

# 確定通知遅延等の解消に向けた改善計画の検証報告



---

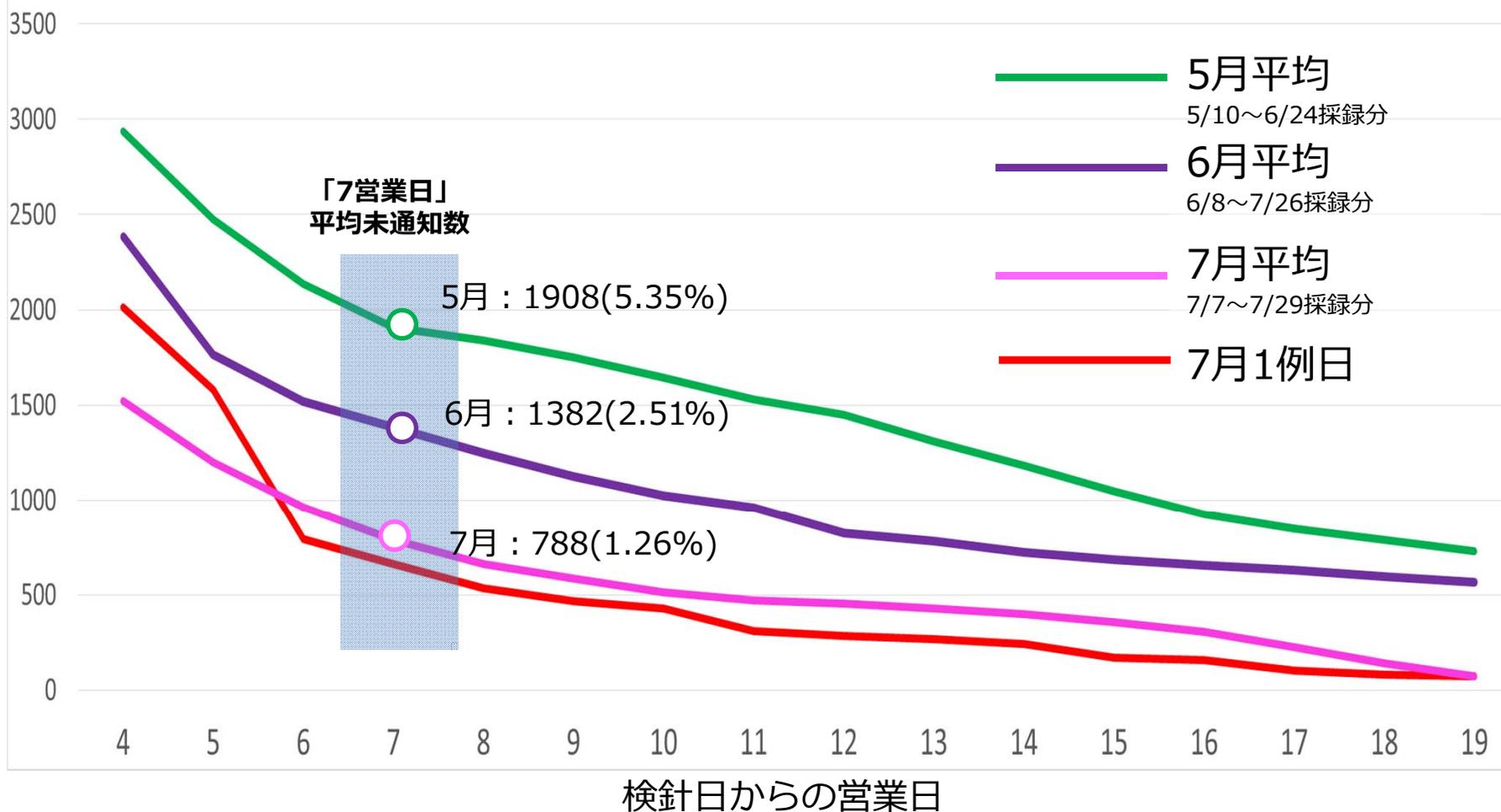
2016年8月5日

東京電力パワーグリッド株式会社

# 需要データ未通知件数の推移



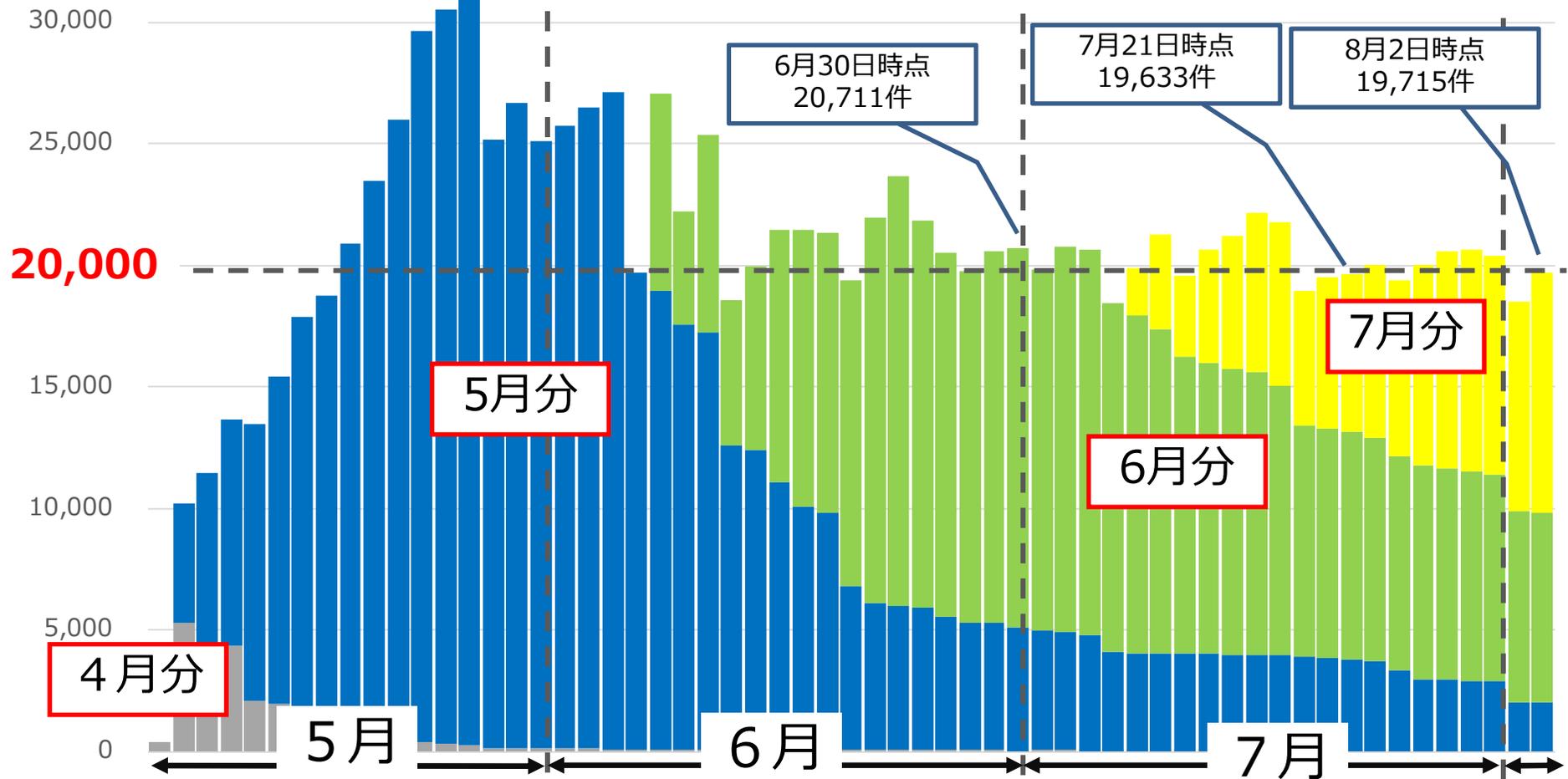
- 改善計画で示した対策の結果、7月各例日の検針日から7営業日時点の平均未通知件数は788件(未通知率1.26%)と6月に比べ約半数に減少



# 需要データ未通知件数の推移（総数）



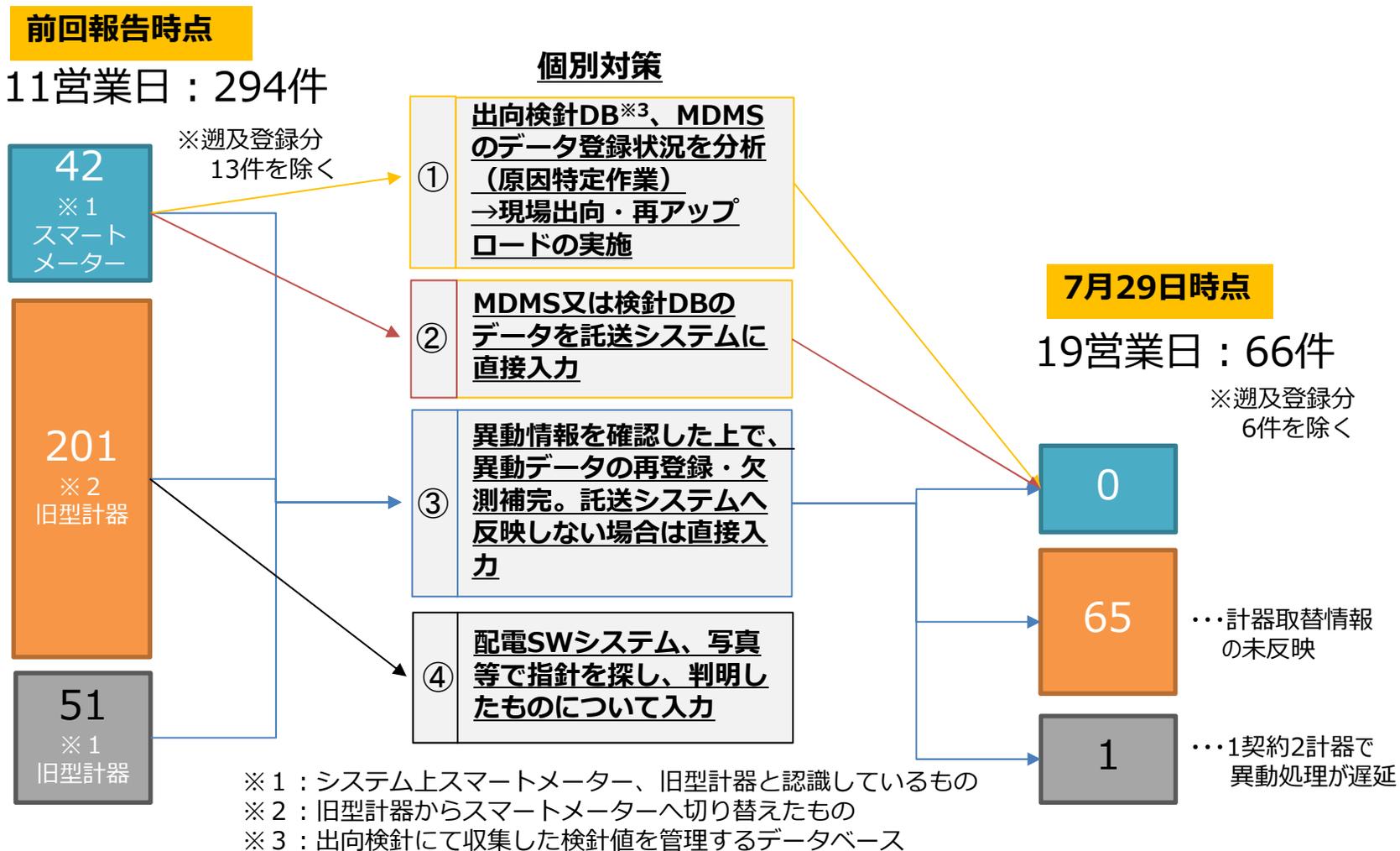
- 4～6月分の未通知解消件数と7月分の未通知発生件数が均衡し、未通知総数は20,000件前後で推移



# 個別対策による未通知の解消（7月1例日分）



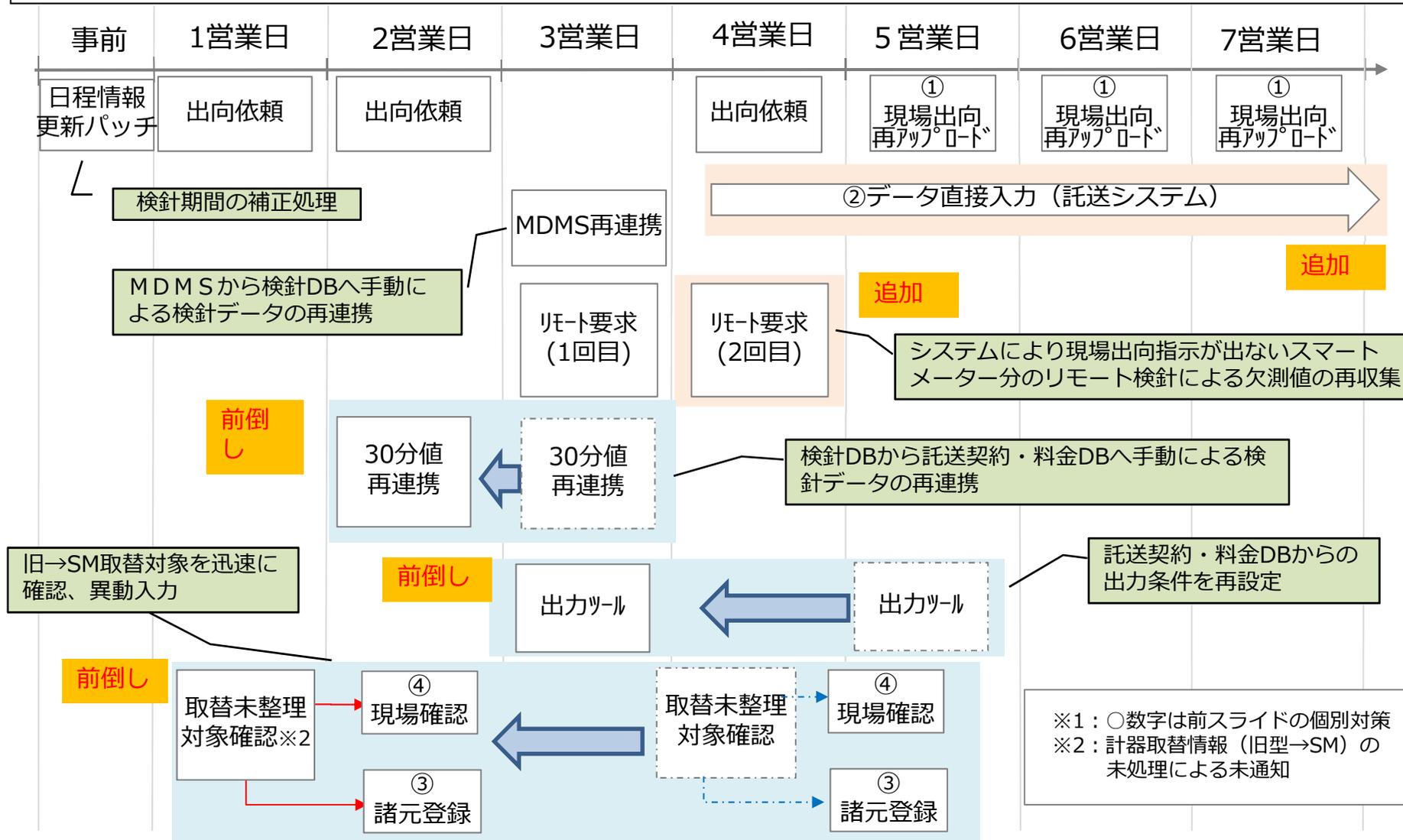
- 7月1例日分については、詳細分析結果に基づき、個別対策を追加実施することにより未通知はほぼ解消。今後、これを手順化し、他の例日に適用していく



# 7営業日までの通知に向けた対応



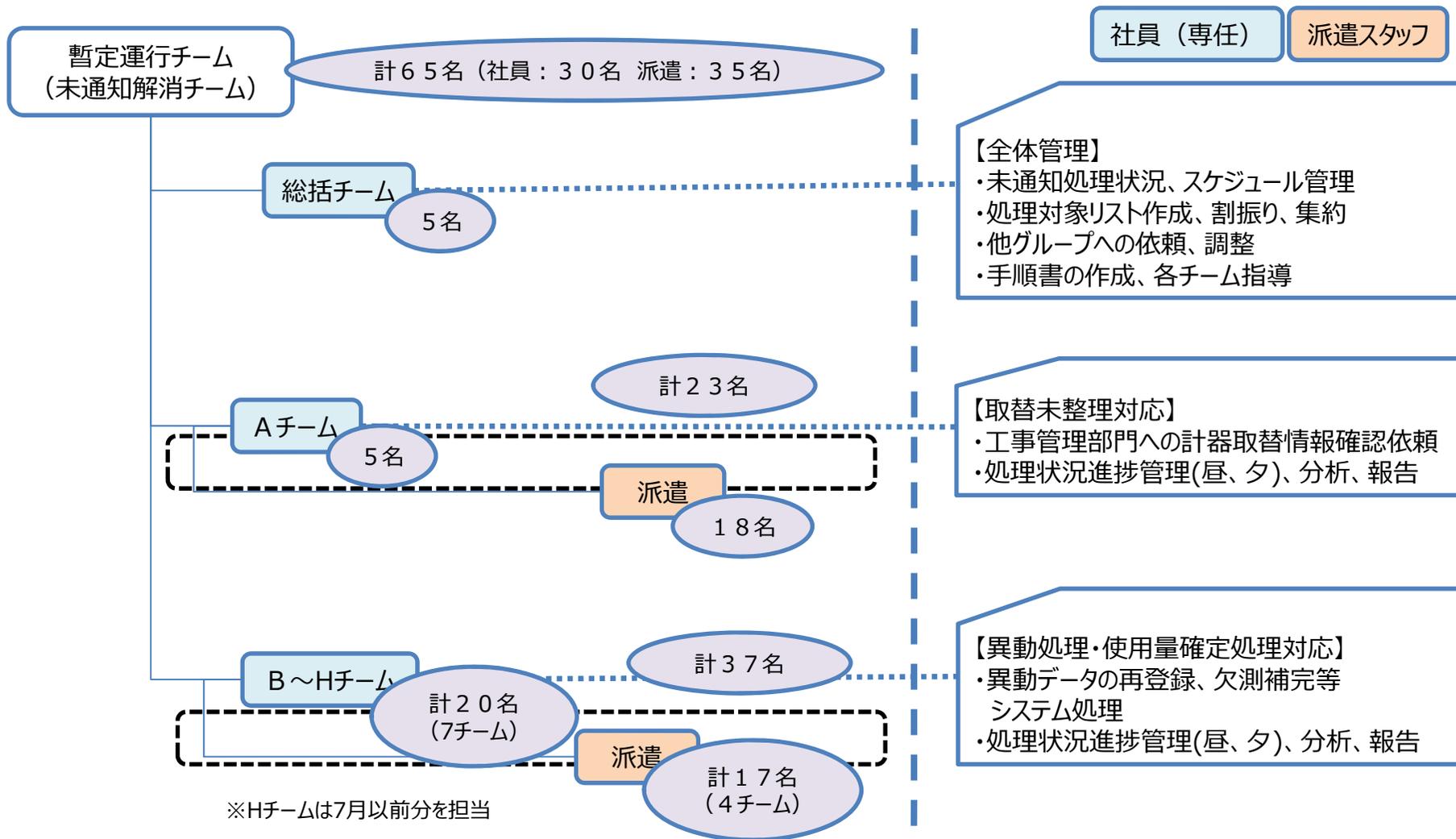
- 個別対策(①~④※1)の追加実施に伴い、各種対策のスケジュールを見直し、7営業日までの通知を目指す



# 未通知解消に向けた体制



● 以下の体制で8月末の個別対策を実施し未通知解消を目指す



# 未通知解消状況および対応について



## 【需要データ未通知解消状況】

	6月30日	7月21日	8月2日
4月分	31	26	23
5月分	5,051	3,780	1,986
6月分	15,628	9,353	7,833
7月分	-	6,474	9,873
計	20,710	19,633	19,715

## 【発電データ未通知解消状況】

	6月30日	7月21日	8月2日
4月分	40	0	0
5月分	3,642	0	0
6月分	12,297	1,044	1,007
7月分	-	7,525	5,786
計	15,979	8,569	6,793

※未通知は、全数低圧（ほぼ全て太陽光）

## 【発電量の通知遅延の主な要因】

1. システム出力帳票が正常に出力されない不具合
2. 旧型計器によるスイッチングや計器取替情報の連携不具合

## 【対応】

- 自動公開を中止し、手作業にて帳票作成・通知を実施
- 7営業日以内の通知を実現するため、現在の対応社員3名を6名に増員

# 確定使用量の誤通知対応状況



- 6月までの通知対象件数192万件のうち、小売電気事業者から問い合わせのあった4,902件の中で、7月末時点で誤通知と判明したものは541件
- 誤通知の要因は全てヒューマンエラーによるものであり、主な発生原因は、検針値がシステムへ自動連携されない不具合対応として人手によりシステム登録を行った際の誤登録とシステム操作手順の誤りによる誤算定
- ヒューマンエラーについては、作業手順等の品質向上対策を作業者へ周知徹底するとともに、操作手順のエラーを自動検知する機能をシステムへ追加するなどの対策を順次実施
- 小売電気事業者さまに対しては、順次、正誤判定の調査結果を回答するとともに正しい検針値を報告
- 上記対応について、使用量等チェック対策チームを5名から20名に増員（8月12日までに順次増員）し、判定の加速化を図るとともに、小売事業者さま毎の専任窓口を整備し、回答を早期化

# 小売電気事業者さまへの対応



- 小売電気事業者さまのご要望を踏まえて各種対応を検討、実施

## 小売電気事業者さまの主な声

- ①顧客に対して、当社が原因と説明しても信用してもらえず、新電力に切り替えたことが原因と誤解されており、顧客の離脱につながることを懸念
- ②電気使用量データが見つからないものについては、前年同月値での協定が基本とのことだが、顧客のことも考えなければならず、安易に協定できない
- ③当社に対して、問い合わせをしても電話が繋がらず、繋がって用件を伝えたとしても、その折り返し電話が深夜に来るため、対応ができない
- ④通知遅延、未通知および協定に伴い発生した費用等について損害賠償請求を検討

## 上記を踏まえた対応状況

- ①当社名の小売電気事業者さまの顧客向けお詫び文書の交付、当社ホームページのトップ画面へのお詫びとFAQの掲載、お問い合わせ専用窓口の設置
- ②前月値等での協定、電気のご使用者さまのご使用実態を踏まえた協定の実施
- ③ご要請、お問い合わせ、協定の協議等をワンストップでお受けできるよう小売電気事業者さま毎に専任の担当者を8月12日までに設置  
申込受付に関する電話やメールでのお問い合わせに対する応答率向上および迅速な回答のため、対応窓口を増強（7月末に一部増強済み。今後更に増強）
- ④損害賠償請求に対しては、個別に対応する方針

# 小売電気事業者さまとの協定



- 未通知対象データのある全小売電気事業者さまに対して、訪問または電話により、状況のご説明と協定のお願いを実施
- 4月および5月分については、現在、小売電気事業者さまと協定に係る協議を実施中
- 今後は6月分以降について、できる限り電気使用量データを確定させたうえで、協定に係る協議を開始予定

## 4月および5月分の協定の進捗状況

	協定対象件数	8月3日現在の協定値 確定件数（完了率）
東京電力エナジー パートナー株式会社	2,350件	966件（41%）
その他小売 電気事業者	646件	148件（23%）

# 現地对策本部の体制



		これまで	今後	増分
現地对策本部付	✓ 本部長・副本部長・リエゾン	6名	15名	+9名
お問い合わせ専用窓口	✓ 電気の使用者に対する専用窓口	20名	20名	-
NSC	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 託送業務の定常運行の実施（使用量確定通知、託送料金計算・請求ほか）</li> <li>✓ 小売・発電事業者の専任化（31名体制）等</li> </ul>	約550名※	約670名※	+120名
暫定運行T	✓ 未通知解消（需要・発電）に係る暫定運行の計画、実施	9名 （兼任）	65名 （専任）	+56名
総支社・支社	✓ 現場応動	180名	180名	-
暫定対策T	✓ 暫定運行の効率化に係る業務面、システム面の具体策の検討・実施	20名	20名	-
恒久対策T	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 正常運行に向けた業務面、システム面の具体的な恒久対策の検討、実施</li> <li>✓ 業務・システム全体を俯瞰した未通知原因の究明、及び確定使用量通知・料金計算等の正常運行に向けた対策の検討</li> </ul>	10名	20名	+10名
使用量等チェック対策T	✓ 誤通知の判定・要因分析及びシステム修正の実施	5名	20名	+15名
合計		約800名	約1,000名	+210名

※7月1日報告の現地对策本部約600名に加えてNSCの定常運行に係る要員(約200名)を含む

# 増員後の対応体制

