

調達効率化に向けたロードマップについて

2024年4月2日
(2026年5月更新)

東京電力エナジーパートナー株式会社

1. 調達効率化の取組（東電EPの競争調達比率の状況）

2

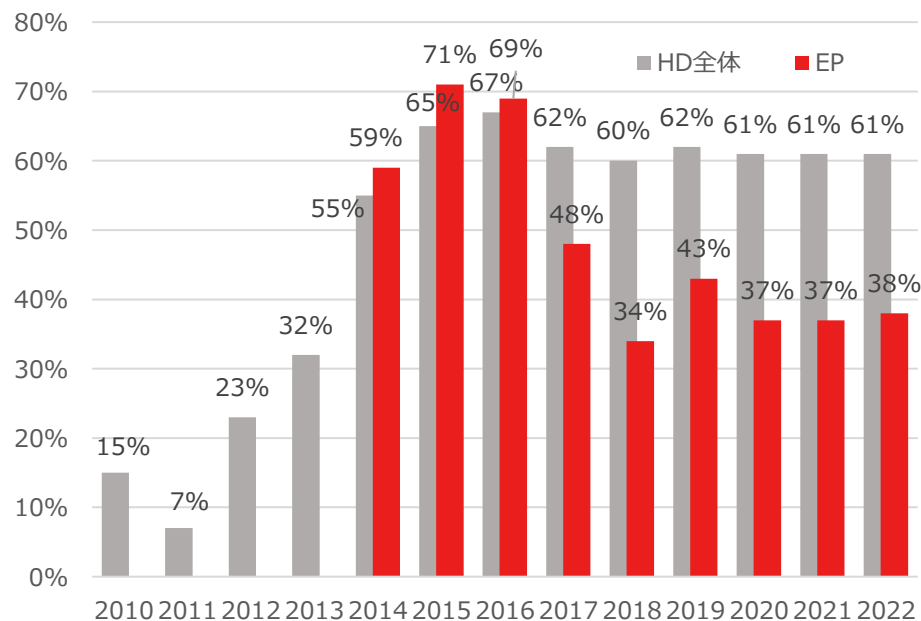
- 当社は、原価低減に向け、あらゆる業務で最大限の経営効率化に取り組んでいます。
- 取組のうち、資材調達業務は、競争調達へのシフトはもちろん、ソーシング活動※を展開する中、随意契約における価格妥当性検証や部門横断によるコスト削減等を進めてまいりました。
- 2016年の小売全面自由化以降、競争調達比率は減少しておりますが、これは、グループ会社へバックオフィス業務の一部を機能配置する委託を行ったためであり、当該グループ会社とは協働カイゼンにより効率化を推進しています。

※ 調達部門が案件の上流段階から関与し、様々なコストダウン施策を実行すること

【調達効率化の具体施策】

【競争調達比率実績】

調達施策	内容
競争調達へのシフト	・ 継続した同一発注先への随意契約から競争調達へのシフトを推進
随意契約における価格妥当性検証	・ 相見積で得られた情報を基に価格妥当性を検証しコストを削減
部門横断によるコスト削減検討	・ 契約手続き開始前から調達部門が関与することで、仕様の最適化や精算の見直し、カイゼン活動等今まで踏み込んだコスト削減施策を推進
その他	・ 取引先が限定的な調達対象は、一般産業や他電力をベンチマークし、新規の取引先を探索 等



・ 2010～2013は旧東京電力、2014～2015は旧東京電力営業部門、2016以降は東京電力EPの実績

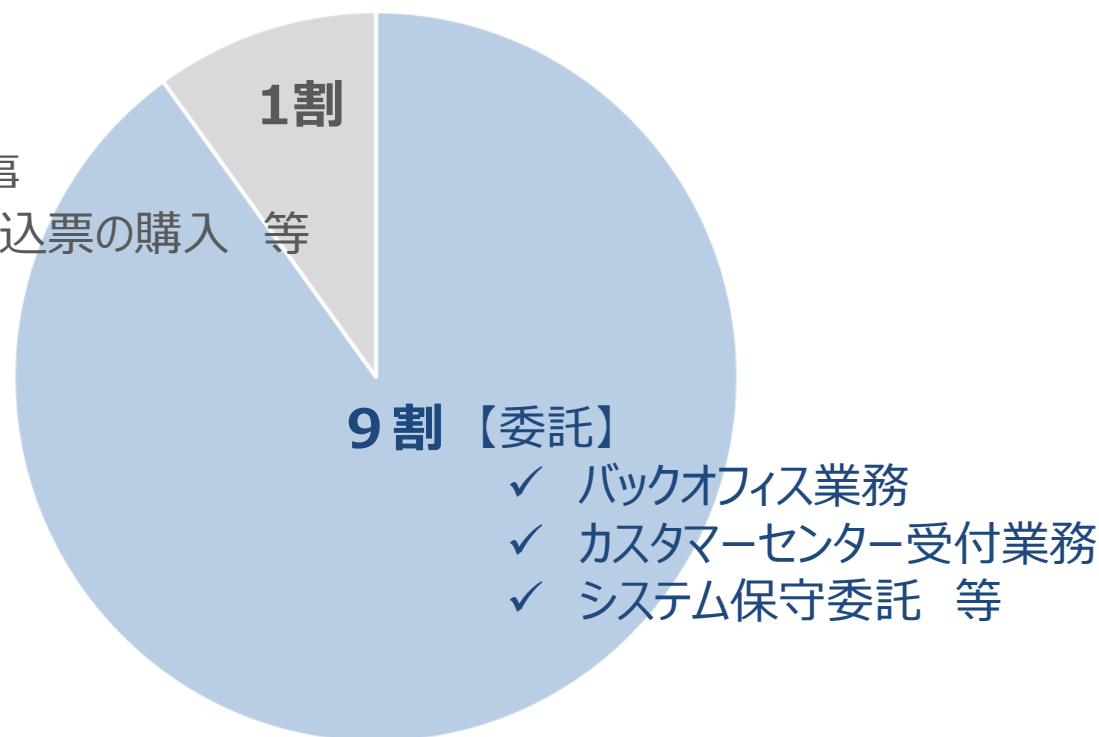
- 当社における資材発注は、委託契約が9割を占めており、総合評価を導入し競争調達を実施しています。
- 委託契約については、バックオフィス、システム保守委託その他契約先の切替えによって業務品質を損なう虞があることを理由に随意契約とならざるを得ない案件を除き、すべて競争調達を実施する方針としています。

【資材発注内訳】

※ 東京電力EPにおける2022年度調達金額実績（検収ベース）を契約種別（工事/購買/委託）毎に集計

【工事・購買】

- ✓ PPAサービス関連工事
- ✓ 電気料金請求書・振込票の購入 等



- 随意契約とならざるを得ない案件においても、下表の活動事例のように、調達部門が案件の上流段階から参画することにより、価格妥当性を検証しコスト削減につなげています。
- こうした取組を拡大させるとともに全社で原価低減活動を推進する仕組みを構築するため、設計段階のコスト削減活動を見える化することや、コスト削減に関する好事例を社内水平展開させるための共有の場を定期的に設けています。

【具体的な活動事例】

案件名	施策内容
ライセンス調達案件	✓ 既存代理店と同等ランクの別代理店へ相見積を実施することにより、コスト検証および既存代理店を牽制 ✓ 複数年契約を締結することによるボリュームディスカウント
バックオフィス業務案件	✓ 既存取引先からの値上げ交渉に対し、相見積を実施 ✓ 相見積先の参考価格をベースに、値上げ額の妥当性を確認した上で、価格交渉実施

- そのほかにも、調達部門が関与を強めることにより、仕様最適化、積算の見直し、集約発注、カイゼン活動等といった切り口で、調達の効率化に取り組んでいます。

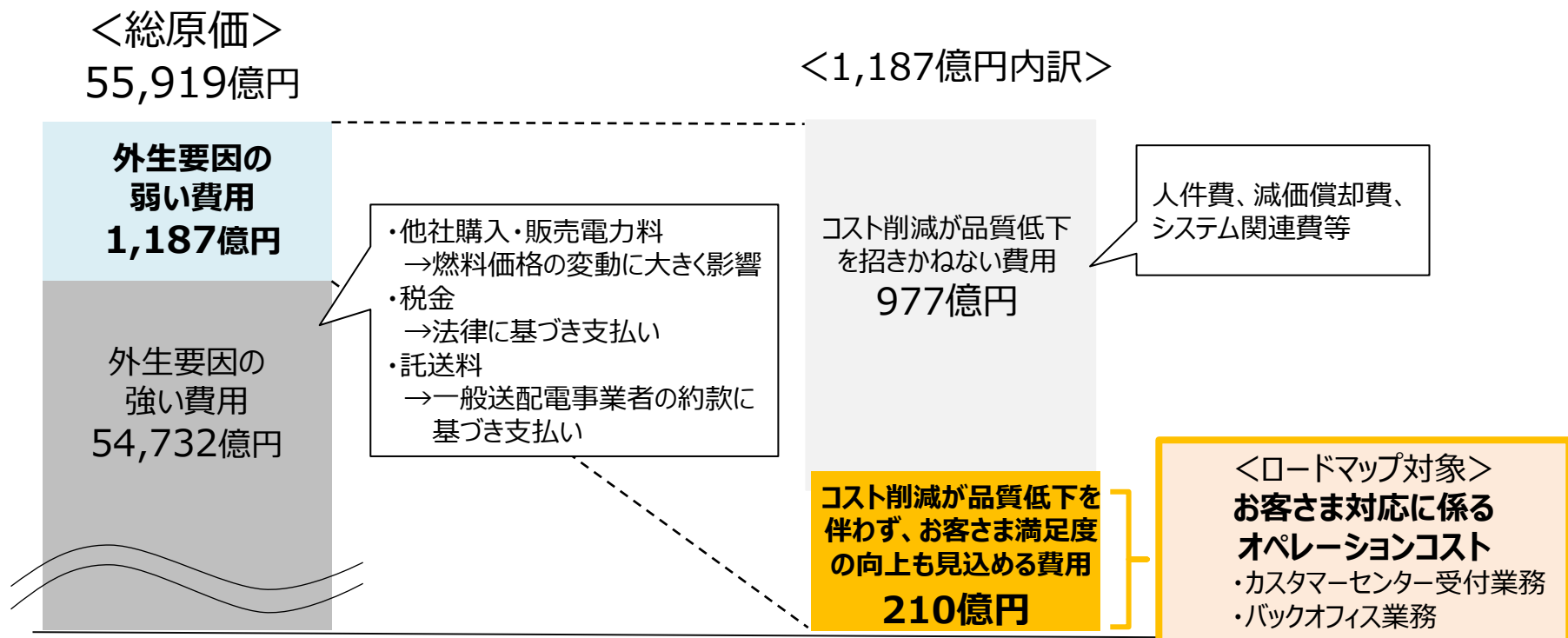
【削減施策事例】

削減の切り口	コスト削減施策の例
仕様最適化	（アセット活用・全体最適） 既存システムのベース部分を活用、かつ将来的な機能を加味した開発を行う
	（内製化） 専門業務以外は内製化
積算の見直し	（単価の適正化） 業務難易度を確認し、人件費ランクを見直し
集約発注	（人工の適正配置） 部内外で別発注している類似業務を集約
カイゼン活動等	（モノサシと競争効果） 複数社ベンチマークによるコスト削減
	（分離発注による経費・人件費減） 実績における業務難易度を踏まえ、一部業務を切り出して、より安価な再委託先へ直接発注
	（実態精査による仕様スリム化） 同時利用者数に応じた設備負荷の精査による設備、ライセンス数の削減

2. 当社のロードマップ策定の対象範囲について

6

- 当社が2023年6月に実施した低圧規制料金の総原価年平均55,919億円には、こうした調達の効率化を含め、全方位での経営効率化を最大限織り込んでいます。
- 更なる経営効率化の一環としてロードマップを策定するにあたり、外生要因の弱い費用（1,187億円）を対象に、デジタル技術の活用により業務設計を見直すことで、コスト削減が品質低下を伴わず、更にお客さま満足度の向上も見込める費用（210億円）に着目しました。
- 具体的には、カスタマーセンター受付業務や、バックオフィス業務等のお客さま対応に係るオペレーションコストをロードマップ策定の対象としました。



- お客さま対応に係るオペレーションコスト削減については、次のとおりロードマップを策定しました。

現状の課題

お客さまの接点となる受付業務や、受付内容进行处理するバックオフィス業務には、お客さまにとってのわかりやすさや、生産性向上・業務効率化の観点から、次のような課題があります。

■ 受付業務

- ・Webやチャットといったデジタルのチャネルを提供しているものの、以下の課題により、電話受付に流れ込んでしまうケースがある。
 - ✓ お客さまが用件に応じたチャネルに容易にたどり着けず、電話受付される
 - ✓ 入力項目が専門的で分かりにくく、Web手続きを断念される
 - ✓ 定型化が可能で件数が極めて多い受付内容だけを対象に提供している

■ バックオフィス業務

- ・小売自由化を機に一気に拡大した事業領域への対応を優先した結果、当社の基幹システムの自動処理の導入が遅れ、人手で処理をしている。

今後の方針

■ 受付業務

- ・Webチャネル利用率を高めるとともに、Web受付できる内容を増やし、デジタルエクスペリエンスの向上を図る。

■ バックオフィス業務

- ・判断業務等のオートメーション化により、正確性向上と効率化を実現する。

取組の内容

- デジタル技術の活用により、①**受付業務の高度化**、および、②**バックオフィス業務の自動化**について、以下のとおり取り組みました。
- これにより、「**オペレーションコストの削減**」だけでなく「**お客さまの利便性や業務処理の正確性**」を向上しました。

	項目	取組内容	2023	2024	2025
受付業務の高度化	Webチャネルへのリーチを容易化	視覚的に用件選択ができる ビジュアルIVR※1	導入	改良	
		検索ワードとヒット率向上の仕組み構築※2		導入	追加施策 実施
	Web手続きの利便性向上	チャットによるサポート機能	導入	改良	
		申込みフォーム入力補助機能の構築		導入見送り 導入	改良
		切り替え時プラン選択画面の変更※3			改修
	Webでの受付用件拡充	Web申込範囲拡大	随時拡大		
バックオフィス業務 の自動化	工程管理や判断業務の自動化等	特定の用件を対象に処理の自動化を図るための業務再構築および自動化の実装	導入		
		2023年度取組を踏まえて、他の用件に 水平展開		水平展開	
		業務工程の見直しと自動化等※3		随時拡大	
		お客さま宛帳票等のコスト削減※3			展開
		業務システム改良※3			改良

- 集中改善期間（2023～2025年度）における各取組の実績は、以下のとおりです。
- 受付業務の高度化では、お客さまニーズに合わせてWeb導線の改修や利便性向上等を行ったことによりWebチャネル利用率を+7%向上しました。
- バックオフィス業務の自動化では、電気使用の開始手続き業務の導入、業務工程の見直しやシステム改良等を行ったことにより▲270人工の削減を実現しました。

		取組による効果の累計			
	取組の内容	効果測定方法	2023年度	2024年度	2025年度
1 受付業務の高度化	- Webチャネルへのリーチを容易化 - Web手続きの利便性向上 - Webの受付用件拡充	Webチャネル利用率※	+ 2%	+ 4%	+ 7%
2 バックオフィス業務の自動化	工程管理や判断業務の自動化	削減人工	▲37人工分	▲127人工分	▲270人工分

※ チャット・その他のデジタルチャネルを含む