

電気料金振込みデータ 伝送方式の改善

データ伝送を利用した即日通知方式
による入金確認の迅速化

Improved Transmission System of Electricity Bill Payment Data

Quick check of payment to bank account
within the day by means of data
transmission

1 データ伝送化の経緯

集金業務の機械化については、業務の効率化と厳正管理を目指してシステムの開発を進めてきたが、なかでも電気料金の収納業務については、お客さまニーズの高度化にともない対応如何によって苦情発生の原因となる恐れもあり、業務全般に亘って精度の向上を図ることはもとより情報の早期処理と提供体制を確立し、お客さまの要求に迅速・的確に対応できるようシステムの充実を図っている。

(1) 入金情報の早期処理検討

お客さまから当社への電気料金支払方法のうち、振込みによる方式の入金通知はほとんどの金融機関から郵便で受領する方式をとっているが、この方式では振込まれてから入金を確認するまでにかなりの時間を要している。

このため入金確認の遅れなどともなうトラブルの発生もあり、入金情報の受け入れ期間を可能な限り短縮するデータ授受の方法を検討することとした。

(2) 金融機関とのデータ伝送方式の開発

昭和61年3月から東海銀行との間で、電気料金振込みデータを銀行側 OCR 機の利用により、翌日通知していただく方式を導入した。

これにより、お客さまとの電気料金振込結果確認は、従来の郵便で受領していた場合4～5日程度かかっていたものが1日程度に短縮でき、お客さまとの入金トラブルの防止が図れた。

お客さまから電気料金が振込みされた場合の入金通知は、振込まれてから入金を確認するまでにかなりの時間を要している。改善策として、東海銀行と昭和61年からデータ伝送方式（翌日通知制）を実施している。今回は、北陸銀行との間で振込まれたデータを同行の端末機で入力し、その日のうちに電話回線により通知してもらう方式を導入し、入金確認の迅速化によるお客さまサービスの向上を図った。

Notice of electricity bill payment by the customer into our bank account took a long time from the payment to confirmation. Some improvements have been made by implementation of a data transmission line with Tokai Bank in 1986 which permitted notification on the next day. Introduced here is the on-the-day notification system implemented by Chubu Electric and Hokuriku Bank, where payment data are entered on terminals in the bank office and transmitted to us over the telephone line within the day. It provides quick confirmation of the payment resulting in improved customer service.

2 当社への即日通知制の導入

今回は、翌日通知制をさらに一歩進めお客さまが北陸銀行の窓口に取り込まれた電気料金の振込データを同行の端末機で入力し、電話回線によりその日のうちに当社へ通知していただく方式を導入した。

電力会社が金融機関からの振込データを振込み当日中に受領し確認する方式は、全国では初の試みである。

(1) 北陸銀行における振込データ収集

当日中に振込まれたデータ（遠隔地は翌日）は、名古屋地区のブロックセンターへ集められる。

(2) 伝送ファイルの作成

ブロックセンターでは集められたデータを即日、端末機（パソコン）で入力し伝送ファイルを作成する。

(3) 電話回線によるデータ送信

伝送ファイルは、入力当日の決められた時間に NTT の公衆通信回線を使用し

て、当社の伝送ファイルへ送信する。

(4) 入金情報のチェックおよび消し込み

当社は、北陸銀行から送られたデータの内容チェックを行い、振込み当日の夜間に入金消し込み処理を行う。

3 入力方式の改善と今後の拡大

即日通知制については、取扱日の当日に入力する必要があるため端末機からの入力方法ではデータ量が増加した場合、人工面、スピード面、正確面で問題がでてくることも予想されるため、バーコードによる入力方式も現在開発中である。

また、電気料金の振込み対象のお客さまは約40万口（うち伝送化率18%）、取扱金融機関は約450（伝送化は北陸・東海銀行の2行）あり、データ伝送方式について他の金融機関への拡大を順次進めていく予定である。

（営業部 事務運営課）

