

調達効率化に向けたロードマップについて

2024年4月2日

東京電力エナジーパートナー株式会社

1. 調達効率化の取組（東電EPの競争調達比率の状況）

2

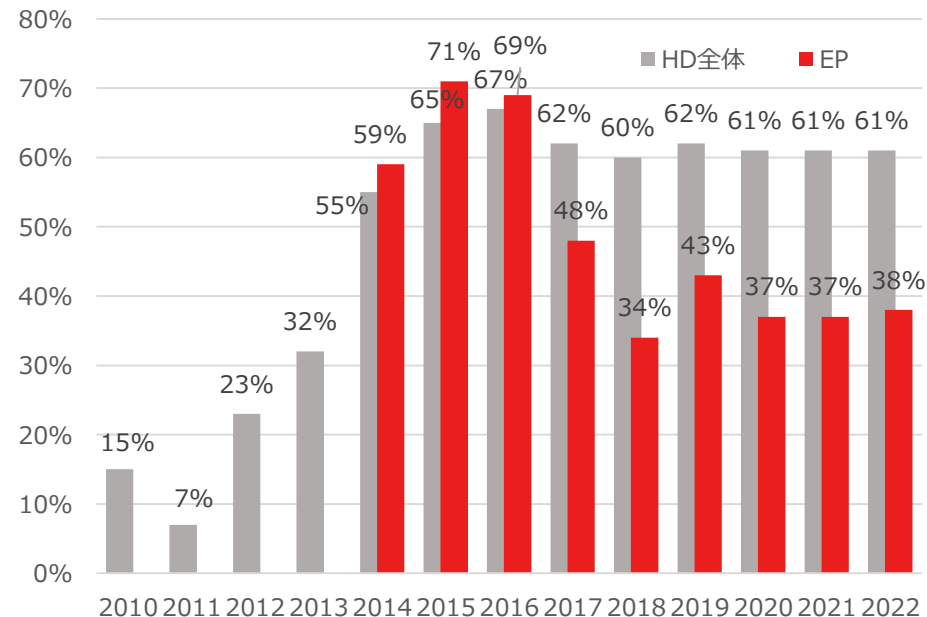
- 当社は、これまで、原価低減に向け、あらゆる業務で最大限の経営効率化に取り組んできました。
- 取組のうち、資材調達業務については、競争調達へのシフトはもちろん、ソーシング活動※を展開する中、随意契約における価格妥当性検証や部門横断によるコスト削減等を進めてきました。
- 2016年の小売全面自由化以降、競争調達比率は減少しておりますが、これは、グループ会社へバックオフィス業務の一部を機能配置する委託を行ったためであり、当該グループ会社とは協働カイゼンにより効率化を推進しています。

※ 調達部門が案件の上流段階から関与し、様々なコストダウン施策を実行すること

【調達効率化の具体施策】

調達施策	内容
競争調達へのシフト	・ 継続した同一発注先への随意契約から競争調達へのシフトを推進
随意契約における価格妥当性検証	・ 相見積りで得られた情報を基に価格妥当性を検証しコストを削減
部門横断によるコスト削減検討	・ 契約手続き開始前から調達部門が関与することで、仕様の最適化や精算の見直し、カイゼン活動等により踏み込んだコスト削減施策を推進
その他	・ 取引先が限定的な調達対象は、一般産業や他電力をベンチマークし、新規の取引先を探索 等

【競争調達比率実績】



・ 2010～2013は旧東京電力、2014～2015は旧東京電力営業部門、2016以降は東京電力EPの実績

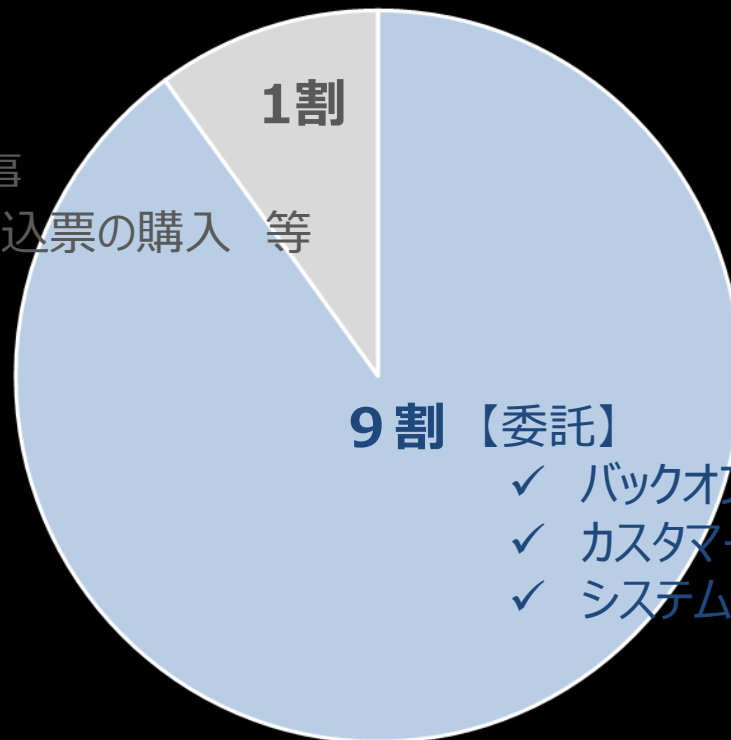
1. 調達効率化の取組（競争調達へのシフト）

3

- 当社における資材発注は、委託契約が9割を占めており、総合評価を導入し競争調達を実施しております。
- 委託契約については、バックオフィス、システム保守委託その他契約先の切替えによって業務品質を損なう虞があることを理由に随意契約とならざるを得ない案件を除き、すべて競争調達を実施する方針を採っています。

【工事・購買】

- ✓ PPAサービス関連工事
- ✓ 電気料金請求書・振込票の購入 等



9割【委託】

- ✓ バックオフィス業務
- ✓ カスタマーセンター受付業務
- ✓ システム保守委託 等

- 随意契約とならざるを得ない案件であったとしても、下表の活動事例のように、調達部門が案件の上流段階から参画することにより、価格妥当性を検証しコスト削減につなげております。
- こうした取組を拡大させるとともに全社で原価低減活動を推進する仕組みを構築するため、設計段階のコスト削減活動を見える化するためのフォーマットを作成・活用することや、コスト削減に関する好事例を社内水平展開させるため、共有の場を定期的に設けております。

【具体的な活動事例】

案件名	施策内容
ライセンス調達案件	✓ 既存代理店と同等ランクの別代理店へ相見積を実施することにより、コスト検証および既存代理店を牽制 ✓ 複数年契約を締結することによるボリュームディスカウント
バックオフィス業務案件	✓ 既存取引先からの値上げ交渉に対し、相見積を実施 ✓ 相見積先の参考価格をベースに、値上げ額の妥当性を確認した上で、価格交渉実施

- そのほかにも、調達部門が関与を強めることにより、仕様最適化、積算の見直し、集約発注、カイゼン活動等といった切り口で、資材調達業務の効率化に取り組んでおります。

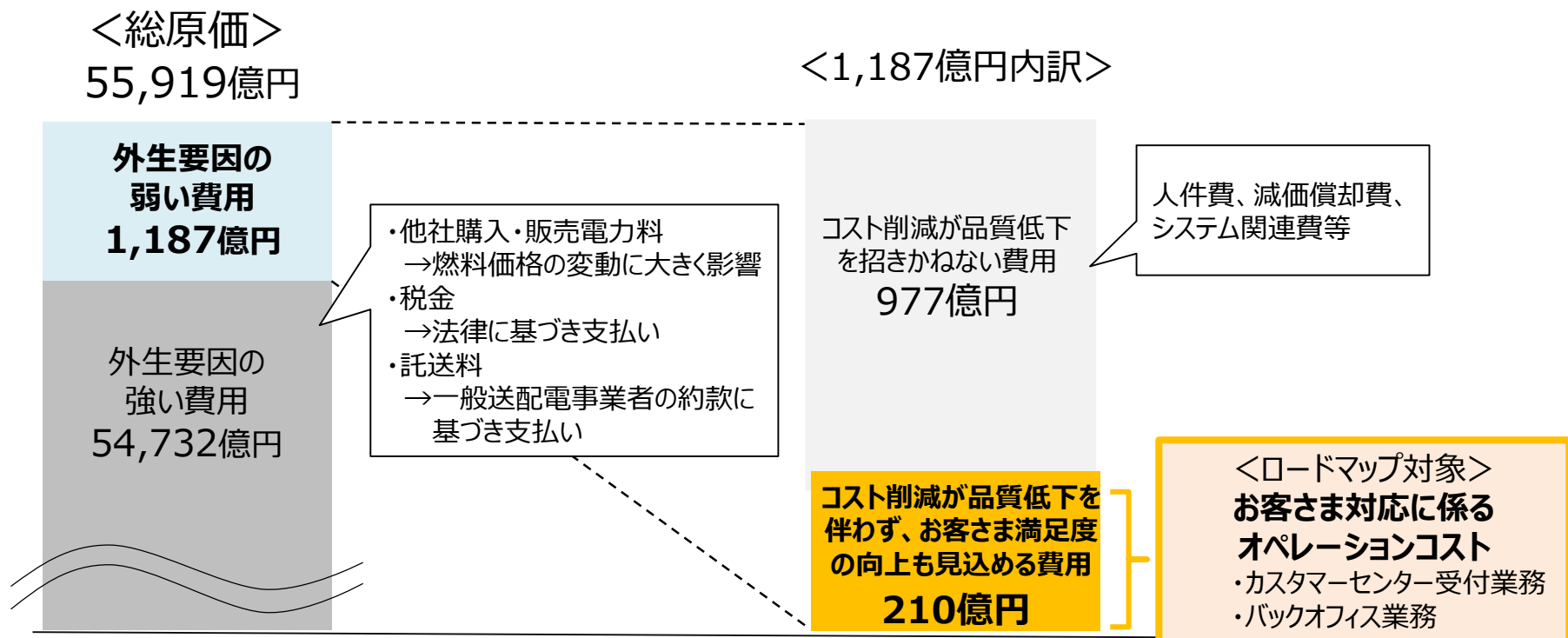
【削減施策事例】

削減の切り口	コスト削減施策の例
仕様最適化	（アセット活用・全体最適） 既存システムのベース部分を活用、かつ将来的な機能を加味した開発を行う
	（内製化） 専門業務以外は内製化
積算の見直し	（単価の適正化） 業務難易度を確認し、人件費ランクを見直し
集約発注	（人工の適正配置） 部内外で別発注している類似業務を集約
カイゼン活動等	（モノサシと競争効果） 複数社ベンチマークによるコスト削減
	（分離発注による経費・人件費減） 実績における業務難易度を踏まえ、一部業務を切り出して、より安価な再委託先へ直接発注
	（実態精査による仕様スリム化） 同時利用者数に応じた設備負荷の精査による設備、ライセンス数の削減

2. 当社のロードマップ策定の対象範囲について

6

- 当社が2023年6月に実施した低圧規制料金の総原価年平均55,919億円には、こうした調達効率化を含め、全方位での経営効率化を最大限織り込んでおります。
- 今後、更なる経営効率化の一環としてロードマップを策定するにあたり、外生要因の弱い費用（1,187億円）を対象に、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業務や、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業務や、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。

■ 受付業務

- ・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ず、電話受付される
 - ✓ 入力項目が専門的で分かりにくく、Web手続きを断念される
 - ✓ 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

■ 受付業務

- ・Webチャネル利用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**受付業務の高度化**、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 受付業務の高度化	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	検索ワードとヒット率向上の仕組み構築	
	Web手続きの利便性向上	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

4. ロードマップの中長期な目標

9

- 各取組を今後3年間（2023～2025年度）集中的に実施していくことで、原価を認可水準から更に深掘ることを目指します。
- また、取組毎に、定量的に効果測定が可能な指標を設定することに加え、経営計画の中でKPIを設定する等、きめ細やかな進捗管理が行えるようにします。

	取組の内容	効果測定方法	取組による効果の累計		
			2023年度	2024年度	2025年度
1 受付業務の高度化	• Webチャネルへのリーチを容易化 • Web手続きの利便性向上 • Webの受付用件拡充	Webチャネル利用率※	+ 2%	+ 8%	+ 13%
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	削減人工	▲40人工分	▲250人工分	▲250人工分

※ チャット・その他のデジタルチャネルを含む