

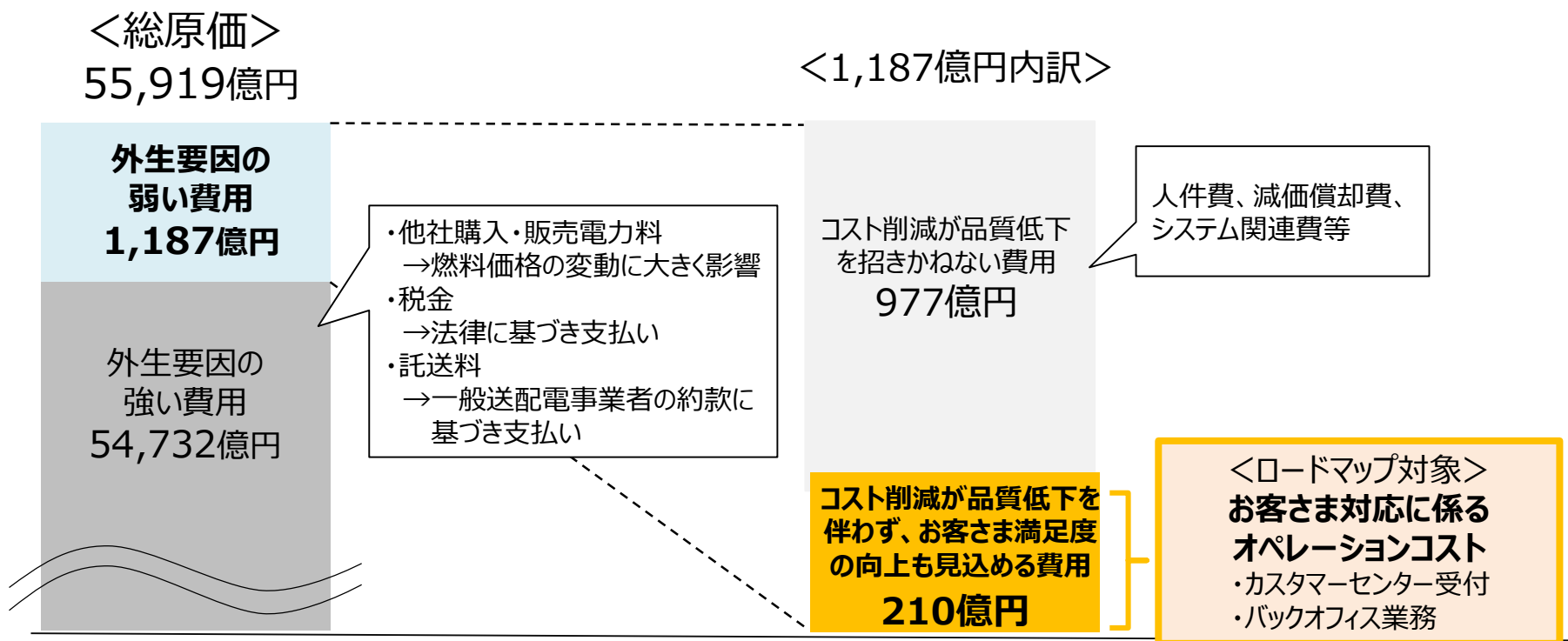
調達効率化に向けたロードマップについて (中間報告)

2024年1月22日
東京電力エナジーパートナー株式会社

1. 当社のロードマップ策定の対象範囲について

2

- 当社が2023年6月に実施した低圧規制料金の値上げの原価は年平均55,919億円です。
- 今回のロードマップ策定にあたっては、燃料価格の変動に大きく影響を受ける他社購入・販売関係等の外生要因の強い費用を除いた部分（1,187億円）のうち、デジタル技術の活用により業務設計を見直すことで、コスト削減が品質低下を伴わず、更にお客さま満足度の向上も見込める費用（210億円）に着目しました。
- 具体的には、カスタマーセンター受付や、バックオフィス業務等のお客さま対応に係るオペレーションコストを対象にロードマップを作成することといたしました。



- お客さま対応に係るオペレーションコスト削減については、「現状の課題・今後の方針・取組の内容」に沿って、次のとおり骨子を作成いたしました。

現状の課題

お客さまの接点となる受付チャネルや、受付内容进行处理するバックオフィス業務には、お客さまにとってのわかりやすさや、生産性向上・業務効率化の観点から、次のような課題があります。

■ 受付チャネル

- ・Webやチャットといったデジタルのチャネルを提供しているものの、以下の課題により、電話受付に流れ込んでしまうケースがある。
 - ✓ お客さまが用件に応じたチャネルに容易にたどり着けない
 - ✓ 入力項目が専門的で分かりにくい
 - ✓ 定型化が可能で件数が極めて多い受付内容だけを対象に提供している

■ バックオフィス業務

- ・小売自由化を機に一気に拡大した事業領域への対応を優先した結果、当社の基幹システムの自動処理の導入が遅れ、人手で処理をしている。

今後の方針

■ 受付チャネル

- ・Web利用率およびWeb手続完了率を高めるとともに、Web受付できる内容を増やし、デジタルエクスペリエンスの向上を図る。

■ バックオフィス業務

- ・判断業務等のオートメーション化により、正確性向上と効率化を実現する。

取組の内容

- デジタル技術の活用により、①**受付チャネルのシンカ**、および、②**バックオフィス業務の自動化**について、以下のとおり取り組みます。
- これにより、「**オペレーションコストの削減**」だけでなく「**お客さまの利便性や業務処理の正確性の向上**」を同時に図ってまいります。

取組の内容	ロードマップ		
	2023年度	2024年度	2025年度
1 受付チャネルのシンカ	Webチャネルへのリーチを容易化	視覚的に用件選択ができるビジュアルIVR※の導入（済み）	検索ワードとヒット率向上の仕組み構築
	Web手続の利便性向上	サポート機能の導入	申込みフォーム入力補助機能の構築
	Webでの受付用件拡充	Web申込範囲拡大	→
2 バックオフィス業務の自動化	工程管理や判断業務の自動化	特定の用件を対象に処理の自動化を図るための業務再構築および自動化の実装	2023年度の取組みを踏まえて、他の用件に水平展開

※IVR：自動音声応答システム