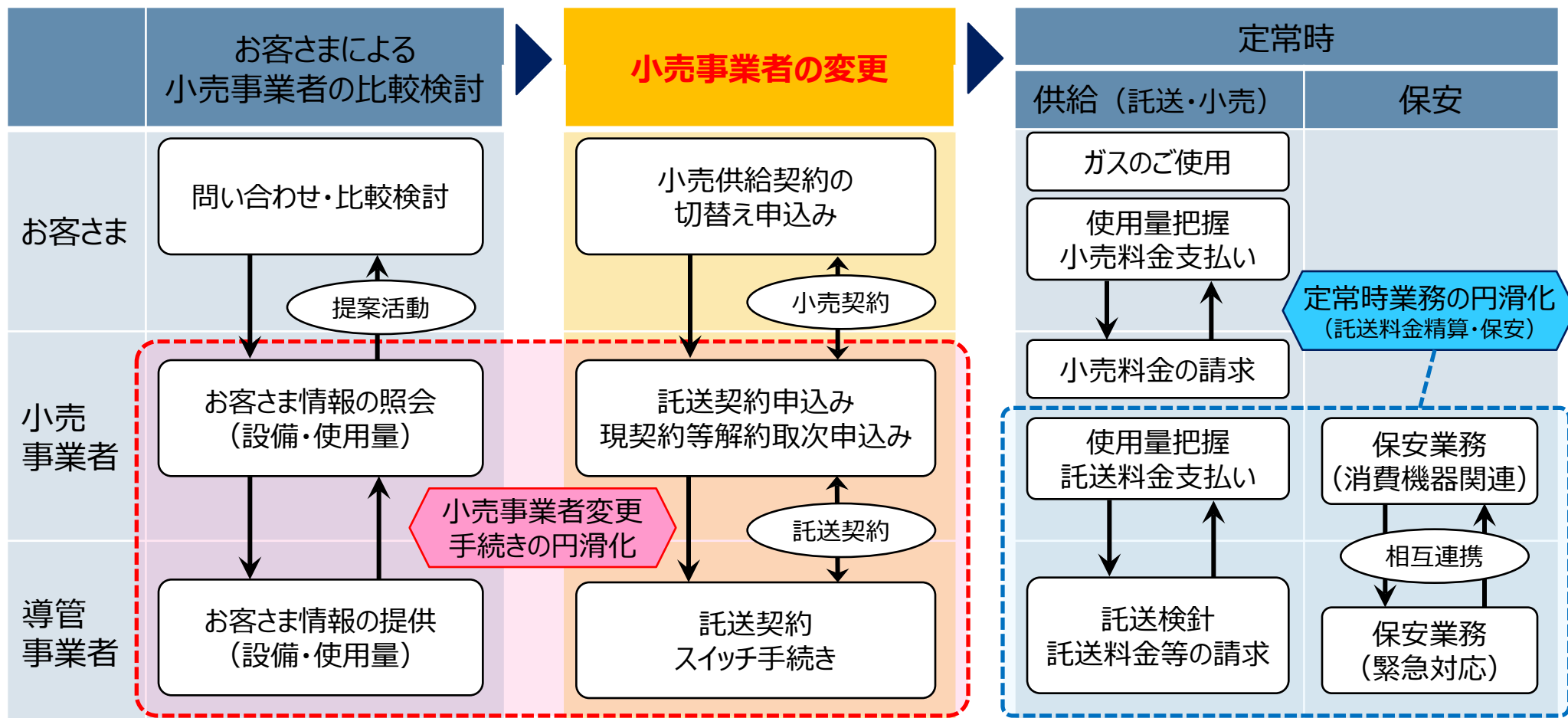


# 小売全面自由化に向けたシステムの開発・整備状況

2016年10月18日  
東京ガス株式会社

# 1. 小売全面自由化後の業務の流れ（イメージ）

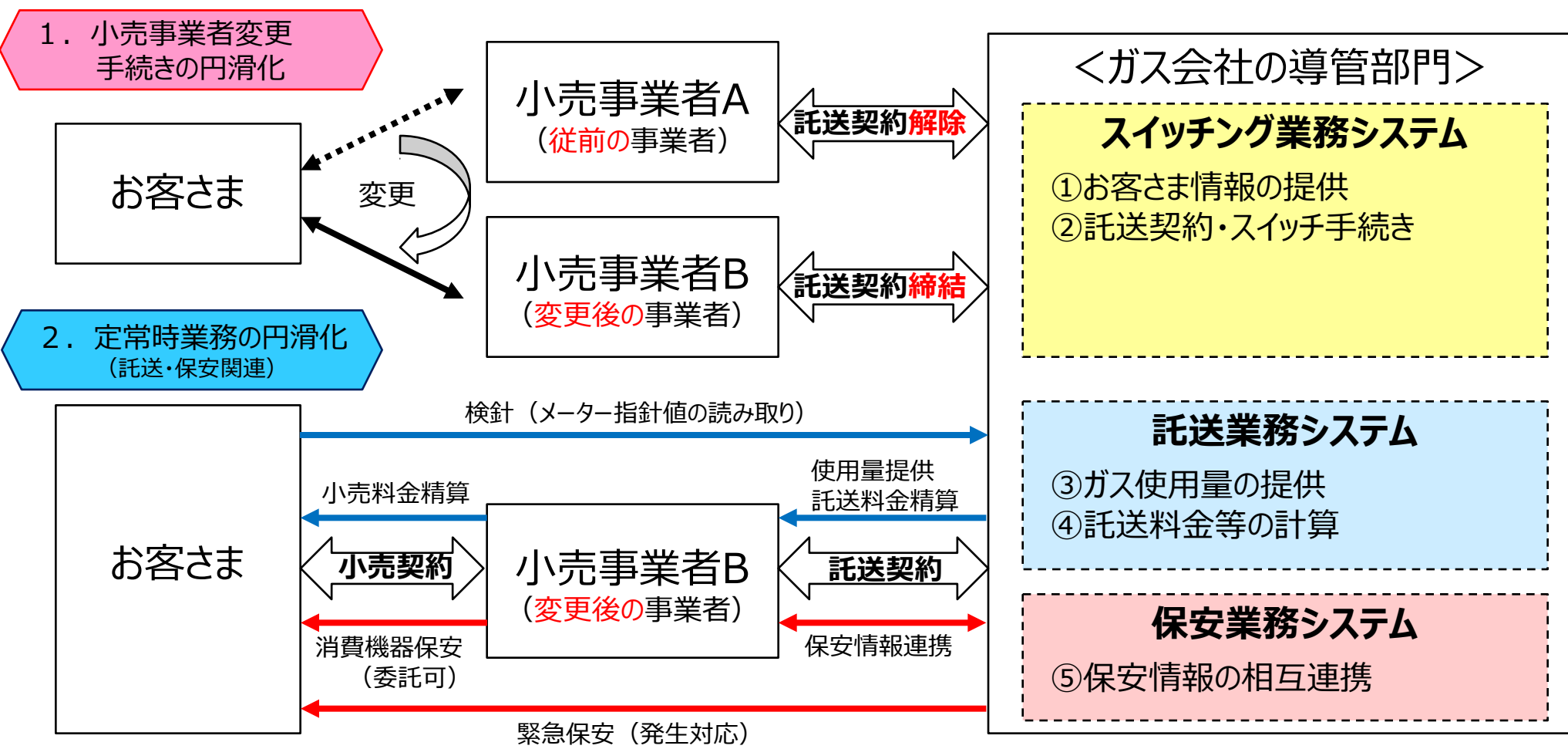
- 小売全面自由化により、全てのお客さまが「小売事業者を自由に選択できる」ようになります。
- お客さまが小売事業者の変更（スイッチング）する際に、小売事業者～導管事業者間での手続きを円滑に行うため、関連する業務体制の整備を進めるとともにシステム開発を行っております。



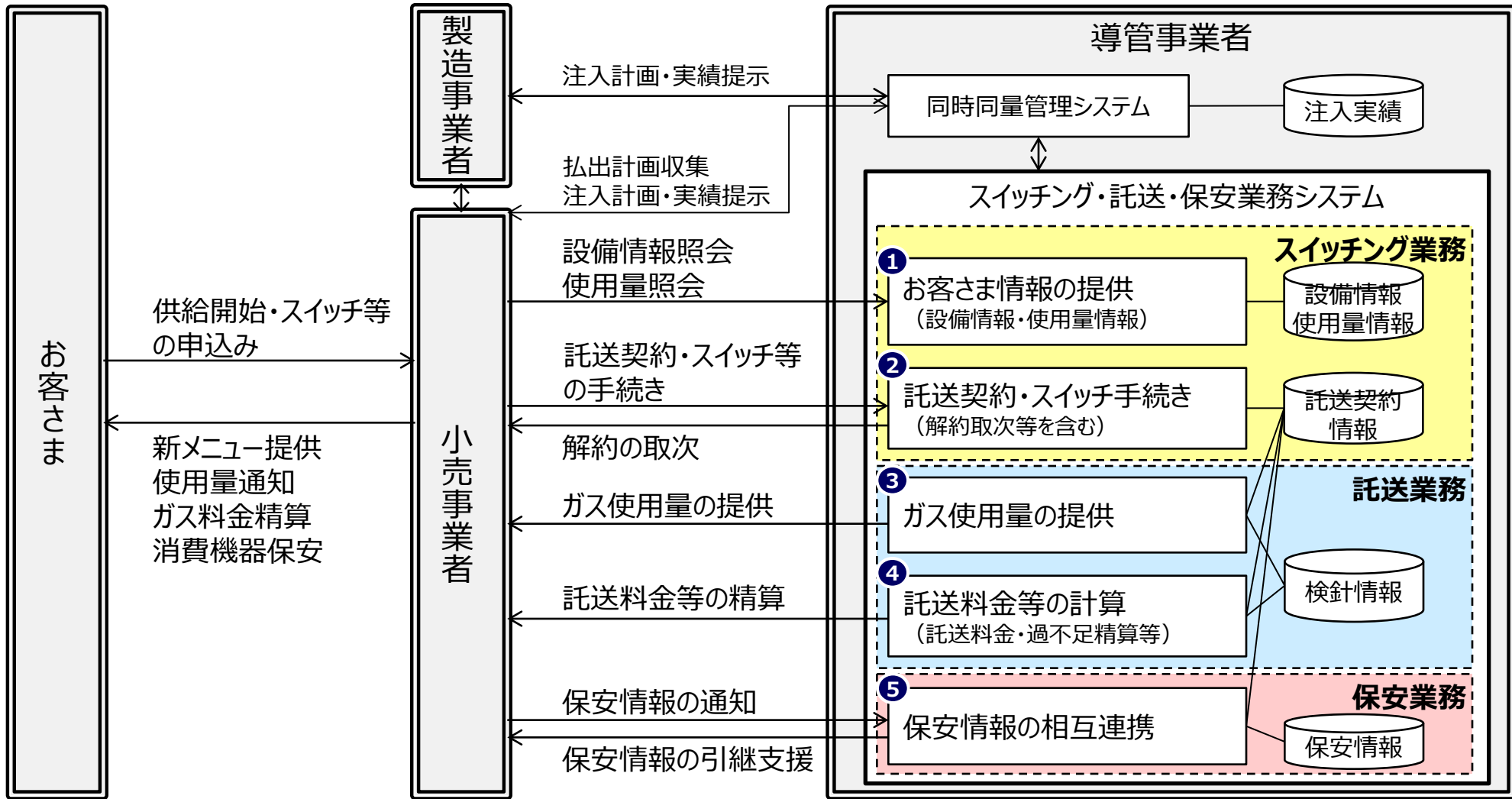
## 2. 小売全面自由化に向けたシステム開発・準備

○小売全面自由化に対応し、以下の対応準備およびシステム開発を進めております。

- ・小売事業者変更（スイッチング）の手続きの円滑化
- ・定常時業務の円滑化（託送・保安関連）

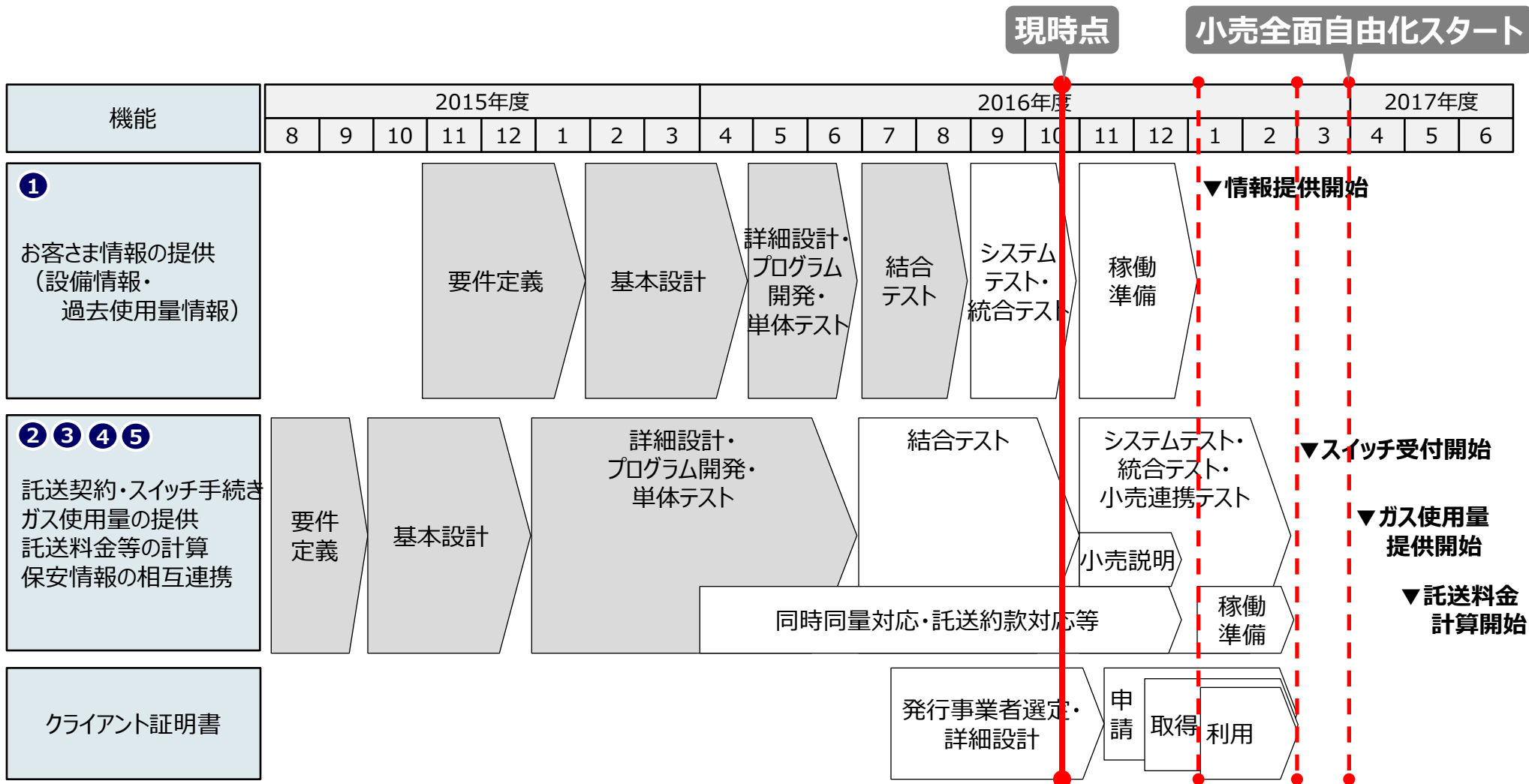


### 3. 小売全面自由化に向けたシステム整備の全体像



## 4. 小売全面自由化に向けたシステムの開発スケジュール

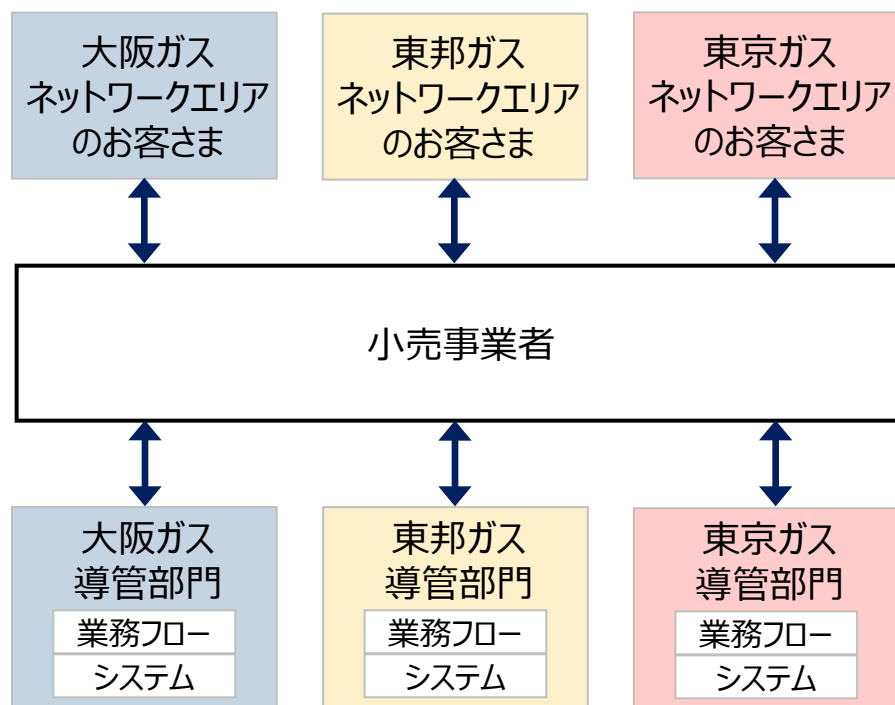
○2017年4月の小売全面自由化スタートに合わせて、現在開発している各機能の運用が開始できるものと想定しております。



## 5. ガス3社の業務フロー・システム仕様の共通化について

○小売事業者変更におけるお客さまの利便性を高めるため、ガス3社（大阪・東邦・東京）は密に連携し、システム仕様の共通化を図りながら開発を進めております。

- ・業務フローや提供する情報項目等の仕様を共通化し、小売事業者の負荷を軽減
- ・電力広域的運営推進機関のスイッチング支援システムとは異なるものの、同様の仕組みを構築



電力広域的運営推進機関のスイッチング支援システムの機能を参考にシステムを開発

### 【共通化を図っている仕様（主なもの）】

- ・情報提供・連携に関する業務フロー
- ・スイッチングに関する主要なシステム要件
- ・提供する情報項目
- ・ガス使用量提供・保安情報連携のフォーマット

業務フロー・システム仕様の共通化

## <参考> 小売全面自由化へのその他の対応

- ガスシステム改革の意義・目的に則り、「ガスの安定供給と普及拡大」「ガス料金の低減とCS（お客さま満足）の向上」「お客さま選択肢の拡大とお客さま保安の向上」を果たすため、2017年4月からの小売全面自由化に向けて準備を進めています。
- 小売全面自由化開始時にお客さまにご不便をおかけしないよう、新たなシステムの導入等、スムーズな移行に向けた準備を進めるとともに、これまで培ってきたガス事業者としての経験とお客さまとの信頼関係を礎に、より一層の保安の確保に努め、安心してガスをお使いいただけるよう以下の取り組みについても進めてまいります。

- **コールセンター：**

お客さまのお申し出にスムーズに対応できるよう、新たな業務フローの検討などの準備を進めています。

- **託送サービスの業務体制：**

本年9月に、新たな業務拠点として「託送受付センター」を開所し、業務マニュアル整備や人員確保・教育を行い、小売全面自由化後のスムーズな業務実施に向けて体制を整えています。

- **災害時の保安の確保：**

小売全面自由化後の大規模災害時には、新規参入者と連携した対応が重要となることから、災害時の保安の確保に向け、新規参入者に対しガスメーター復旧訓練の機会をご提供するなど、連携を深めていきます。