

不動産管理会社の再点業務の見直しと 再点申込システムの実現

株式会社ナンワエナジー

■ 執筆者 Profile ■



2014年 株式会社ナンワエナジー入社
需給運用業務担当
2015年 顧客管理システム導入に携わる
2021年 現在 IT 戦略部及び
経営企画部事業戦略課所属
各種システムの検討などを担当

藤田 智美

■ 論文要旨 ■

2016年4月に電力小売が全面自由化し、一般家庭でも小売電気事業者を選べるようになったが、多くの方々が小売電気事業者の切替に興味がないという中で、いかに当社を選んでいただくかが課題であった。

「何かのついで」に「簡単」に当社を選んでいただくことが重要と考え、不動産管理会社と業務提携をし、引越し時の電力契約をターゲットに申込み獲得方法の検討を開始した。当初は申込書をお客様にご記入いただき、不動産管理会社が申込情報をシステム登録する方式だったが、この方法はお客様、不動産管理会社双方にとって「簡単」ではなかったため、両者の「簡単」を叶えるための申込みシステムを検討した。

お客様の「簡単」を実現するために、入力しやすい工夫を施した。

また、不動産管理会社の「簡単」を実現するために、お客様が入力した内容へのチェック項目を最低限に絞り込み、少ない時間で確実な申込みチェックができるように工夫した。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《 3》
1. 1 当社の概要	
1. 2 当社を取り巻く状況	
1. 3 電気の申込みについて	
1. 4 当社の需要家獲得戦略	
2. 再点申込受付業務の問題点	《 4》
2. 1 当社の業務変更以前の再点申込受付	
2. 2 再点申込受付の問題点	
3. 再点申込受付業務変革のための取り組み	《 7》
3. 1 再点申込受付業務フローの変更	
3. 2 問題点の解消を踏まえた再点申込システムの構築	
4. 再点申込システムの期待効果	《 10》
4. 1 作業時間の圧縮効果	
4. 2 申込件数の増加見込み	
5. 今後の課題	《 11》
5. 1 運用開始後の変更	
5. 2 他の不動産管理会社における課題	
6. おわりに	《 12》

■ 図表一覧 ■

図1 日本の電力供給の仕組み	《 3》
図2 業務変更以前の再点申込みフロー①	《 5》
図3 業務変更以前の再点申込みフロー②	《 5》
図4 業務変更後の再点申込みフロー①の修正	《 7》
図5 業務変更後の再点申込みフロー②の修正	《 8》
図6 住所から料金メニューが表示される画面のイメージ	《 9》
図7 ある物件における契約者の遷移イメージ	《 12》

表1

再点申込業務変更前後の作業時間	《 11》
-----------------------	-------

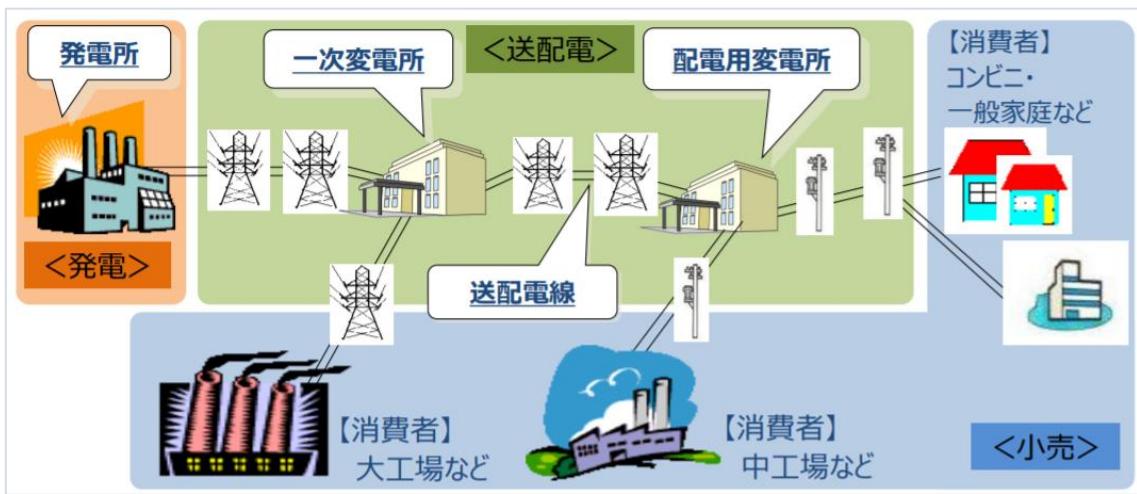
1. はじめに

1. 1 当社の概要

株式会社ナンワエナジー（以下、当社）は、一般家庭から工場や事業所等の法人まで様々な九州のお客様（以下、需要家）に電力供給をしている小売電気事業者である。小売自由化前に電力小売事業を独占していた東京電力や九州電力などの地域電力以外の小売電気事業者は新電力と呼ばれる。電力は図1に示すとおり、発電所から送電線を通り変電所で各需要家向けに変電され、配電線を通って需要家に供給される。電力供給システムは、発電部門（発電所）、発電所から需要家まで送電する送配電部門、需要家とのやり取りをする小売部門の3つの部門に分類され、当社はこの小売部門を担う小売電気事業者の1社である。

【図1】日本の電力供給の仕組み

2015年11月 経済産業省資源エネルギー庁『電力の小売全面自由化の概要』より抜粋



当社は2013年11月から電力小売事業を開始した。事業開始当初は高圧といわれる大規模～中規模の工場や事業所が営業対象であり、低圧といわれる一般家庭等は対象外だったが、2016年4月1日からの電力小売全面自由化によって、電気を利用する全ての需要家が営業対象となった。また、この電力小売全面自由化を機に新電力の数が増え、2015年4月時点では電力販売を行っている新電力は全国で80社程度だったのが、2021年9月25日現在、約800社が経済産業省への事業者登録を行っており、小売電気事業者の競争は激化している。

1. 2 当社を取り巻く状況

事業開始当初は電力小売自由化や新電力という言葉が一般的ではないという面では営業的に苦労もあったが、競合他社が少なかったこともあり、当社の売上は順調に伸びた。

その後、2016年4月1日からの電力小売全面自由化という大きな節目を迎え、一般家庭を中心とした低圧需要家をいかに獲得するかが課題となっていました。2016年4月1日の数ヵ月前からメディアでの電力小売全面自由化や新電力という言葉の露出が増えたため、当

社にも多くの反響をいただいた。また、競合他社は増えて続けていたものの、九州という土地において当社は先行者であったため、2016年1月から行った先行申込みにおいては、非常に多くのお申込みをいただいた。

しかし、反響が大きかったのは2016年夏頃までで、電力小売全面自由化のメディア露出がなくなると、自発的にお申込みをするお客様の数は大幅に落ち込んだ。

当社の需要家の増加状況については、電力小売全面自由化した2016年度の需要家の増加数を基準としたとき、2017年度の増加数は4割程度に留まった。電力小売事業は薄利多売であるため、需要家へ目を見張るような電気代の削減は提示できない。特に電気使用量の少ないご家庭の場合、年間1,000円程度しか削減されないケースもあり、様々なキャンペーンを展開もしたが、一般家庭の方々が積極的に申し込む状況はなくなっていた。

そこで当社は、2018年頃から低圧需要家獲得のための代理店活用を始めた。特に、一般家庭との繋がりが深い企業と業務提携を行い、小売電気事業者切り替えの営業をしていた。それにより、落ち込んでいた低圧需要家の申込数は徐々に回復し、2020年度には、代理店も増えたため、2016年度の需要家増加数の1.8倍の増加率となっていました。

このように、多くの一般家庭の方々が小売電気事業者の切り替えに興味を持っていただけないという状況において、代理店を活用した営業は成功しているが、代理店の抱える顧客にも限りがあるので、お客様との接点を持つための他の方法を検討しなければいけなくなった。

1. 3 電気の申込みについて

低圧需要家の電気申込み方式は大きく2つある。1つは「スイッチング」といわれる、既に電気を使っている需要場所において、契約している小売電気事業者を切り替えるものである。もう1つは「再点」といわれる、引越しなどに伴い、今まで電気を使っていなかった場所で電気を使い始めるために小売電気事業者と契約するものである。

当社の低圧需要家の大多数が「スイッチング」によって契約した需要家であり、当社が業務提携していた代理店にも「スイッチング」申込みを獲得してもらっていた。

1. 4 当社の需要家獲得戦略

当社は低圧需要家の獲得拡大を目指しているため、代理店を使った「スイッチング」申込み以外の需要家獲得方法の検討が必要だった。一般家庭のお客様が小売電気事業者を積極的に切り替えていただけないことは明確であったため、「何かのついで」に「簡単」に当社を選んでいただくことが重要であると考えた。

「何かのついで」は新たな電気契約が必要となる引越しをターゲットとすることにした。また、「簡単」はお客様も代理店も当社も時間がかかるない方法を考えることとした。

これらを満たす方法として、不動産管理会社と業務提携し、簡単な再点申込システムを構築することにした。

2. 再点申込受付業務の問題点

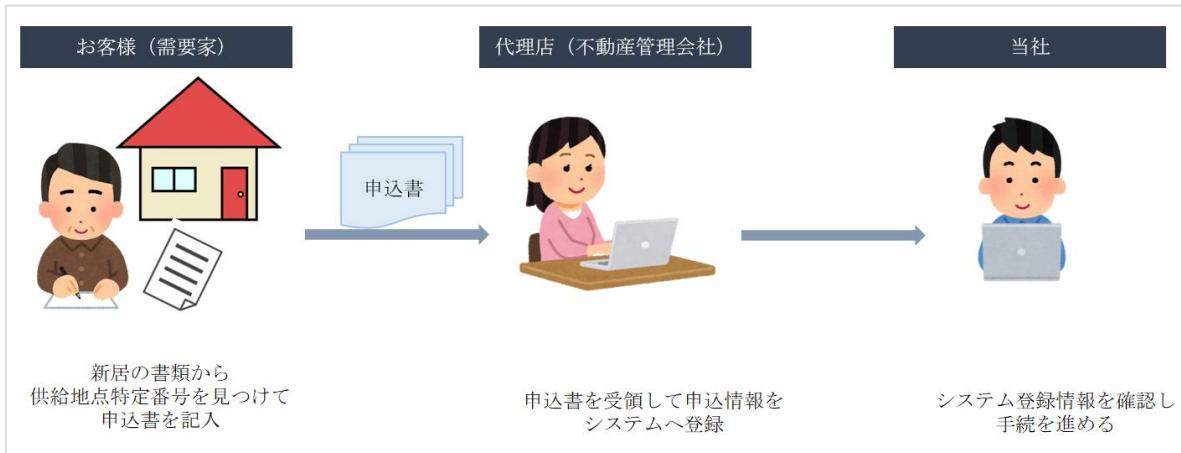
2. 1 当社の業務変更以前の再点申込受付

当社における再点申込受付業務変更以前の「再点」申込みのフローは図2や図3に示す

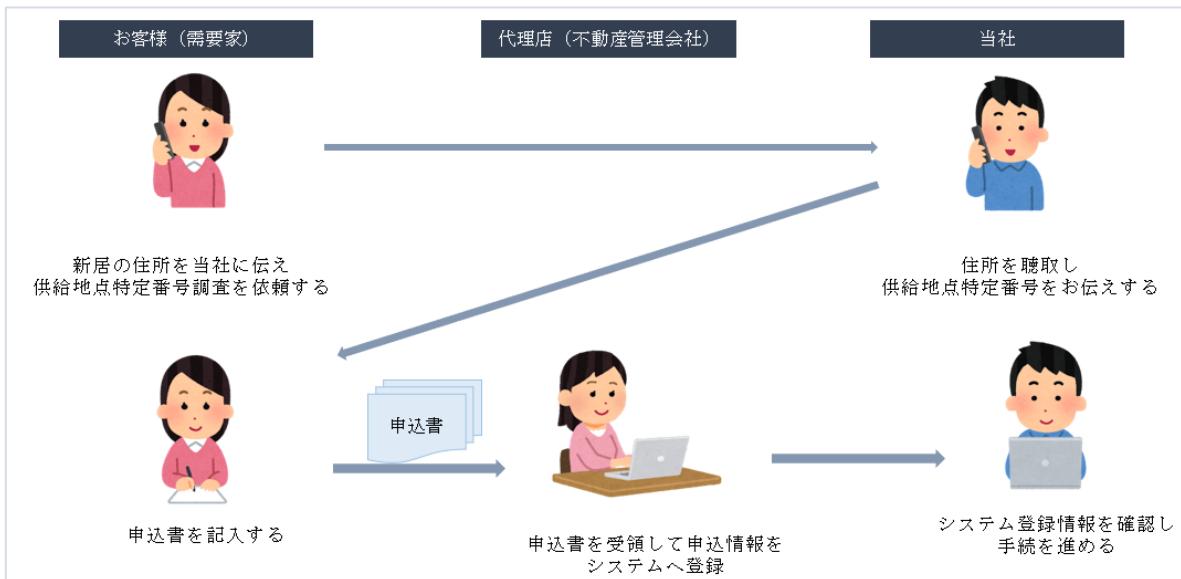
とおりである。小売電気事業者との契約においては、「供給地点特定番号」と呼ばれる、需要場所（正確には需要場所に設置された電力メーター）に割り振られた番号が必要となる。

引越し先の供給地点特定番号を知る方法としては2つある。1つは図2のとおり、新居に赴き、送配電会社（九州では九州電力送配電株式会社）がポスト等に投函している『電気に関するお知らせ』で供給地点特定番号を確認する方法である。もう1つは図3のとおり、新居の住所を当社などの小売電気事業者に伝えて供給地点特定番号を調べてもらう方法である。

【図2】業務変更以前の再点申込みフロー①



【図3】業務変更以前の再点申込みフロー②



2. 2 再点申込受付の問題点

業務変更以前の再点申込受付方法には以下5つの問題点がある。

（1）申込書は電気利用開始日の1ヵ月前又は2週間前までに提出しなければいけない

当社では再点申込をいただいた後、お客様ご指定の供給地点特定番号がそもそも存在するのか、存在する場合その供給地点において他の方の電気利用は存在しないかなどの確認を行っている。その確認ですぐに申込みを受け付けられない状況であることがわかったときには、その受け付けられない原因を取り除きつつ、再度お申込みいただくなどの対応が必要となり時間を要する。よって当社独自のルールを設けていた。1つは、お客様ご自身で供給地点特定番号をご申告いただける場合は電気利用開始日の2週間前までに申込書をご提出いただくことというもの。もう1つは、お客様ご自身で供給地点特定番号を調べられない場合には、電気利用開始日の1ヵ月前までに申込書をご提出いただくこととというものであった。このルールでは、引越しのかなり前に電気申込をしなくてはならず、実態とあっていないため、申込みが増えないという問題があった。

（2）申込書に記入する供給地点特定番号をお客様ご自身で調べることが困難である

申込書に記入すべき項目の1つに供給地点特定番号がある。図2や図3で示したとおり、供給地点特定番号を調べるには、①送配電会社が新居に投函している『電気に関するお知らせ』の用紙を確認するか、②小売電気事業者に住所を伝えて調べてもらうかの2択となる。

（1）のとおり、供給地点特定番号を記載した申込書は、電気利用開始日の2週間前までに提出していただく必要があるため、新居に行ったその日から電気を使いたい場合、①の方法では当社運用ルールに間に合わない。2週間以上前に新居に赴き供給地点特定番号を確認してもらえば、①の方法でも間に合わせることは可能であるが、申込みを行うお客様にとっては面倒なことである。

②の方法では小売電気事業者はSW支援システムの設備情報照会という小売電気事業者が利用できるシステムで住所から供給地点特定番号を検索する。しかしこのシステムのデータは、最新の正しい住所になっていない部分がある。当社の経験からの体感としては、5%ほどの住所については供給地点特定番号が特定できない。供給地点特定番号が特定できない場合には当社への申込みは断念していただかなければならぬ。

なお、①②以外の方法として、新居の電力メーターに記載されている計器番号を確認できれば、その計器番号からSW支援システムの設備情報照会で供給地点特定番号を検索することができる。しかし、一般のお客様に計器番号を確認していただくことは難しいと考えているので、この方法を探ることはほとんどない。

（3）申込書に記入する料金プランを決定することが難しい

当社に電気契約を申し込む場合、当社の料金プランの中からそのお宅に合った料金プランを選択してもらう必要がある。ただし、そのお宅がエコキュートなどがついた夜間電力を多く使用するお宅かどうか、契約容量はいくらかなどの条件によって料金プランは絞り込まれるが、一般のお客様にはこういった情報は馴染みがないので、料金プランの選択が難しいものとなっている。

(4) 供給地点特定番号や料金プラン以外の部分についても、申込書の記入が難しい記入する項目が多いという意見を当社営業などから聞いている。できる限り入力項目数を少なくし、あまり考えずに簡単に入力できるように思わせる工夫が必要である。

(5) 代理店の作業負荷が高い

代理店となる不動産管理会社には、申込書を受領し、その内容を確認後、問題なければ申込書の内容を当社システムへ登録することを依頼していた。これらの作業を通常の不動産管理会社業務にプラスして行わなければならないため、業務提携をした不動産管理会社から業務負荷軽減をお願いされていた。

3. 再点申込受付業務変革のための取り組み

3. 1 再点申込受付業務フローの変更

図2や図3でも記載したとおり、お客様に申込書を記入していただき、その内容を代理店である不動産管理会社がシステムに打ち込むということは、同じ内容を2回記入・入力しており、全体として無駄な工数がかかっていた。

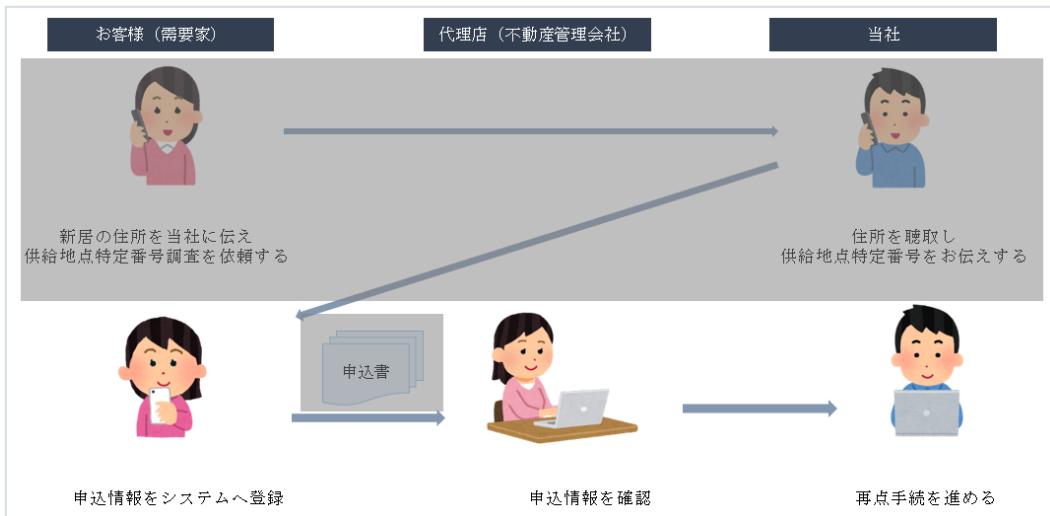
お客様に申込みをしてもらう部分を書面ではなくシステムに打ち込んでもらえば、不動産管理会社が申込書の内容を書き写す必要がなくなると考えた。また、お客様ご自身で申込情報を簡単に登録するためには、供給地点特定番号をお客様自身で調べたり、当社へ調査依頼したりする手間も省くべきであると考えた。

このような考えから、図2の再点申込みフロー①を図4のように、図3の再点申込みフロー②を図5のように変更できるよう、お客様が再点申込みを行うシステムを検討した。

【図4】業務変更後の再点申込みフロー①の修正



【図5】業務変更後の再点申込みフロー②の修正



3. 2 問題点の解消を踏まえた再点申込システムの構築

お客様が再点申込みを行うシステム（以下、再点申込システム）を構築するにあたり、2. 2で列記した問題点はそれぞれ以下のような方法で解消することとした。

（1）問題点（2）のお客様ご自身による供給地点特定番号の調査について

再点申込システムを利用するお客様は、代理店である不動産管理会社の管理物件に入居されるお客様である。不動産管理会社は管理物件の住所情報を持っているため、その住所情報を元に、事前に当社で供給地点特定番号を調査し、住所と供給地点特定番号を紐付けた物件マスタを作成し、このマスタを再点申込システムで使うようにした。

お客様は再点申込システムを利用する際は、入居するマンション名や部屋番号で物件マスタを検索し、供給地点特定番号を物件マスタから取得した状態で申込み手続きを進めることになる。

なお、当社で事前に供給地点特定番号を調べる場合でも、SW支援システムの設備情報照会データの問題から、やはり管理物件の5%程度は供給地点特定番号が特定できないケースがある。その場合は、不動産管理会社に計器番号調査を依頼し、計器番号がわかれれば計器番号から供給地点特定番号を特定することになる。計器番号が調べられない場合には、その部屋は申込不可というステータスで物件マスタに登録することとした。お客様が再点申込システムで申込不可の部屋を検索した場合は、お申込みできない旨のメッセージを表示し、再点申込みをさせないようにした。

（2）問題点（3）のお客様ご自身で料金プランを決定することが難しい点について

当初は入居予定のお宅がエコキュートなどがついた夜間電力を多く使用するオール電化のお宅かどうかや、契約容量はいくらかなどの条件によって料金プランを決めていただきたいが、入居予定のお宅の設備状況をお客様自身が把握されていないケースが多い。

そこで、住所と供給地点特定番号を紐付けた物件マスタに、オール電化区分を追加

し、事前に不動産管理会社からオール電化か否かを聴取してマスタ設定をするようにした。また、契約容量については、供給地点特定番号がわかれば、SW 支援システムの設備情報照会で、そのお宅の現在の契約容量を取得することができる。再点申込システムでは、お客様が入居する部屋を特定することで供給地点特定番号が判明し、その供給地点特定番号を元に、SW 支援システムに API 連携し設備情報照会から契約容量を取得する仕組みとした。これにより、お客様はそのお宅の設備状況がわからなくても、そのお宅の設備に合った料金プランをシステムが自動的に提示するので、お客様自身で考えることなく料金プランを決めることができる。

なお、契約容量についてはお客様が自由に決定し変更することもできるが、現在の契約容量とお客様ご希望の契約容量が異なる場合は、アンペアブレーカーの変更工事などの設備工事が必要となる。当社では一旦現在の契約容量で契約していただき、ご希望があれば電気利用開始後にアンペア変更などの契約容量変更を申告するようお願いしている。

【図6】住所から料金メニューが表示される画面のイメージ

- ① 入居予定の物件名や部屋番号、
住所を入力する
- ② 物件マスタから①の検索条件に
一致する物件候補が表示されるので
入居予定の物件を選択する



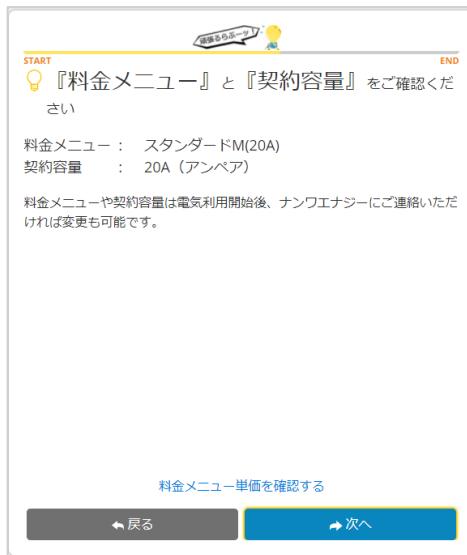
① 入居予定の物件名や部屋番号、
住所を入力する

② 物件マスタから①の検索条件に
一致する物件候補が表示されるので
入居予定の物件を選択する

【左側スクリーンショット】
『入居予定のお部屋』を選択してください
ご入居予定の部屋の情報について、少なくとも1つの項目はご入力ください。
300件以上ヒットする場合は再検索となります。
物件名
ナンワ
※ローマ数字（Ⅰ,Ⅱ,Ⅲ）はアラビア数字（1,2,3）で入力してください。
部屋番号
101
※101号など、「号」の文字は入力しないでください。
住所(市区町村番地)
※例) 1丁目1番1号は、1丁目1-1で入力してください。

【右側スクリーンショット】
『入居予定のお部屋』を選択してください
ご入居予定の部屋の情報について、少なくとも1つの項目はご入力ください。
300件以上ヒットする場合は再検索となります。
○鹿児島県 鹿児島市伊敷1丁目20-20
ナンワ20Aアパート 101
○鹿児島県 鹿児島市宇宿1丁目3-30 ナンワ30Aマンション 101
○鹿児島県 鹿児島市甲突町9876 ナンワ実量オール電化ハイツ 1101
○鹿児島県 鹿児島市荒田2丁目1-1 ナンワレマンション 101
○鹿児島県 鹿児島市小川町1丁目4-40
ナンワ40Aマンション 101

③ ②で選択された物件の供給地点特定番号を条件に SW 支援システムの設備情報照会から現在の契約容量などを取得する。取得された情報から適切な料金メニューをシステムが選び出し画面表示する



(3) 問題点（4）の申込書の記入が難しいと思われることについて

工夫したことは2つある。1つはできる限り文字を入力する項目を少なくすることである。郵便番号から住所を表示したり、メールアドレスの入力においてよくあるドメインをプルダウンで選択可能にしたりなど、基本的な入力補助を実装した。

また、電気契約の申込みにおいては、利用者（需要家）と契約者（支払者）に別々の人物を設定することができる。入力項目としてはそれぞれの氏名や住所を記入する必要があるのだが、例えば、利用者は夫、契約者は妻などの申込みをする場合、氏名は異なっても住所は同一ということがあるので、先に入力した利用者の住所を契約者の住所にコピーするボタンを付けて入力を省略できるようにした。

2つ目の工夫は、入力項目毎に画面を分けて、入力項目の説明を各画面に記載していることである。1つの画面に全ての入力項目が見えている状態であると、入力する前に面倒になって離脱してしまう可能性が考えられるので、簡単に申込みできると思ってもらえるよう、1項目1画面という作りにした。また、電気の申込みが初めての人でも入力項目の意味がわかるように各項目の説明文を簡潔に表示するようにした。

(4) 問題点（5）の代理店の作業負荷が高い点について

3. 1で記載したとおり、お客様ご自身でシステムへ申込情報を登録していただく仕組みにするため、代理店で申込情報をシステム登録するという作業はなくなる。その代わり、お客様が再点申込システムで登録した入居者と入居する部屋、電気利用開始日が不動産賃貸契約と整合しているかのチェックを行ってもらうこととした。これにより、代理店の作業時間は大幅に減ったうえに、お客様が入力した申込情報の間違いを代理店である不動産管理会社がチェックすることで、申込情報の精度を高まることが期待できる。

（5）問題点（1）の申込書は電気利用開始日の1ヵ月前又は2週間前までに提出しなければいけない点について

上記（1）で記載したとおり、再点申込システムでは正しい供給地点特定番号が登録され、適切な料金プランが選択された状態になっているので、申込情報の間違いなどは概ね存在しない状態のはずである。よって、その後の代理店や当社の手続きのために5営業日程確保できればよいという結論になった。したがって、再点申込システムでのお客様の申込情報登録は、遅くとも電気利用開始日の5営業日前までに行うというルールに変更した。

4. 再点申込システムの期待効果

4. 1 作業時間の圧縮効果

再点申込システムの利用開始は2021年の10月中旬からとなっているので、実際にどれほどの効果があったかという記載はできない。ただし、各工程においてどのくらいの時間が圧縮できるかを期待効果として以下に示す。

再点申込業務変更前の申込書を取得する方法と、再点申込業務変更後の再点申込システムを利用する方法、それぞれの作業内容とその作業にかかる時間を表1に示す。なお、どちらの方法でも、代理店である不動産管理会社がお客様に電気申込の営業をし、最後に当社で再点手続きをすることとなるが、これらの作業については再点申込業務変更前後で作業時間の変更はないので割愛する。

再点申込業務変更前の申込書を取得する方法だと、お客様が供給地点特定番号を調査するために当社に電話連絡をする時間が3分、申込書を記入する時間が10分となる。また、この申込書を記入する際に、お客様に料金プランの説明をしたり申込書の書き方についてフォローするなど代理店の補佐が必要となるため、代理店においても10分の作業時間がかかると見積もった。申込書を取得した後、代理店でこの申込書の記入内容を当社システムへ登録する必要がある。当社システムは小売電気事業者向けで入力しにくいシステムであるため、システム入力と入力内容のチェックに10分程かかると見積もった。

一方、再点申込業務変更後の再点申込システムを利用する方法だと、お客様が再点申込システムに入力する時間が5分、代理店が申込情報と賃貸契約の整合性を確認する時間が3分と想定している。

以前の申込書を取得する方法は申込み1件あたり約45分かかる計算になるが、今後の再点申込システムを利用する方法だと申込み1件あたり約10分程で済むことが想定される。よって、作業時間は4分の1弱となる計算になる。

【表1】再点申込業務変更前後の作業時間

	作業内容	お客様	代理店	当社	合計時間
変更前	供給地点特定番号を調査	3分		5分	約45分
	申込書を記入（代理店は補佐）	15分	10分		
	申込情報をシステムに登録		10分		
変更後	申込情報をシステムに登録	5分			約10分
	申込情報を賃貸契約の整合性を確認		3分		

4. 2 申込件数の増加見込み

ある代理店において、お客様から申込書を取得する方法で獲得した再点契約は直近 1 年間で約 40 件であった。

当該代理店における 1 年間の入居者の入れ替わりは 1,100 件程とのことである。4. 1 のように代理店である不動産管理会社の仕事が圧倒的に楽になると営業がしやすくなるため、代理店の動きも活発になると考えられる。年間の入れ替わり件数のうち 5 割を獲得できたとして約 500 件超獲得できる計算となり、再点申込業務変更前の方と比べると約 13 倍の件数が見込まれる。

5. 今後の課題

5. 1 運用開始後の変更

今回テーマにした再点申込システムは、お客様が申込みを入力する画面だけでなく、代理店である不動産管理会社が申込みの妥当性を確認するための申込確認画面と、代理店が確認した申込みを当社がダウンロードし、当社顧客管理システムにアップロードする仕組みまでセットで構築している。

今回構築したシステムを含めた業務フローについては、代理店である不動産管理会社と確認するだけでなく、当社内の運用部門とも検討し作り上げた。とはいっても実運用が始まってからでないと見てこない課題などもあると考えられる。そういう課題がでてきたら、その解決方法はシステムの仕様変更なのか、運用方法変更なのか、それとも営業方法を変えるべきなのかなど、あらゆる可能性を考慮して適切な判断と対応をし、より使いやすいシステムや運用フローに育てていきたい。

5. 2 他の不動産管理会社における課題

当該再点申込システムを開発している段階から、他の不動産管理会社へも当該システムを前提とした業務提携の提案をしてきた。提案をする中で、以下のような課題が既に挙がっている。

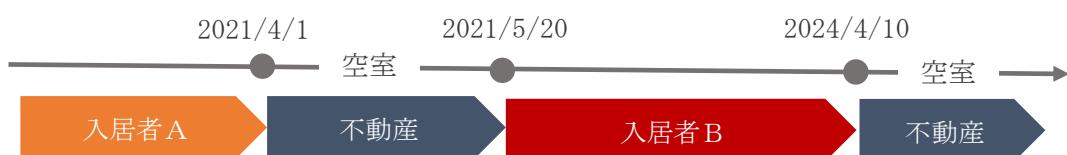
(1) 空室期間における不動産管理会社の電気契約

図 7 に示すとおり、入居者 A と入居者 B の間の空室期間について、清掃や内見時に電気が使えるように、不動産管理会社が電気契約をしたいという要望がある。

電気の契約においては、入居者 A が退去する際には、入居者 A との契約を廃止しなければいけない。入居者 A 退去後、すぐに不動産管理会社が契約する場合には、小売電気事業者に対して再点申込みを行わなければならない。

おそらく、入居者 A の廃止申込みと同時に不動産管理会社の再点申込みが簡単にできる仕組みを希望されるだろうと想像している。

【図 7】ある物件における契約者の遷移イメージ



（2）申込み当日からの電気利用を可能とする

九州電力株式会社などの大手小売電気事業者は、電気を使い始めたいその日に電話をすれば電気契約ができ、電気が使えるようになる。そういった現状があるため、申込み当日から電気利用できるようにしたいという要望がでることは当然のことではある。ただ、当社は土日祝日が休みであるため、休みの日に申込みをされても翌営業日対応となってしまう。当社の働き方を変更するか、外部委託をするかなど検討が必要となる。

6. おわりに

今回構築した再点申込システムは、不動産管理会社との業務提携をするために必要だという当社営業部や経営層の要望を受けて検討を開始したシステムである。このシステムのように、社内の声を受けてシステム化やツール化を検討し構築することが私が所属するIT戦略部の業務となっている。

要望を多々受ける一方で、電力小売事業は薄利多売の事業であり、制度が度々変更され、競合他社のひしめく業界であるため、利用するシステムには使いやすさや信頼性だけでなく、安価さ、仕様変更への素早い対応が求められる。

要望をそのまま受け入れていくのではなく、業界の動向にアンテナを張り、そもそも要望の妥当性はあるのか、るべき対応はシステム化なのか、業務自体の見直しは必要ではないのかといった疑問を常に持ちながら業務を遂行していきたい。