

平成15年1月31日
中国電力株式会社

広島契約センターの設置について

当社は、平成13年2月より、お客さまサービスの向上と業務効率化による一層のコスト低減を図るため、「岡山契約センター」を設置し、鳥取、島根、岡山各支社エリア内15営業所の料金計算業務および引越受付業務等を集中処理しています。

このたび、岡山契約センターに引き続いて、下記のとおり、平成15年2月1日付けで「広島契約センター」を設置して、広島、山口両支社エリア内18営業所の料金計算業務と、当社エリア内全33営業所の電気料金口座振替申込み受付業務の集中処理を開始することといたしました。

なお、引越受付業務についても平成15年5月に集中処理を開始する予定です。

記

1. 名称

広島契約センター（広島市中区小網町6-12 平和大通り電気ビル）

2. 運用開始日

平成15年2月6日（木）料金計算業務および口座振替申込み受付業務
平成15年5月 引越受付業務

3. 集中化する業務

(1) 料金計算業務

電気料金の計算は、基本的にはホスト電算機により集中処理していますが、処理対象期間外のイレギュラー分やお客さまの数がごく少数の契約種別の電気料金、あるいは太陽光発電・小水力発電からの購入電力料金の計算など、ホスト電算機処理対象外のものがあり、現在は各営業所で社員が料金計算を行っています。今後は、これらの業務は広島契約センターで集中処理いたします。

(2) 口座振替申込み受付業務

電気料金の口座振替のお申し込みについては、現在はハガキあるいは営業所窓口でのお申し込みを各営業所で受け付けて、お申し込み内容のホスト電算機への登録、金融機関への口座番号等の照合・確認依頼を行っています。今後は、営業所窓口での受付を除くこれらの業務は、全て広島契約センターで集中処理いたします。
(営業所窓口での受付は、引き続き行います。)

(3)引越受付業務

引越にともなう電気の契約の廃止・再使用のお申し込みについては、現在は各営業所で受付を行っていますが、今後は、引越受付専用電話を設けて広島契約センターで受付を行います。
また、農事用の電気の使用開始・終了のお申し込みについても、当センターで受付を行います。

4. 効果

(1)お客さまサービスの向上

- 引越受付業務では、担当営業所が異なる地域への引越の場合でも、当社サービスエリア内であれば、1度の電話で電気の契約の廃止・再使用の受付が可能になります。
- CTI(発信者電話番号通知の活用)と地図情報システムの活用により、従来以上にスピーディーな受付が可能になります。
- 引越しシーズン(3~4月)においても、ピークに合わせた電話回線数の設定等、受付体制の充実により、電話のかかりやすさが向上します。

(2)業務効率化

- 集中化による業務の平準化と業務の一部外部委託により、社員の効率的な配置と業務量変動に応じた柔軟な業務処理体制が可能となり、業務コストが削減できます。

5. 集中化対象営業所

(1)料金計算業務および引越受付業務

広島、山口支社エリア内の18営業所

(2)口座振替申込み受付業務

当社エリア内の全33営業所

【添付資料】

- ・[広島契約センターの業務集中化スケジュール](#) …… 参考資料
- ・[広島契約センターにおける業務集中化の概要](#) …… 別紙

以上

【参考資料】

広島契約センターの業務集中化スケジュール

	集中化対象営業所	料金計算業務	引越受付業務	口座振替申込み受付業務
広島契約センター	広島・山口支社エリア内の全営業所(18営業所)	平成15年2月	平成15年5月	——
	当社エリア内の全営業所(33営業所)	——	——	平成15年2月

(参考)

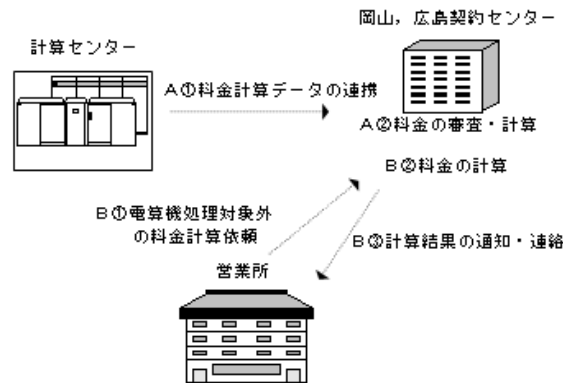
	集中化対象営業所	料金計算業務	引越受付業務	口座振替申込み受付業務
岡山契約センター	岡山支社エリア内の全営業所(7営業所)	平成13年2月	平成13年5月	——
	鳥取・島根支社エリア内の全営業所(8営業所)	平成14年2月	平成14年5月	——

広島契約センターにおける業務集中化の概要

料金計算業務の概要

業務内容：電算機による電気料金算定結果の審査や電算機処理対象外の電気料金の計算、および太陽光・小水力等の購入電力料金の計算を行う。

- ・Aは電算機算定料金の審査・計算処理
- ・Bは電算機処理対象外の料金計算処理



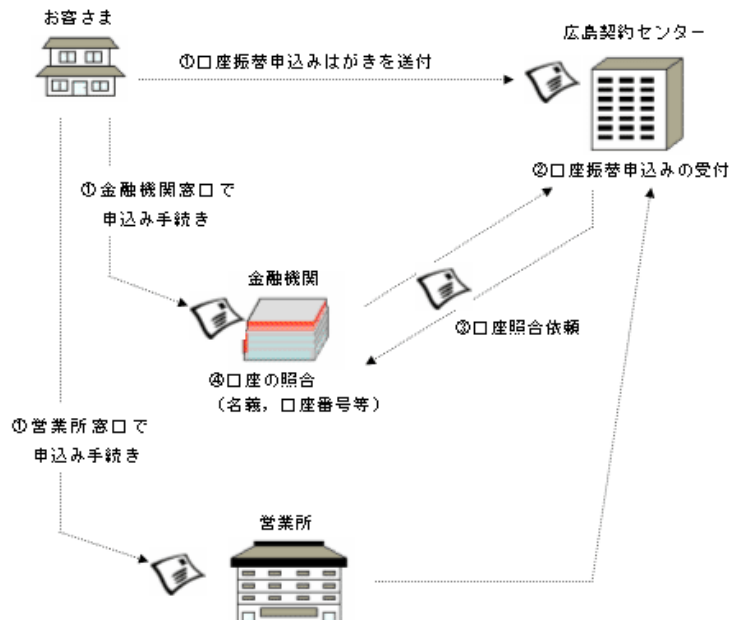
【業務運営のポイント】

- ・業務に使用する帳票の電子化により業務のペーパーレス化を図る。
- ・岡山契約センターと営業所間の業務連携は、電子情報のやりとりにより処理の迅速化を行う。

口座振替申込み受付業務の概要

業務内容：電気料金の口座振替の申込み受付とこれに付帯する業務を行う。

- ・申込みは、[広島契約センターへ直接送付]、[金融機関窓口で手続き]、[営業所窓口で手続き]のいずれでも可能
- ・金融機関窓口での申込みの場合の処理工程は、①→④→②
(その他の場合の処理工程は①→②→③→④)



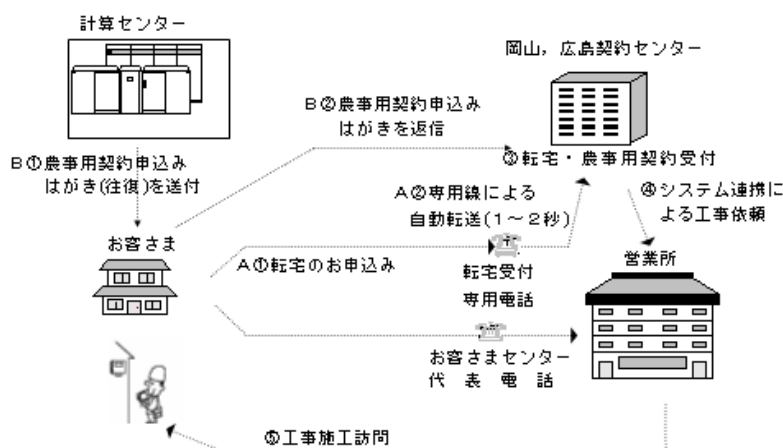
【業務運営のポイント】

- ・全ての口座振替申込みハガキの宛先は、広島契約センターとする。
- ・受付業務の一部(申込内容の電算機登録等)を委託化する。

引越・農事用契約受付業務の概要

業務内容：引越にともなう契約廃止・再使用、農事用契約の使用開始・終了申込み受付とこれに付帯する業務を行う。

- ・Aは引越受付業務
- ・Bは農事用契約受付業務
- ・㊦以降は、A、Bともに同様の業務運営となる。



【業務運営のポイント】

項目	内容
引越受付専用電話の設置	・各所のピークにあわせ、営業所・サービスセンターごとに引越受付専用電話を設置する。 (専用線により契約センターへ転送する)
業務委託の実施	・はがきによる受付、転宅シーズン等のピーク時における受付業務の一部を委託する。
受付方法の多様化	・FAX、インターネットによる受付システムを導入する。 (受付処理は業務委託で対応)
新技術の活用	・地図情報システムおよびCTI(Computer Telephony Integration)を活用し、お客さま受付業務の効率化を図る。
営業時間	・転宅受付の営業時間は、8時50分～17時20分とする。 ただし、次の時間帯はお急ぎ用電話による受付を行う。 転宅シーズン平日……………17時20分～19時00分 転宅シーズン休日…………… 8時50分～17時20分 (注)夜間・休日など契約センターで受付しない時間帯は、営業所に対応する。

注 引越受付専用電話番号は、NTT電話帳への掲載をはじめ、検針のお知らせ、請求書・領収書への掲載ならびにチラシ配布等でPRする。