

# 送配電・小売の再整理について

平成27年10月30日  
九州電力株式会社

# 1. 送配電と小売の再整理について

- 現在、送配電部門と小売部門が一体で行っている業務について、ライセンス制導入にあわせ、契約受付や検針・集金等の業務ごとに送配電と小売の区分を見直し、託送料金原価に反映しました。
- 見直しの結果、託送料金原価は + 6 億円 ( + 0.01円/kWh ) の増となりました。

## < 現行の料金原価の整理 >

契約受付	工程管理、申込受付、契約審査等
異動出向・調査	異動出向・契約調査
既契約管理	廃止中管理、計量器管理、 契約是正、料金コンサル等
停電周知	停電周知、停電割引
電話受付	引越し、停電、再送電受付 その他お申し出
検針	指示数確認、検針票投函
調定	電気料金計算
集金	収納、督促 停止、再送電等
その他	サポート部門 (本店、お客さまセンター、営業所)

## < 見直し後の料金原価の整理 >

<table border="1"> <tr> <td>工程管理</td> <td>申込受付、 契約審査等</td> </tr> </table>	工程管理	申込受付、 契約審査等	+ 0.08	
工程管理	申込受付、 契約審査等			
異動出向・契約調査	+ 0.02			
<table border="1"> <tr> <td>廃止中管理、 計量器管理等</td> <td>契約 是正</td> <td>料金 コンサル等</td> </tr> </table>	廃止中管理、 計量器管理等	契約 是正	料金 コンサル等	+ 0.02
廃止中管理、 計量器管理等	契約 是正	料金 コンサル等		
停電周知、停電割引	+ 0.01			
<table border="1"> <tr> <td>停電、 再送電受付</td> <td>引越し、 その他お申し出</td> </tr> </table>	停電、 再送電受付	引越し、 その他お申し出	+ 0.02	
停電、 再送電受付	引越し、 その他お申し出			
<table border="1"> <tr> <td>指示数確認</td> <td>検針票 投函</td> </tr> </table>	指示数確認	検針票 投函	0.01	
指示数確認	検針票 投函			
電気料金計算	0.03			
<table border="1"> <tr> <td>停止、 再送電等</td> <td>収納、督促等</td> </tr> </table>	停止、 再送電等	収納、督促等	0.15	
停止、 再送電等	収納、督促等			
サポート部門 (本店、お客さまセンター、営業所)	+ 0.05			

凡例: 送配電 小売

## 2 . 送配電と小売の区分見直しによる影響額

- 送配電と小売の再整理にあたっては、委託費等で対象額が特定可能なものについては、託送料金原価に直接再整理（直課）し、それ以外は配分比率により再整理を行いました。
- 再整理の結果、託送料金原価への影響額は + 6 億円となりました。

### < 業務内容別の託送料金原価影響額 >

(億円)

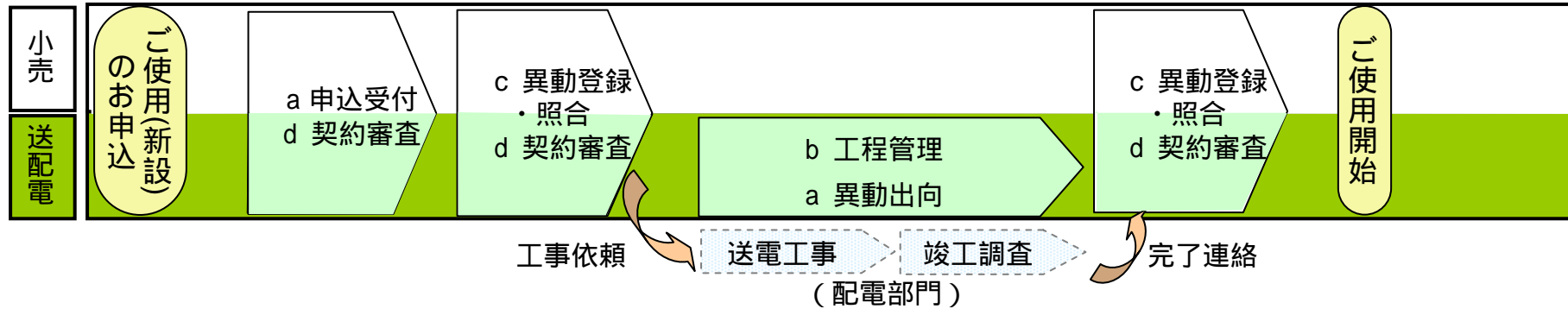
業務内容	影響額	主な見直し内容
契約受付	+ 65	託送契約の受付に係る業務を送配電に整理
異動出向・調査	+ 21	送配電設備の構築・管理に係る出向業務を送配電に整理
既契約管理	+ 15	廃止中管理等、託送契約に係る業務を送配電に整理
停電周知	+ 5	停電発生時の周知や停電割引判定に係る業務を送配電に整理
電話受付	+ 17	コールセンターや営業所の電話受付業務のうち託送契約に係る業務を送配電に整理
検針	5	委託検針及び営業所の検針業務のうち検針票投函に係る業務を小売に整理（送配電から除外）
調定	26	電気料金計算に係る業務を全て小売に整理（送配電から除外）
集金	124	委託集金及び営業所の集金業務のうち督促や収納に係る業務を小売に整理（送配電から除外）
その他	+ 38	本店・お客さまセンター及び営業所の送配電の業務遂行に係る業務規定の策定や品質管理に関する業務を送配電に整理
合計	+ 6	

### 3 . 送配電と小売の区分の考え方

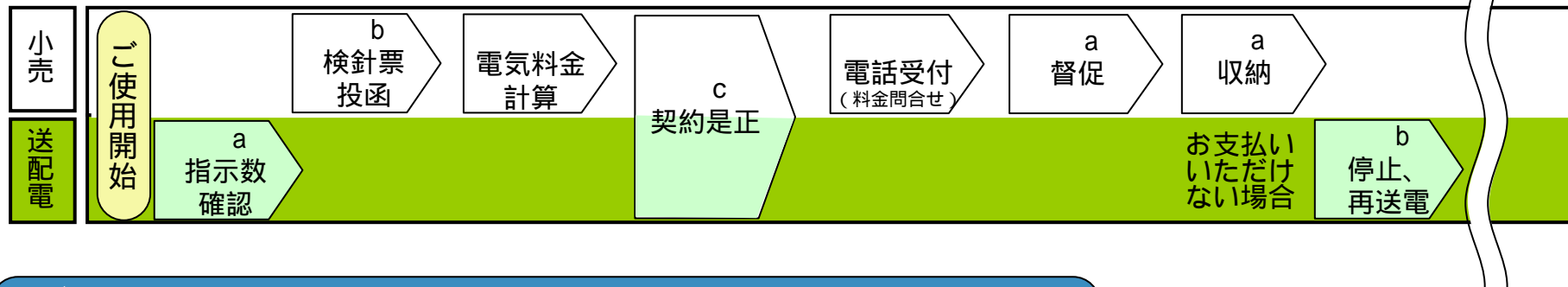
- 今回、送配電部門と小売部門が一体で行っている業務について、ライセンスに照らし合わせ送配電と小売に区分しました。
- 送配電と小売の両方に係る業務については、共通業務として、各業務の業務量実績等に応じてそれぞれに区分・整理しました。

業務内容		区分		区分見直し後の送配電・小売の業務の概要		影響単価 (円/kWh)
		現行	見直し後	送配電に係る業務	小売に係る業務	
契約受付	申込受付、契約審査、異動登録・照合	小売	共通	託送契約の受付、システム登録及び審査	小売契約の受付、システム登録及び審査	+0.08
	工程管理		送配電	送配電設備の構築に関する進捗管理		
異動出向・調査	異動出向、契約調査	小売	送配電	送配電設備の構築・管理に係る出向・調査		+0.02
既契約管理	廃止中管理	小売	送配電	無契約需要場所の電気使用に係る調査		+0.02
	計量器管理		送配電	廃止後一定期間経過後の計量器撤去		
	契約是正		共通	託送契約の契約内容に関する是正業務	小売契約の契約内容に関する是正業務	
停電周知	停電周知	小売	送配電	台風等に伴う停電発生時の周知		+0.01
	停電割引			停電発生に伴う割引適用の判定		
電話受付	営業所受付、コールセンター	小売	共通	送配電設備に係る申出、問合せ対応	電気料金に関する問合せ対応等	+0.02
検針	指示数確認	送配電	送配電	電気使用に係る指示数の確認		0.01
	検針票投函		小売		お客さま宅への検針票の投函	
調定	電気料金計算	送配電	小売		電気料金計算	0.03
集金	督促、収納	送配電	小売		電気料金の支払いのお願い、収納	0.15
	停止、再送電		送配電	電気の供給停止、再送電		
その他	サポート部門	小売	共通	本店・センター・営業所における送配電の業務遂行に係る品質管理業務等	本店・センター・営業所における小売の業務遂行に係る品質管理業務等	+0.05

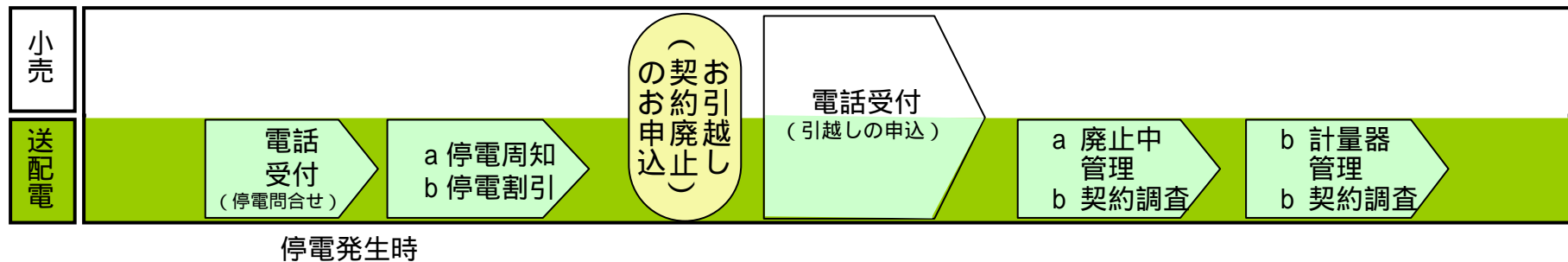
ご使用（新設）のお申込～ご使用開始



ご使用開始以降



ご使用開始～お引越し(契約廃止)～契約管理(廃止中調査等)



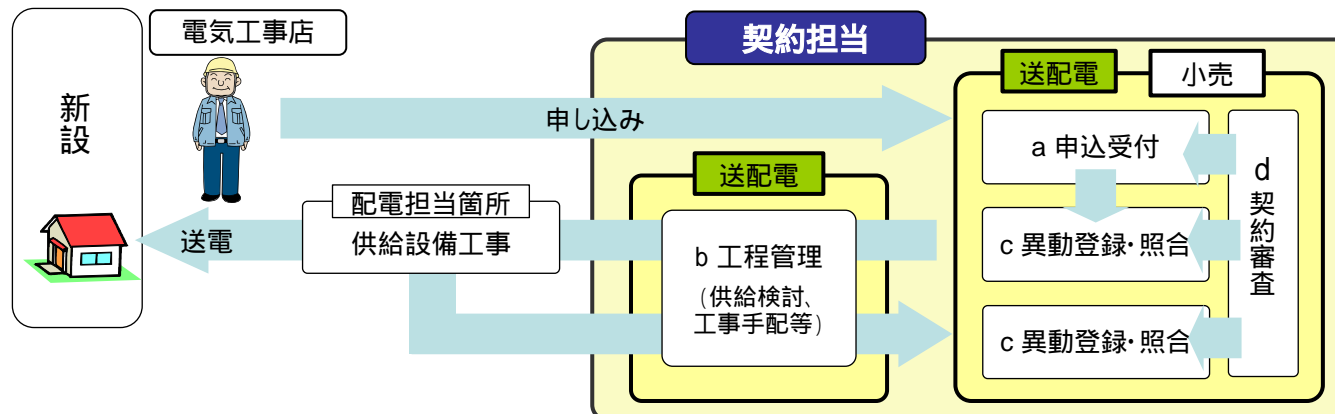
## 4 . 業務ごとの区分整理 ( 契約受付 )

- 契約受付については、現行、全て小売に整理していましたが、託送契約と小売契約のお申込を合わせて受け付けているものであることから、今回、送配電と小売の両方に係る業務として見直し整理しました。
- 見直しの結果、託送料金に与える影響は+0.08円/kWhの増となりました。

### 契約受付

業務内容	区分比率		区分の考え方
	送配電	小売	
a 申込受付	40%	60%	・「電気使用申込書」等の受付項目を基に、内容に応じて送配電・小売に区分
b 工程管理 (供給検討、工事手配等)	100%	0%	・送配電設備の構築に関する工事日程等の調整・管理に係る業務のため全て送配電に整理
c 異動登録・照合	57%	43%	・「電気使用申込書」等のシステム登録対象項目を基に、内容に応じて送配電・小売に区分
d 契約審査	75%	25%	・契約受付から送電開始までの各工程の業務量を基に、送配電・小売に区分
合計	75%	25%	

### <参考> 「契約受付」のイメージ



## 4 . 業務ごとの区分整理 ( 異動出向・調査 )

6

- 異動出向・調査については、現行、全て小売に整理していましたが、送配電設備の構築・管理に関するものであることから、今回、全て送配電に係る業務として見直し整理しました。
- 見直しの結果、託送料金に与える影響は+0.02円/kWhの増となりました。

### 異動出向・調査

業務内容	区分比率		区分の考え方
	送配電	小売	
a 異動出向	100%	0%	・新設申込に伴う引込柱の調査等、送配電設備に係る出向業務のため全て送配電に整理
b 契約調査	100%	0%	・廃止中管理等、送配電設備の管理に係る調査に関する出向業務のため全て送配電に整理
合計	100%	0%	

<参考> a「異動出向」のイメージ



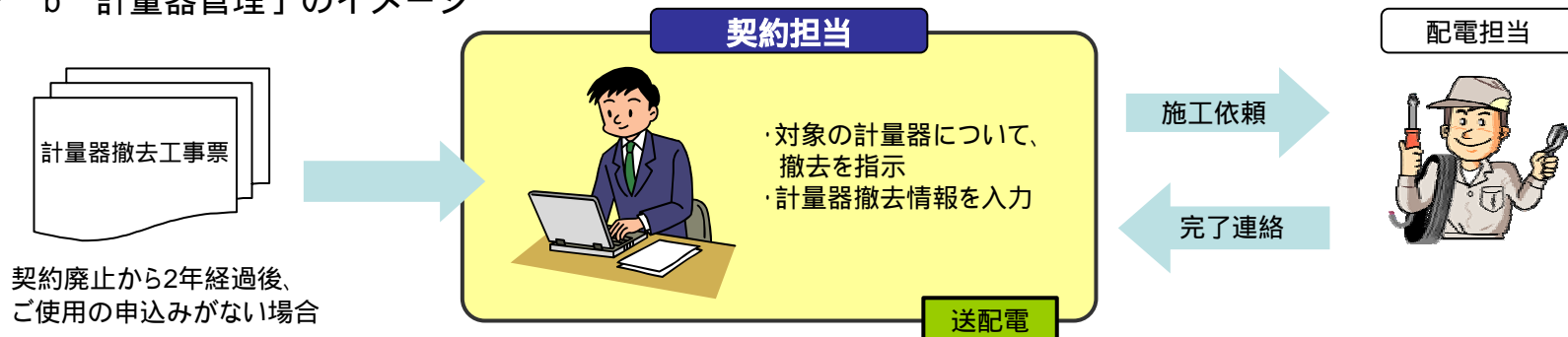
## 4 . 業務ごとの区分整理 ( 既契約管理 )

- 既契約管理については、現行、全て小売に整理していましたが、無契約需要場所での電気使用に関する調査（廃止中管理）や契約廃止後一定期間経過後の計量器撤去に関する管理について、今回、全て送配電に係る業務として見直し整理しました。
- また、設備の無断改修等に伴う契約是正業務については、託送契約と小売契約を合わせて管理していることから、今回、送配電と小売の両方に係る業務として見直し整理しました。
- 見直しの結果、託送料金に与える影響は+0.02円/kWhの増となりました。

### 既契約管理

業務内容		区分比率		区分の考え方
		送配電	小売	
a	廃止中管理	100%	0%	・小売契約の無い需要場所における電気の使用に関する調査の管理業務のため全て送配電に整理
b	計量器管理	100%	0%	・小売契約が一定期間無い需要場所の計量器撤去に関する管理業務のため全て送配電に整理
c	契約是正	50%	50%	・託送契約と小売契約の両方に係る是正業務のため送配電・小売に区分
合計		71%	29%	

< 参考 > b「計量器管理」のイメージ



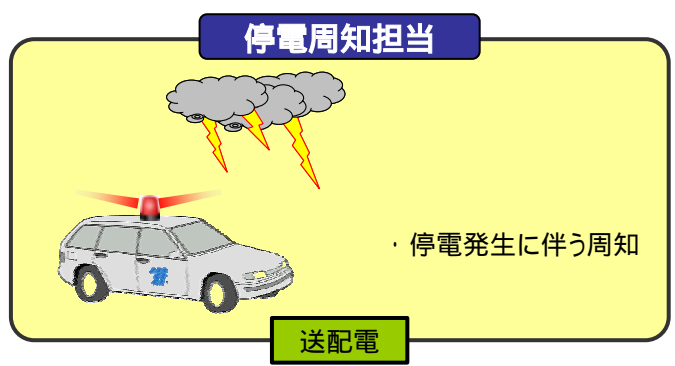


- 停電周知や停電割引については、現行、全て小売に整理していましたが、台風等に伴う送配電設備の事故等に起因する、復旧見込み等の周知活動や送配電設備の事故状況の判定（停電割引適用の判定）業務であることから、今回、全て送配電に係る業務として見直し整理しました。
- 見直しの結果、託送料金に与える影響は+0.01円/kWhの増となりました。

### 停電周知

業務内容	区分比率		区分の考え方
	送配電	小売	
a 停電周知	100%	0%	・ 停電発生に伴う周知に係る業務のため全て送配電に整理
b 停電割引	100%	0%	・ 停電発生に伴う割引の判定に係る業務のため全て送配電に整理
合計	100%	0%	

< 参考 > a 「停電周知」のイメージ



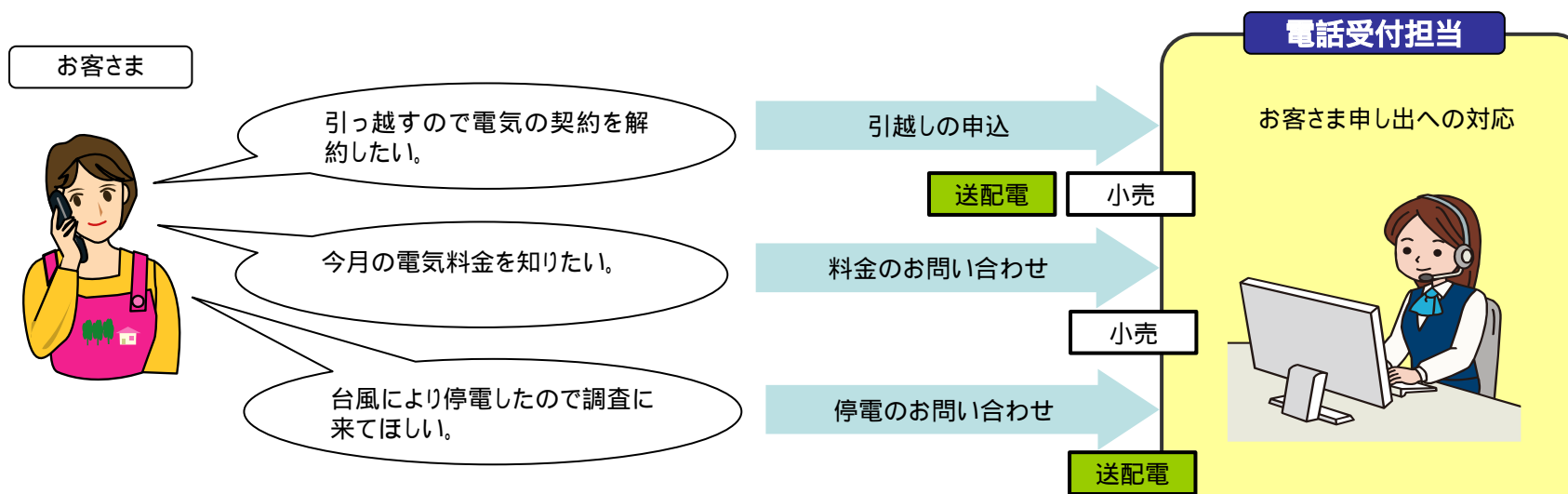
## 4 . 業務ごとの区分整理 ( 電話受付 )

- 電話受付については、現行、全て小売に整理していましたが、お引越しに伴う契約廃止やご使用開始等、託送契約と小売契約を合わせて受け付けていることから、今回、送配電と小売の両方に係る業務として見直し整理しました。
- 見直しの結果、託送料金に与える影響は +0.02円/kWhの増となりました。

### 電話受付

業務内容	区分比率		区分の考え方
	送配電	小売	
電話受付	58%	42%	・お問合せ内容（お引越し、料金のお問合せ、停電等） ごとの対応時間数実績に応じて区分

### <参考> 「電話受付」のイメージ



## 4 . 業務ごとの区分整理 ( 検針 )

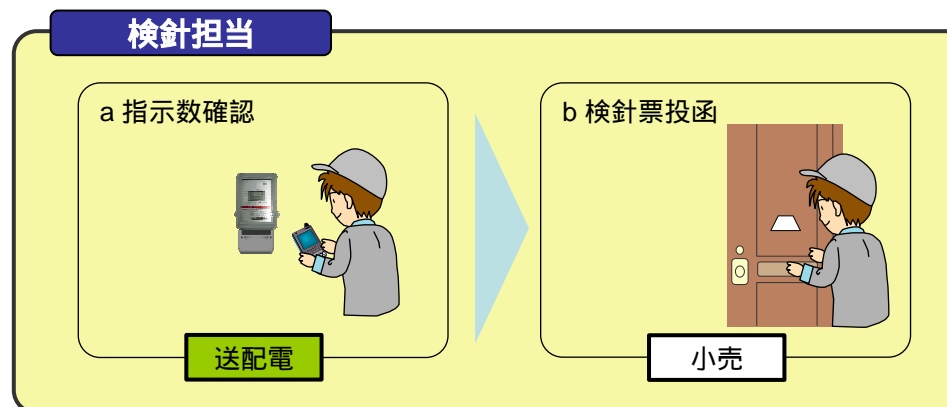
10

- 検針については、現行、全て送配電に整理していましたが、検針票投函に関する業務について、今回、小売に係る業務として見直し整理しました。
- 見直しの結果、託送料金に与える影響は 0.01円/kWhの減となりました。

### 検針

業務内容		区分比率		区分の考え方
		送配電	小売	
a	指示数確認	100%	0%	・使用量の計量に関する業務のため全て送配電に整理
b	検針票投函	0%	100%	・使用量の通知に関する業務のため全て小売に整理
合計		97%	3%	

<参考> 「検針」のイメージ



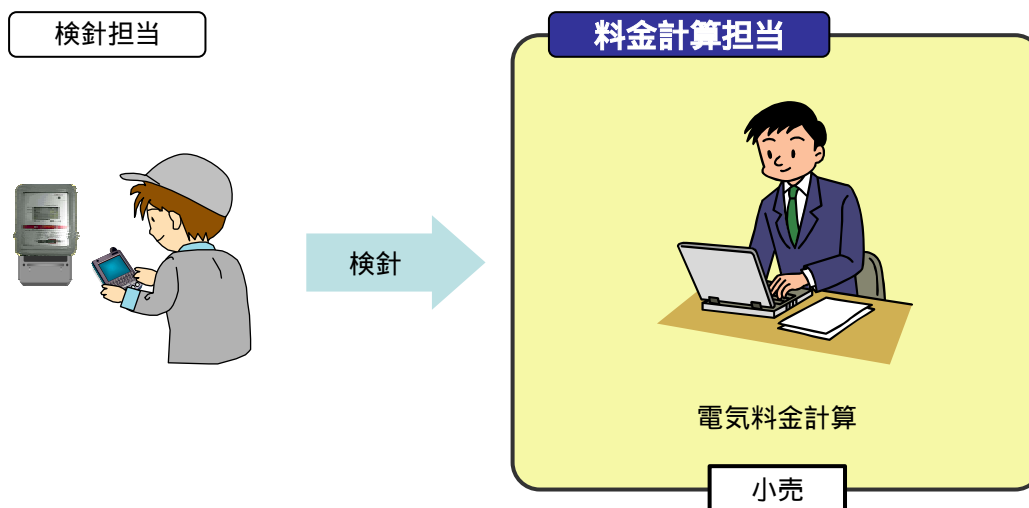
## 4 . 業務ごとの区分整理 ( 調定 )

- 調定 ( 電気料金計算 ) については、現行、全て送配電に整理していましたが、電気料金の算定に関する業務であることから、今回、全て小売に係る業務として見直し整理しました。
- 見直しの結果、託送料金に与える影響は 0.03円/kWhの減となりました。

調定

業務内容	区分比率		区分の考え方
	送配電	小売	
電気料金計算	0%	100%	・小売料金の計算に係る業務のため全て小売に整理

< 参考 > 「電気料金計算」のイメージ



## 4 . 業務ごとの区分整理 ( 集金 )

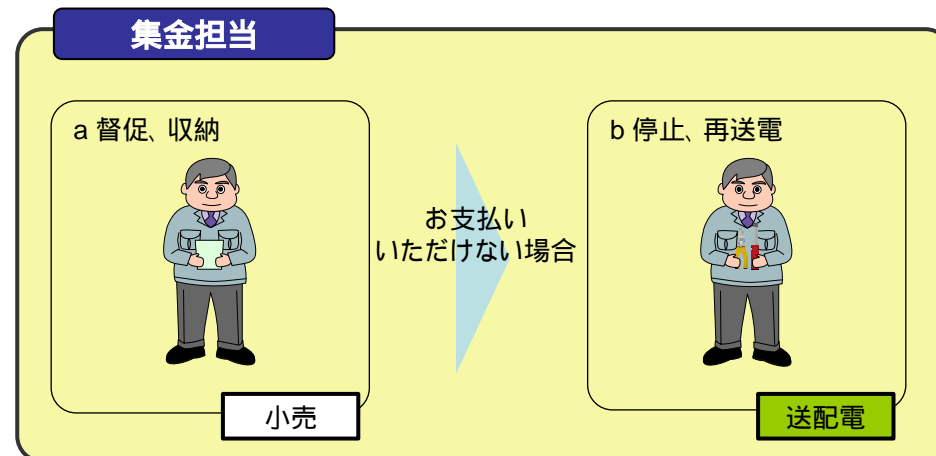
12

- 集金については、現行、全て送配電に整理していましたが、督促及び収納に関する業務について、今回、小売に係る業務として見直し整理しました。
- 見直しの結果、託送料金に与える影響は 0.15円/kWhの減となりました。

### 集金

業務内容		区分比率		区分の考え方
		送配電	小売	
a	督促、収納	0%	100%	・小売料金収納に係る業務のため全て小売に整理
b	停止、再送電	100%	0%	・供給停止に関する業務のため全て送配電に整理
合計		15%	85%	

<参考> 「集金」のイメージ



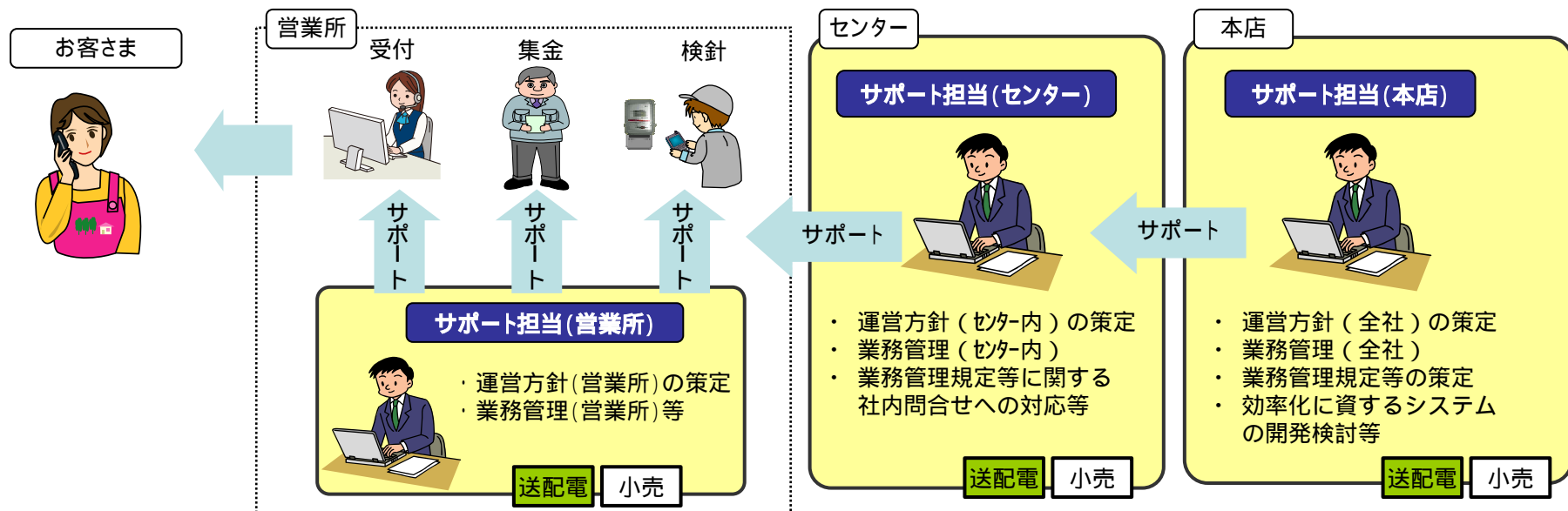
## 4 . 業務ごとの区分整理 ( その他 )

- ~ の業務の遂行をサポートする役割を担う部門の業務について、現行、全て小売に整理していましたが、今回、サポートの対象となる組織の送配電・小売の業務量実績に基づき見直し整理しました。
- 見直しの結果、託送料金に与える影響は + 0.05円/kWhの増となりました。

その他

業務内容	区分比率		区分の考え方
	送配電	小売	
サポート部門	30%	70%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サポート対象組織の業務量実績に応じて区分 (営業所) 営業所の業務量実績 (センター) センター内営業所の業務量実績 (本店) 全営業所・センターの業務量実績</li> </ul>

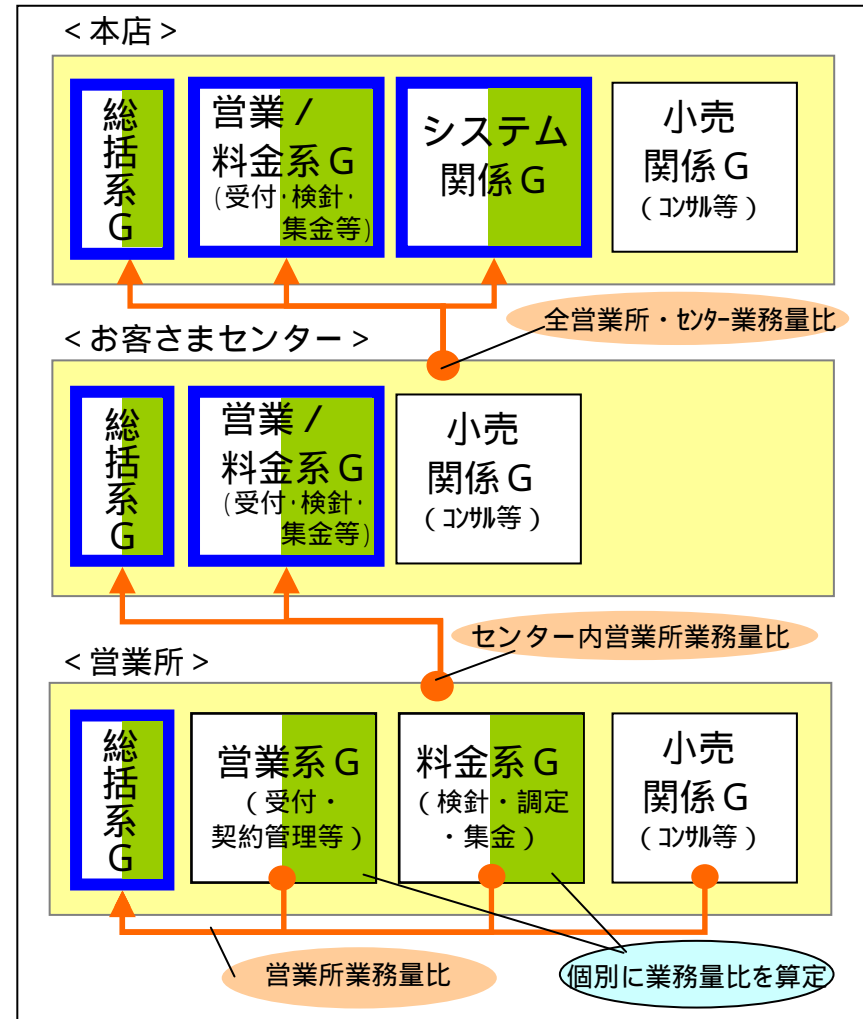
<参考> 「その他(サポート部門)」のイメージ



(現行) : 営業所の検針・調定・集金業務のみ送配電に整理



(見直し後) : 全ての組織について業務量比等により整理



(注) 離島営業所及び本店・お客さまセンターのうち離島のサポート相当は送配電に区分

凡例 : 送配電 (緑) 小売 (白) サポート部門 (青)

- 現行、検針・調定及び集金に係る原価（0.33円/kWh）を託送料金原価に整理していましたが、今回の送配電と小売の再整理に伴い、0.34円/kWhと0.01円/kWh増加しました。
- これは、ライセンスに照らし合わせた再整理の結果、検針や集金を送配電から小売に再整理した影響よりも、契約受付やサポート部門などの業務に係る原価を小売から送配電に再整理した影響が大きいことによるものです。

(円/kWh)

	現行	見直し後	影響単価
契約受付		0.08	+ 0.08
異動出向・調査		0.02	+ 0.02
既契約管理		0.02	+ 0.02
停電周知		0.01	+ 0.01
電話受付		0.02	+ 0.02
検針	0.12	0.11	0.01
調定	0.03	0.00	0.03
集金	0.18	0.03	0.15
その他		0.05	+ 0.05
合計	0.33	0.34	+ 0.01