

営業・配電の業務区分見直しについて

平成27年10月30日（金）

東北電力株式会社

営業・配電の業務区分見直し

- 現状、営業所などにおいて、営業部門（小売）と配電部門（NW）が一体で行っている業務について、平成28年4月以降ライセンス制が導入されることを見据え、小売とNWの業務区分を見直し、業務量調査等によりNWに係る費用を特定したうえで託送料金原価に反映しました。
- 算定の結果、託送料金原価に与える影響額は、0.00円/kWhとなります。

【現行の料金原価の整理】

■ …小売
□ …NW

【今回申請した託送料金原価の整理】

【単価影響】

営業所等の業務

1. 契約受付	工程管理, 負担金算定, 申込受付, 契約審査, 異動登録・照合
2. 異動出向・調査	異動出向, 竣工調査, 契約調査
3. 既契約管理	契約是正・廃止中管理等
4. 停電周知	停電周知・停電割引・ 公衆事故防止PR
5. 電話受付	営業所受付・コールセンター
6. 検針	指示数確認, 検針結果通知
7. 集金	算定・請求, 収納, 督促, 停止
8. 調定	料金計算
9. その他	現業支援等



営業所等の業務

工程管理, 負担金算定	申込受付, 契約審査, 異動登録・照合		
異動出向, 竣工調査, 契約調査			
契約是正・廃止中管理等			
停電周知・停電割引・ 公衆事故防止PR			
営業所受付・コールセンター			
指示数確認	検針結果通知		
停止	算定・請求	収納	督促
料金計算			
現業支援等			

合計	0.00円/kWh
	+0.05円/kWh
	+0.04円/kWh
	+0.01円/kWh
	+0.04円/kWh
	+0.02円/kWh
	▲0.03円/kWh
	▲0.12円/kWh
	▲0.01円/kWh
	0.00円/kWh

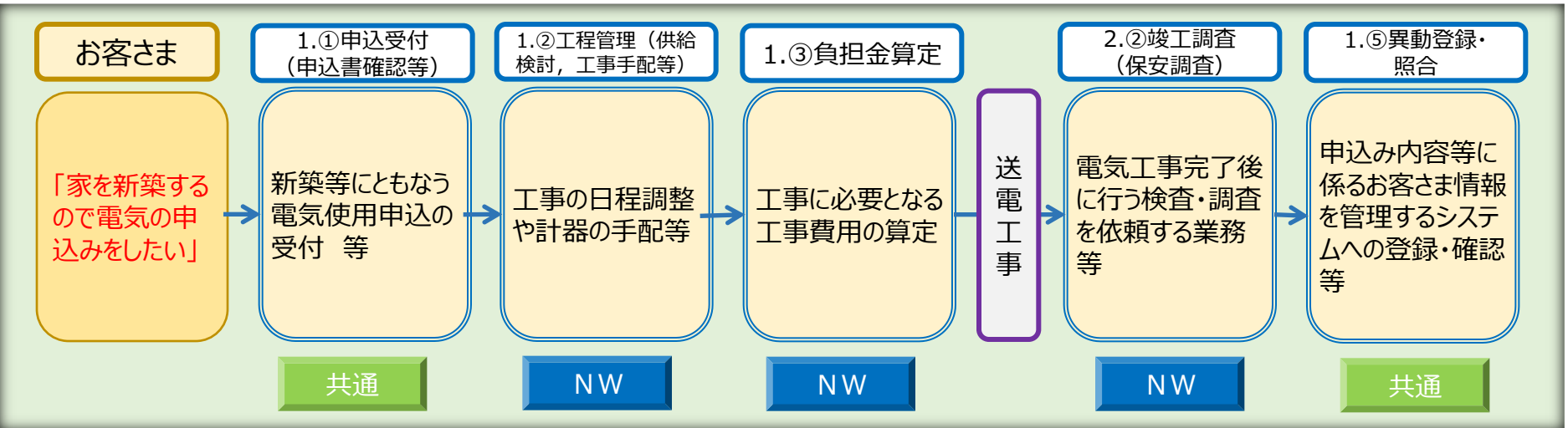
当社の業務内容

■ 現状，営業所などにおいて，営業部門（小売）と配電部門（NW）が一体となって行っている業務は以下のとおりです。

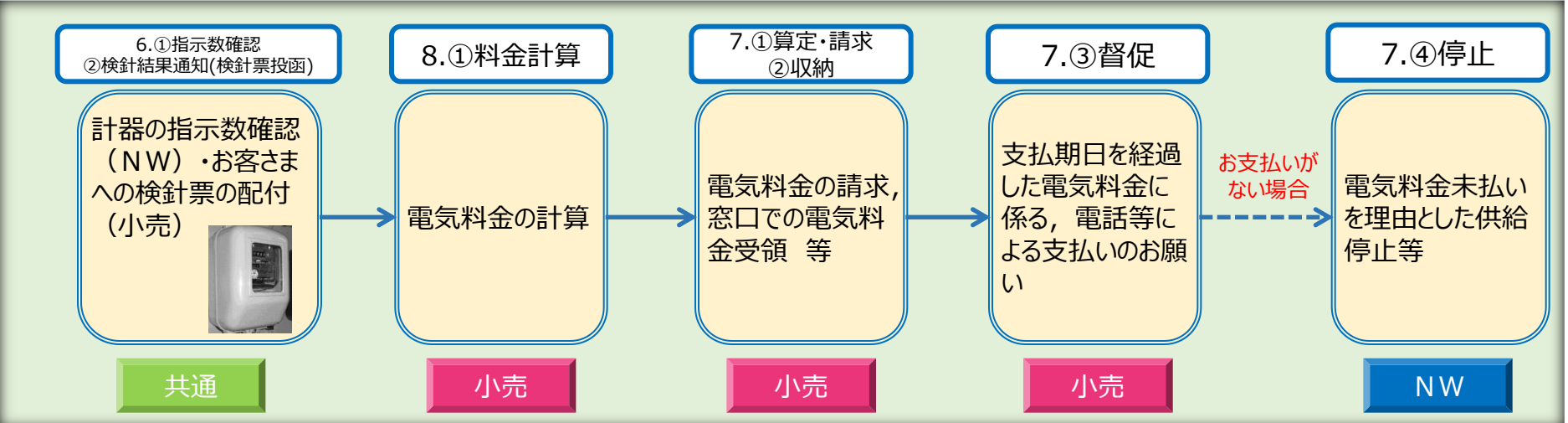
業務内容		業務内容の説明
1.契約受付	① 申込受付（申込書確認等）	建物の新築および増改築等にもなう電気使用申込みの受付および申込内容の確認等
	② 工程管理（供給検討，工事手配等）	建物の新築および増改築等にもない必要となる当社供給設備工事の日程調整等
	③ 負担金算定	建物の新築および増改築等にもなう当社供給設備の工事に必要となる工事費用の算定業務
	④ 契約審査	当社の電気の売買に係る契約書の作成や再エネ設備（太陽光設備等）の系統連系に係る契約書の締結等
	⑤ 異動登録・照合	契約内容の変更等にもなう，お客さま情報を管理するシステムへの登録・確認等（計器情報や電気料金の支払い情報等）
2.異動出向・調査	① 異動出向	引越し等にもなう計器配線の接続・切断業務等
	② 竣工調査（保安調査）	電気工事完了後に行う検査・調査をNW部門および委託会社へ依頼する業務等
	③ 契約調査	社員による契約負荷設備等の現場確認・調査業務等
3.既契約管理	① 契約是正・廃止中管理等	契約廃止中の需要場所における電気の無断使用に伴う計器調査等
4.停電周知	① 停電周知・停電割引・公衆事故防止PR	当社供給設備の工事にもない停電が発生するお客さまへの停電周知等
5.電話受付	① 営業所受付・コールセンター	引越し等に係る問合せ対応等
6.検針	① 指示数確認	毎月の使用量確認等のため，計器の指示数を確認する業務
	② 検針結果通知（検針票投函）	お客さまへ検針票を配付する業務
7.集金	① 算定・請求	電気料金の請求に係る業務
	② 収納	窓口での電気料金の受領業務等
	③ 督促	支払期日を経過した電気料金に係る，電話等による支払いのお願い
	④ 停止	電気の供給停止および停止解除作業
8.調定	① 料金計算	電気料金の計算に係る業務
9.その他	① その他	本店・支店における上記業務の支援等

■ 営業部門（小売）と配電部門（NW）が一体となって行なっている業務のうち，（1）新たな電気のご使用にともなう契約の受付から電気使用開始までの流れ，および（2）検針から集金までの流れのイメージは，以下のとおりです。

（1）新たな電気のご使用にともなう契約の受付から電気使用開始までの流れ



（2）検針から集金までの流れ



業務内容ごとの営業部門（小売）・配電部門（NW）区分の考え方

■現状、営業所などにおいて、営業部門（小売）と配電部門（NW）が一体で行なっている業務について、平成28年4月以降ライセンス制が導入されることを見据え、契約受付など、業務ごとの実態に即して小売とNWの業務区分を見直しました。

業務内容		区分			NW/小売の整理	
		N W	小 売	共 通	NWの主な業務	小売の主な業務
1.契約受付	① 申込受付（申込書確認等）			○	電気使用申込みの受付および申込内容の確認等（新築住宅への計器の取付けなど、NW設備の工事が必要な申込み）	電気使用申込みの受付および申込内容の確認等（小売契約内容の変更など、NW設備の工事を必要としない申込み）
	② 工程管理（供給検討、工事手配等）	○			電気使用申込みに係るNW設備の工事日程調整や、計器などの手配等に係る業務	-
	③ 負担金算定	○			NW設備の工事に必要となる工事費用の算定業務	-
	④ 契約審査			○	再エネ設備（太陽光設備等）の系統連系に係る契約書の締結等	当社の電気（小売）の売買に係る契約書の作成等
	⑤ 異動登録・照合			○	契約内容の変更に伴う、NW設備に関する情報（電柱番号・計器番号など）のお客さま情報を管理するシステムへの登録・確認等	小売契約内容の変更や支払い方法の変更等に係る情報のお客さま情報を管理するシステムへの登録・確認等
2.異動出向・調査	① 異動出向	○			引越し（入居・退去）等に伴う計器配線の接続および切断の業務等	-
	② 竣工調査（保安調査）	○			電気工事完了後に行う検査・調査をNW部門および委託会社へ依頼する業務等	-
	③ 契約調査			○	社員による現地確認調査等（電柱番号や計器番号の確認等）	社員による現地確認調査等（契約負荷設備等の小売契約内容に係る現地確認等）
3.既契約管理	① 契約是正・廃止中管理等			○	契約廃止中の需要場所における電気の無断使用に伴う計器調査等	小売契約メニューに係るコンサル等
4.停電周知	① 停電周知・停電割引・公衆事故防止PR	○			NW設備の工事ともなう停電周知や、停電による電気料金の割引判定等に係る業務	-
5.電話受付	① 営業所受付・コールセンター			○	引越し等に係る問い合わせ（入居に伴う電気の接続など、NW設備に係る問い合わせ対応等の業務）	引越し等に係る問い合わせ（転居に伴う名義変更や支払方法の変更など、小売契約の契約内容に係る問い合わせ対応等の業務）
6.検針	① 指示数確認	○			毎月の使用量確認等のため、計器の指示数を確認する業務	-
	② 検針結果通知（検針票投函）		○		-	お客さまへの検針票配付業務
7.集金	① 算定・請求		○		-	電気料金の請求に係る業務
	② 収納		○		-	窓口での電気料金の受領業務等
	③ 督促		○		-	支払期日を経過した電気料金に係る、電話等による支払いのお願い
	④ 停止	○			電気の供給停止および停止解除作業	-
8.調定	① 料金計算		○		-	電気料金の計算に係る業務
9.その他	① その他			○	本店・支店における上記業務の支援等	本店・支店における上記業務の支援等

1. 契約受付業務について

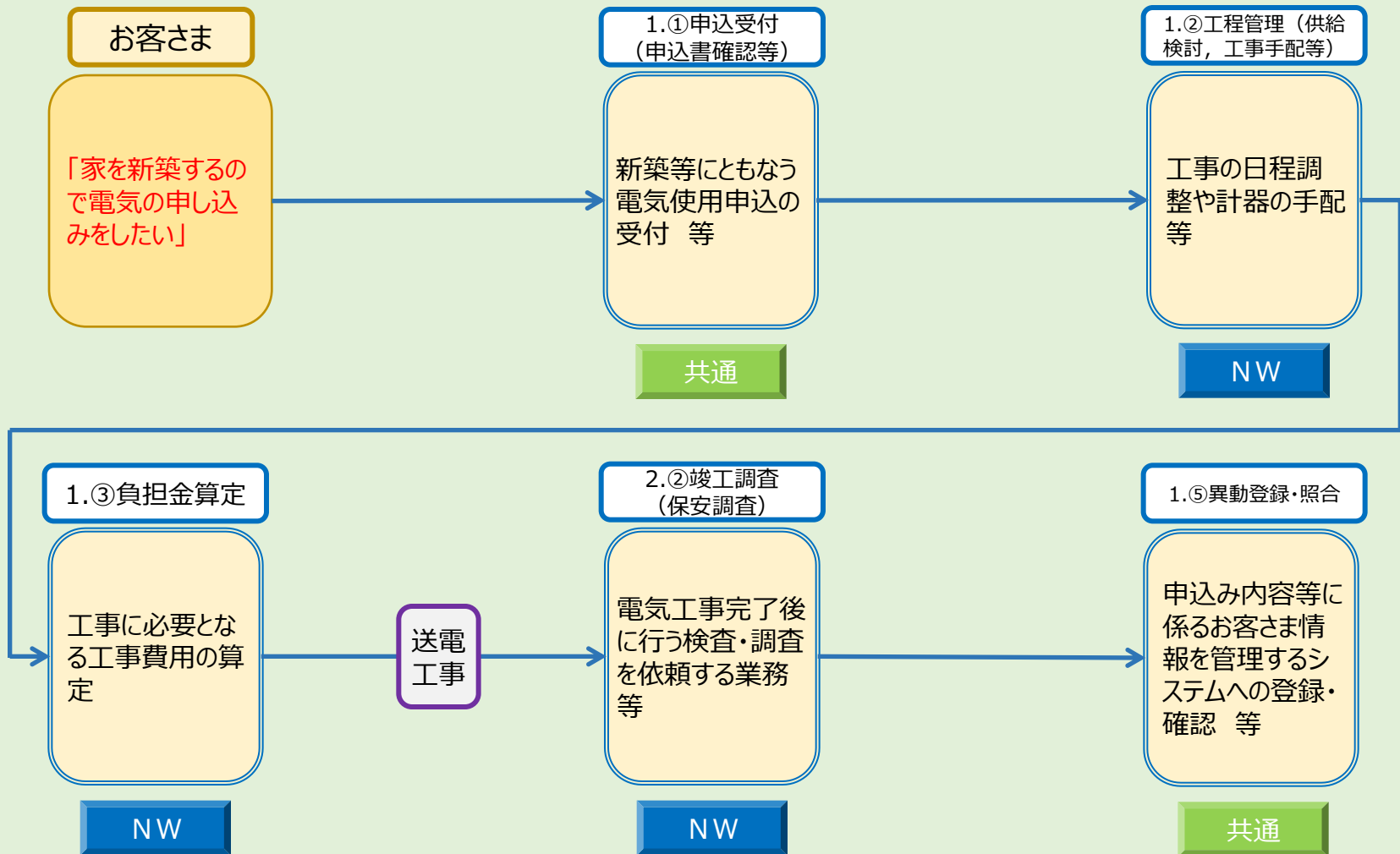
- 契約受付業務について、これまでは全て小売に係る業務と整理しておりましたが、新築住宅への計器取付けなど、NW設備の工事が必要となる申込みも同時に受け付けていることなどから、NWと小売双方に係る業務として再整理しました。
- 今回の見直しによる託送料金原価に与える影響額は、+0.05円/kWhとなります。

<契約受付業務>

業務内容		NW/小売業務量比率		NW/小売の区分・整理について
		NW	小売	
1.①	申込受付（申込書確認等）	42%	58%	・電気使用申込みの受付および申込み内容ごとに、それぞれNW業務と小売業務に区分・整理
1.②	工程管理（供給検討、工事手配等）	100%	0%	・NW設備構築における工事日程調整や、計器などの手配業務等であることから、すべてをNW業務として整理
1.③	負担金算定	100%	0%	・NW設備の工事に必要となる工事費用の算定業務であることから、すべてをNW業務として整理
1.④	契約審査	7%	93%	・契約書の作成および締結業務等について、業務内容ごとにそれぞれNW業務と小売業務に区分・整理
1.⑤	異動登録・照合	54%	46%	・契約内容の変更にとまなうお客さま情報を管理するシステムへの登録・確認等について、業務内容ごとにそれぞれNW業務と小売業務に区分・整理

(参考) 契約受付業務のフロー

- 契約受付業務は、建物の新築や増改築等にもなう電気使用申込みの受付から、異動登録・照合までの一連の業務のことです。(竣工調査は異動出向・調査業務として整理)



2.異動出向・調査業務について

- 異動出向・調査業務について、これまでは全て小売に係る業務と整理しておりましたが、引越し（入居・退去）等にもなう計器配線の接続および切断等についてはNWに係る業務として再整理しました。
- 今回の見直しによる託送料金原価に与える影響額は、+0.04円/kWhとなります。

<異動出向・調査業務>

業務内容		NW/小売業務量比率		NW/小売の区分・整理について
		NW	小売	
2.①	異動出向	100%	0%	・引越し（入居・退去）等にもなう計器配線の接続および切断等であることから、すべてをNW業務として整理
2.②	竣工調査 （保安調査）	100%	0%	・電気工事の完了後に行う検査・調査をNW部門および委託会社へ依頼する業務等であることから、すべてをNW業務として整理
2.③	契約調査	51%	49%	・電柱番号調査やお客さま契約負荷設備の調査など、社員による現地確認業務について、業務内容ごとにそれぞれNW業務と小売業務に区分・整理

異動出向・調査業務（入居・退去に伴う現地作業の場合）

お客さま

「入居したので電気を点けてほしい」
「退去したので電気を止めて欲しい」

5.①営業所受付・コールセンター

お客さま申出の受付

共通

2.①異動出向

現場における計器配線の接続・切断業務等

NW



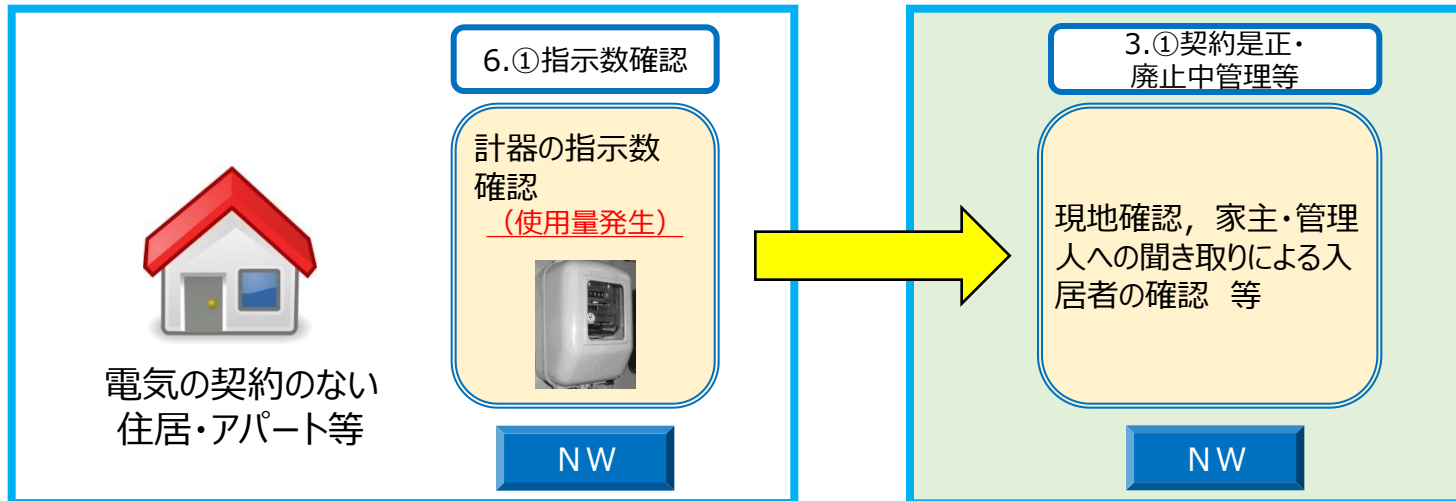
3.既契約管理業務について

- 既契約管理業務について、これまでは全て小売に係る業務と整理しておりましたが、電気のご使用がなかった場合に行う調査などの廃止中管理等はNWに係る業務であることから、NWと小売双方に係る業務として再整理しました。
- 今回の見直しによる託送料金原価に与える影響額は、+0.01円/kWhとなります。

<既契約管理業務>

業務内容		NW/小売業務量比率		NW/小売の区分・整理について
		NW	小売	
3.①	契約是正・廃止中管理等	70%	30%	・電気の無断使用にともなう計器調査等や小売契約メニューに係るコンサル等について、業務内容ごとにそれぞれNW業務と小売業務に区分・整理

既契約管理業務（廃止中管理の場合）

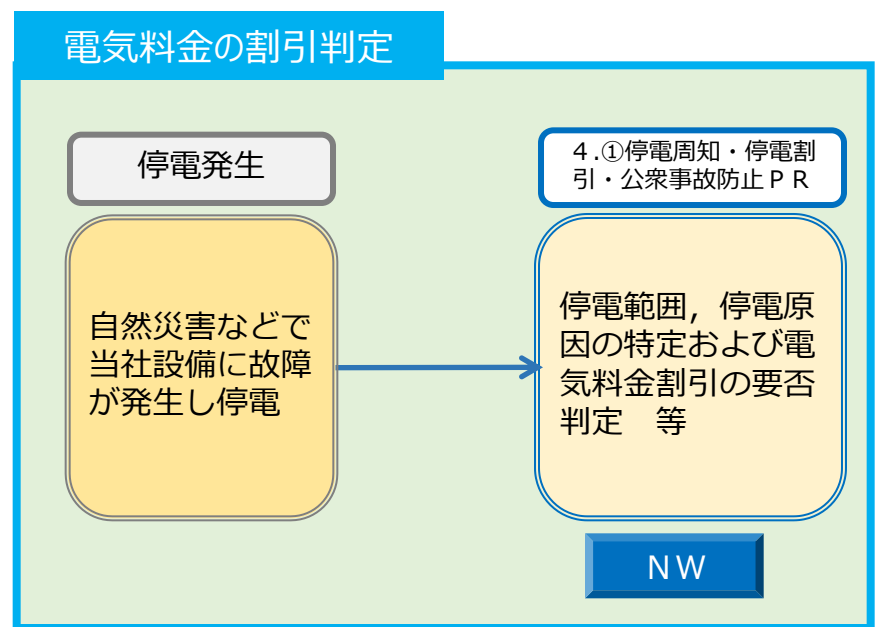
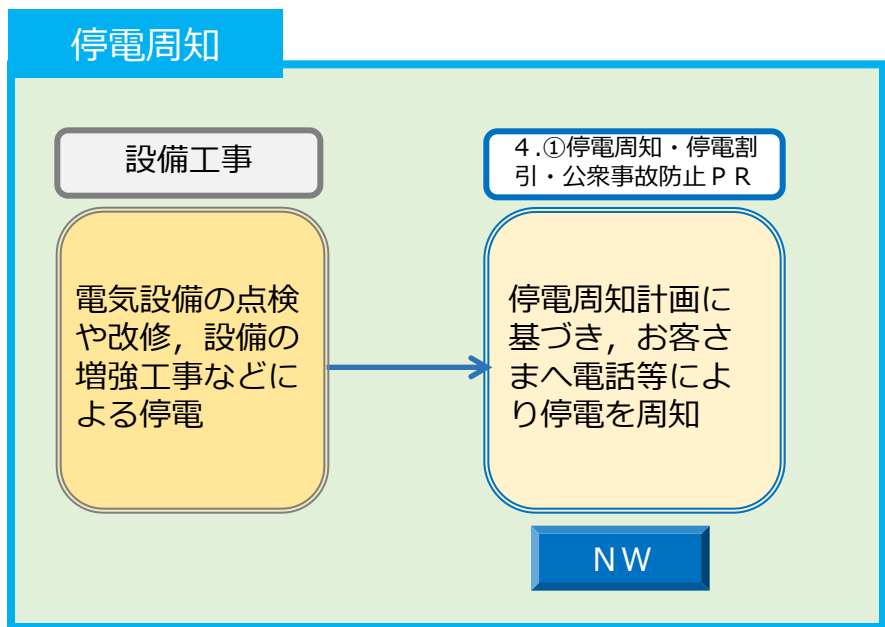


4. 停電周知業務について

- 停電周知業務について、これまでは全て小売に係る業務と整理しておりましたが、NW設備の工事にとともなう停電周知等の業務であることから、NWに係る業務として再整理しました。
- 今回の見直しによる託送料金原価に与える影響額は、+0.04円/kWhとなります。

<停電周知業務>

業務内容		NW/小売業務量比率		NW/小売の区分・整理について
		NW	小売	
4.①	停電周知・停電割引・公衆事故防止PR	100%	0%	・NW設備の工事にとともなう停電周知や、停電による電気料金の割引判定等の業務であることから、すべてをNW業務として整理

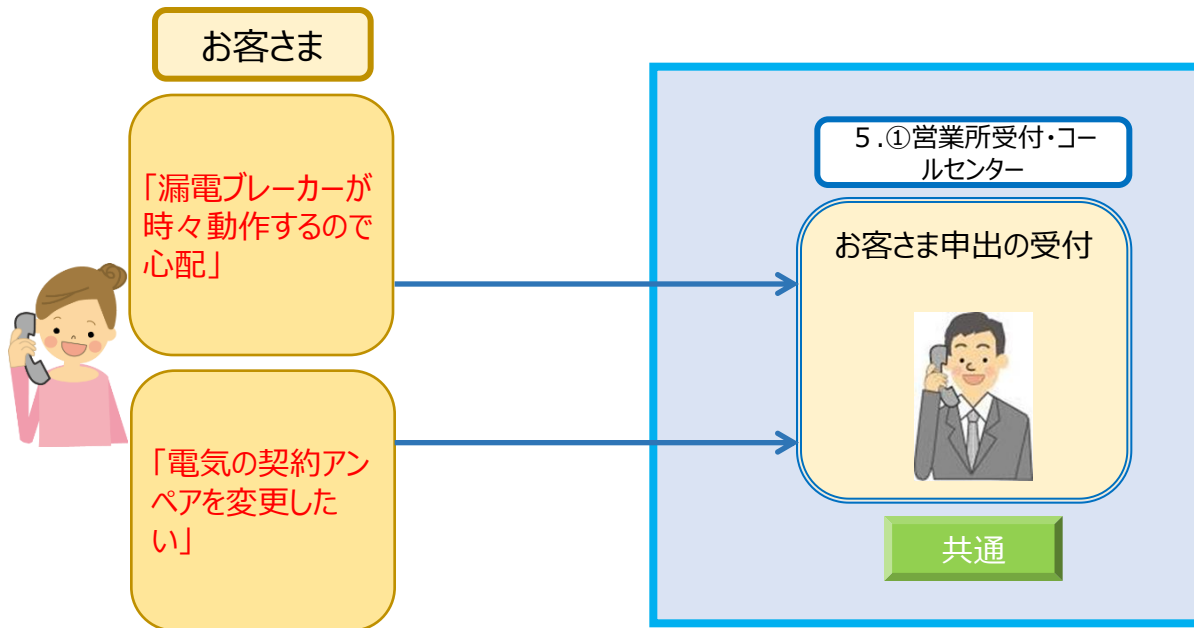


5.電話受付業務について

- 電話受付業務について、これまでは全て小売に係る業務と整理しておりましたが、入居にともなう電気の接続などNWに係るお問合せも受け付けていることから、NWと小売双方に係る業務として再整理しました。
- 今回の見直しによる託送料金原価に与える影響額は、+0.02円/kWhとなります。

<電話受付業務>

業務内容		NW/小売業務量比率		NW/小売の区分・整理について
		NW	小売	
5.①	営業所受付・コールセンター	38%	62%	・入居にともなう電気の接続などNW設備に係る問い合わせや、名義変更等の小売契約に係る問い合わせなど、業務内容ごとにそれぞれNW業務と小売業務に区分・整理 ※左記比率はコールセンター受付の比率



6.検針業務および7.集金業務について

- 検針業務について、これまでは全てNWに係る業務と整理しておりましたが、検針結果通知（検針票投函）は小売に係る業務として再整理しました。
- また、集金業務についても、これまでは全てNWに係る業務と整理しておりましたが、算定・請求、収納、督促については小売に係る業務として再整理しました。
- 今回の見直しによる託送料金原価に与える影響額は、検針で▲0.03円/kWh、集金で▲0.12円/kWhとなります。

<検針業務>

業務内容		NW/小売業務量比率		NW/小売の区分・整理について
		NW	小売	
6.①	指示数確認	100%	0%	・計器の指示数を確認する業務であることから、すべてをNW業務として整理
6.②	検針結果通知 (検針票投函)	0%	100%	・お客さまへ検針票を配付する業務であることから、すべてを小売業務として整理

<集金業務>

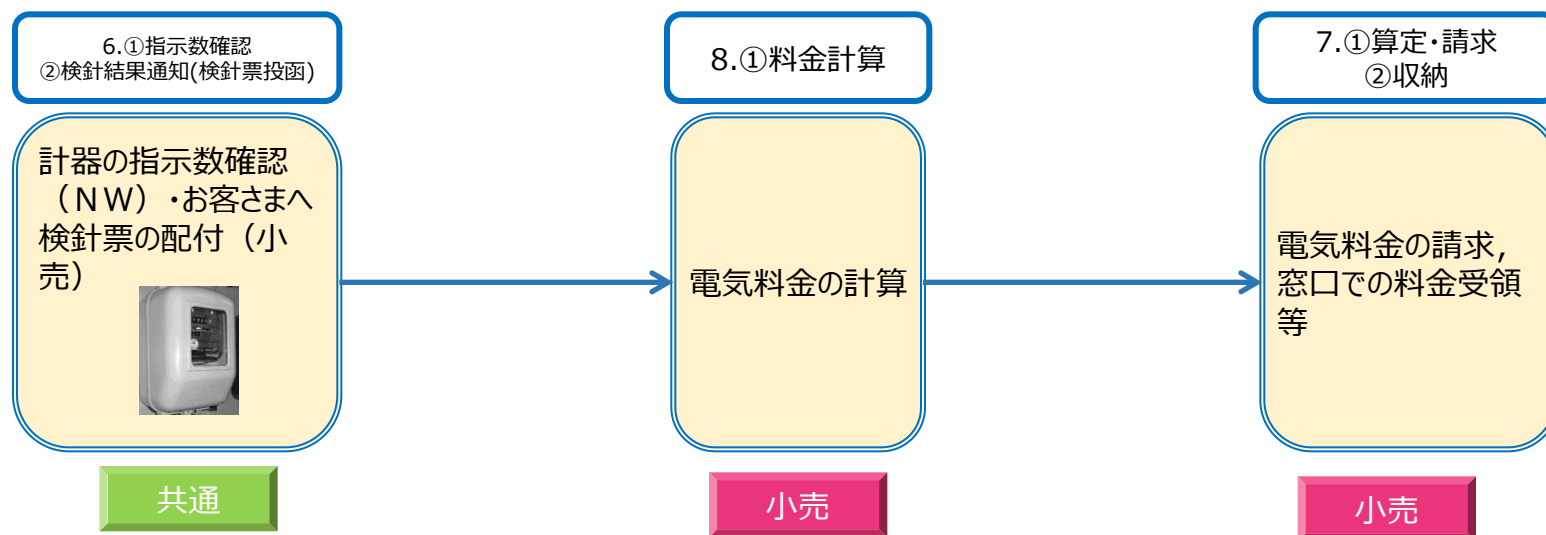
業務内容		NW/小売業務量比率		NW/小売の区分・整理について
		NW	小売	
7.①	算定・請求	0%	100%	・小売料金の請求・電気料金収納・督促であることから、すべてを小売業務として整理
7.②	収納	0%	100%	
7.③	督促	0%	100%	
7.④	停止	100%	0%	・供給停止関係業務であることから、すべてをNW業務として整理

8. 調定業務について

- 調定業務について、これまでは全てNWに係る業務と整理しておりましたが、料金計算業務であることから、全て小売に係る業務として再整理しました。
- 今回の見直しによる託送料金原価に与える影響額は、▲0.01円/kWhとなります。

<調定業務>

業務内容		NW/小売業務量比率		NW/小売の区分・整理について
		NW	小売	
8.①	料金計算	0%	100%	・電気料金（小売料金）の計算であることから、すべてを小売業務として整理



9.その他業務について

- 本店・支店等におけるその他業務（現業支援等）について、これまでは検針・集金・調定に係る業務を支援する業務をNWに整理し、それ以外の業務を小売に整理しておりましたが、業務の実態をふまえ、営業所の業務量比率等によりNWと小売の区分を見直し再整理しました。
- 今回の見直しによる託送料金原価に与える影響額は、0.00円/kWhとなります。

<その他業務>

整理区分	業務内容
NW／小売に整理	○本店・支店における、現業支援等に係る業務
小売に整理	○本店における、電力取引等に係る業務 ○本店・支店等における、各種コンサルなどに係る業務