

# 島根料金センター運用業務 公募条件

0

項目	条件
1. 拠点	・松江市内に650㎡以上の執務スペースおよび200㎡程度の会議室・更衣室等を備えた拠点を有していること、 または早期に確保が出来ること ・当社システムおよび通信関連機器の敷設が可能であること
2. 情報管理体制	・情報漏えい事故の発生時の対応、対策が整備されていること
3. 人材	・コミュニケーターを100人以上確保ができること
4. 電力会社での運用実績（含、当社）	・電力会社において、3年以上のコールセンター業務受託の実績を有していること

# 島根料金センター運用業務 概略仕様書

1

1.委託件名	島根料金センター運用業務
2.業務内容	①管理業務 a. 本業務全体の管理・監督 b. コミュニケーター等の支援・育成
	②受電業務 a. 支払督促に係る電話受付業務 b. 処理帳票の発行、お客さま対応履歴の電算機への登録業務 c. 上記 a. および b. に付帯する業務
	③受電外業務 a. 支払督促に係る処理業務 b. 料金請求（銀行振込・口座振替等および廃止未収）に係る処理業務 c. 供給遮断施工に係る処理業務 d. 電気ご使用量のお知らせ通知等に係る処理業務 e. 上記 a. ～ d. に付帯する業務および関連する架電業務
	④その他 a. マニュアル類の作成・改訂等に係る業務 b. 各業務項目に定める業務以外に、発注者が指示する関連業務
3.実施箇所	松江市内で受注者の準備する施設。
4.契約期間	2026年10月1日 ～ 2028年10月31日 (注) 状況により、事前準備および業務引継ぎ等により上記期間前から開始となる場合あり。
5.準拠事項	電気事業法などの関係諸法規を含む日本国法令、および官公署の許認可条件、ならびに当社諸基準を順守する。
6.機密厳守	業務情報は関係者限りとし、他への漏洩が無いよう厳重に管理しなければならない。
	本業務委託に関する資料は、全て当社に帰属するものとし、受託者はこの業務の遂行により知り得た情報を第三者へ漏洩してはならない。
7.個人情報	業務上不要な、また不正な手段によって個人情報を取得してはならない。
	取得した個人情報は、漏洩等が生じないように厳重に管理すると共に、目的外に利用してはならない。
8.特記事項	当社社員（5～8名程度）の執務スペースを提供すること。

# 島根料金センター運用業務 年間想定業務量

2

《受電業務 想定件数》

(単位:件)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
24,334	19,279	22,101	21,146	16,913	20,824	20,730	14,921	16,511	14,850	14,861	18,093	224,563

《受電外業務 想定件数》

(単位:件)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
69,834	63,085	61,505	66,412	54,062	63,213	61,993	54,623	53,128	44,672	45,638	54,557	378,111