

平成16年10月25日  
中国電力株式会社

## カスタマーセンターの設置について

当社は、現在、岡山・広島の両契約センターにおいて、当社エリア内全33営業所の引越しに伴う電気のご使用開始・終了のお申し込み受付業務を行っておりますが、お客さまサービスの向上を図るため、このほど、各営業所ごとに行っているご相談・お問い合わせ等の電話受付業務を集中化し、契約センターをカスタマーセンターに改編することといたしました。

カスタマーセンターでは、お客さまからのお問い合わせ等に対しスピーディーにお応えするとともに、お客さまニーズを的確に把握・分析し、業務へ迅速に反映してまいります。

本年11月に岡山契約センターを岡山カスタマーセンターに改編し、鳥取・島根・岡山支社サービス区域内15営業所の電話受付業務を集中化します。また、広島・山口支社サービス区域内18営業所については、来年2月に広島契約センターを改編する予定です。

### 1. 名称

岡山カスタマーセンター

うちさんげ

(岡山市内山下1丁目11番1号 うちさんげ電気ビル内)

広島カスタマーセンター

(広島市中区小網町6番12号 平和大通り電気ビル内)

### 2. 運用開始日

岡山カスタマーセンター 平成16年11月15日(月)

広島カスタマーセンター 平成17年 2月 (予定)

### 3. 主な業務内容

#### (1) お客さまお申し込み受付

電話によるお客さまからの様々なお問い合わせ・お申し込みについて、スピーディーにお応えします。

#### (2) お客さまニーズの把握・分析

専任のお客さまニーズ分析担当者を新たに設置し、当社にお寄せいただいたお客さまの声を把握・分析し、業務へ迅速・的確に反映

することで、より充実したサービスをお届けします。

この他、現在契約センターで行っている料金計算業務や口座振替お申し込み受付業務も、引き続きカスタマーセンターで行います。

#### 4. 改編に伴う変更点

##### (1) 電話をフリーダイヤルに変更

現在、営業所でお受けしている相談・問い合わせ受付専用電話と契約センターでお受けしている引越受付専用電話をフリーダイヤルに変更し、お客さまの通話料金負担をなくします。(お客さまからの電話は、営業所からカスタマーセンターへ自動転送します。)

##### (2) 電話受付時間の延長

通常の電話受付時間を従来の平日9:00～17:00から平日9:00～20:00に延長し、お客さまの利便性を向上します。

#### 【カスタマーセンターの概要】

	岡山カスタマーセンター	広島カスタマーセンター
集中化対象 営業所	鳥取・島根・岡山支社サービス区域の全営業所 (15営業所) 鳥取, 倉吉, 米子, 隠岐, 松江, 出雲, 浜田, 益田, 小豆島, 岡山東, 津山, 岡山, 倉敷, 高梁, 笠岡	広島・山口支社サービス区域の全営業所 (18営業所) 福山, 府中, 尾道, 三原, 三次, 東広島, 呉, 広島北, 広島, 廿日市, 岩国, 柳井, 周南, 防府, 山口, 萩, 宇部, 下関
業務内容	お客さまお申し込み受付, 電気料金計算, お客さまニーズの収集・分析	お客さまお申し込み受付, 電気料金計算, お客さまニーズの収集・分析, 口座振替お申し込み受付
営業時間	9:00～20:00	9:00～20:00
人員 [現在の契約センター人員]	101名(委託員含む) [42名(委託員含む)]	141名(委託員含む) [77名(委託員含む)]
業務開始時期	平成16年11月15日	平成17年2月予定

以上

[【参考】フリーダイヤル番号一覧](#)

**【参考】フリーダイヤル番号一覧（平成16年11月15日からサービス開始）**

営業所	相談・問い合わせ受付	引越受付
鳥取営業所	0120-181-210	0120-465-210
倉吉営業所	0120-212-605	0120-212-607
米子営業所	0120-211-426	0120-211-476
隠岐営業所	0120-313-608	0120-313-782
松江営業所	0120-833-103	0120-833-104
出雲営業所	0120-311-950	0120-311-957
浜田営業所	0120-312-802	0120-312-815
益田営業所	0120-314-228	0120-314-806
小豆島営業所	0120-414-073	0120-414-267
岡山東営業所	0120-415-216	0120-415-256
津山営業所	0120-410-254	0120-410-774
岡山営業所	0120-411-669	0120-411-353
倉敷営業所	0120-412-717	0120-412-788
高梁営業所	0120-413-823	0120-413-826
笠岡営業所	0120-416-270	0120-416-277

個々のお客さまに対しましては、検針時にお配りするチラシに、お客さまの最寄りの営業所のフリーダイヤルを記載してお知らせします。

なお、広島・山口支社サービス区域内の営業所のフリーダイヤルについては、運用開始前に同様の方法でお客さまにお知らせする予定です。