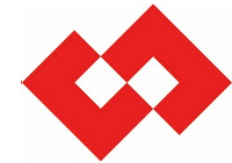


# 確定通知遅延等の解消に向けた改善計画の検証報告



---

2016年7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、電気利用の基盤の一端を担う送配電事業者として、安定供給はもとより、小売電気事業者さま、ご使用者さまの取引の基本となる電気のご使用量の万全な管理が、事業運営の最大の責務のひとつと認識しております。
- このため、ご使用量のお知らせの長期にわたる遅延等は、当該小売電気事業者さまおよびご使用者さまの生活・社会経済活動にご迷惑をおかけすることはもとより、契約切替えに対するご不安など、全面自由化をはじめとする新たな電気事業制度への広く社会の皆さまのご期待を損ねることとなりかねず、現下の状況を一日も早く解消することが、何にもまして喫緊の最重要課題として取り組んでおります。
- このたび、7月1日にご報告いたしました改善計画についての進捗状況を検証・分析し、未だ十分にお知らせの定常化には至っていない点への更なる対策強化を実施し、取り組みを加速化して進めてまいることといたしました。当社といたしましては、お知らせ遅延等の社会的影響を重く受け止め、ご使用者さまのご迷惑縮小へ小売電気事業者さまのご理解・ご支援も頂戴しつつ、引き続き全社を挙げてお知らせの安定化への取り組みを実施してまいります。

## 【お知らせ定常化に向け加速化させる取り組み】

- ・小売電気事業者さまおよび電気のご使用者さまへの情報発信、お問合せ対応の強化
- ・未通知遅延解消に向けた追加対策の徹底した実施と加速化への体制強化



---

小売電気事業者さまおよび電気のご使用者さまへ  
の情報発信やお問い合わせへの対応

## 具体的な実施事項



- 電気のご利用者さまに対する専用窓口の設置(7月1日設置済み)
- 当社と託送契約を締結している全ての小売電気事業者さまに対し、電気使用量データのお知らせの遅延に対するお詫びと上記専用窓口の設置に関するご案内を送付(7月19日送付済み)
- 当社ホームページに「電気使用量の通知の遅延等についてよくあるご質問」を掲載(7月19日掲載)
- 小売電気事業者さまからの申込受付に関する、電話やメールのお問い合わせへの応答率向上および迅速な回答を行うため、対応窓口を増強(7月末から8月初旬にかけて順次体制・執務環境を整備)  
⇒5名から20名の要員増強により25名を専任化
- 小売電気事業者さまからのご要請、お問い合わせ、協定の協議等をワンストップで緊密にお受けできるよう、小売電気事業者さま毎に専任の担当者を設置 (8月初旬完了目途に体制・執務環境を整備)  
⇒30名の要員増強により専任化



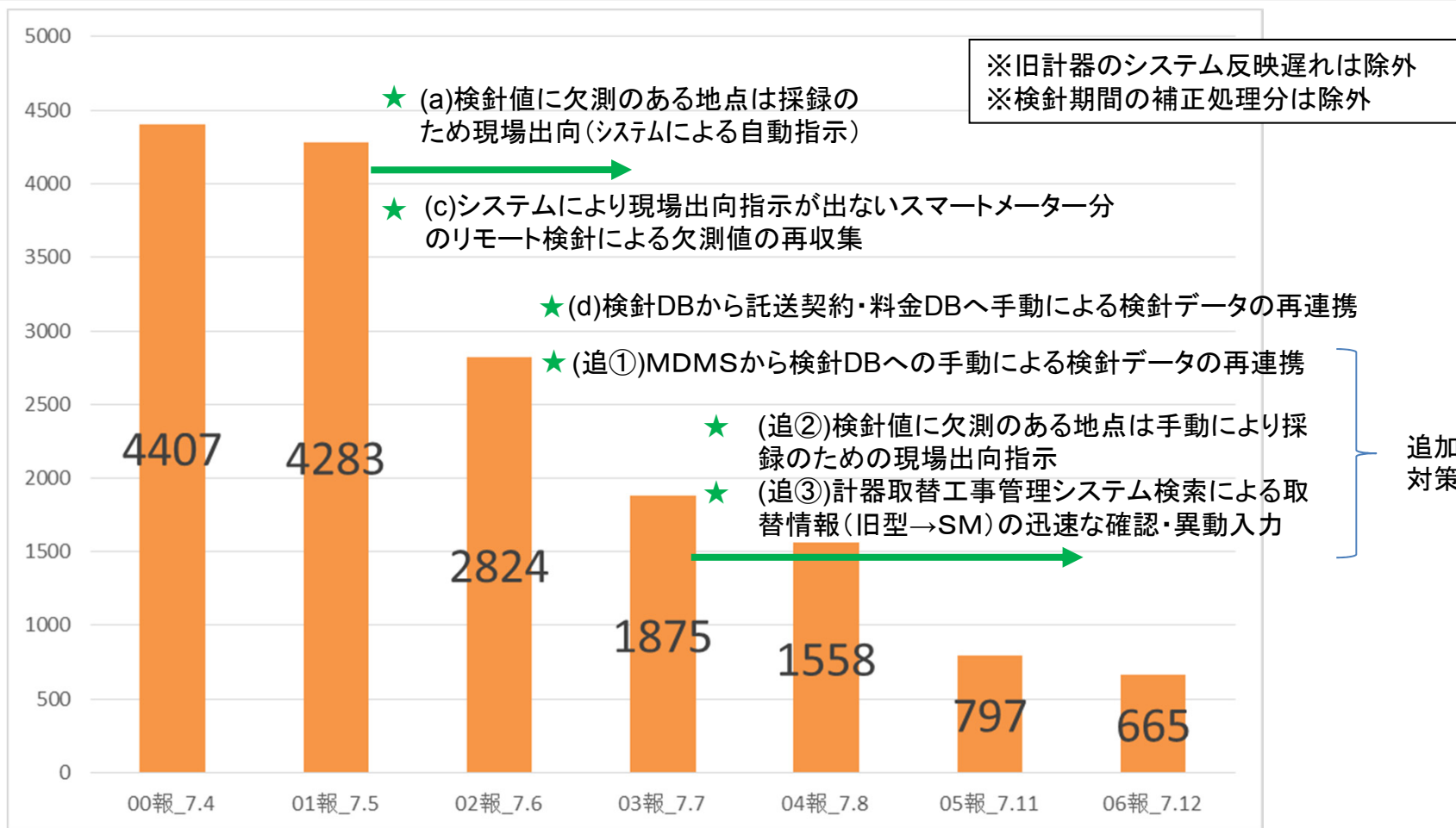
---

## 未通知遅延解消に向けた追加対策の実施と体制強化

# 7月1例(7/4検針分)の結果



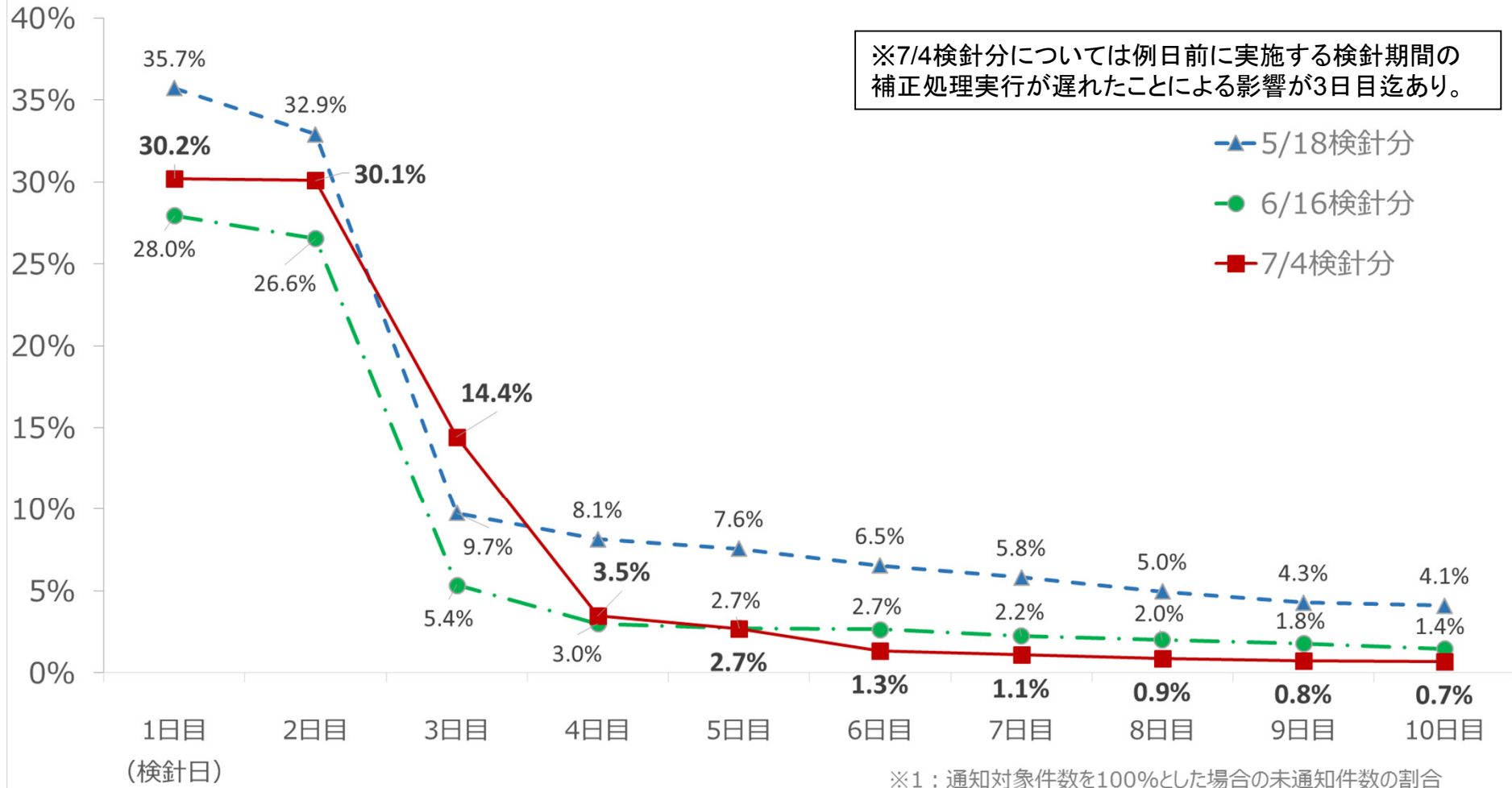
- 7月1例の改善計画で示した対策の実施時期と未通知件数は以下のとおり
- 未通知解消の目標としていた7日目の未通知件数は約660件



# 未通知件数の割合(5月・6月・7月比較)



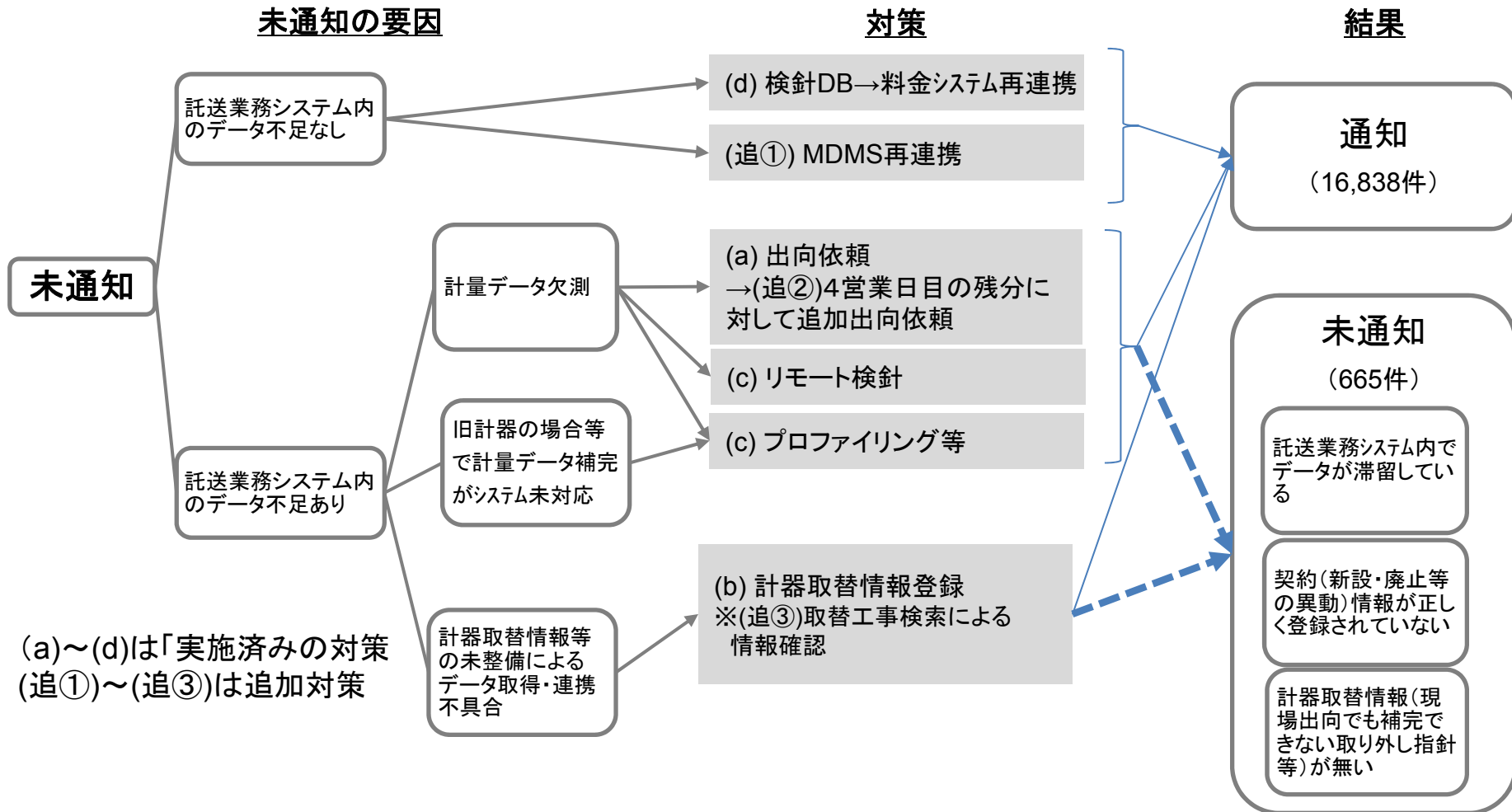
■ 7月は、5, 6月に比べて追加対策の効果で、7日目で約半分に減少





# 対策の効果検証

- 改善計画の対策は7日目までに一定程度の未通知解消の効果を発揮しているが、個別の未通知原因があるため解消しきれていない状況







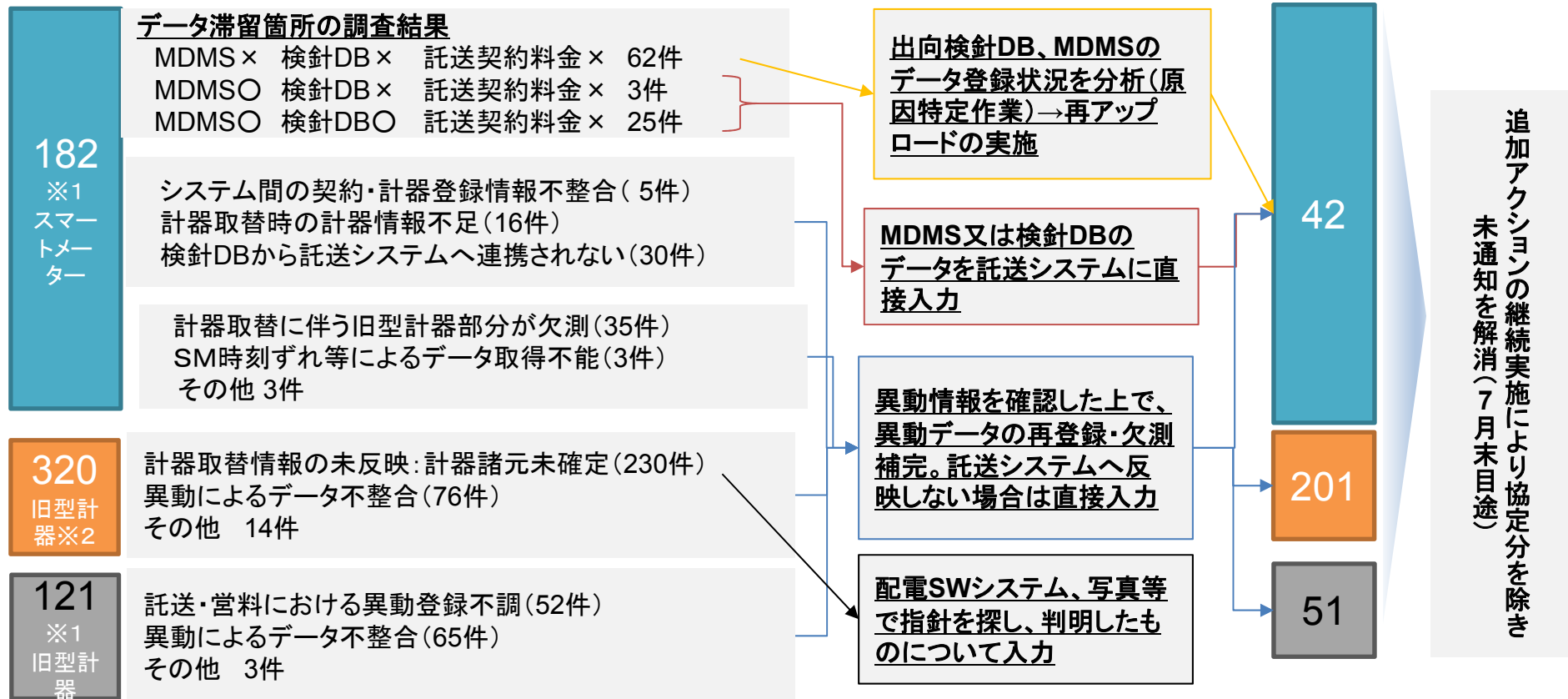
# 7月1例 7日目の詳細分析

- 7月1例の7日目未通知分について地点(計器)ごとに個々の事象・原因を再度詳細に分析し、未通知解消に向けた追加アクションを実施
- 結果、追加対策を個々の地点毎に人手で行うことで未通知解消が可能なことを確認

7日目:623件(遡及登録分除く)

追加のアクション

11日目:294件



※1:システム上スマートメーター、旧型計器と認識しているもの※2:旧型計器からスマートメーターへ切り替えたもの

# 未通知遅延解消に向けた今後の対応について



- 追加の対策は個々の地点ごとに人手で行うことで未通知が解消される見通しであり、それを実施するために必要な要員を投入し、専任チームを設置する等、体制を整備
- 上記により、8月末までに例日毎の7営業日までの確定使用量の通知を行うことと、7月までの未通知残分の解消を目指す

事象	今後のアクション	実施体制
<p>異動未処理によりデータ不整合が生じ未通知</p> <p>計器取替情報(旧型→SM)の未処理により未通知</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>発生原因の特定と未通知解消</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 1件ずつ契約・料金, 検針DB地点, 営料の指針・異動情報等を確認し, 発生要因の異動を特定</li> <li>➢ 異動に伴う欠測部分にプロファイリングを実施</li> </ul> </li> <li>• <u>原因特定・未通知解消の効率化</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 同一異動毎の抽出ツールの具体化</li> <li>➢ 異動毎の未通知解消手順書の作成</li> <li>➢ 未通知解消担い手の育成</li> <li>➢ 計器諸元の迅速かつ確実な登録の徹底(発生自体の防止)</li> </ul> </li> </ul>	<p>暫定運行チーム</p> <p>兼務者含め 14名 ⇒60名に増強 (専任化)</p>
<p>30分値を現地取得したもののシステム内外の連携不具合により未通知</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>暫定運行の支援ツールの開発</u></li> <li>• <u>システム内のデータ滞留箇所の特定</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ MDMS等関連システム・サブシステム間の連けい・滞留状況の調査</li> <li>➢ マスタ補正等の必要な対策を具体化</li> </ul> </li> <li>• <u>発生原因の特定</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 当該事象の発生経緯を確認し、発生原因を特定</li> <li>➢ システムの見直しによる発生抑止方策の検討・実施(10月末日途)</li> </ul> </li> </ul>	<p>恒久対策チーム 10名 ⇒20名に増強 (専任化)</p>



## 参考 未通知解消の状況

### 需要データ

	6月30日	7月21日
4月分	31	26
5月分	5,051	3,780
6月分	15,628	9,353
7月分	-	6,474
計	20,710	19,633

### 発電データ

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

※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

# 参考 託送業務システム

