

出國報告（出國類別：實習）

# 研習及蒐集日本電業自由化下 跨界結盟之策略及作法

服務機關：台灣電力公司

姓名職稱：劉凱文(業務管理監)

廖婉秀(業務管理監)

派赴國家：日本

出國期間：105 年 12 月 26-28 日

報告日期：106 年 2 月 23 日

## 行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：研習及蒐集日本電業自由化下跨界結盟之策略及作法

頁數 28 含附件：是否

出國計畫主辦機關/聯絡人/電話：台灣電力公司/陳德隆/(02)2366-7685

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話：

劉凱文/台灣電力公司/業務處/主管營業規劃/(02)2366-6669

廖婉秀/台灣電力公司/業務處/主管用電服務/(02)2366-8495

出國類別：1 考察2 進修3 研究4 實習5 其他

出國期間：105.12.26-12.28

出國地區：日本

報告日期：106.02.23

分類號/目

關鍵詞：電業自由化、異業結盟、用戶服務

內容摘要：(二百至三百字)

因應我國於 106 年 1 月修正公布電業法，開放再生能源得透過代輸、直供及再生能源售電業等方式銷售予用戶，台電公司應以新思維面對電業轉型之挑戰。而鄰國日本自 1995 年起分階段推動電業自由化，並自 2016 年 4 月起全面開放用戶購電選擇權，電力零售市場呈現百花爭鳴現象，在此過程中日本電業如何轉變面對競爭留住(爭取)用戶，足以作為台電公司的借鏡，爰安排訪問日本東京電力公司，從中學習該公司在跨界結盟及用戶服務措施之變革及作法，作為台電公司未來規劃執行相關策略之參考。

本文電子檔已傳至出國報告資訊網

(<http://open.nat.gov.tw/reportwork>)

# 目 次

壹、出國目的-----	1
貳、出國行程-----	2
參、工作內容-----	
一、我國電力市場自由化發展-----	3
二、日本電力市場自由化發展-----	4
三、日本東京電力公司轉型過程-----	7
四、日本東京電力公司跨界結盟之作法-----	8
五、日本東京電力公司用戶服務策略-----	12
肆、心得與建議-----	25
伍、參考資料-----	27
陸、訪問照片-----	28

## 壹、出國目的

日本自 1995 年起分階段推動電業自由化，並自 2016 年 4 月起全面開放用戶購電選擇權，電力零售市場開放後，獨立發電業、瓦斯公司、油品業者、鐵路、電信業者、零售商等非電力產業相繼投入售電市場，也帶起了跨界結盟的趨勢。

而我國為推動電業自由競爭，於 2017 年 1 月修正公布「電業法」，將電業劃分為發電業、輸配電業及售電業，採綠能先行原則，開放再生能源得透過代輸、直供及再生能源售電業等方式銷售予用戶，未來待管理配套、法制運作順暢、市場成熟穩健發展之後，以逐步修法方式再開放其他傳統能源直供、代輸與一般售電業。為因應此重大變革，本次出國計畫爰選定以日本東京電力公司為研習對象，以取經仿效日本電業於自由化下與不同業者結盟之策略及實施經驗，並瞭解其在面臨售電市場競爭下之因應對策及對大用戶之服務措施。

本實習計畫之目的即在蒐集國外電業自由化後如何與各類公司結盟，及如何精進推出更貼近用戶之服務措施，來因應面對未來電力零售市場自由化的競爭，做為發展適合台電公司研訂自由化後售電策略之參考依據。

## 貳、出國行程

### 一、研習日期

105 年 12 月 26 日至 105 年 12 月 28 日，共計 3 日。

### 二、出國行程

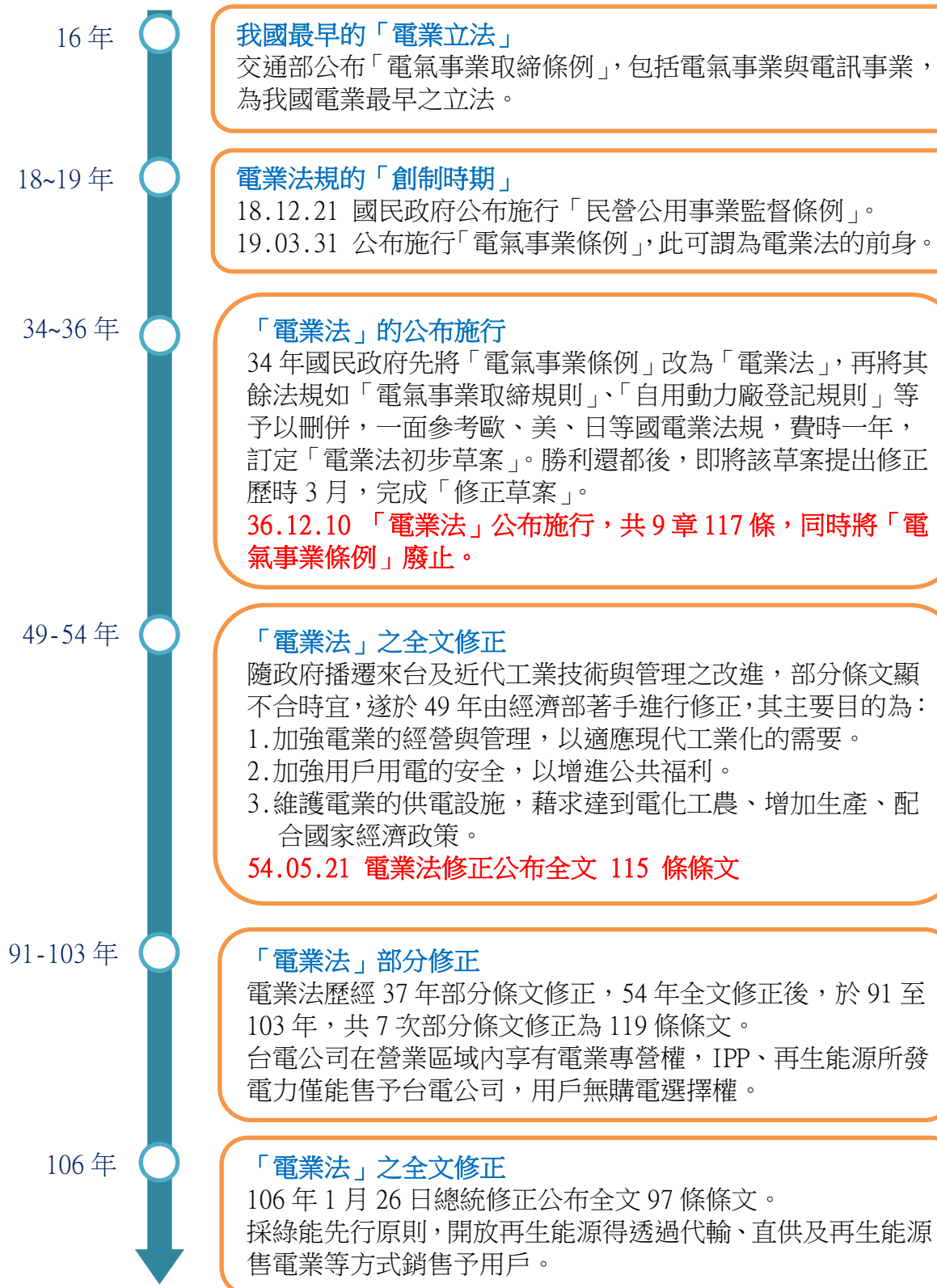
日期	地點	參訪單位	主 題
12/26	往程	—	—
12/27	東京	東京電力公司	1. 蒐集及瞭解電業在自由化下跨界結盟之策略及方向 2. 探討電業在自由化下之因應對策及大用戶服務措施
12/28	返程	—	—



## 參、工作內容

### 一、我國電力市場自由化發展

我國電業法立法歷程：



## 二、日本電力市場自由化發展

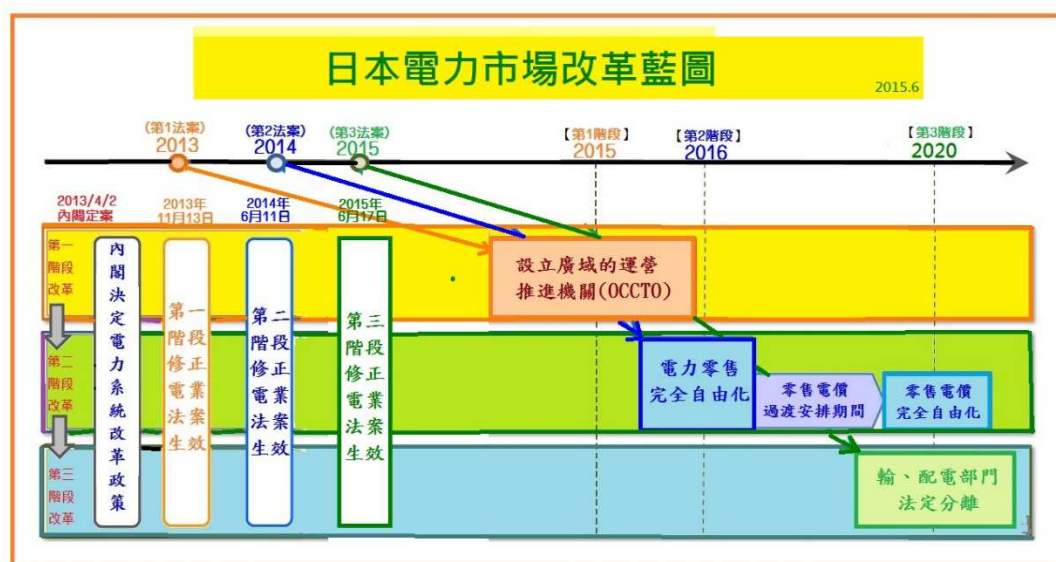
1995 年以前的日本電力市場係由 10 家綜合電業把持控制，並無自由競爭市場。1995 年之後，日本電業除受到 1990 年英國電業自由化帶領之風潮影響，另受到日圓快速增值、產業空洞化、電價過高等因素影響，因此進行電力市場改革，著重於參考國際電力市場自由化與民營化之趨勢，開始於電力產業中引進競爭，開放 IPP 業者進入市場，但其發電只能躉售給這 10 家綜合電業。2000 年 3 月開放成立 PPS(特定規模電氣事業者)，可透過這 10 家綜合電業的輸配電設備代輸，並開放契約容量大於 2,000kW 以上特高壓用戶購電選擇權；2004 年開放 500kW 以上高壓用戶購電選擇權；2005 年 4 月開放 50kW 以上高壓用戶購電選擇權，至此已開放全國售電量約 62%。

1995～2005 年電力市場改革內容彙總如下：

施行時間	改革內容
1995 年	開放獨立發電業(IPP:Independent Power Producer)市場。
2000 年	1. 開放契約容量 2000kW 以上用戶(約佔總用電量的 26%)購電選擇權。 2. 創設特定規模電氣事業者(PPS:Power Producer and Supplier)。
2003 年	成立躉售電力的日本電力交易所(JEPX:Japan Electric Power eXchange；日本卸電力取引所)。
2004 年	1. 開放契約容量 500kW 以上用戶(約佔總用電量的 40%)購電選擇權。 2. 設置中立機關「電力系統利用協議会」(ESCJ:Electric Power System Council of Japan)，策定電力系統運用規則、處理紛爭等。
2005 年	開放契約容量 50kW 以上用戶(約佔總用電量的 62%)購電選擇權。

2011年311東日本大地震海嘯造成東京電力公司福島核電廠事故，導致東京、東北電力公司輪流大停電，同時揭露了許多既有電力系統的限制，以及面臨的能源困境。因此，為供應價廉又安定之電力與提升經濟，日本政府進行電力系統改革，修訂原先約定垂直整合架構、區域獨佔、及採用完全成本分配方法的費率管制之既有系統。2013年4月2日日本安倍內閣，根據專家委員會報告，決定批准電力系統改革政策，並擬定三大階段進行電力系統改革，第1階段於2015年4月1日成立「電力廣域的運營推進機關(OCCTO)」，其主要工作為統整供需計畫、調整電力供需、承接新電源申請與公開電網系統資訊等；第2階段於2016年4月1日開放電力零售完全自由競爭，惟為保護消費者，既有零售電價管制將持續至2020年；第3階段預計於2020年4月實施將發電業、輸配電業及售電業法人分離，打造一個中立的配送平台，讓各家發電業公平競爭，並取消零售電價管制，實現零售電價完全由市場定價。

日本電力系統(市場)改革藍圖如下圖 2-1：



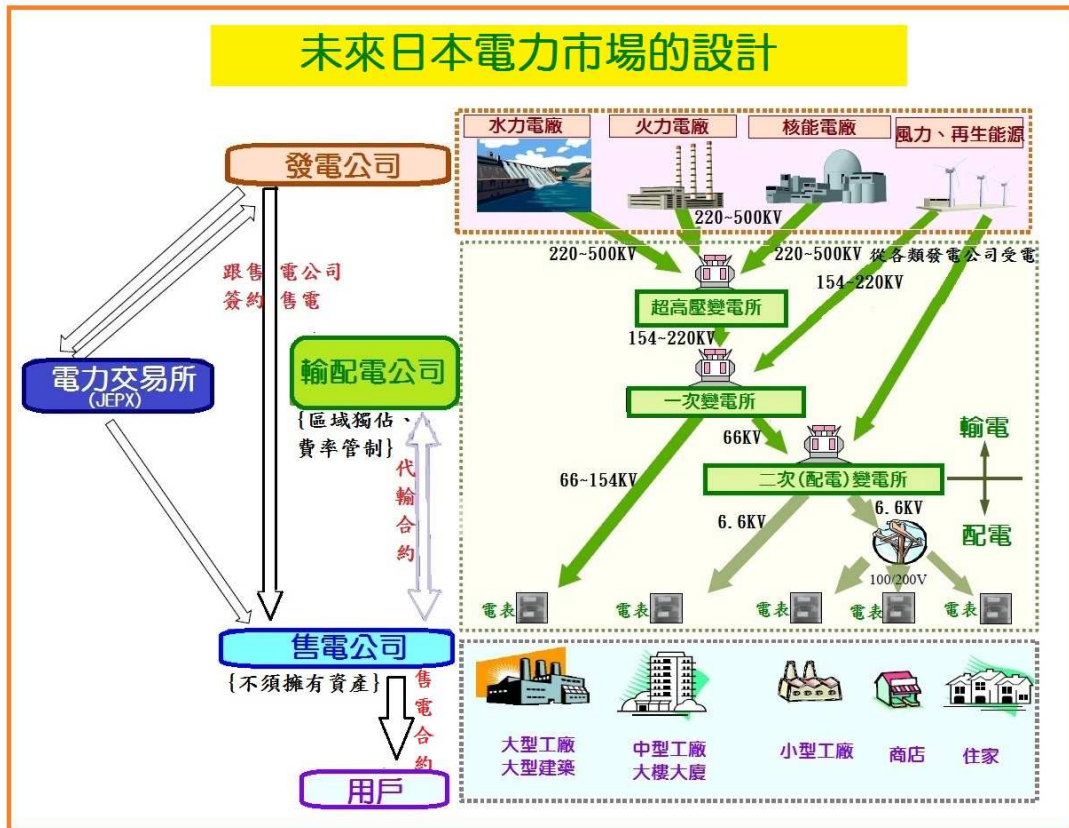
(圖 2-1 日本電力市場改革藍圖)

(資料來源：日本經濟產業省簡報-Japan's Electricity Market Deregulation)



2020 年日本電業完全自由化、輸配電業法定分離後，屆時日本電力市場運作將如下圖

2-2：



(圖 2-2 未來日本電力市場的設計)

(資料來源：日本經濟產業省簡報-Japan's Electricity Market Deregulation)

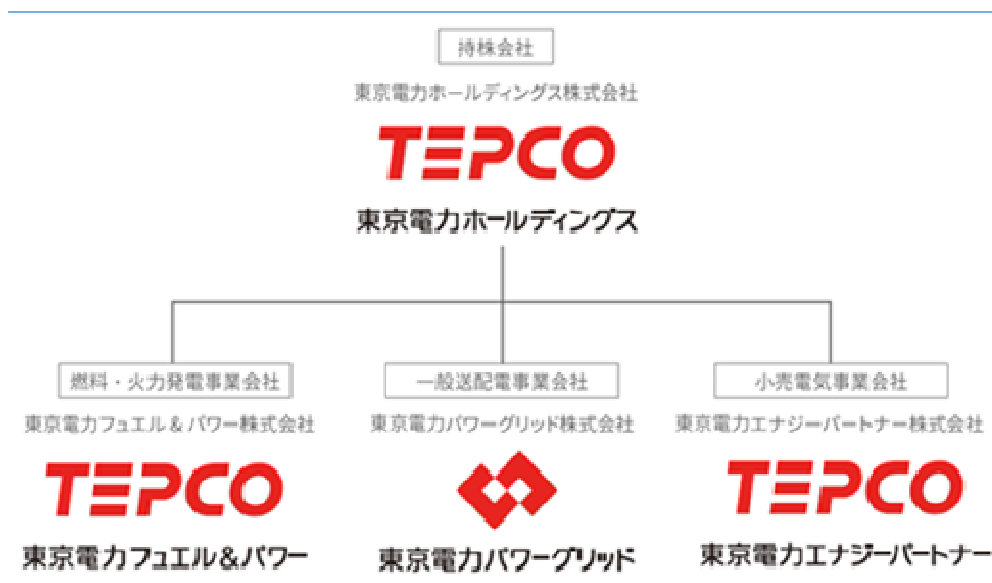
2016 年 4 月 1 日起，日本正式開放電力零售全面自由化，日本 10 家綜合電業分割成發電業、輸配電業、電力零售業等 3 部門。電力零售部門和新電力公司，必須申請登錄為「電力零售業者」(日文：登録小売電気事業者)，截至 2017 年 2 月 9 日止已註冊完畢共計 379 家公司，產業類別包括天然氣、石油等能源產業，鐵路、通訊、廣播等基礎設施產業，商社及再生能源相關公司，地區主導的當地電力公司等。

### 三、日本東京電力公司轉型過程

東京電力公司(Tokyo Electric Power Company Holdings, Incorporated)成立於 1951 年，前身為東京電燈公司，營業區包括東京都及八個縣，是日本用戶數最多的電力公司(至 2017 年 2 月止約 2,923 萬戶)。

在 2000 年之前，東京電力公司為全球售電量第 2 大的電力公司，2014 年已跌落至第 8 名。歐洲電業經由積極併購，已拉大與其他國家的差距，東京電力公司不能自外於此波組織重整的浪潮。

配合電力市場改革，東京電力公司 2013 年 4 月即開始實施社內分公司制度，主要朝向三個分公司以及一個母公司之控股公司型態進行推動，並自 2016 年 4 月起正式轉型為控股公司，分割為燃料及發電公司(Fuel&Power)、電網公司(Power Grid)與售電公司(Energy Partner)，燃料及發電公司負責燃料及火力發電業務；電網公司負責輸配電業務；售電公司負責電力零售業務。組織圖如下圖 3。



(圖 3 東京電力公司組織架構)

在組織轉型之外，東京電力公司並從留住既有用戶及吸引新用戶方面雙管齊下維持版圖，包括進入中部電力公司、關西電力公司的服務區域，跨區銷售電力，擴大營業區域；因應日本於 2017 年 4 月開放瓦斯自由化，規劃於 2017 年 7 月進入家用瓦斯市場，以取得更有利的競爭地位；另與中部電力公司合資成立 JERA(天然氣進口公司)，以提高議價能力，從源頭端降低成本。

#### 四、日本東京電力公司跨界結盟之作法

日本自 2016 年 4 月起全面開放用戶購電選擇權，目前全國已成立 3 百多家電力零售商。東京電力公司並在其網站上揭露電力自由化相關資訊(如圖 4-1)，用戶可自由選擇電力公司。



はじまる！電力自由化 電力自由化とは 料金プラン 電気工事店さま よくあるご質問

TEPCO  
東京電力エナジーパートナー

なるほど！電力自由化

2016年4月から一般のご家庭も「電力自由化」がはじまりました。  
それによってわたしたちの暮らしはどう変わるのでしょうか？

わたしたちの生活にどう関係するの？

これまで、一般家庭など低圧で電気の供給を受ける場合、契約できる電力会社は地域ごとに決められていました。  
しかし、2016年4からはじまった電力自由化によって、  
一般家庭でも、複数の電力会社から選べるようになります。

(圖 4-1 東京電力公司網站電力自由化資訊)

至 2016 年 10 月止，東京電力公司流失用戶數約 132 萬戶(其中 13 萬戶轉換至日本規模最大之瓦斯供應商東京瓦斯公司，該公司與東京都會區之 42 家瓦斯業者結盟，積極爭取原先東京電力公司之用戶)，第二名為關西電力公司流失用戶數 48 萬戶。面臨電業自由化的競爭，東京電力公司提出了三個改變及三個新價值：

##### (一)三個改變

###### 1. 從「銷售能源」轉變為「提升能源效用」：

著眼於擴大市場，節能減碳，改變用戶使用電力習慣。

###### 2. 從「全球化觀點」轉變為「顧客價值觀點」：

因應少子高齡化社會，滿足用戶多樣化的需求。

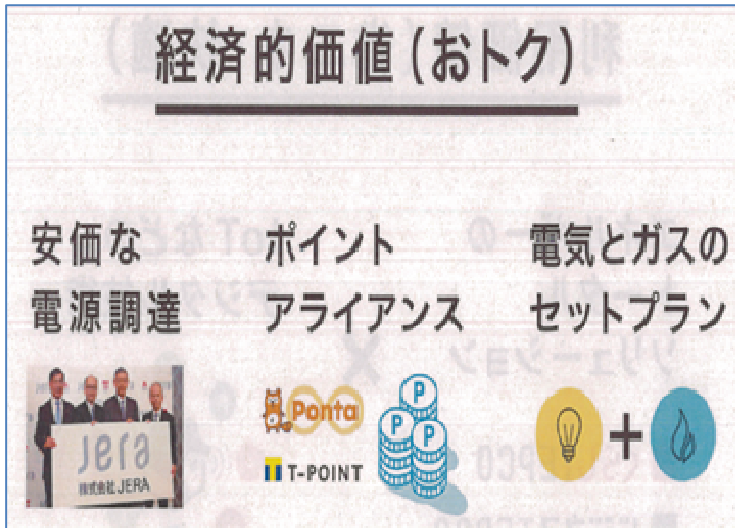
###### 3. 從「區域性服務」轉變為「全國性服務」：

跨區銷售電力，擴展服務區域。

(二)三個新價值：

1.經濟價值(如圖 4-2)：划算

- (1)強化電費競爭力，提出各種折扣服務。
- (2)降低發電成本，透過 JERA 調度便宜的能源。
- (3)透過異業合作，推出套餐和集點服務。



(圖 4-2 經濟價值)

2.附加價值(如圖 4-3)：安心、方便

- (1)在東京電力公司超過 2,000 萬的用戶資料基礎上，與合作廠商開發新的服務，提升附加價值。
- (2)擴大銷售網，透過蒐集顧客需求及生活模式的大數據分析，實現更高的附加價值。



(圖 4-3 附加價值)

3.利用價值(如圖 4-4)：節能、舒適

- (1)運用推廣節能的各種經驗，對顧客進行更有利的提案。
- (2)利用 IoT 物聯網技術，開發更有魅力的服務，對社會運用能源的方式發生改變。



(圖 4-4 利用價值)

從上述三個改變和三個新價值出發，東京電力公司積極在不同領域通路尋求合作對象，包括：天然氣和能源、有線電視、電信、網路、有線音樂經銷商、消費電子零售商、不動產等，主要是透過套裝方案提供電費或商品優惠，以吸引用戶，並和日本兩大點數公司(T-point、Panta)合作，推出繳電費可集點數的方案(如圖 4-5)。以與東京電力公司及日本天然氣公司同時簽約之用戶為例，每年約可省下 6,000 元日幣之費用支出。



(圖 4-5 東京電力公司異業結盟之合作企業)

另外，東京電力公司目前正在免費試辦「救援服務」措施，內容包括漏水修理、房屋改建等，將觸角伸出電力服務之範疇，並將視試辦結果檢討服務範圍及是否收費；並研擬與點數公司合作，推出以點數折抵電費的方案，及參考美國電力公司作法，對有電動車的用戶提供在家充電可享較便宜電費的方案等。

此外，東京電力公司也與經銷代理商合作擴大銷售通路，讓用戶可更便利取得電力服務(如圖 4-6)。

2016 年 7 月 1 日現在  
東京電力エナジーパートナー株式会社

### 当社が契約している販売代理店一覧

更新情報は、当社 Web サイトにてお知らせしてまいります。

(50 音順)

- 有限会社アメミヤ住宅設備サービス
- 伊丹産業株式会社
- エネチェンジ株式会社
- 株式会社カナジユウ・コーポレーション
- 株式会社川島プロパン
- 河原実業株式会社
- 関東エア・ウォーター株式会社
- 北日本ガス株式会社
- 株式会社コガ住宅機器産業
- 株式会社サンワ
- 新日本瓦斯株式会社
- ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
- ソフトバンク株式会社
- TOKAI グループ
  - 株式会社 TOKAI
  - 株式会社 TOKAI コミュニケーションズ
  - 株式会社 TOKAI ケーブルネットワーク
- 東海ガス株式会社
- 東彩ガス株式会社
- 株式会社中島電気工業
- 中村管材株式会社
- 日東エネルギー株式会社
- 日本瓦斯株式会社
- 株式会社野村システムサービス
- パナソニック コンシューマーマーケティング株式会社
- 東日本ガス株式会社
- 株式会社ビックカメラ
- 株式会社丸山工務店
- 三菱電機住環境システムズ株式会社
- ムサシノ電機株式会社
- 株式会社 U S E N
- レモンガス株式会社

(圖 4-6 東京電力公司代理經銷商)

## 五、日本東京電力公司用戶服務策略

東京電力公司將用戶區分為法人用戶(即公司行號)及家庭用戶，並分別設立獨立單位營運(如圖 5-1)，以達專職專責服務之成效。該公司網站亦明確使用該二項分類，俾用戶依所屬分類於網站上選擇所需服務(如圖 5-2)。



圖 5-1 東京電力公司組織圖(售電子公司)



圖 5-2 東京電力公司網站

以下將分別介紹法人用戶及家庭用戶之用戶服務策略：

(一)法人用戶服務策略

法人用戶依電壓等級分為特高壓、高壓 500kW 以上、高壓未滿 500kW、低壓等 4 類。對於特高壓與高壓用戶以是否具生產性質之特性提供大樓、商店、百貨公司、超市，以及工廠等 2 項電價費率方案(如圖 5-3)；對於低壓用戶則提供電力自由化前原電價費率方案及電力自由化後新電價費率方案(如圖 5-4、5-5)，由於日本自 2000 年起即陸續開放特高壓及高壓用戶購電選擇權，因此，未針對 2016 年 4 月全面開放售電市場而發展特高壓及高壓用戶新電價費率方案。

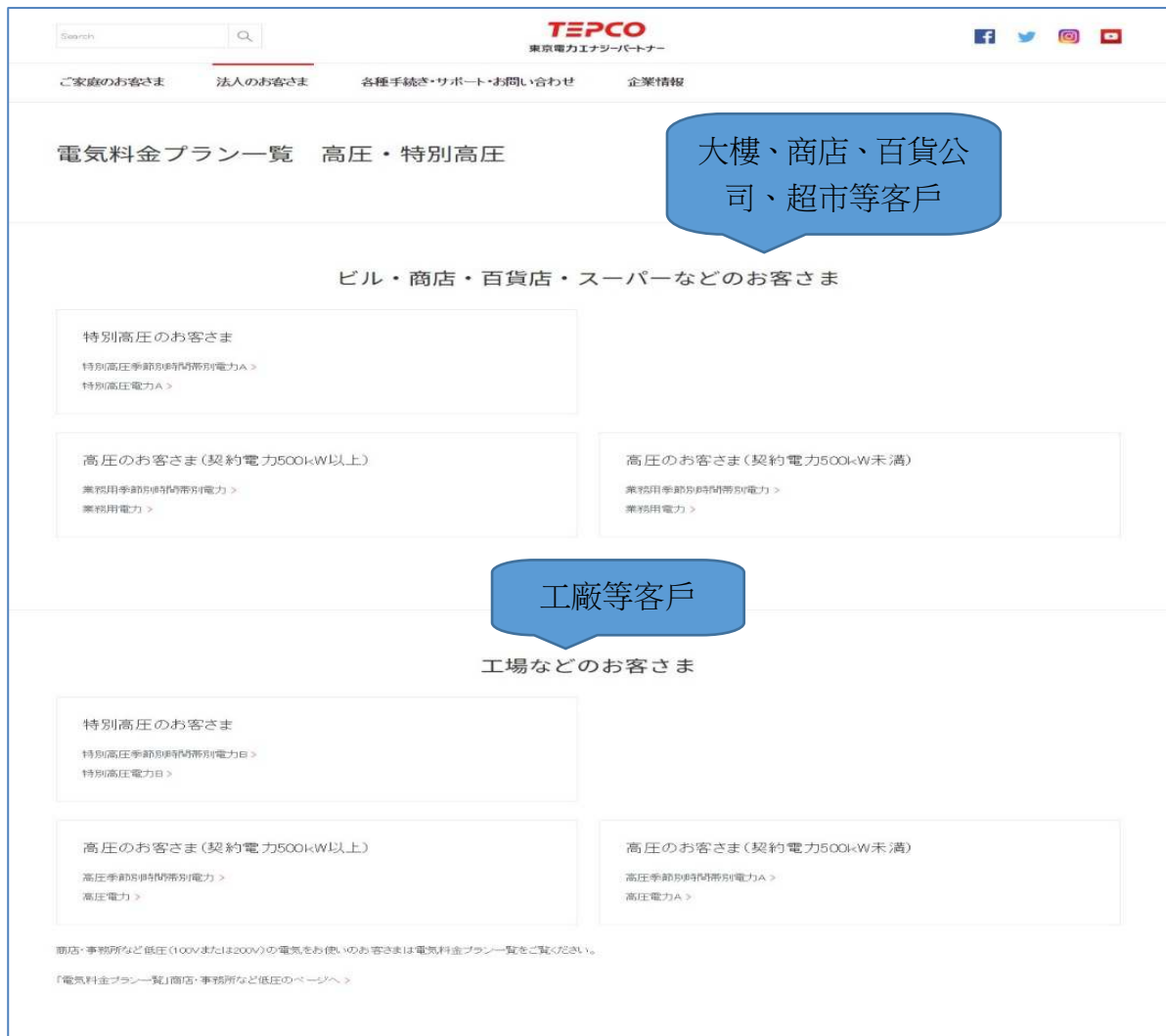


圖 5-3 特高壓及高壓用戶電價費率方案





圖 5-4 低壓用戶電力自由化前電價費率方案



圖 5-5 低壓用戶電力自由化後新電價費率方案

對於法人用戶提供之服務分述如下：

### 1. 網站提供完整服務資訊

於公司網站提供各項服務完整資訊、如電價費率、最適費率、申請手續、節電資訊、整體最佳能源方案、再生能源購電、電源組成等(如圖 5-6)，俾用戶方便且快速取得所需資訊，以提升用戶對公司好感度。



圖 5-6 東京電力公司網站法人用戶服務資訊

## 2. 提供法人用戶專屬會員網站

分別建置法人用戶與家庭用戶之會員網站，提供區別化服務。法人用戶於網站登錄成為會員後，該會員網站提供查詢過去2年用電紀錄、將合約集中管理、用電紀錄視覺化圖表呈現、專人提供情報等服務(如圖 5-7)，藉由提供用戶用電管理服務，創造電力產品以外之附加價值。

The screenshot displays the Business TEPCO website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Confirm Charges and Usage, Member Registration Flow, Business TEPCO (About), and Other Information. The main content area is titled "Business TEPCO Introduction ~4 things you'll love~" and lists four key features:

- 1. Check your usage records (invoices) anytime.** Accompanied by an image of hands holding a document and a calculator.
- 2. Manage your savings plan contracts all in one place.** Accompanied by an image of a laptop displaying a website interface.
- 3. View and download your usage records as graphs.** Accompanied by a bar chart titled "Monthly electricity usage" showing data for various months.
- 4. Provide information tailored to your role.** Accompanied by an image of hands holding a tablet displaying a graph.

Below these features is a "Business TEPCO Login" section with two options: "Already have an ID" (with fields for ID and Password, and a Login button) and "Don't have an ID" (with buttons for "New Member Registration" and "New Member Registration (Old Member)").

圖 5-7 東京電力公司法人用戶專屬會員網站

### 3. 專人專職服務大用戶

除設置獨立單位專職服務法人用戶外，另針對高壓契約容量 500kW 以上之用戶分派服務專員。服務專員為法人事業本部專職員工，必須密切與用戶保持聯繫，定期洽訪用戶瞭解其需求，並協助用戶管理其生產設備，以培養用戶忠誠度。由於將電力公司定位為不僅是提供電力服務，更是用戶的能源服務提供者，故針對用戶生產特性定期進行最佳能源解決方案提案，另外還須向用戶推銷公司出產之商品(如鈉硫電池等)。

## (二)家庭用戶服務策略

日本於 2016 年 4 月 1 日正式開放電力零售市場全面自由化，為使用戶清楚瞭解電業自由化相關資訊，東京電力公司提供電業自由化專屬網頁(如圖 5-8)及提供電業自由化諮詢專線(如圖 5-9)供用戶瀏覽與撥打，以充分公開資訊方式，創造用戶安心感，繼而留住(爭取)用戶。



圖 5-8 東京電力公司法人自由化資訊專屬網站

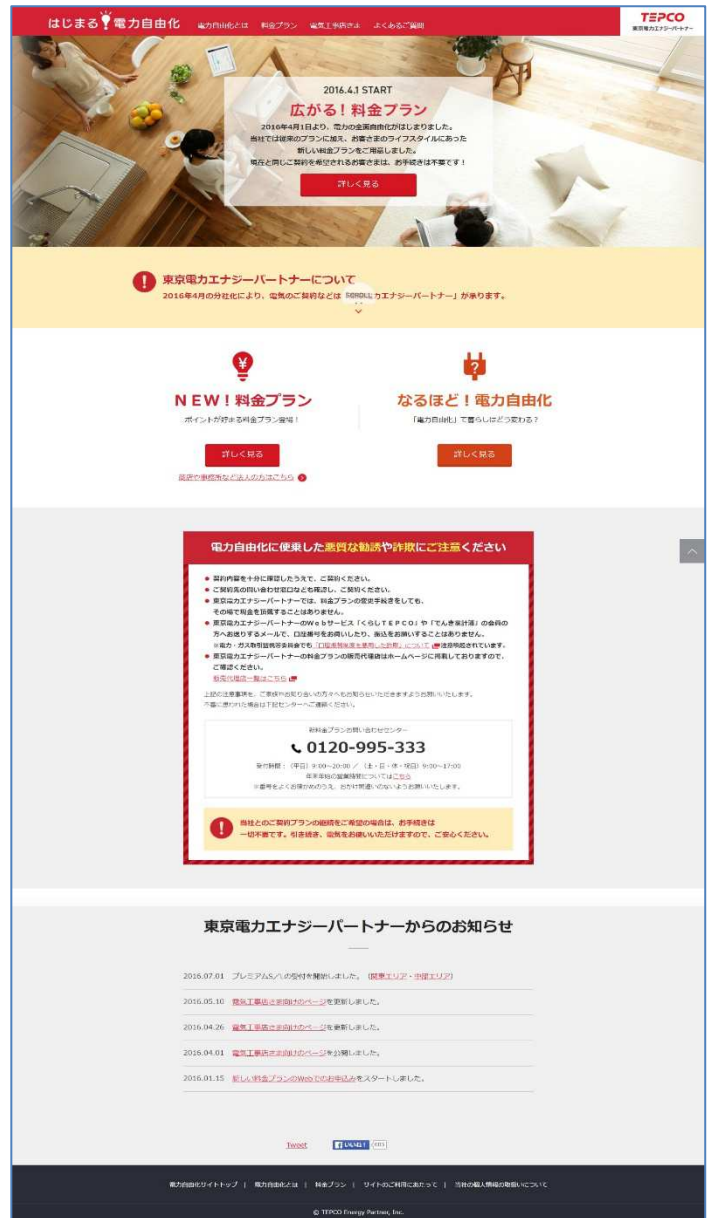


圖 5-9 東京電力公司自由化資訊諮詢專線

對於家庭用戶提供之服務分述如下：

### 1. 網站提供完整服務資訊

於公司網站提供各項服務完整資訊、如電價費率方案、電力使用指南、各項申請手續、節電資訊、智能節能資訊、常問問題等(如圖 5-10)，以充分揭露資訊方式，協助用戶瞭解各項服務資訊，創造用戶安心感。



圖 5-10 東京電力公司網站家庭用戶服務資訊

## 2. 提供家庭用戶專屬會員網站

設置家庭用戶專屬會員網站「電力家計簿(でんき家計簿)」，提供網路抄表、用電量及費率圖表化、用電變更申請(如過戶、通訊地址變更、轉帳申請、轉帳日變更)、費率試算、用電量及電費通知等功能(如圖 5-11)。另外對於選用 2016 年 4 月後推出新費率方案用戶，提供「TEPCO 生活(くらし TEPCO)」會員專屬網站，提供家電管理、網路抄表、用電量及費率圖表化、每月累積積點、使用量比較、費率試算、用電量及電費通知等功能(如圖 5-12)，並詳列該二網站功能差異(如圖 5-13)，俾協助用戶選用電價費率方案之參考。



圖 5-11 電力家計簿(でんき家計簿)

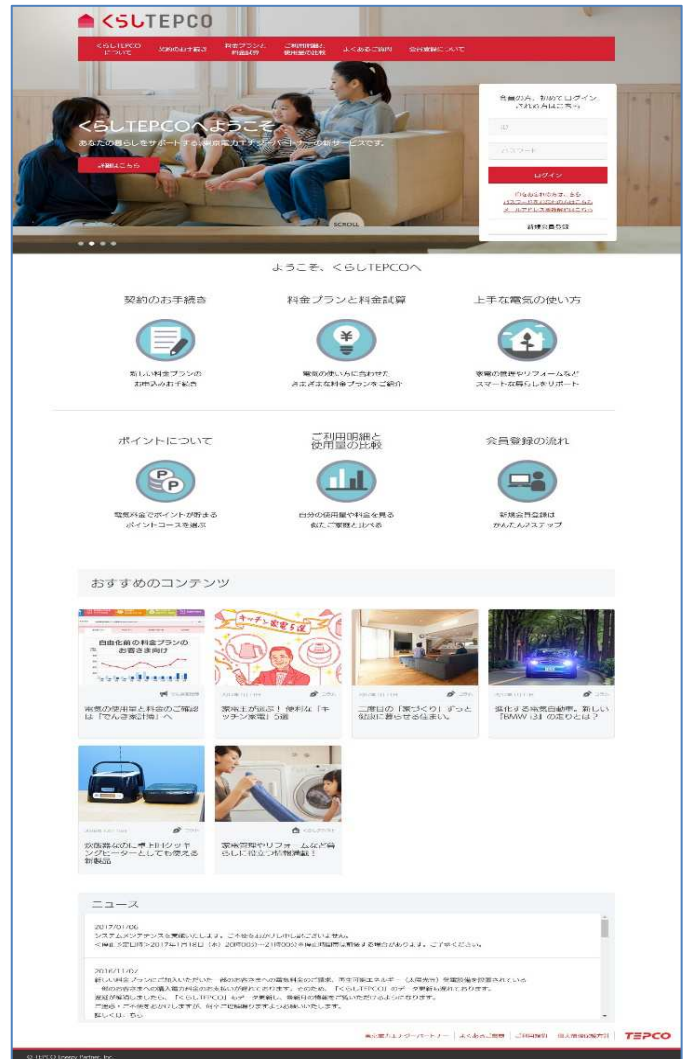


圖 5-12 TEPCO 生活(くらし TEPCO)

料金プランごとのご利用可能サービス

ご契約の料金プランによってご利用いただけるWebサービスが異なります。  
以下の一覧表にておさまがご利用いただけるサービスをご確認ください

新しい料金プラン	自由化前の料金プラン
プレミアムS・L、プレミアムプラン スマートライフプラン 夜トク8・12 スタンダードS・L・X 動カプラン	従量電灯A・B・C 公衆街路灯B 低圧電力 おトクなナイト8・10 電化上手 ピークシフトプラン 朝得プラン 夜得プラン 半日お得プラン 土日お得プラン おまめプラン (低圧高負荷契約) 深夜電力A・B 土日お得プラン おまめプラン (低圧高負荷契約) 深夜電力A・B 第2深夜電力
▼ ご利用可能なサービスを見る	▼ ご利用可能なサービスを見る

新しい料金プラン		
サービス内容	でんき家計簿	くらしTEPCO
家電アシスト※1	-	○
Web検針票	-	○
使用量と料金をグラフで見る	-	○
毎月貯まるポイント※2	-	○
契約情報追加	-	-
各種お手続き※3 ・電気のお引越し ・ご契約名義の変更 ・ご契約メニュー変更 ・ご契約アンペア変更 ・お届先住所の変更 ・検針票お届け先の変更 ・カード払いの申込み※4 ・口座振替の申込み ・口座振替日の変更	-	-
使用量をみんなと比べる	-	○
料金プラン試算	-	○
電気の使用量・金額確定お知らせメール	-	○
安心なリフォーム会社紹介サービス	-	○
エネルギー、家電、住まいに関するコラム	-	○

自由化前の料金プラン		
サービス内容	でんき家計簿	くらしTEPCO
家電アシスト※1	-	○
Web検針票	○	-
使用量と料金をグラフで見る	○	-
毎月貯まるポイント※2	-	-
契約情報追加	○	-
各種お手続き※3 ・電気のお引越し ・ご契約名義の変更 ・ご契約メニュー変更 ・ご契約アンペア変更 ・お届先住所の変更 ・検針票お届け先の変更 ・カード払いの申込み※4 ・口座振替の申込み ・口座振替日の変更	○	-
使用量をみんなと比べる	-	-
料金プラン試算	○	○
電気の使用量・金額確定お知らせメール	○	-
安心なリフォーム会社紹介サービス	-	○
エネルギー、家電、住まいに関するコラム	-	○

※1：「でんき家計簿」で家電アシストをご利用いただいていたおさまは、「くらしTEPCO」で引き続きご利用いただけます。  
 (「でんき家計簿」にご登録のID・パスワードで「くらしTEPCO」へログインいただけます。)  
 新たに家電アシストをご利用いただく場合は、「くらしTEPCO」への新規会員登録が必要となります。  
 ※2：電気料金のお支払いに応じて貯まるポイント(毎月貯まるポイント)は、当社が指定した料金プラン適用開始後の電気料金が対象となります。  
 ※3：新しい料金プランをご契約のおさまで、各種お手続きを希望される場合は、当社カスタマーセンターへご連絡ください。  
 ※4：新しい料金プランをご契約のおさまで、カード払いの申込みをされる場合は、こちらからお手続きできます。

図 5-13 電力家計簿(でんき家計簿)與 TEPCO 生活(くらし TEPCO)機能對照



### 3. 用戶利用網路及電話辦理各項用電服務申請

- (1) 據東京電力公司告知，該公司為節省成本及配合現代社會生活模式，雖服務區域內仍設有各地支社(即台電公司區營業處)，但已無提供臨櫃服務，僅單純為辦公場所。對於用戶所需各項用電服務申請係透過網站、電話及郵寄提供服務。
- (2) 鑑於未提供臨櫃服務之限制，因此，該公司網站提供完整服務資訊，以及會員專屬網站提供用電申請服務，另外提供常見問題彙整及檢索功能(如圖 5-14)，藉由提供充分透明資訊供用戶查閱及便捷申請手續，提高用戶利用網路自助使用率，有效降低人力成本。
- (3) 東京電力公司之客服中心係分服務區域設立(如圖 5-15)，客服專線電話又分用電申請、用電諮詢、停電通報與供電設備諮詢、免付費電話無法使用時之需付費電話，以及傳真號碼，而各服務區域分別提供不同客服專線電話號碼(如圖 5-16)。其中用電申請及用電諮詢客服專線係委外營運，至具急迫性之停電通報與供電設備諮詢客服專線則由公司自有員工接聽。

よくあるご質問(個人のお客さま)

法人のお客さまはこちら

Q&Aを探す

キーワードまたは文章で検索できます(200文字以内)

よく使われている検索ワード

支払い | 検針票 | 料金 | 契約 | くらしTEPCO | ポイント | アンペア | スマートメーター | 電気料金計算 | クレジットカード

よく見られているご質問

- Q IDとパスワードが読まれましたが、新しいIDとパスワードでくらしTEPCOに...
- Q 初めてログインしてメールアドレスを変更したら、「メールアドレスが重複してい...
- Q 自由化前のプラン・新料金プランとはなんですか？
- Q 使用開始は何日前まで連絡すればいい？
- Q 引越し等に伴う電気の使用停止の連絡は何日前までにすればよいですか？

個人向け

- 電気のご契約について  
(自由化前のプラン・新規契約について | 自由化前のプラン契約中の方) 契約・住所等の変更について | (新料金プラン・新規契約について | (新料金プラン契約中の方) 契約・住所等の変更について | 解約について | 解約請求について
- 電気料金について  
電力自由化について | (自由化前のプラン契約中の方) 支払い方法変更について | (新料金プラン契約中の方) 支払い方法変更について | 電気料金の仕組みについて | 燃料費調整額について | 各種税・賦課金などについて | 新しい料金プランについて | 請求書確認について
- くらしTEPCO (会員サイト) について  
IDとパスワードについて | 会員登録について | 電気のご使用量・料金のデータ表示について | 料金メニュー比較シミュレーション | サービス・コンテンツについて | 利用規約等、その他
- ポイントについて  
使い方について | 電気料金の支払いに応じて貯まるポイントについて | ポイントサービス概要について | 貯め方について | 確認方法について
- 電気の上手な使い方  
電気の上手な使い方について | 電気自動車について | 節電について
- その他  
電気工事のお申込みについて | ガス自由化

※上記以外の東京電力に関するご質問・お問い合わせについてはこちら

よくあるご質問でも解決しない場合は、以下よりお問い合わせください。



Webサイトからのお問い合わせ  
お問い合わせフォームはこちら



電話でのお問い合わせ  
お問い合わせ先はこちら

図 5-14 常見問題彙整及検索機能

## カスタマーセンター

電気のご契約や電気料金、電柱・電線など当社設備、停電などに関するお問い合わせは、カスタマーセンターでお受けしています。

お客さまが電気をお使いの都県をお選びいただけますと、カスタマーセンターの電話番号を検索できます。

※番号をよくお確かめのうえ、おかけ間違いのないようお願いいたします。



図 5-15 客服中心分布服務區域圖

**サービス区域（東京第一）：江東区、墨田区、江戸川区、葛飾区、台東区、荒川区、足立区、渋谷区、世田谷区、品川区、目黒区、大田区、港区（台場）**

受付時間 月曜日～土曜日（休祝日を除く）9時～17時

※平成26年10月1日以降、日曜日および休祝日の前日17時から翌営業日の9時まではFAXが不通となりますので、あらかじめご了承ください。  
※なお、年末年始（平成26年12月28日から平成27年1月3日まで）につきましては、FAXが不通となりますので、あらかじめご了承ください。

電気料金、お引越し、ご契約内容の変更	0120-995-001 ただいまお電話が大変込みがかりになっておりま す。 インターネットからの手続きがおすすめです。
その他の電気に関するご用件	0120-995-002
停電・電柱・電線など設備に関するお問い合わせ	0120-995-007 停電情報（Webページ） スマートフォンプリム） かんき予報）
0120番号をご利用になれない場合	03-6374-8936（有料）
FAXによるお申し込み	0120-995-012 FAX用の申込用紙はこちら）

※FAXのお申し込みに関するお問い合わせについては、上記サービス区域のガスターミナルセンターへお問い合わせください。  
※番号によるお電話のめやす、おかけ間違いのないようお断りいたします。  
※月曜日（または休日の前日）終日、および平日09時～10時はお電話が込みがかりになることがあります。  
※且つ重畳の不自由なお断りもご断念ください。  
※0120番号へは、国際電話など一部のお断り理由が利用できない場合があります。  
※ガスターミナルセンターにおかけください。自動音声案内サービスにて、ご利用ごとの番号をお選びいただくようご案内いたします。  
※お問い合わせの連絡は、お申し込み内容の正確な確認のためサービス向上のために録音させていただきます。全体的なお断りには断  
電や通話料をお断りしております。  
※断電のご用件については、国際電話などの不明な状態でお断りされた時に、ご断りからお断りさせていただきます。全体的なお断りには断  
電や通話料をお断りしております。  
※なお、ご断りからお断りした際に申し込みにあわせて、郵便番号を非通知に設定されているお客様は、電話番号の最初「1186」をダイヤ  
ルしていただく必要があります。お断りいたします。

**サービス区域（東京第二）：千代田区、中央区、新宿区、豊島区、文京区、板橋区、北区、練馬区、杉並区、中野区および島嶼地区、港区（台場を除く）**

受付時間 月曜日～土曜日（休祝日を除く）9時～17時

※平成26年10月1日以降、日曜日および休祝日の前日17時から翌営業日の9時まではFAXが不通となりますので、あらかじめご了承ください。  
※なお、年末年始（平成26年12月28日から平成27年1月3日まで）につきましては、FAXが不通となりますので、あらかじめご了承ください。

電気料金、お引越し、ご契約内容の変更	0120-995-005 ただいまお電話が大変込みがかりになっておりま す。 インターネットからの手続きがおすすめです。
その他の電気に関するご用件	0120-995-006
停電・電柱・電線など設備に関するお問い合わせ	0120-995-007 停電情報（Webページ） スマートフォンプリム） かんき予報）
0120番号をご利用になれない場合	03-6375-9786（有料）
FAXによるお申し込み	0120-995-034 FAX用の申込用紙はこちら）

※FAXのお申し込みに関するお問い合わせについては、上記サービス区域のガスターミナルセンターへお問い合わせください。  
※番号によるお電話のめやす、おかけ間違いのないようお断りいたします。  
※月曜日（または休日の前日）終日、および平日09時～10時はお電話が込みがかりになることがあります。  
※且つ重畳の不自由なお断りもご断念ください。  
※0120番号へは、国際電話など一部のお断り理由が利用できない場合があります。  
※ガスターミナルセンターにおかけください。自動音声案内サービスにて、ご利用ごとの番号をお選びいただくようご案内いたします。  
※お問い合わせの連絡は、お申し込み内容の正確な確認のためサービス向上のために録音させていただきます。全体的なお断りには断  
電や通話料をお断りしております。  
※断電のご用件については、国際電話などの不明な状態でお断りされた時に、ご断りからお断りさせていただきます。全体的なお断りには断  
電や通話料をお断りしております。  
※なお、ご断りからお断りした際に申し込みにあわせて、郵便番号を非通知に設定されているお客様は、電話番号の最初「1186」をダイヤ  
ルしていただく必要があります。お断りいたします。

**サービス区域（多摩）：東京都の23区以外および島嶼地区以外**

受付時間 月曜日～土曜日（休祝日を除く）9時～17時

※平成26年10月1日以降、日曜日および休祝日の前日17時から翌営業日の9時まではFAXが不通となりますので、あらかじめご了承ください。  
※なお、年末年始（平成26年12月28日から平成27年1月3日まで）につきましては、FAXが不通となりますので、あらかじめご了承ください。

電気料金、お引越し、ご契約内容の変更	0120-995-661 ただいまお電話が大変込みがかりになっておりま す。 インターネットからの手続きがおすすめです。
その他の電気に関するご用件	0120-995-662
停電・電柱・電線など設備に関するお問い合わせ	0120-995-007 停電情報（Webページ） スマートフォンプリム） かんき予報）
0120番号をご利用になれない場合	042-202-2546（有料）
FAXによるお申し込み	0120-995-699 FAX用の申込用紙はこちら）

※FAXのお申し込みに関するお問い合わせについては、上記サービス区域のガスターミナルセンターへお問い合わせください。  
※番号によるお電話のめやす、おかけ間違いのないようお断りいたします。  
※月曜日（または休日の前日）終日、および平日09時～10時はお電話が込みがかりになることがあります。  
※且つ重畳の不自由なお断りもご断念ください。  
※0120番号へは、国際電話など一部のお断り理由が利用できない場合があります。  
※ガスターミナルセンターにおかけください。自動音声案内サービスにて、ご利用ごとの番号をお選びいただくようご案内いたします。  
※お問い合わせの連絡は、お申し込み内容の正確な確認のためサービス向上のために録音させていただきます。全体的なお断りには断  
電や通話料をお断りしております。  
※断電のご用件については、国際電話などの不明な状態でお断りされた時に、ご断りからお断りさせていただきます。全体的なお断りには断  
電や通話料をお断りしております。  
※なお、ご断りからお断りした際に申し込みにあわせて、郵便番号を非通知に設定されているお客様は、電話番号の最初「1186」をダイヤ  
ルしていただく必要があります。お断りいたします。

図 5-16 東京都客服中心專線電話一覽圖

## 肆、心得與建議

東京電力公司用戶數是日本十大綜合電業之冠，但在面對日本電業自由化的挑戰，仍不敢掉以輕心，積極從各方面著手因應。觀察東京電力公司及其競爭對手，以套裝方案吸引用戶是普遍策略，惟東京電力公司尚未對其異業結盟方案進行效益分析統計，故無法得知是否有新用戶受其吸引轉換而來。經詢問東京電力公司，除非是跟市占率高的企業合作可能觸及反托拉斯法外，在異業結盟方面政府並無相關法令限制。惟台電公司在新版電業法下電價仍受管制，且國營事業的身分，在研擬異業結盟策略時仍須考量是否受政府採購法等法令之規範。

目前台電公司已和台灣自來水公司及台北自來水事業處合作「水電麻吉聯合服務」，惟僅限於雙方代收簡易案件之服務，未來或可參考東京電力公司作法，跳脫與事業單位合作之框架，與不同領域、通路之產業，在彼此受惠的基礎上思考合作之可行性。並持續瞭解收集國外自由化電業資料，研擬在現行電業法架構下適合台電公司之作法，並預為因應未來開放電業自由化之相關作為。

此次訪問行程目的之一，係瞭解東京電力公司面臨售電市場開放之用戶服務因應策略，惟基於企業機密及維護競爭優勢等理由，東京電力公司不願提供詳細資訊，即使旁敲側擊地詢問，也不願提供說明，此為該次訪問過程面臨之最大困難處。經彙整訪問內容發現，由於日本自 2000 年起即逐步開放特高壓及高壓用戶購電選擇權，因此東京電力公司早已明確地將用戶區分為法人用戶及家庭用戶，除依此提供差異化服務外，組織亦依該分類劃分專職服務法人用戶及家庭用戶。

台電公司目前專人服務用戶措施之服務專員係由各區營業處同仁兼任，各服務專員因專職之業務繁忙，無法精進服務，且因屬配售電系統業務，對特高壓用戶之用電技術服務更是力有未逮。綜觀各行業，對於 VIP 客戶必發展其專屬服務，以留住(爭取)這些對於公司營收貢獻度大之大用戶。未來國內售電市場全面開放自由競爭時，建議參照東京電力公司，進行組織調整，由涵蓋不同系統與專業領域之人才組成專職團隊服務大用戶，除提供全面性用電服務，更展現對大用戶之重視，以留住、爭取或開發大用戶。

東京電力公司客服中心雖提供免付費電話服務，但服務時間限於星期一至星期六 9 時至 17 時，另瀏覽東京電力公司網站時，發現該公司於多處網頁重覆宣導客服中心很難進線，請用戶多加利用會員網站辦理用電申請或利用網路與 APP 查詢及通報停電事件。東京電力公司積極引導用戶朝向利用網路取得資訊與服務，藉由提供服務方式的改變，使用戶漸漸習慣自助式服務，讓公司得以企業成本最低的服務方式提供服務。由此可見，面臨售電市場的開放競爭，售電業之成本控制議題除如何獲得便宜電源外，在維持一定服務水準下如何降低相關成本，亦是一大課題。據東京電力公司人員告知，對於因應全面開放購電選擇權之服務措施實施期間尚短(自 2016 年 4 月迄今)，績效尚無法評量，無法提供相關資料予台電公司參考。

國際四大會計師事務所之一的普華永道(PricewaterhouseCoopers；簡稱：PwC)日本分公司，於 2016 年 2 月發表了「電力零售市場消費者意識調查」，報告指出在影響消費者選擇電力公司的因素中，除了「電費高低」以外，其他包括「方案簡單易懂」、「支援或售後服務好」、「方案多元」、「申辦手續簡便」、「離營業窗口近」也都是重要的影響因子。

電業法修法第 2 階段將全面開放售電業自由競爭，可預期同業競爭者將以削價競爭方式來爭取客戶，但是削價競爭是一種讓商品快速貶值的集體自殺行為，無法長久，因此，增加產品以外的服務價值，自然就具有優勢。以前述影響消費者選擇電力公司的因素為例，其中「支援或售後服務好」一項，東京電力公司提供用戶之專屬會員網站，當登入該網站即可查詢用電資料及申請用電變更，反觀台電公司各項服務散布在官網中各處，如電子帳單服務系統、高壓用戶服務入口網站等，另外尚有網路櫃檯、停電通報、需量競價平台等，用戶需在官網中四處瀏覽找尋，無法以登入單一會員網站後即在該網站上完成所有所需服務，致降低用戶使用意願。有關成本控制與用戶服務水準之平衡，如何花費最低的成本服務最多用戶或提供最優質的服務，建議可持續觀察日本前 3 大電力公司之用戶數變化及服務策略，以從中篩選各家公司競爭優勢，並做為台電公司發展自由化因應策略參考。

## 伍、參考資料：

1. 日本經濟產業省網站 (<http://www.meti.go.jp/>)
2. 日本經濟產業省資源能源廳網站 (<http://www.enecho.meti.go.jp/>)
3. 日本東京電力公司網站 (<http://www.tepco.co.jp/>)
4. 簡介日本電業自由化之進展 (<https://gordoncheng.wordpress.com/>)
5. 能源知識庫 (<http://km.twenergy.org.tw/>)，日本電力 2015 零售自由化進度觀測，2016 年 9 月。
6. 左重慶，「日本電業自由化之發展趨勢、影響與啟示」，台電月刊 631、632 期。
7. 魏裕文、陳顥合，台電公司出國報告「考察日本電力制度改革規劃」，2015 年 3 月。
8. 財團法人中華經濟研究院，台電公司研究計畫「我國推動電業自由化之最適市場運作模式研究」，2015 年 5 月。
9. 台電公司訓練所「105 年電業自由化研討班」教材

陸、訪問照片

