황

시티 라이트는 산업이 급격히 변화하는 때에도 서비스 향상이 지속적으로 이루어져야 한다고 생각합니다. 그렇기 때문에 당사는 4가지 핵심 목표를 달성하기 위해 다음의 분야에 지속적으로 투자하고 있습니다.

1 고객 경험 & 요금 예측 가능성 개선

Denny 변전소:

이 변전소는 시티 라이트가 30년간 건설해온 최초의 변전소입니다. 이 변전소를 통해 계속 증가하고 있는 많은 인근 지역의 에너지 수요를 더 안정적으로 충족할 뿐만 아니라 지역 수송 그리드는 물론 다른 변전소도 지원하고 있습니다. 완공: 2018년

Denny 변전소:

검침 선진화:

이 9,400만 달러의 투자를 통해 시티 라이트의 운영 효율을 개선하고, 향상된 정전 대책을 비롯한 혜택을 고객에게 제공하게 될 것입니다. 완공: 2019년

2 직원 성과 & 안전 관행 개선

안전 중시 문화:

2015년에는 전 기업 차원의 안전규범 실천 결의식을 갖고 직원들이 안전 의식에 초점을 맞추도록 권장하였습니다. 2016년, 시티 라이트는 2007년에 이루어진 조사에 이어 안전 관련 직원 조사를 성공적으로 실시하였습니다. 몇 년 뒤 진척 상황 파악을 위해 직원들을 대상으로 조사가 다시 진행될 것입니다.

전문 인력:

고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있도록 시티 라이트는 지속적인 리더십 코칭은 물론 최신 온라인 교육 시스템을 통해 직원들에게 투자하고 있습니다.

3 조직 성과 제고

성과 목표:

고객들은 당사에서 시간과 비용을 현명하게 투입하며 사업을 신중히 수행하고 있는지 확인하고 싶어 합니다. 따라서 당사에서는 당사의 목표를 명확하게 추적하고 해당 목표들이 달성되고 있는지 확인할 수 있도록 벤치마크를 수립하였습니다. 2013년 이래로 최소 3건의 연례 벤치마크 연구가 진행되었고 앞으로 더 많은 연구를 수행할 계획입니다.

사이버 보안 대책:

강력한 사이버 보안 프로그램을 통해 당사는 보안을 유지하고 국가 보안 기준을 충족할 수 있습니다. 시티 라이트는 재난으로 인해 당사의 주요 시설이 가동되지 않을 때를 대비한 백업 시설을 구축하였습니다.

4 에너지 절약 & 환경 부문에서의 리더십 지속

기후 조사:

시티 라이트는 2016년에 첫 기후 적응 플랜을 발표하였습니다. 이 플랜은 당사가 기후 변화로 인한 여러 문제에 대응하는 데 도움이 될 것입니다.

에너지 보존 혁신:

시티 라이트는 시애틀에 있는 3개 사무실 건물과 협력하여 성과 보상이라 불리는 새로운 프로그램을 선보였습니다. 이 프로그램에서는 과거의 일회성 인센티브 선지급 방식 대신 지속적으로 매년 지급을 통해 에너지 절감에 대한 재정적 인센티브를 제공합니다. 2015년 참가자들은 대략 총 350만 킬로와트시를 절약하였는데 이는 1년간 시애틀 440개 가정에 전력을 공급하기에 충분한 에너지였습니다.

미래에 대한 대비

변화하는 미래에 적응하기

전력 산업이 변화하고 있습니다. 시애틀의 전력부하 증가율은 감소세에 있고 경제가 성장하게 되더라도 장기적으로 하락할 가능성이 있습니다. 이는 노후된 인프라를 교체하고 고객들이 원하는 새로운 기술을 사용하는 데 따르는 비용은 증가하고 있는 반면 당사의 매출은 감소하고 있음을 의미합니다. 기술이 빠른 속도로 변하면서 전기 자동차, 태양열 발전, 축전지가 더 효율적이고 더 저렴해지고 있습니다. 고객들이 오늘날과 달리 미래에는 더 이상 기존의 전력 서비스를 필요로 하지 않을 수 있는 것이 현실입니다.

미래의 전력회사

시티 라이트는 이에 대응하고자 고군분투하고 있습니다. 이 최신 전략 플랜의 일환으로 당사는 민첩한 "미래의 전력회사"가 되는 방안을 탐색할 것입니다. 이미 수송 전기화와 기후 적응의 두 영역에서 변화가 불가피함을 파악하였습니다.

수송 전기화

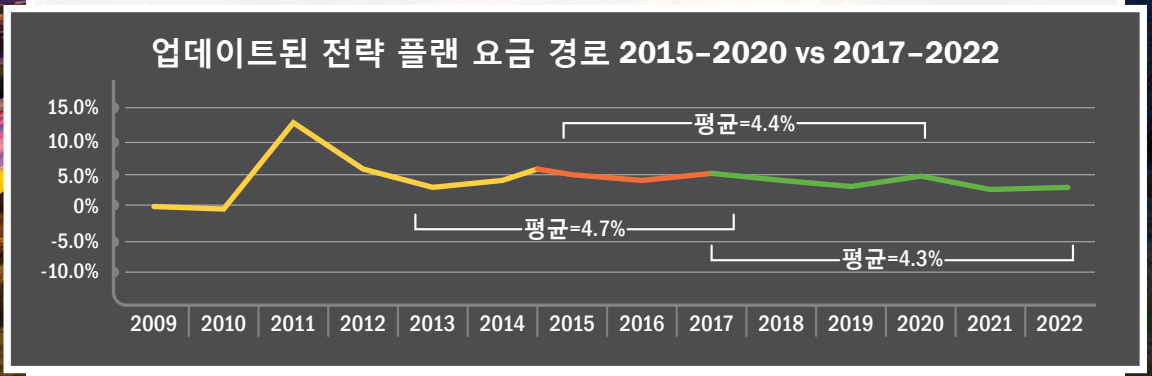
지난해 시티 라이트는 시애틀 수송 부문의 전기화와 특히 대중교통 부문에서 화석 연료를 청정 전력으로 교체하는 데 따른 혜택을 연구하였습니다. 당사는 "청정 시애틀 추진" 이니셔티브를 발족하고 이를 위해 지속적으로 투자하기 위하여 시 부서들 및 Edward Murray 시장과 협력하고 있습니다.

기후 적응 플랜:

당사는 지난 번 전략 플랜에서 기후 변화가 당사와 당사의 고객에 미칠 영향을 조사하였습니다. 그리고 이제 당사가 기후 변화에 대비하고 기후 변화 관련 취약성을 개선하는 데 도움이 될 기후 적응 플랜을 발행하게 되었습니다.

시티 라이트 요금 플랜: 예측 가능 & 지속 가능

전략 플랜 최신판에서는 주거용 요금의 평균 변동 수준이 $3.12/월 또는 $37.44/년 정도이도록 예측 가능한 방식으로 2022년까지 매년 평균 4.3% 수준으로 요금을 인상할 것을 제안합니다.



SEATTLE CITY LIGHT
700 5th Avenue, Suite 3200
P.O. Box 34023
Seattle, WA 98124-4023

seattle.gov/light