

# 組織見直しに伴うお申し込み・お問い合わせ先の変更について

当社は、2020年4月における送配電部門の法的分離やエネルギー市場におけるさらなる成長に向けて、2018年4月1日付で組織の見直しを行います。それに伴い、一部事業所の電気のご契約などに関する業務を販売活動の地域拠点に集約いたします。

当社は、これまでと変わることなく、電力の安定供給確保の責任を果たしていくとともに、地域の持続的発展に尽くしてまいります。

## 主な組織見直しの内容

- ①送配電等業務を一元的に実施する「送配電カンパニー」を設置。「送配電カンパニー」の現業機関として「支店」「ネットワークセンター」などを全道各地に設置。
- ②販売活動の地域拠点としての「支社」、法人のお客さまへの電化提案等を行う「電化ソリューションセンター」等の専門組織を設置

### 【送配電カンパニーの現業機関】

- 現在の電力センター、支店・支社・営業所が担う業務のうち、販売業務と一部の間接業務を除く全ての業務を「送配電カンパニー」の現業機関に移行します。
- 停電時のお問い合わせや、電気供給工事に関するお申し込みにつきましては、これまでどおり全道各地に設置される「支店」「ネットワークセンター」で承ります。

### 【販売業務の集約化について】

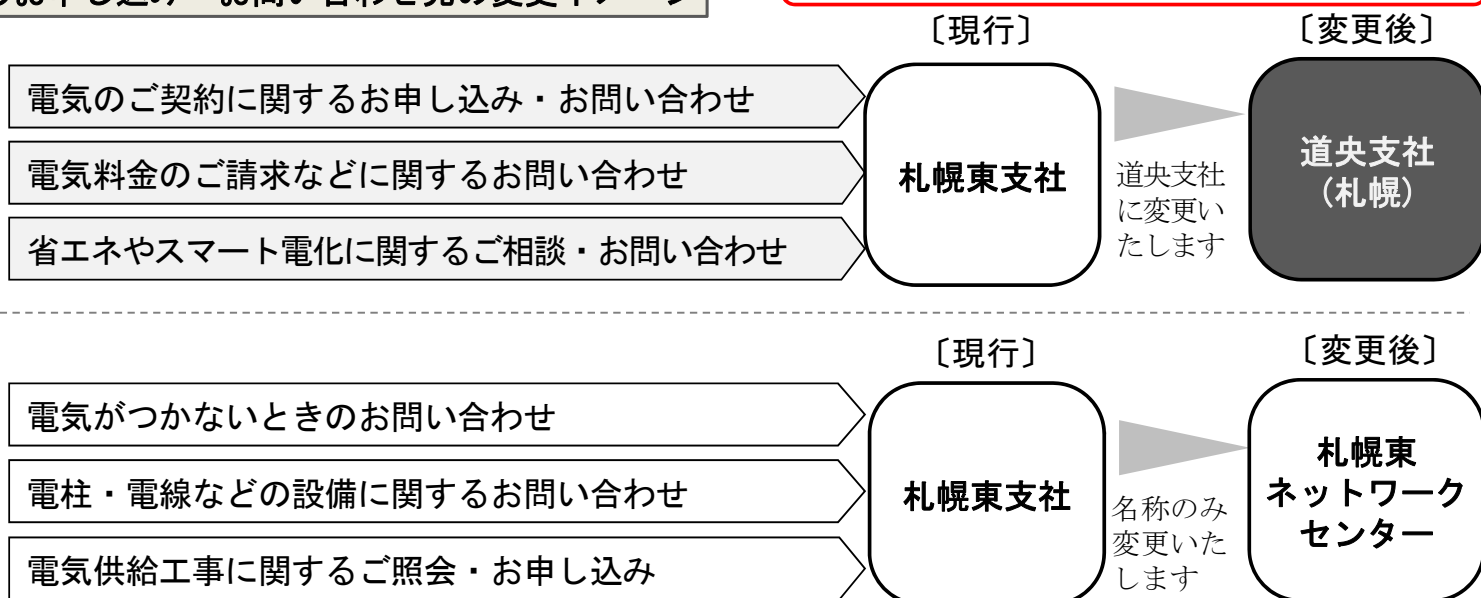
- 現行の岩見沢・小樽支店、札幌各支社・営業所が担う電気のご契約などに関する業務を、販売活動の地域拠点となる「支社」に集約いたします。

〔販売活動の地域拠点となる「支社」に集約化する業務の例〕

- お引越しや新しい電気料金プランへのご加入など、電気のご契約に関するお申し込み・お問い合わせ
- 電気料金のご請求やお支払い方法など、電気料金に関するお申し込み・お問い合わせ
- 省エネやスマート電化に関するご相談・お問い合わせ

### ○お申し込み・お問い合わせ先の変更イメージ

#### 札幌東支社管内のお客さまの例



### 【本お知らせに関するお問い合わせ先】

北海道電力株式会社札幌東支社お客さまセンター（お問い合わせ先：011-892-8111）

○「電気のご契約や電気料金の請求に関するお問い合わせ先」は、2018年4月2日から受付を開始させていただきます。

お客さまのお住まいの地域	お問い合わせ内容	お電話によるお問い合わせ先	
		事業所名	お問い合わせ先
全道のお客さま	お引越しやアンペア変更のお申込み	ほくでん 契約センター	0120-12-6565
	住宅の省エネ・電化機器に関するお問い合わせ	ほくでんリビング 相談センター	0120-155-680
札幌市中央区・北区・東区・白石区・豊平区の一部のお客さま	電気のご契約や電気料金の請求に関するお問い合わせ	道央支社(※)	0120-685-154
	停電時のお問い合わせ、電柱・電線などの設備に関するお問い合わせ	札幌支店	0120-060-327
札幌市北区・東区の一部、石狩市(浜益区雄冬を除く)、小樽市(銭函4丁目、5丁目)、当別町、新篠津村(新高倉、西高倉、拓新、武田、新樺)のお客さま	電気のご契約や電気料金の請求に関するお問い合わせ	道央支社(※)	0120-535-154
	停電時のお問い合わせ、電柱・電線などの設備に関するお問い合わせ	札幌北ネットワークセンター	0120-060-328
札幌市西区・手稲区の全域、中央区盤溪、小樽市(銭函3丁目の一部、小樽ドリームビーチ)のお客さま	電気のご契約や電気料金の請求に関するお問い合わせ	道央支社(※)	0120-545-154
	停電時のお問い合わせ、電柱・電線などの設備に関するお問い合わせ	札幌西ネットワークセンター	0120-060-329
札幌市厚別区・清田区の全域、豊平区・白石区の一部、江別市(豊幌を除く)、北広島市のお客さま	電気のご契約や電気料金の請求に関するお問い合わせ	道央支社(※)	0120-575-154
	停電時のお問い合わせ、電柱・電線などの設備に関するお問い合わせ	札幌東ネットワークセンター	0120-060-339
札幌市南区全域、中央区・豊平区の一部のお客さま	電気のご契約や電気料金の請求に関するお問い合わせ	道央支社(※)	0120-595-154
	停電時のお問い合わせ、電柱・電線などの設備に関するお問い合わせ	札幌南ネットワークセンター	0120-060-342
千歳市(泉郷、幌加、新川、東丘、協和、美笛を除く)、恵庭市のお客さま	電気のご契約や電気料金の請求に関するお問い合わせ	道央支社(※)	0120-575-154
	停電時のお問い合わせ、電柱・電線などの設備に関するお問い合わせ	千歳ネットワークセンター	0120-060-348

※道央支社につきましては、お問い合わせの迅速かつ円滑な対応を図るため、地域別にお問い合わせ先の電話番号を設定しています。

【各お問い合わせ先の受付時間】

- ①ほくでん契約センター(お引越しやアンペア変更のお申込み)
  - ◆月曜日～金曜日 9:00～17:00、土曜日 9:00～15:00 (休業日/日曜日・祝日・12月29日～1月3日)
- ②ほくでんリビング相談センター(住宅の省エネ・電化機器に関するお問い合わせ)
  - ◆月曜日～土曜日 9:00～17:00 (休業日/日曜日・祝日・12月29日～1月3日) 緊急のお問い合わせは、営業時間以外も承ります。
- ③各支社(電気のご契約や電気料金の請求に関するお問い合わせ)
  - ◆平日9:00～17:00
- ④各支店・ネットワークセンター(停電時のお問い合わせ、電柱・電線などの設備に関するお問い合わせ)
  - ◆24時間承ります。なお、営業時間(平日9:00～17:00)以外は、音声ガイダンスに従い操作してください。