

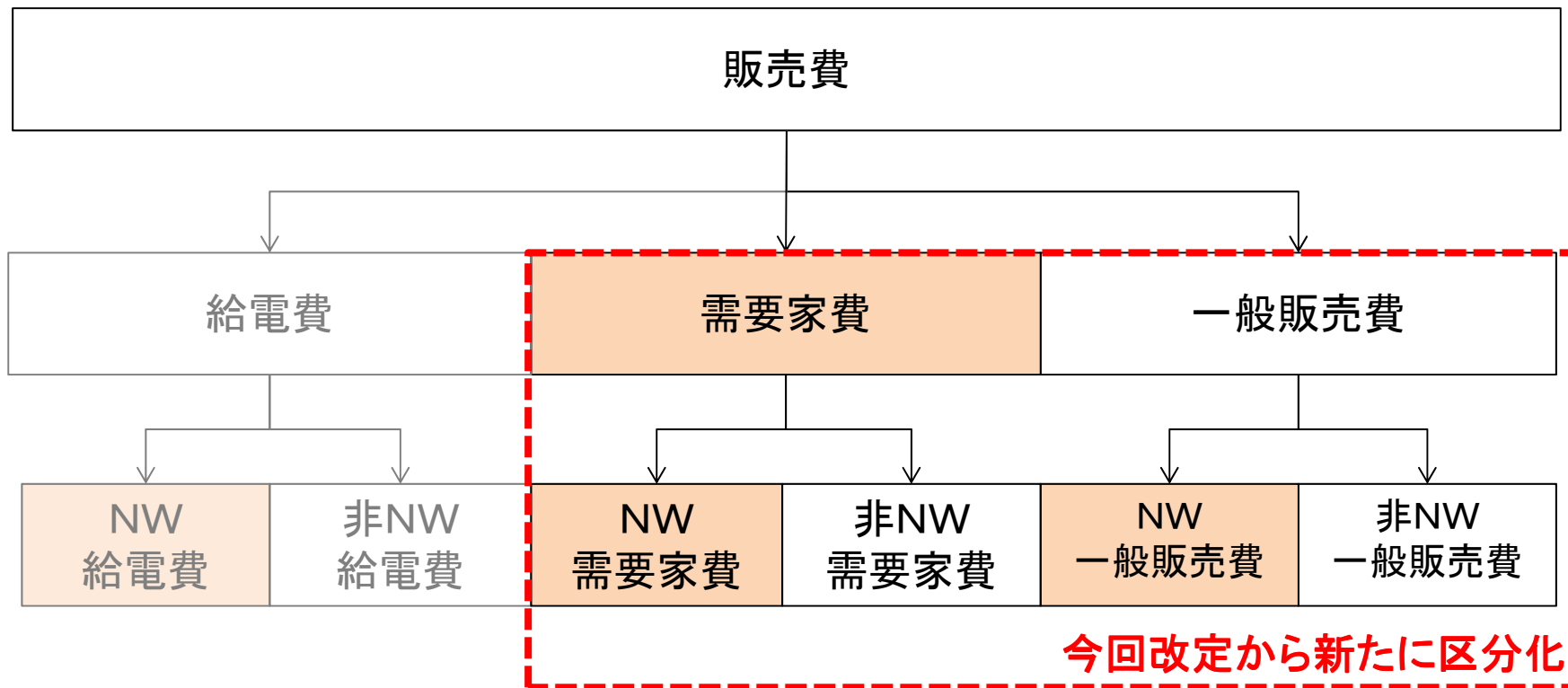
営業・送配電の業務区分見直し


平成27年10月30日
北陸電力株式会社

1.1 営業・送配電の業務区分見直しの概要

- H28年4月のライセンス制導入に伴い、送配電部門の公平性・透明性の確保の観点から、現状において送配電業務（以下「NW」）と小売業務（以下「小売」）を一体運用している営業部門の業務を区分化し、NW業務を託送料金に算入しました。
- 具体的には、「需要家費」「一般販売費」に計上される営業部門の費用に関して、NWと小売に区分化しました。

【料金算定フローのイメージ】



 色塗りつぶし箇所をNWに算入

1.2 営業・送配電の業務区分見直しの概要

- 今回見直しの対象となるのは、本店組織に属する営業本部等と支店支社組織に属する営業部門となります。
- 本店に関しては主に最小組織単位別に、一方、支店支社は主に業務量実績調査に基づいて、区分可能な業務および人員をNW/小売に区分しました。

【NW/小売への区分化の方法】

本店	<table border="1"> <tr> <td>情報通信部</td> <td>電力流通部</td> <td colspan="2">営業本部</td> </tr> <tr> <td>営業システム 対応</td> <td>ネットワーク サービスセンター</td> <td>営業部門管理、電力取引、料金調定 他</td> <td>コールセンター</td> </tr> </table>	情報通信部	電力流通部	営業本部		営業システム 対応	ネットワーク サービスセンター	営業部門管理、電力取引、料金調定 他	コールセンター	<p>■ 最小組織単位別※に業務内容によりNW/小売に整理 (※ 最小組織においてNW/小売が混在する場合は、個人毎に業務内容により判断)</p>	<p>■ 受付件数実績に基づく比率によりNW/小売に整理</p>
	情報通信部	電力流通部	営業本部								
営業システム 対応	ネットワーク サービスセンター	営業部門管理、電力取引、料金調定 他	コールセンター								
支店支社	<table border="1"> <tr> <td colspan="3">支店支社営業部門(8箇所)</td> <td rowspan="2">営業所(6箇所)</td> </tr> <tr> <td>お客さまサービス課 (主に低圧中心)</td> <td>営業担当 (主に高圧以上中心)</td> <td>その他</td> </tr> </table>	支店支社営業部門(8箇所)			営業所(6箇所)	お客さまサービス課 (主に低圧中心)	営業担当 (主に高圧以上中心)	その他	<p>■ 業務量実績調査に基づきNW/小売に整理</p>	<p>■ 一律小売へ整理</p>	
	支店支社営業部門(8箇所)			営業所(6箇所)							
お客さまサービス課 (主に低圧中心)	営業担当 (主に高圧以上中心)	その他									
			<p>■ 左記お客さまサービス課と営業担当の両業務を実施しており、2つの業務量実績調査を用いてNW/小売に整理</p>								

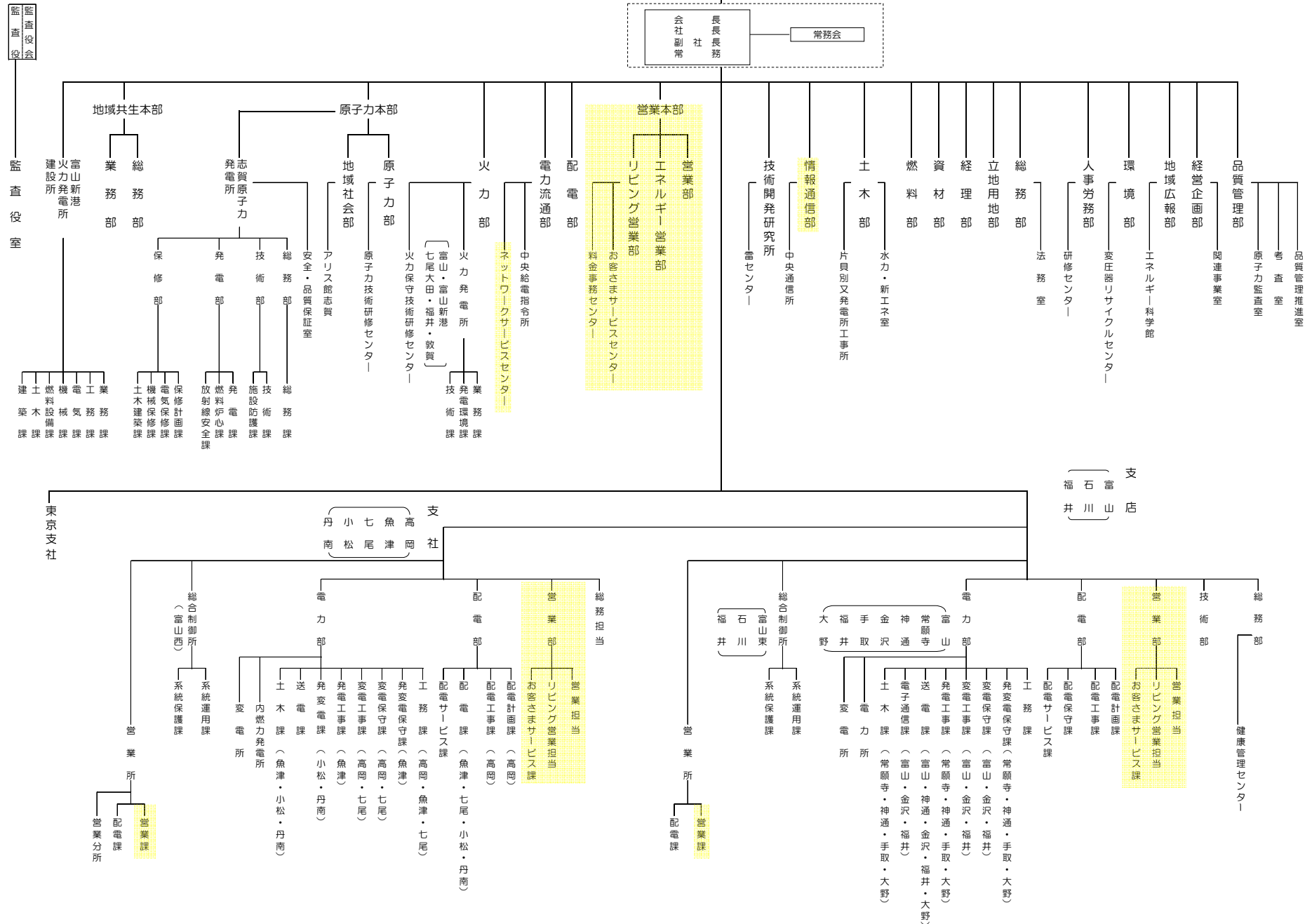


全店のNW/小売の人員数比率 (需要家費および一般販売費合計)

	NW	小売
全店人員数比	29%	71%

【参考】色塗り箇所が見直し対象

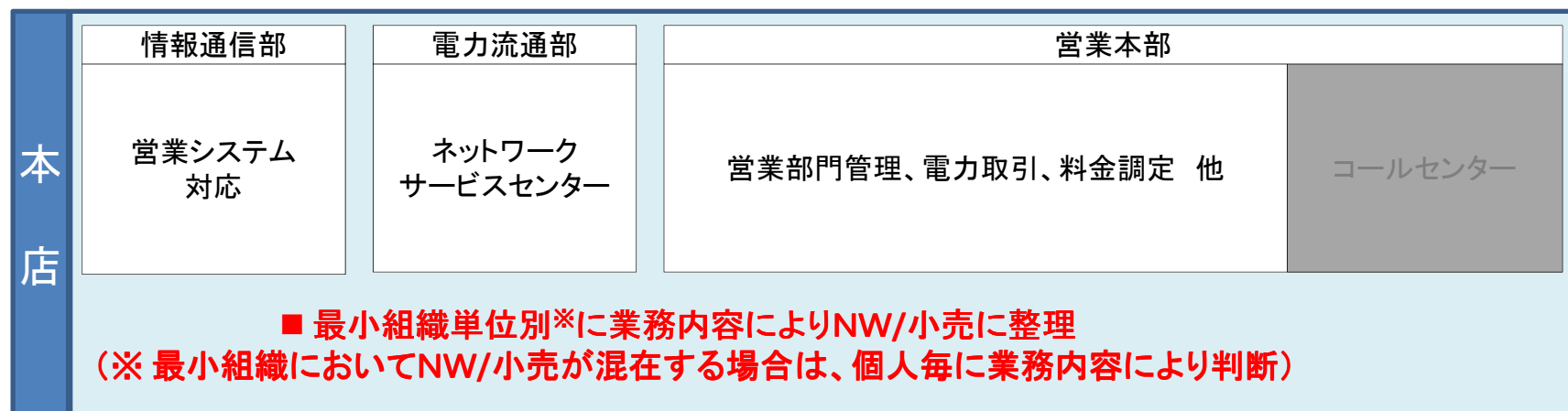
北陸電力株式会社 機構図



2.1 本店組織の整理

- 本店組織(コールセンター除く)は、原則、最小組織単位別に、業務内容から人員をNW/小売に整理しました。
- ただし、最小組織単位においてもNW/小売業務が混在する場合は、更に個人単位の業務内容で判断して、人員をNW/小売に整理しています。

【本店組織(コールセンター除く)の区分化の方法】



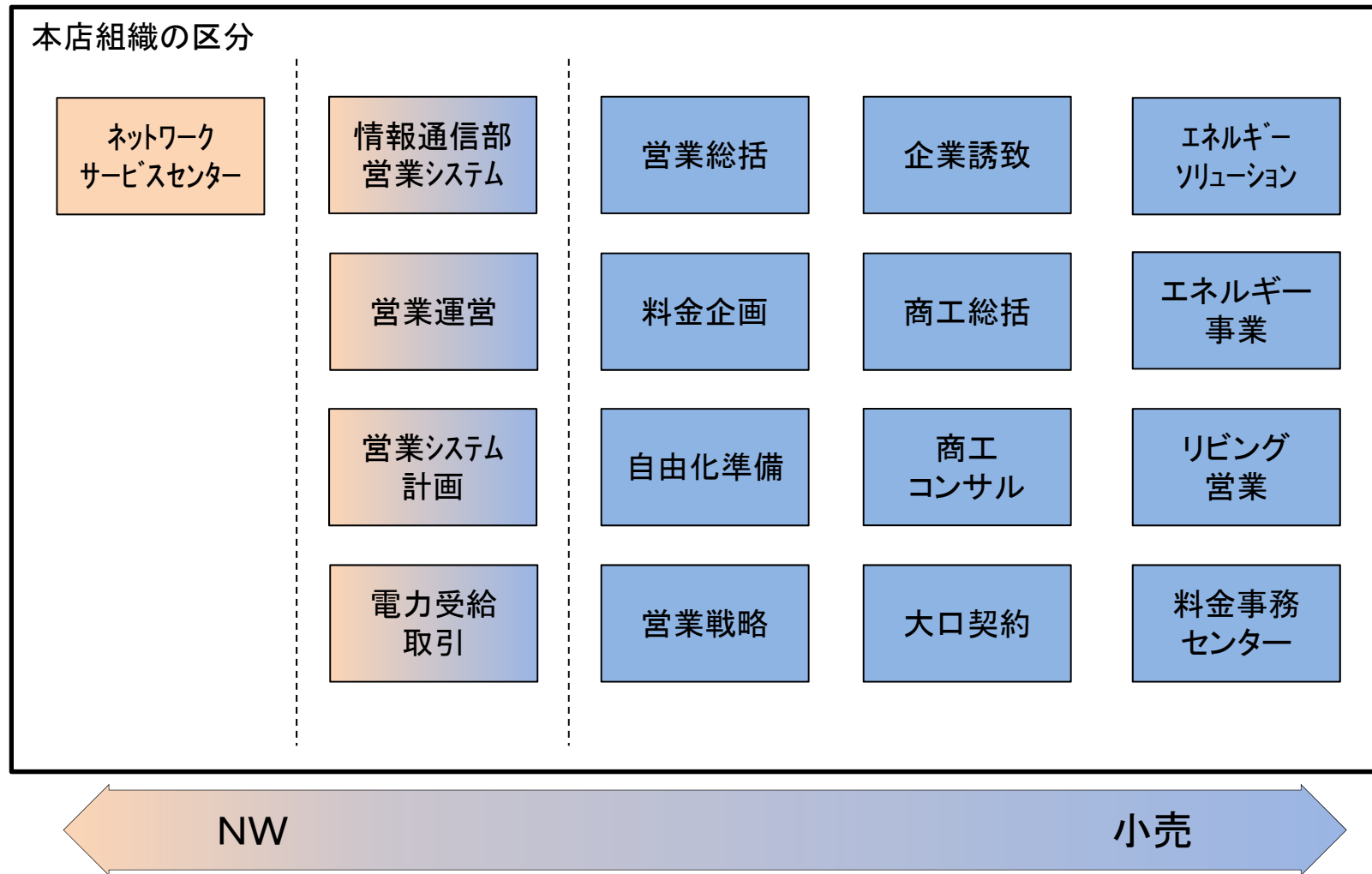
本店組織(コールセンター除く)のNW/小売の人員数比率 (需要家費および一般販売費合計)

	NW	小売
本店(コールセンター除く)人員数比	18%	82%

【参考】本店組織の整理（コールセンター以外）

＜具体的な整理のイメージ＞

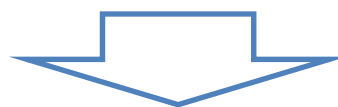
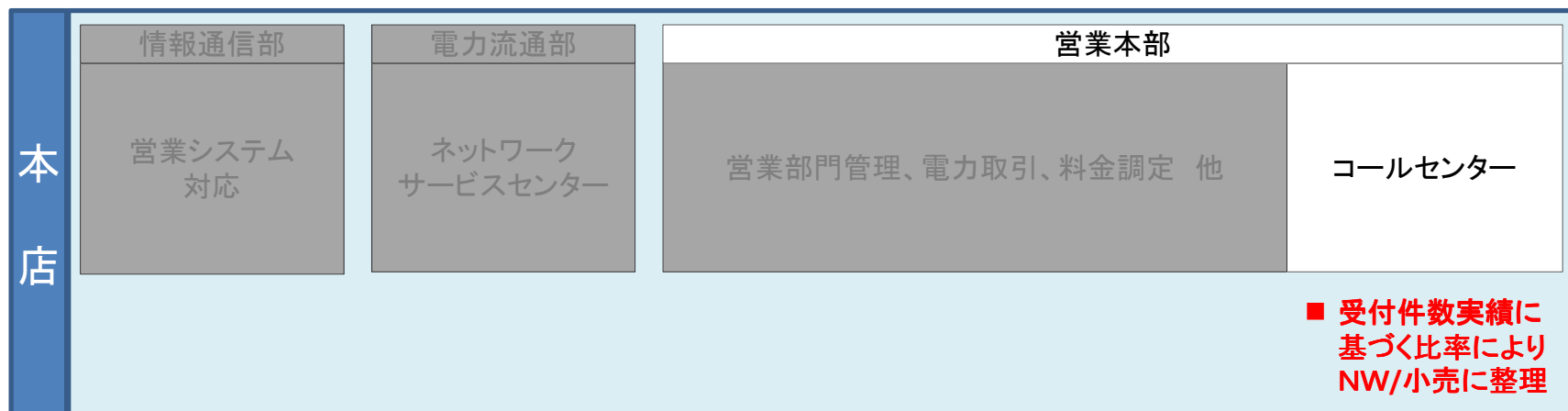
- 本店所属（コールセンター除く）に関しては、H27年3月末時点の業務内容から、人員を整理しました。



2.2 本店組織の整理

- 本店のうちコールセンター所属は、H26年度の受付(実績)を内容別にNW/小売に整理し、当該比率を用いて人員をNW/小売に整理しました。

【コールセンターの区分化の方法】



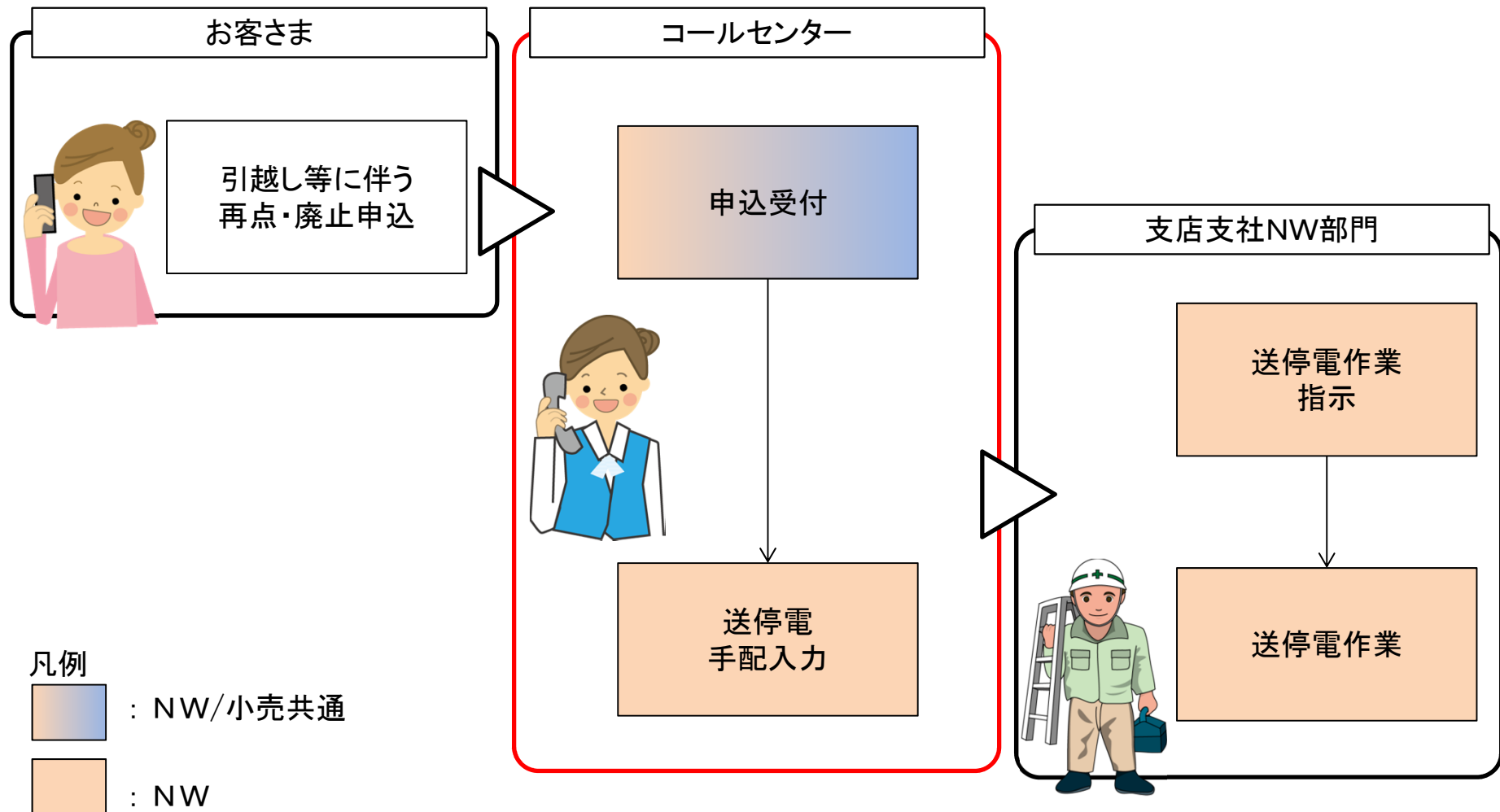
コールセンターのNW/小売の人員数比率 (需要家費および一般販売費合計)

	NW	小売
コールセンター人員数比	18%	82%

【参考】本店組織の整理（コールセンター）

- コールセンターは、現状ではライセンスに関係なくお客さまからの入電があるため、内容により分類化し、更にNW/小売に整理し、人員の区分に反映しました。

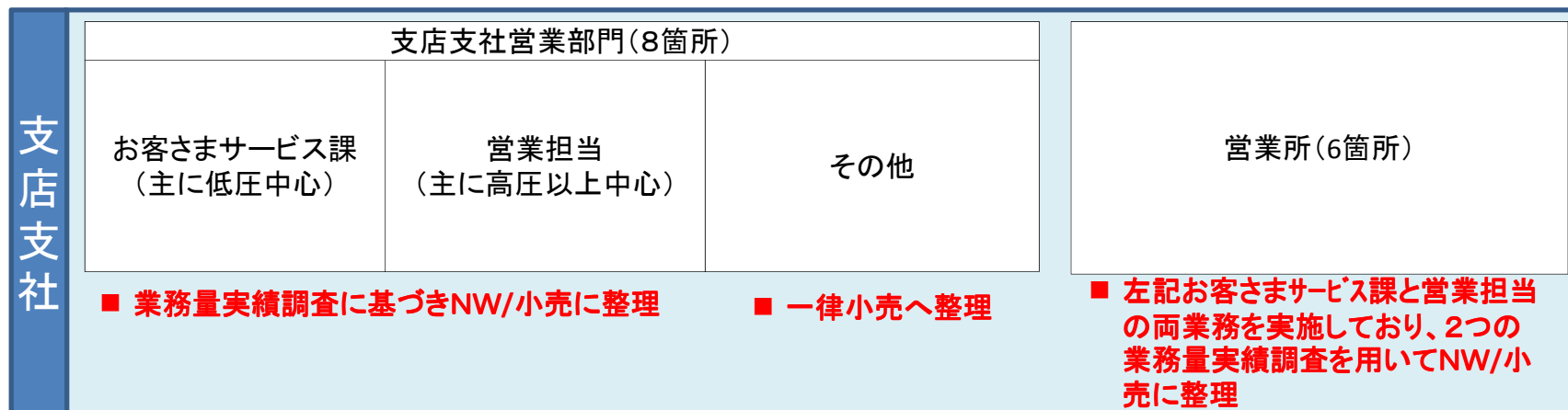
＜電気利用の申込受付～送停電手配の例＞



3. 支店支社組織の整理

- 支店支社の業務は、基本的にNW/小売が混在する業務が大半であることから、業務量実績を基に、人員をNW/小売を区分しました。

【支店支社等の区分化の方法】



支店支社のNW/小売の人員数比率 (需要家費および一般販売費合計)

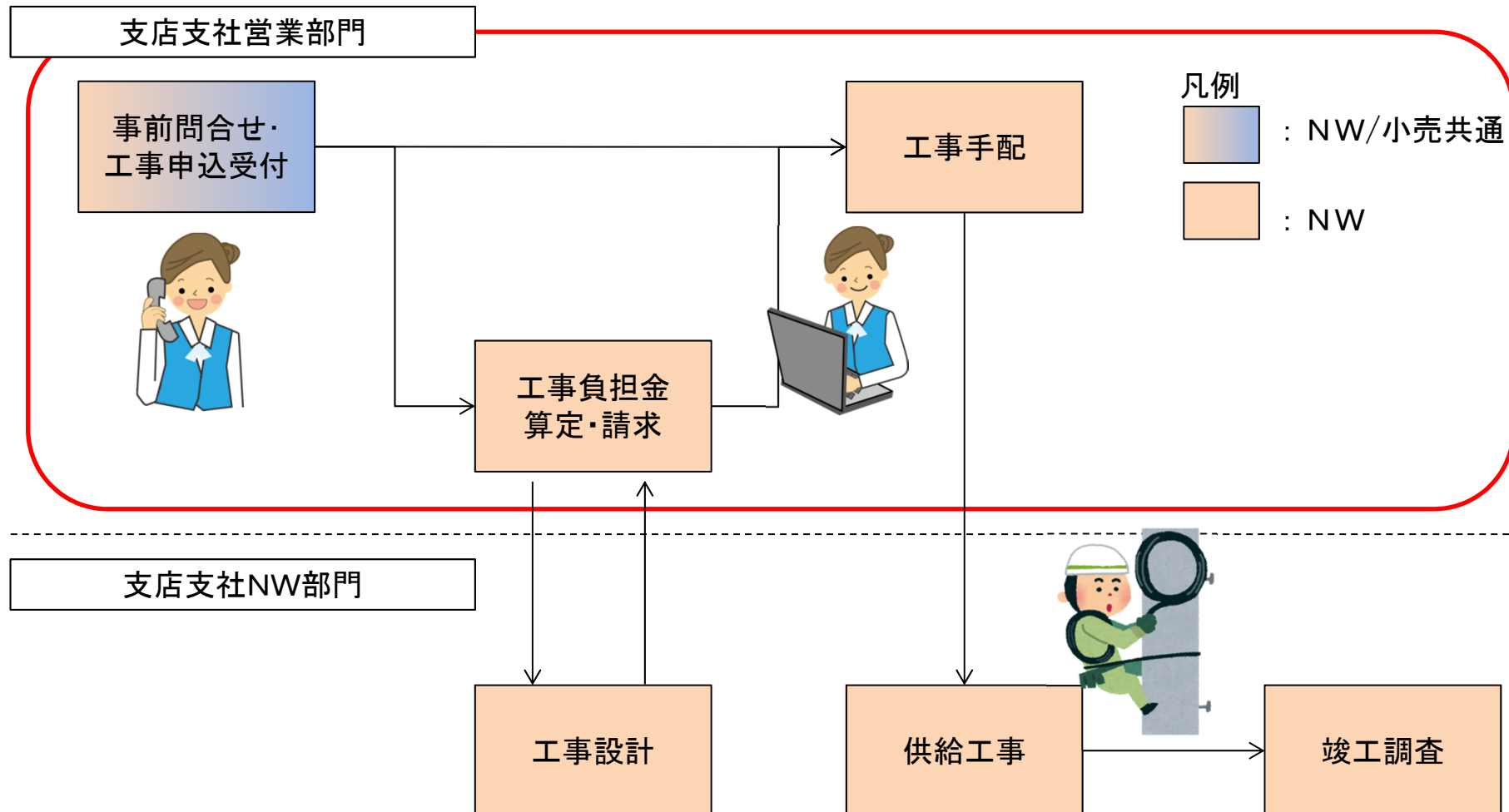
	NW	小売
支店支社人員数比	30%	70%

【参考】支店支社等組織の整理（1/2）

＜具体的な整理方法＞

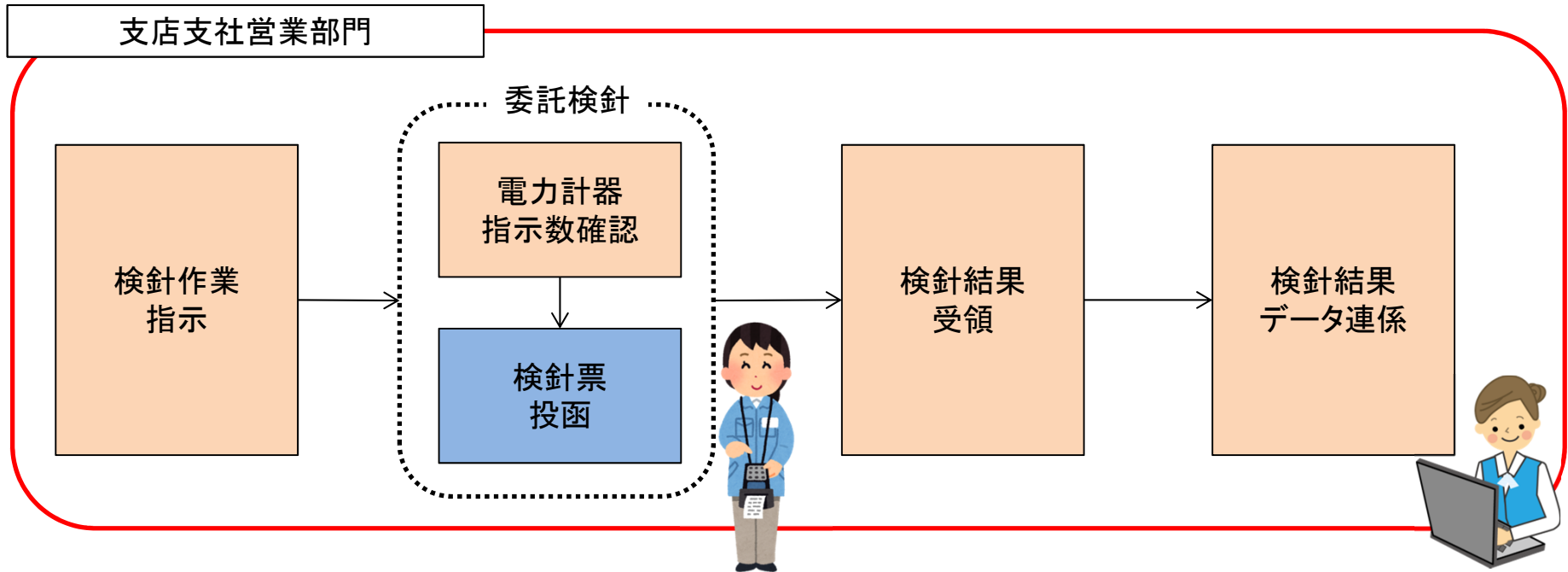
- H26年度に実施した業務量調査においては、業務を工程・内容別に詳細に区分し、それぞれの区分に関してNW/小売に整理し、人員の区分に反映しました。

＜電気利用（新增設）の申込受付～送電工事の例＞




【参考】支店支社等組織の整理 (2/2)

< 検針業務の例 >



凡例

 : 小売

 : NW

【参考】業務のライセンスに応じた整理(1/3)

【支店支社営業部門の業務のライセンス区分に応じた整理 1/3】

業務区分		ライセンス区分		
		NW	共通	小売
契約関連 契約受付	窓口・FAX・ネットによる工事申込受付(事前相談・供給相談含む)		○	
	竣工調査後訂正処理			○
	臨時契約使用期間管理			○
	サービス区(管理区域)設定	○		
	契約適正化			○
	一年未満精算処理		○	
	受付業務点検および料金調定点検			○
	契約業務関係事故処理票発行		○	
	季節需要(融雪・農事用)管理			○
	再エネ系統連系業務	○		
	ロードサーベイお客さま管理			○
	メニューコンサル			○
工事費負担金・臨時工事費請求	○			
相談関連 異動出向・調査 電話受付 集金	コールセンター連係業務		○	
	窓口現収		○	
	お客さま申出対応		○	
	不動産管理委託業務	○		
	廃止お客さま管理(契約廃止6ヶ月以上計量器残置お客さま)	○		
	受付業務点検および料金調定点検			○
	相談業務関係事故処理票発行		○	

【参考】業務のライセンスに応じた整理(2/3)

【支店支社営業部門の業務のライセンス区分に応じた整理2/3】

		業務区分	ライセンス区分		
			NW	共通	小売
検針関連 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">検針</div>	検針準備	検針作業データ受信	○		
		口座振替推奨リスト交付、検針員への個別業務指導			○
		検針ロール紙管理			○
		チラシ等配布物管理(検針員周知含む)		○	
	検針後	検針結果データ送信	○		
		検針整理簿記入・点検	○		
		使用電力量協定処理			○
		検針業務関係事故処理票発行	○		
		取次メモ・持ち帰り検針票処理			○
		検針困難箇所個別対応、非例月検針箇所対応	○		
		臨時検針			○
		料金調定点検、使用量点検			○

【参考】業務のライセンスに応じた整理(3/3)

【支店支社営業部門の業務のライセンス区分に応じた整理3/3】

業務区分		ライセンス区分		
		NW	共通	小売
集金関連 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">集金</div>	お客さま電話対応			○
	料金回収作業			○
	供給停止決裁、供給停止作業手配			○
	即時精算		○	
	料金調定点検			○
	集金業務関係事故処理票発行			○
	未収状況管理			○
	契約の解約・償却処理			○
	集金員応援業務手配			○
	供給停止予告、予告後作業			○
供給停止業務	○			
収納関連 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">集金</div>	取りまとめ請求			○
	現収書管理			○
	現収締切、つり銭管理、納金処理			○
	電気料金等現収処理		○	
	料金調定点検			○
	収納業務関係事故処理票発行			○
	帳票照合作業			○
	お客さま対応、迷子郵便対応			○

4. 託送料金への反映

- 営業部門の費用が整理される需要家費および一般販売費を、前ページまでの整理（区分可能な業務の費用および人員数比）を基にした直課および帰属・配賦基準を用いて、下表のとおりNW/小売に整理しました。

【販売費（需要家費および一般販売費）の整理結果】

（億円/年）

基準	対象費用	NW	小売
直課	委託検針費、委託集金費、委託費、普及開発関係費、諸費、貸倒損、雑税 他	10.8	20.7
帰属・配賦 （人員数比・業務用床面積比 他）	給料手当、退職給与金、厚生費、修繕費、委託費、諸費、減価償却費、法人税等 他	31.2	77.8
計		42.0	98.5

注）四捨五入の関係で合計が合わない場合がある

↑
改正影響：▲13億円

【参考】業務別の影響額

【販売費(需要家費および一般販売費)の展開】

業務区分	NWに係る主な業務内容	金額内訳 [億円]	(改正影響) [円/kWh]
1. 契約受付	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 工事申込事前問合せ ✓ 工事申込受付(工事日程調整、工事手配) ✓ 工事負担金算定・請求 	14.0	(+0.04)
2. 異動出向・調査	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アパート等の契約異動に対応する不動産会社への委託 	0.1	(+0.00)
3. 既契約管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 契約廃止後6ヶ月以上計量器残置契約管理 	0.3	(+0.00)
4. 停電周知	—	—	(▲0.01)
5. 電話受付	<ul style="list-style-type: none"> ✓ コールセンター業務 ✓ お客さま申出対応 	2.9	(▲0.01)
6. 検針	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 電力量検針業務全般(検針票投函作業除く) 	14.9	(▲0.02)
7. 集金	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 不払いお客さまに対する電気供給停止作業 	0.6	(▲0.07)
8. 調定	—	—	(▲0.01)
9. その他	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 営業部門管理 ✓ システム関連 他 	9.2	(+0.03)
合 計		42.0	(▲0.05)

注) 四捨五入の関係で合計が合わない場合がある