

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12月7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、長期間にわたりご迷惑をおかけしている現下の状況の解消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、追加施策の実施を含め、進捗の管理・検証を進め、体制を強化し、未通知解消に向け取り組んでまいりました。

その結果、電気使用量データを確定させるための調査、確認を全て実施したものの、やむを得ず電気使用量データを確定できず、協定に係る協議が必要なもの（協定協議対象）などを除いて、ほぼ7営業日以内の通知が図られております。

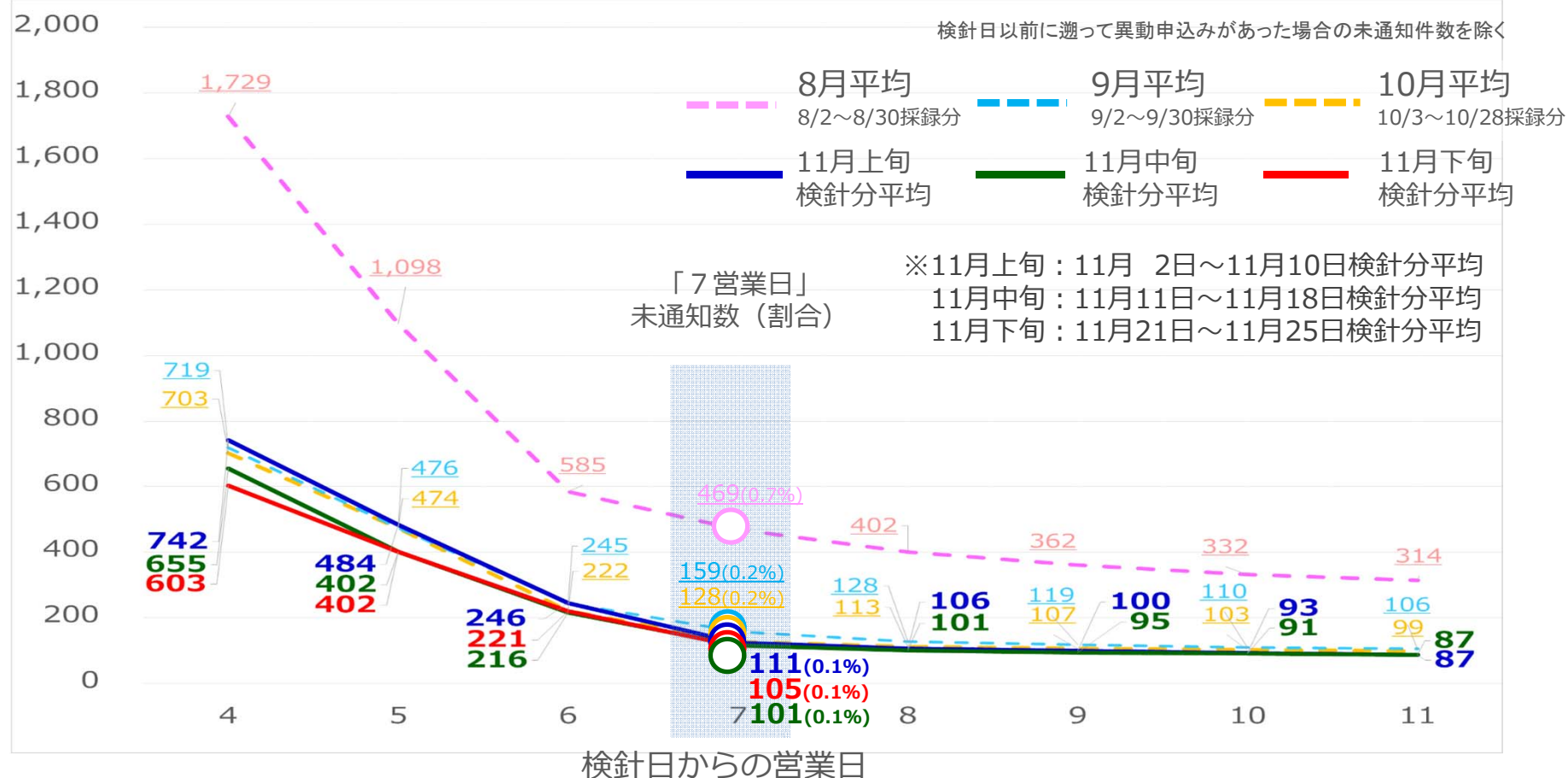
しかしながら、現時点では、4営業日以内の通知が一部実現できていないことをお詫び申し上げます。今後2月中を目途に、やむを得ない理由を除き4営業日以内の通知を実現する予定です。

当社といたしましては、引き続き、小売電気事業者さまおよび電気をご使用される皆さまへ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、全社を挙げてお知らせの正常化に取り組んでまいります。

需要データ（新規検針分）未通知件数の推移



- 新規検針分について、以下の事由のものを除き、7営業日以内の通知をほぼ実現している。
- 電気のご使用者さまの申込内容の確認に時間を要するもの、過去月が協定協議中の対象において小売電気事業者さまのご要請により通知を保留しているもの、および協定協議対象となるものが一定数存在している。今後は、それらを極力減らしていく。



需要データ（新規検針分）未通知件数の内訳（7営業日時点）



分類		11月上旬 平均※	11月中旬 平均※	11月下旬 平均※
新規分	① 検針値があり，システム処理済みだが，反映が遅れたもの	0	0	0
	② 電気のご使用者さまの申込内容の確認等に時間がかかり，処理が遅れたもの	11	7	7
	③ 電気使用量データを確定させるための調査・確認を全て実施したものの，やむを得ず電気使用量データを確定できず，協定での確定をお願いせざるを得ないもの	15	14	17
	新規分小計	26	21	24
継続分	④ 過去月の検針値が不明のため，当月分の検針値を確定するには，過去分の処理が必要となるもの	0	0	0
	⑤ 過去月が協定協議中の対象において，小売電気事業者さまのご要請により当月分の通知を保留し，未通知となったもの	85	80	81
合計		111	101	105

※11月上旬：11月 2日～11月10日検針分平均
 11月中旬：11月11日～11月18日検針分平均
 11月下旬：11月21日～11月25日検針分平均

・ 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
 ・ 小数点以下第1位で四捨五入

需要データ（ストック分）の未通知解消状況



- 11月分までのストック分については、協定協議対象など※を除き、未通知はほぼ解消している。

	未通知件数		
	11月2日 (前々回報告)	11月18日 (前回報告)	12月5日
7月分	0 (859※)	0 (671※)	0 (264※)
8月分	0 (612※)	0 (461※)	0 (237※)
9月分	0 (948※)	0 (732※)	0 (556※)
10月分	0 (1,368※)	0 (1,351※)	0 (915※)
11月分	—	0 (539※)	0 (1,160※)
合計	0 (3,787※)	0 (3,754※)	0 (3,132※)

- ・ 11月分については、4 営業日から 6 営業日までの未通知件数を含んでいない（712件）
- ・ 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

※ 協定協議対象、電気のご使用者さまの申込内容の確認に時間を要するもの、および過去月が協定協議中の対象において小売電気事業者さまのご要請により通知を保留しているもの

協定の進捗状況（4月から11月分まで）



- 電気使用量データを確定させるための調査・確認を全て実施したものの、やむを得ず確定できないものについては、協定により電気使用量データを確定することで、小売電気事業者さまと協議をさせていただいている。
- 残1,170件については、引き続き、小売電気事業者さまと協定協議中。一日も早くご理解を得られるよう、丁寧・迅速な対応に努める。

	協定協議 対象件数	12月5日現在 協定値通知件数	協定協議 残件数
東京電力エナジー パートナー株式会社	5,538 (1,891件※)	4,860件	678件 (1,891件※)
その他小売電気事業者	1,606件 (651件※)	1,114件	492件 (651件※)
合計	7,144件 (2,542件※)	5,974件	1,170件 (2,542件※)

・ 検針日以前に遡って異動申込みがあった協定対象分を含む

※ 過去月が協定協議中の対象において小売電気事業者さまのご要請により通知を保留しているもの等

発電データの未通知解消状況



- 11月分までのストック分の未通知解消作業は完了し、7営業日以内の通知はほぼ実現している。
- 現在は、5営業日以内の通知実現に向けた体制等について検討中。

	未通知件数		
	11月2日 (前々回報告)	11月18日 (前回報告)	12月5日
8月分	0	0	0
9月分	0	0	0
10月分	0	0	0
11月分	—	0	0 (1※)
合計	0	0	0 (1※)

※協定協議対象

・11月分については、5営業日から6営業日までの未通知件数を含んでいない(322件)

確定使用量の誤通知対応状況



○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 ※既報

【事象】

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】

11月末までの通知分を調査し、12月5日時点で誤通知と判明したものは、通知対象件数946万件のうち2,158件（0.023%）、32社 ※前回報告より+112件

【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順次報告中。

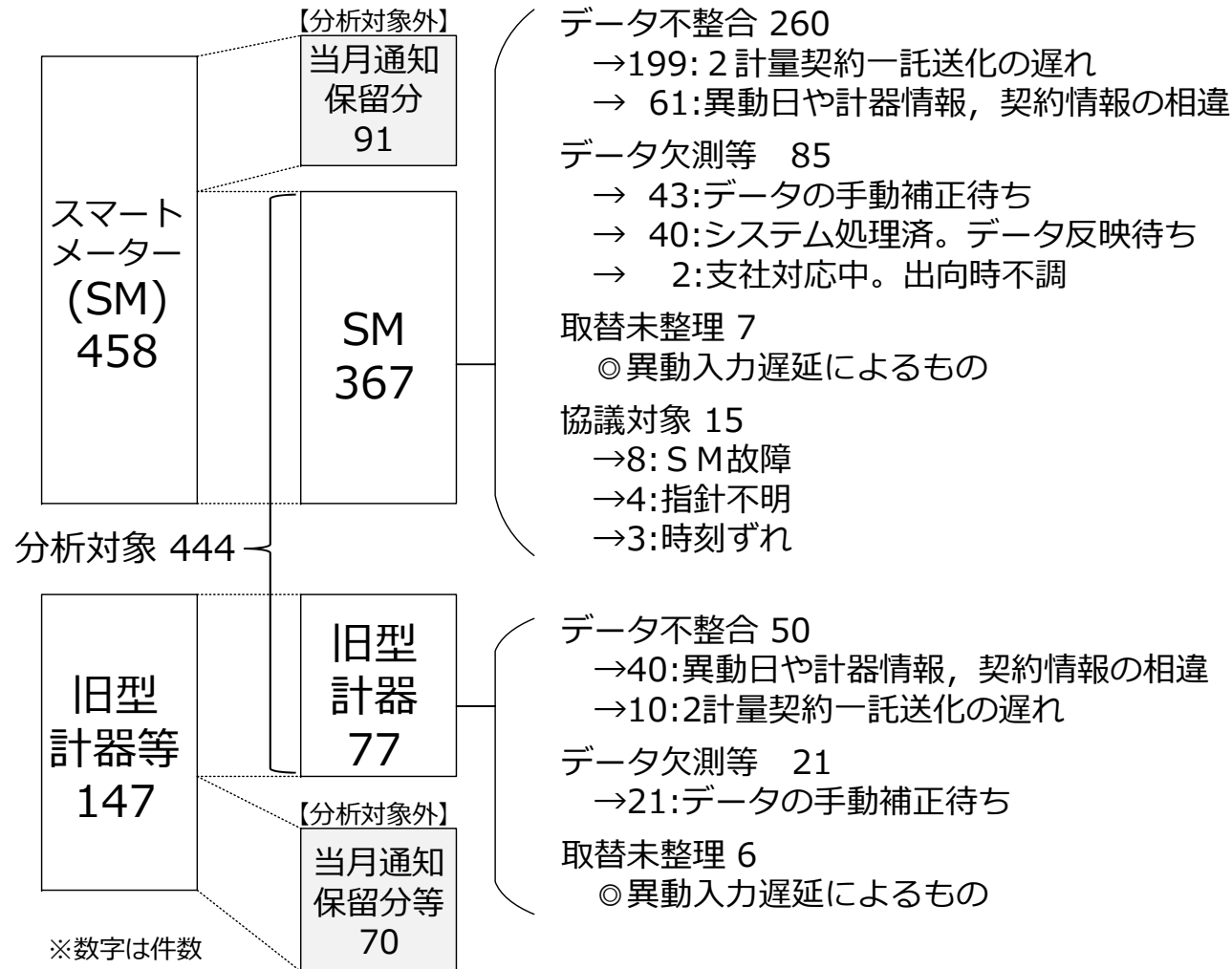
【再発防止対策】

ヒューマンエラーについては、作業手順を見直す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確定通知前の誤通知防止策を検討中。



4営業日以内の通知に向けた未通知の詳細分析

- 10月12日検針分の4営業日の未通知605件について、データの状況、業務処理等から要因の詳細を分析し、要因毎に対策を検討・立案。（分析対象444件）



主な要因

データ不整合
310

データ欠測等
106

取替未整理
13



データ不整合・取替未整理の対策

- 業務フローの整備・徹底によりデータ不整合を未然防止するとともに、システムによるデータ不整合の解消や迅速・確実な通知により、「データ不整合・取替未整理」を要因とする未通知に対し、4営業日以内の通知を実現する予定。

対策項目	対策内容・効果	適用時期
異動入力手順の徹底 <small>業務</small>	● 旧型計器における積数の確実な入力，検針日を考慮した異動入力等により，データ不整合の発生を防止	H28.11 より順次実施中
2 計量契約一託送化の 業務プロセスの整備 <small>業務</small>	● 申込み処理方法等を標準化し，処理の不備によるデータ不整合の発生を防止，処理速度を向上	H28.11 より順次実施中
地点DB-託送契約・料金DB データ同期機能追加 <small>システム</small>	● DB間の検針期間設定の相違を解消し，データ不整合の発生を防止	H29.1
システムからのエラー通知を 受けた確実な対応の実施 <small>業務</small>	● 通知の種類に応じた業務フローを整備し，確実かつ効率的な解消を実施	H29.2



データ欠測等の対策

- 未通知解消作業の前倒し・効率化により、データ欠測の補完作業を早期に完了することで、「データ欠測等」を要因とする未通知に対し、4営業日以内の通知を実現する予定。

対策項目	対策内容・効果	適用時期
S M欠測自動補完機能追加 <small>システム</small>	● S Mの30分値欠測を、検針日前に自動的に補完し、人手作業を削減	実施済
出向検針の前倒し実施 <small>業務</small> <small>システム</small>	● 出向対象リストの出力を2営業日目から1営業日目とし、出向開始日を早期化	H29.2
旧型計器の連携前倒し <small>システム</small>	● 旧型計器の通知を3営業日目から2営業日目にすることで、作業対象を早期明確化	H29.2

その他全般的な対策



- 前述の対策により一部※を除き4営業日目の未通知全体を解消可能と想定しているが、要因によらず有効な下記対策により、未通知解消効果の底上げを図り、4営業日以内の通知をさらに確実なものとしていく。

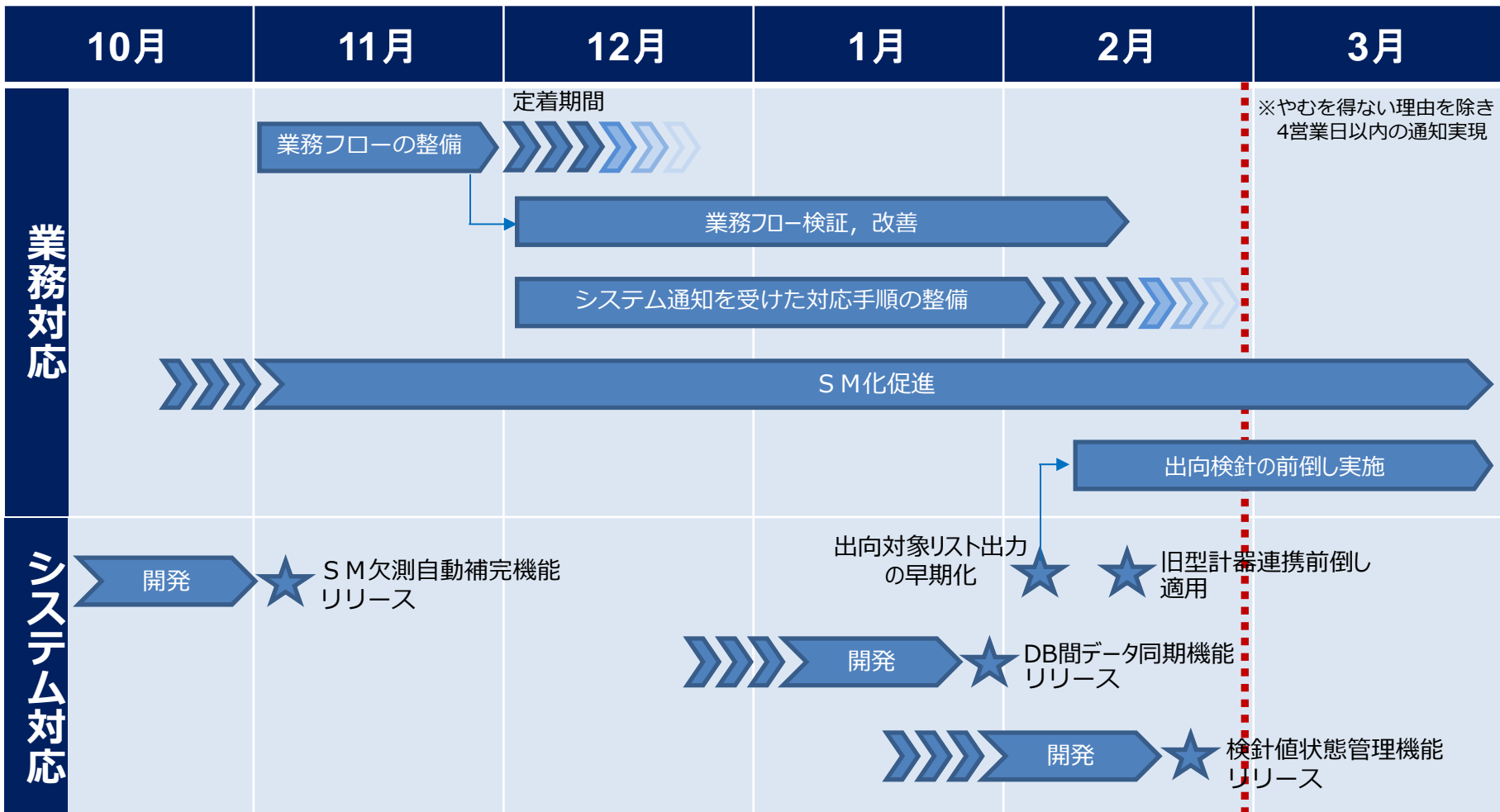
対策項目	対策内容・効果	適用時期
旧型計器のS M化促進 <small>業務</small>	<ul style="list-style-type: none"> ● 旧型計器のS M化を促進することにより、システムがS Mでの運用を前提としているために引き起こされる問題点を解消 <ul style="list-style-type: none"> - 旧型計器からS Mへの取替に起因するデータ不整合の未然防止 - 旧型計器における検針値手動補正等の作業が不要 - 旧型計器を含む2計量契約一託送化の月例処理が不要 	順次 実施中
検針値連携状態見える化・補正機能の追加 <small>システム</small>	<ul style="list-style-type: none"> ● 検針値連携に係わる未通知要因を早期に把握し、効率よく確実に修正できる機能を追加することによる、早期通知化、要員効率化および業務品質の向上 <ul style="list-style-type: none"> - 検針DBと託送契約・料金DB間の検針値連携状態の見える化による未通知要因の早期把握 - 未通知要因解消のための一括補正・アップロード機能などといった検針値等修正機能を追加 	H29.2

- ※各種対策実施後も4営業日以内の通知が困難なケースは一定数残ると想定
- ・ 現場出向したが、客先不在等により再出向が必要な場合
 - ・ 電気使用量データを確定できず、やむを得ず協定協議対象となる場合
 - ・ 電気のご使用者さまの申込み内容の確認等に時間がかかる場合

対策の実施スケジュール



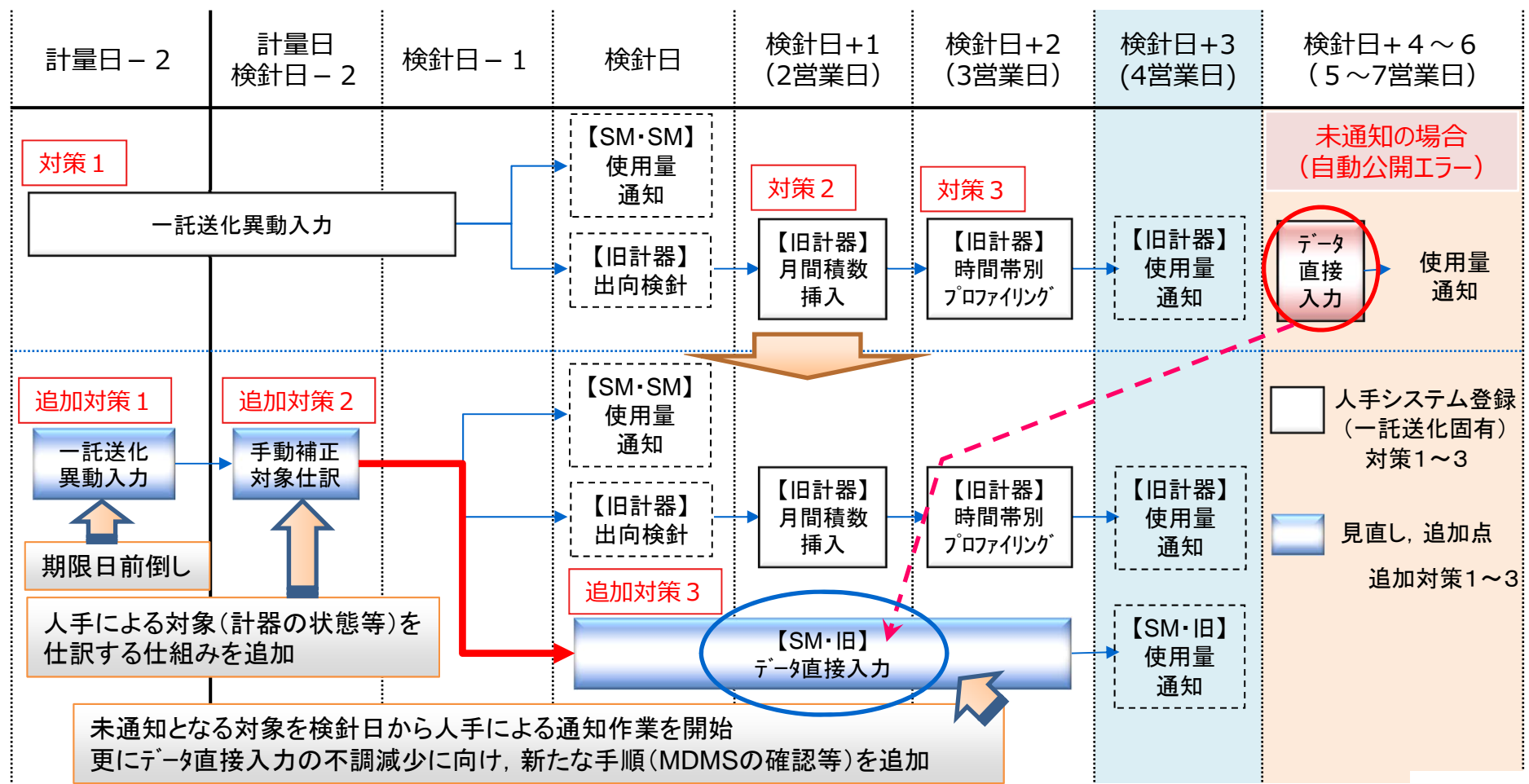
- 現在、業務面の対策を重点的に実施中。業務検証の上、適宜改善を図る。一方、システム面は1月以降に主要な対策を実施予定。業務・システム両面で主要な対策が完了する2月中を目途に、やむを得ない理由を除き4営業日以内の通知を実現する予定。





【参考】一託送化処理方法の見直し

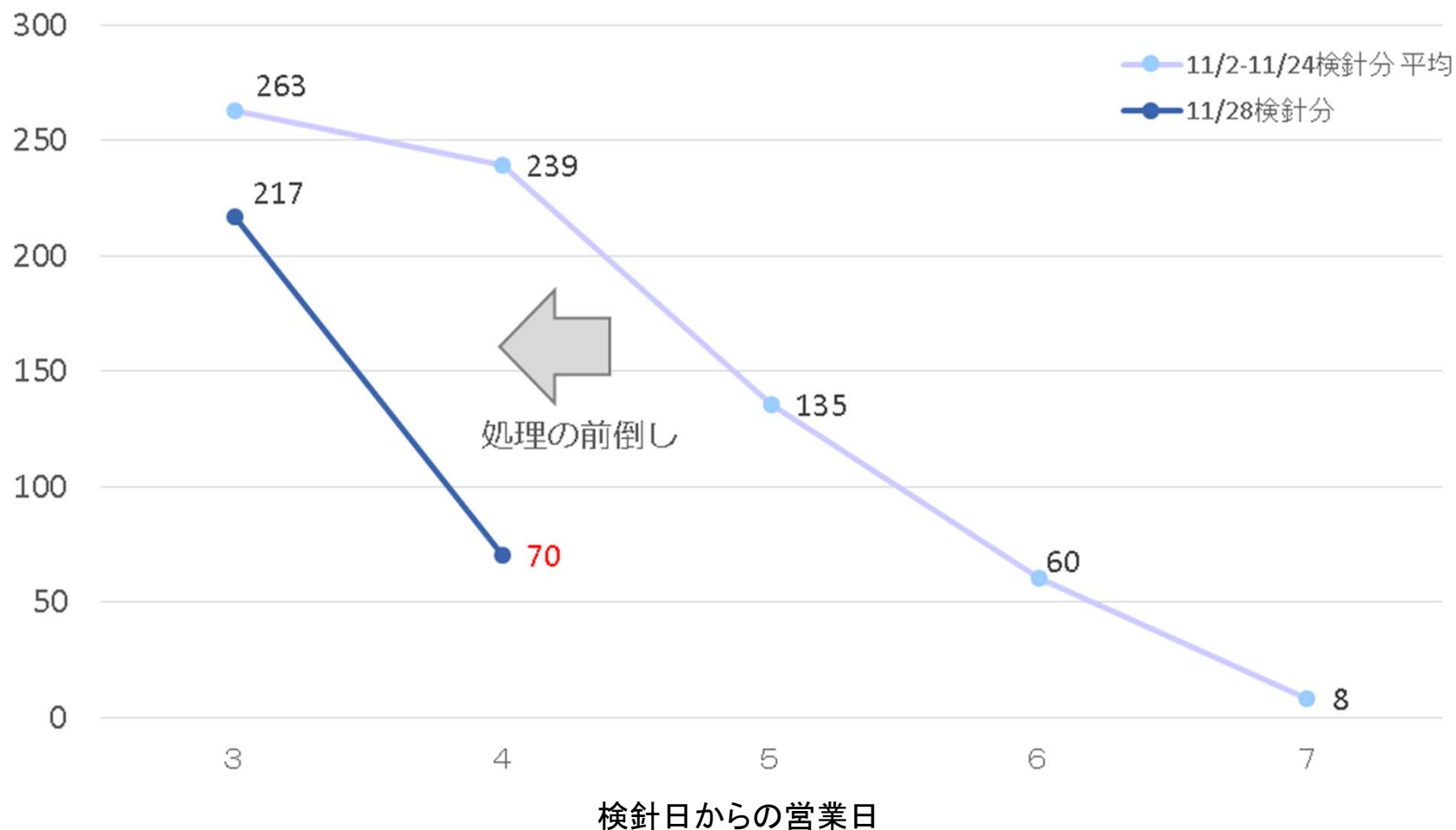
- 一託送化処理においては一般的な通知作業に加え、一託送化専用の人手作業を複数工程追加するなどして、7営業日以内での通知に尽力してきた（対策1～3）。
- さらに4営業日以内の通知に向けては、これまでの未通知原因を詳細分析し、予め未通知となる地点を特定・仕分けしたうえ、人手による先回り処理の工程を追加整備（追加対策1～3）。



【参考】一託送化処理 見直し後の効果（速報）



- 一託送化処理の業務フロー見直しを実施し，11月25日検針分より順次適用。一連のフロー見直しが完了した11月28日検針分にて4営業日未通知の大幅な解消を確認。今後，業務フローの検証を実施し，残る未通知の解消に向け更なる改善を予定。



【参考】SM欠測自動補完機能 適用後の効果



- 11月9日検針分よりSM欠測自動補完機能を適用。出向リスト出力数ならびに4営業日時点の未通知件数（同機能による効果が見込めない一託送化要因を除く）の減少を確認。

