

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22日

東京電力パワーグリッド株式会社

電気をご使用される皆さまの電気使用量データのお知らせの遅延等により、当社と託送契約を締結している小売電気事業者さまおよび電気をご使用される皆さまに対し、ご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心よりお詫び申し上げます。

当社は、長期間ご迷惑をおかけし続けている現下の状況を解消することを喫緊の最重要課題とし、7月1日の改善計画の報告以降、逐次の追加施策の実施を含め、進捗の管理・検証を進め、8月末までの定常化を目指してまいりました。

現在、体制増強等により、日々生じるお知らせを何とか7営業日までに行うことは達成できる見通しです。他方、お待ち頂いている7月までの残分につきましては、誠に申し訳ございませんが、一部8月末までの解消が厳しい状況となっております。

当社といたしましては、8月末までの全数遅延解消が厳しくなっていることを重く受け止め、引き続き一日も早いご使用者さまのご迷惑解消に向け、小売電気事業者さまのご理解・ご支援も頂戴しつつ、全社を挙げて更なるお知らせの安定化への取り組みを実施してまいります。



前回と今回の報告概要

【前回報告概要】

- 以下の対応により，8月末に7営業日までの通知を目指す。
 - ・ 7月1例日分の処理結果を詳細に分析し，個別対策を追加実施し，これを手順化し，他の例日に適用
 - ・ 対応要員を210名増強し約1,010名体制へ

【今回報告概要】

- 未通知解消対策の成果として，5営業日までの未通知件数は減少しているものの，8月から増強した処理要員の習熟度が低く，処理件数が計画値より下回っている等の原因により，7営業日までの未通知解消は，現時点のままでは困難な状況。
 - 以下の追加対策の実施により，8月末までには，各検針日から7営業日までの通知を達成できる見通し。
 - しかしながら，7月末までの未通知残分については，未通知原因が複合しているケースが多く，可能な限り，本業務に精通している社員を増強して対応するものの，8月末までの解消は厳しい状況。
 - ・ 社員，派遣，委託作業員を約120名増員し（純増は派遣約30名，それ以外は現地対策本部内での要員再配置）処理件数の増加をはかり，7営業日までの通知を実現
 - ・ 計器取替情報（旧型→SM）の未処理による未通知を短期間で解消するため，業務フローを整備し，運行を徹底

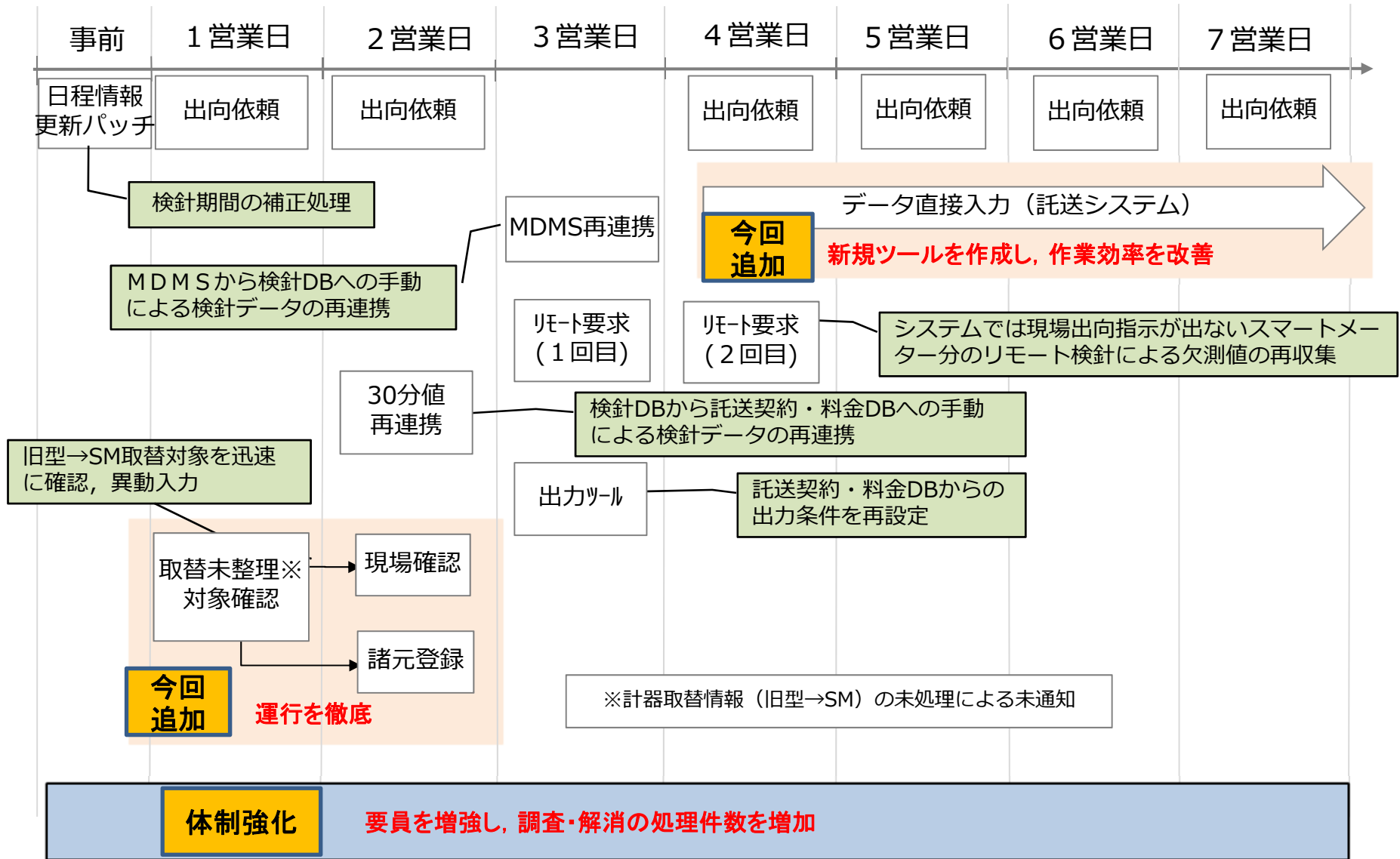
電気使用量の確定通知遅延の概要



- 確定通知遅延の主な原因は、以下の3点であり、暫定的に人手による対策を実施
- 更に恒久対策として以下のシステム対策を検討中

主な発生原因	実施中の対策	恒久対策
①【取替未整理】スイッチング時に旧型計器からスマートメータに取り替えた際の登録遅延・情報消失 人手起因	✓ 取替情報の迅速かつ確実な登録の徹底 ✓ 現地計器確認スケジュールの前倒し	<ul style="list-style-type: none"> ● 計器取り替え時の指針のシステムによる早期保全（10月末目途） ● 人手によるデータ補正処理をシステム化により効率化（10月末目途） ● システム内のデータを正しく同期するようシステム改修（年内完了目途）
②【人手を要するデータ補正処理】の不備 ・スマートメータデータの欠落補完 ・多様な契約変更処理 人手起因	✓ リモート検針・現地出向によるデータ再収集 ✓ 人手によるデータ補完処理の要員の増加	
③システム内のデータベース間で計器取替データが正しく同期されず、使用量データが連携されない システム起因	✓ システム内のデータ不整合の人手による補正	

未通知解消に向けて今回追加した対策



需要データ未通知解消状況



- 4～7月分の未通知解消件数と8月分の未通知発生件数が均衡し、未通知総件数は20,000件前後で推移。
- スライド2の追加対策により、8月末には、計器故障等の協定分を除き8月の各検針日から7営業日までの通知を達成する見込み。

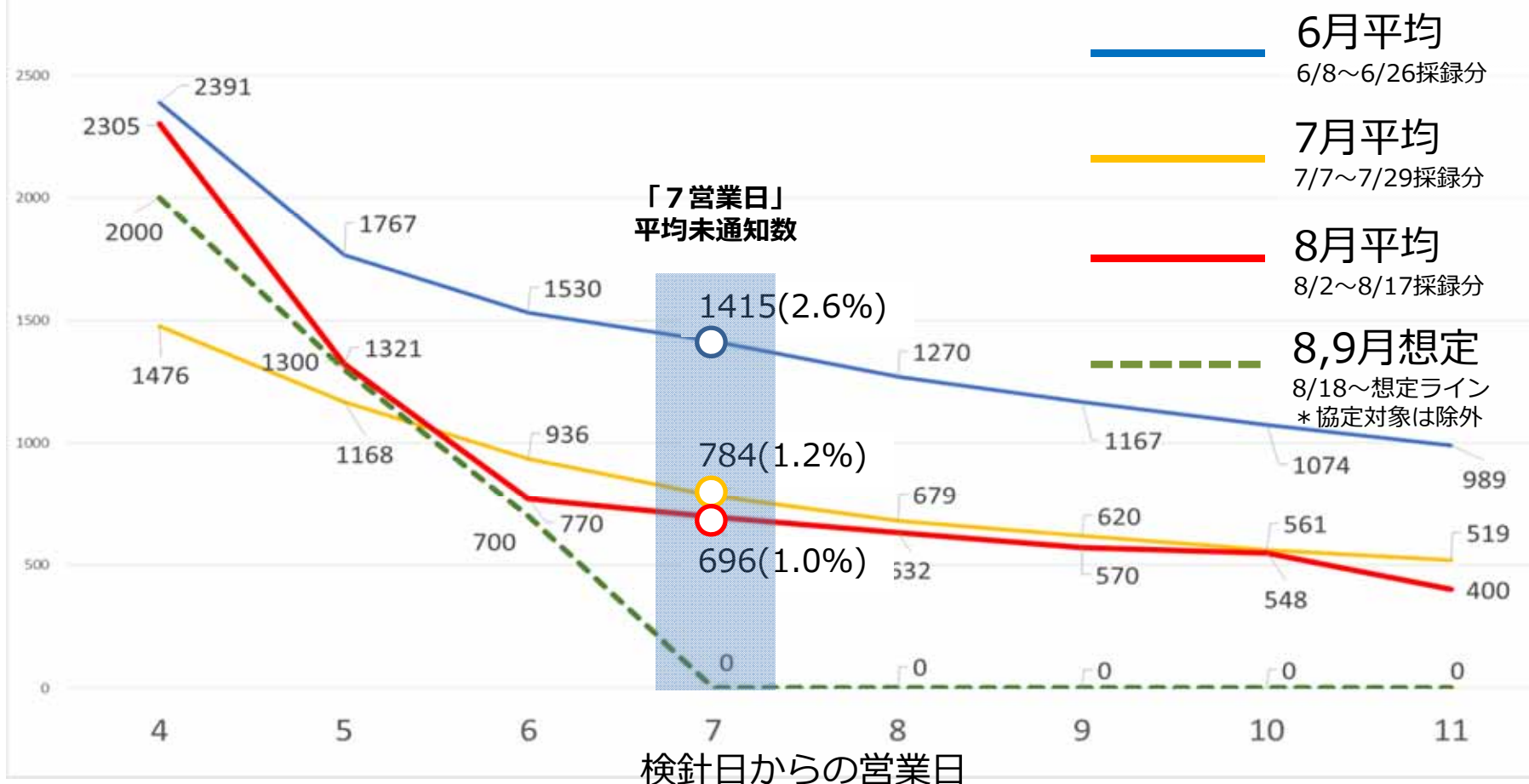
	6月30日	7月21日	8月2日	8月19日
4月分	31	26	23	21
5月分	5,051	3,780	1,986	1,509
6月分	15,628	9,353	7,833	5,970
7月分	—	6,474	9,873	5,101
8月分	—	—	—	5,902
計	20,710	19,633	19,715	18,503

検針日以前に遡って異動申込みがあった場合の未通知件数を除く

需要データ未通知件数の推移



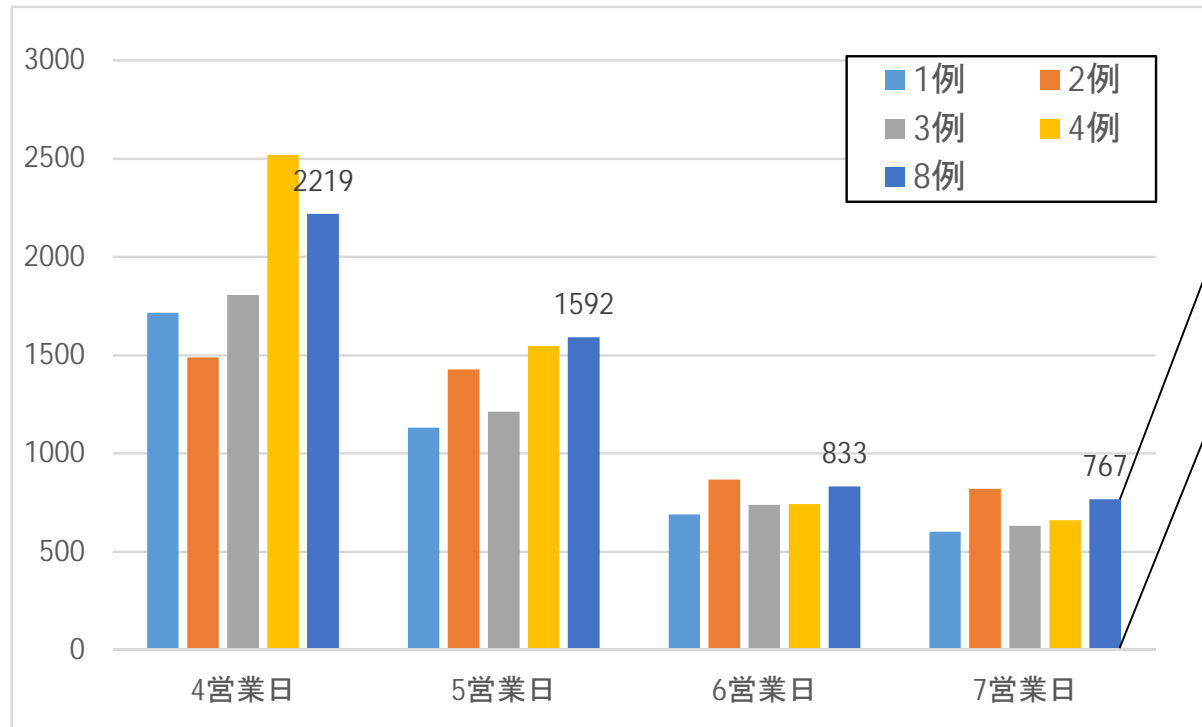
- 未通知解消対策の成果として、5営業日までの未通知件数は減少しているものの、7営業日までの未通知解消は現時点のままでは、困難な状況。
- 上記原因は以下の2点。これを次スライド以降の対策により、7営業日までの未通知解消を達成。
 - 派遣の処理能力が想定より低かった（想定：32件/日・人，実績：11件/日・人）
 - 計器取替情報（旧型→SM）の未処理による未通知を短期間で解消するための業務フローの運行が徹底されていなかった



8月各例日の未通知件数と追加対策



● 8月1～8例日の7営業日時点における未通知件数は、目標（協定分を除き未通知解消）未達
 の状況。下記①②の対応により未通知を解消。



	件数
人手を要する データ補正処理	593
取替未整理	161
協議対象	13
計	767

① 取替未整理に係る対応を早期化,短縮化するために業務フローを整備し, 運行を徹底

② 社員, 派遣, 委託作業員を120名増員し, 処理件数の増加をはかり, 7営業日まででの通知を実現

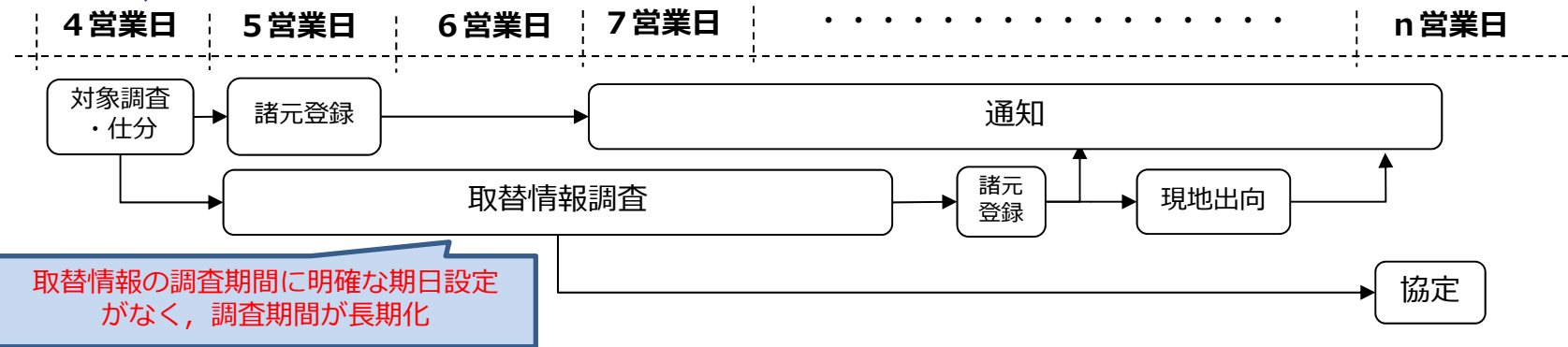
取替未整理の業務フロー



- 7月以前の取替未整理対象は通知までに7営業日を超過していたことから、8月以降は1営業日から処理を開始する業務フローを構築し、スケジュールを前倒し。
- 新規業務フローにおいて、社内担当者間の認識相違や現地確認者からの報告漏れにより処理が遅延したことから、業務運行ルールの整備・周知を再徹底。

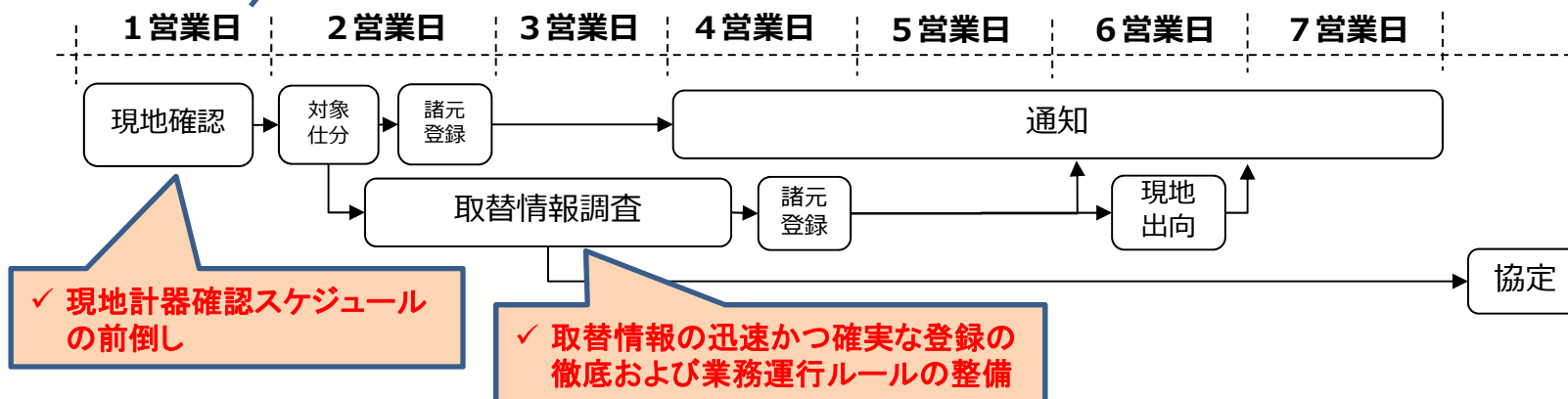
【7月以前】

出向検針の結果をもとに仕分を行うため、出向検針後の4営業日から作業開始



【8月以降】

出向検針時に旧型→SM交換となっている地点を確認し、報告するフローを構築



8月各例日の人手を要するデータ補正処理における要員強化



- 8月分の未通知解消

8月1日より、専任社員20人で処理を開始し、作業実績をふまえ、8月12日より更に15人増員し、社員35人体制にて処理を実施。

また、人手を要するデータ補正処理について、委託作業員80人を再配置して処理を加速。

【派遣職員への作業指示や処理上不明な点を適宜説明可能な社員生産性の検証と対応】

- 処理対象件数

- ・ 4営業日での残件数：約1,200件／例日（内、データ補正処理200件）

※上記は取替未整理対応を除いたデータ補正処理が必要な件数

- 社員対応分：1,000件

- ・ 8月1例処理件数：35件／人・日
- ・ 1,000件を処理するには、28人必要
→ 必要数を上回る35人体制を整備し対応
(8月末迄に増員する1,040人体制の配置見直しで対応)

- 委託作業員対応分：200件

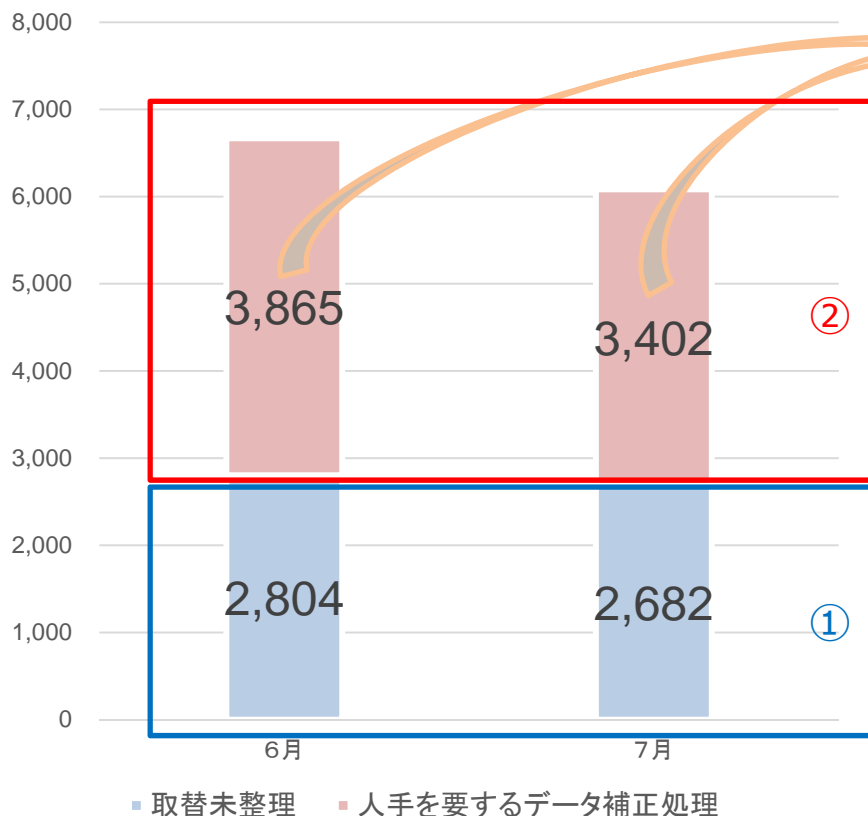
- ・ 8月1例処理件数：5件／人・日
- ・ 200件を処理するには、40人必要
→ 既契約委託作業員80人・日への付託で対応

6, 7月分(ストック分) の未通知解消計画



- 6, 7月分についても, 8月分と同様に, 「人手を要するデータ補正処理」と「取替未整理」に対して, それぞれに追加対策を実施するものの, 8月末の未通知解消は厳しく, 一部9月まで時間を要する状況。

6, 7月分未通知件数の内訳



人手を要するデータ補正処理

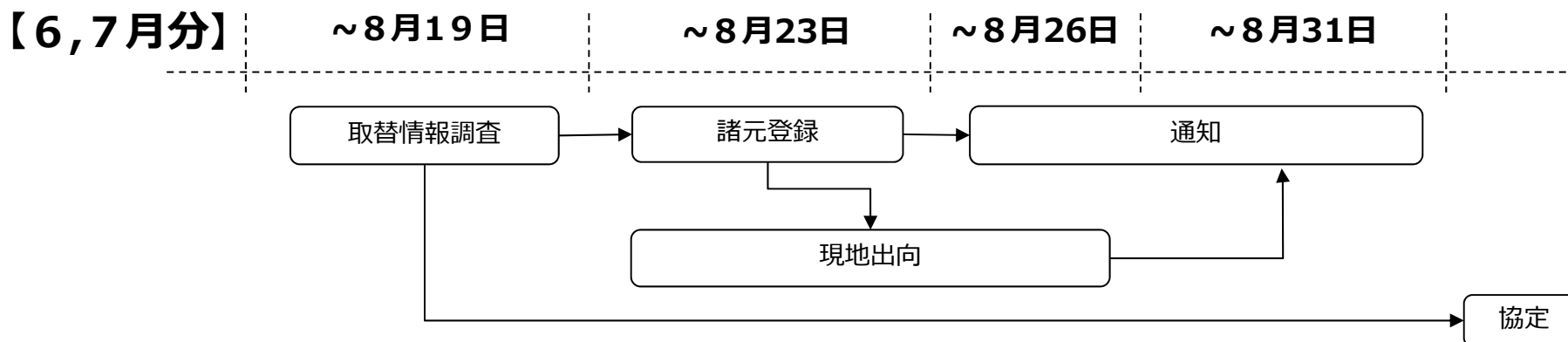


① 「取替未整理」対象の計画は次スライド

6,7月分(ストック分) 取替未整理の解消計画



- 6, 7月分の取替未整理対象については, 計器取替情報の調査完了。
- 8月末までに協定分を除き、通知を完了する見込み。



6, 7月分(ストック分) 人手を要するデータ補正処理における要員強化



- ◆ 6, 7月分(ストック分) の未通知解消
 - 8月1日より, 派遣職員17人にて処理を開始。しかしながら, 派遣職員への作業指示や処理上不明な点を適宜説明可能な社員の支援体制が弱く, 生産性(処理件数) が計画を下回っている現状。
 - これらの状況を踏まえ, 作業指示を行う社員(他所からの業務支援) および派遣職員を更に増強し, 8月19日から45名体制にて処理を実施。

【生産性の計画と実績】

計画値 : 32件/日・人

実績値 : 11件/日・人

【要員増強状況】

・ 8月 1日 : 要員17人にて, 対応開始

・ 8月 8日 : 要員27人 (+10人)

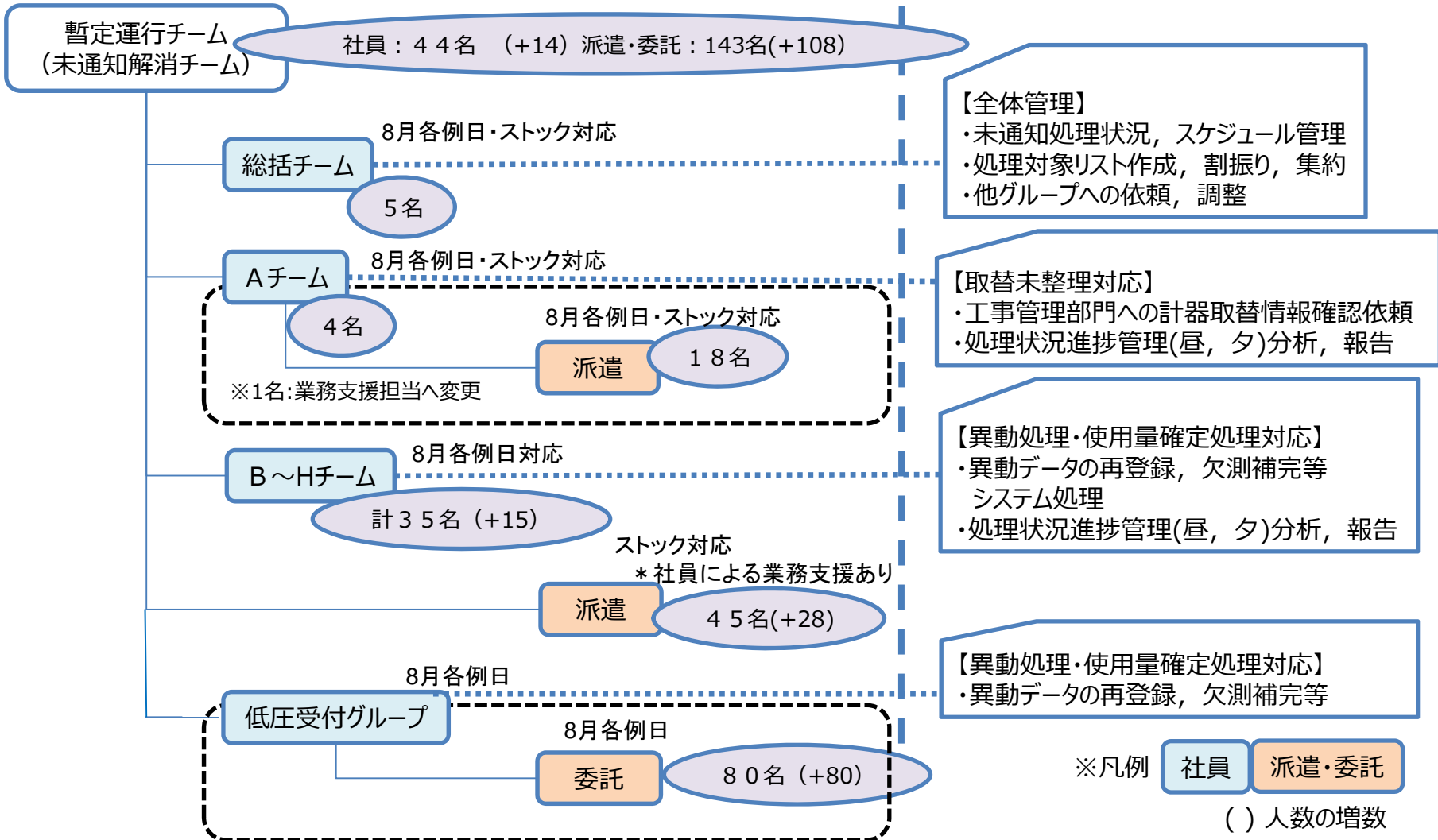
◎ 8月19日 : 要員45人 (+18人)

⇒ 上記により未通知残分の解消作業は, 8月末の未通知解消は厳しく, 一部9月まで時間を要する状況。

未通知解消に向けた体制



- 8月末の未通知解消に向け体制を增強。
- 今後作業進捗を日々モニタリングし、必要に応じて要員の再配置および增強を検討。
- なお、更に要員增強を行う準備として、下記要員以外に対して処理内容の指導を実施中。

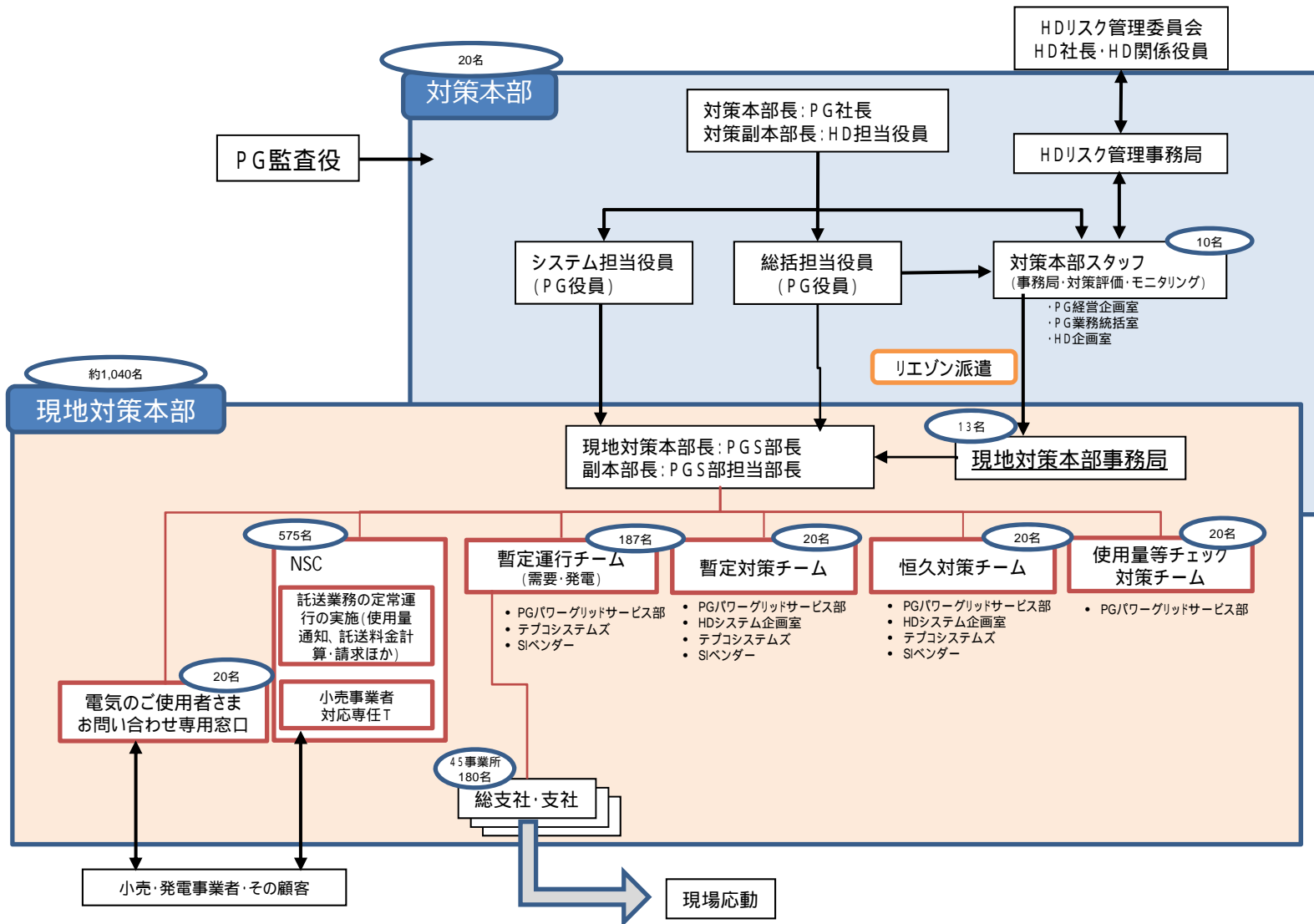


【参考】現地对策本部の体制



		前回報告	今回報告
現地对策本部付	✓ 本部長・副本部長・リエゾン	15名	15名
お問い合わせ専用窓口	✓ 電気の利用者に対する専用窓口	20名	20名
NSC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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） ✓ 小売・発電事業者の専任化（31名体制）等 	約670名	約575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	65名	187名 約120名増員
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"> ✓ 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 ✓ 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 	20名	20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	20名	20名
合計		約1,010名	約1,040名

【参考】増員後の対応体制



小売電気事業者さまへの対応および協定



【対応】

- ご要請、お問い合わせ、協定の協議等をワンストップで対応できるように小売電気事業者さま毎に専任の担当者（31名）を8月12日に設置（小売電気事業者さまに対しては、専任担当者制について、8月9日以降、連絡を開始）。

【協定】

- 6月分については、4、5月分と同様に電気使用量データを確定させるための調査・確認を十分に実施したうえで、やむを得ず電気使用量データが確定できない場合は、小売電気事業者さまに協定に係る協議をお願いさせていただき予定（8月下旬目途）。

4月および5月分の協定の進捗状況

	協定対象件数	8月17日現在の協定値 確定件数
東京電力エナジー パートナー株式会社	2,362件	881件
その他小売 電気事業者	587件	148件

発電データ未通知解消状況および対応について



【発電データ未通知解消状況】

	6月30日	7月21日	8月2日	8月19日
4月分	40	0	0	0
5月分	3,642	0	0	0
6月分	12,297	1,044	1,007	476
7月分	-	7,525	5,786	763
8月分	-	-	-	5,638
計	15,979	8,569	6,793	6,877

※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】

1. 自動公開を中止し、手作業にて帳票作成・通知を実施
なお、システム出力帳票の不具合については、8月末までに改修予定
2. 7営業日までの通知を実現するため、現在の対応要員を社員3名から6名に増員

⇒ 要員増強等の対策により、8月末のシステム改修後早期に正常化（7営業日までに未通知解消）予定

確定使用量の誤通知対応状況



1. スイッチング時の誤針ならびにシステム操作誤りに伴う誤通知

【原因】

主な原因は、スイッチング時の作業員の誤針や検針値がシステムへ自動連携されない不具合への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機能の不備による誤算定。

【小売電気事業者さまへの影響】

20社，942件（6月までの通知対象件数192万件のうち0.05%）

※ 8月15日時点で誤通知と判明したもの（調査継続中）

【小売電気事業者さまへの対応】

お詫びするとともに正誤判定の調査結果ならびに正しい検針値を報告中。

【再発防止対策】

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、システム改修による防止策を検討中。システム操作機能の不備については、6月末に操作エラーを自動検知するなどの機能をシステムへ追加済。

2. 外部連携DB登録作業時における誤通知（対象：7月30日登録実施分）

【原因】

検針DBから外部連携DBへのデータ連携を迅速にするために、新規に作成した簡易ツールで登録作業を実施したが、欠測コマが含まれる検針データを使用したため誤通知となった。

【小売電気事業者さまへの影響】

24社，797件

【小売電気事業者さまへの対応】

8月5日にお詫びするとともに、順次正しい検針値を報告中。

【再発防止対策】

作業者のダブルチェックならびに簡易ツール改修（8月9日完了）。

確定使用量の誤通知対応状況



3. 確定使用量作成中におけるサーバー処理能力超過に伴う誤通知（対象：8月8日通知分）

【原因】

未通知早期解消のための各種対応を含めたシステム負荷の増加により、サーバーの処理能力を超え確定使用量処理が中断された際、必要な処理が行われず一部の確定使用量情報で月間使用量等の項目に処理途中のデータが通知された。

【小売電気事業者さまへの影響】

12社，6,792件。

【小売電気事業者さまへの対応】

8月16日お詫びするとともに連絡済。

【再発防止対策】

- ①システム負荷をサーバー処理能力を超過しない範囲で調整するようシステム改修（8月19日完了）
- ②サーバー処理能力を超え処理が中断された場合、処理途中のデータを通知対象外とするシステム改修（8月31日改修予定）

4. 力率データ適用誤りに伴う誤通知（対象：4～8月までの特高・高圧）

【原因】

当月力率データが無い地点において、前月の力率を設定するシステム仕様となっていたこと等により誤通知となった。

【小売電気事業者さまへの影響】

16社，39件。

【小売電気事業者さまへの対応】

8月16日お詫びするとともに連絡済。

【再発防止対策】

当月力率データが無い地点において、エラーとし通知対象外とするシステム改修(8月19日完了)