



「千葉県営水道 ICT 等を活用したお客様サービス業務改善方針」の概要



チーバくん
ちばSDGs

第1章 基本的な考え方

- 情報通信技術（ICT）等を活用することで、手続きや支払いのオンライン化を中心としたお客様サービスの変革を図り、満足度の向上及び業務の効率化を目指します。

【背景】

- ・水道料金収入に支えられている水道事業では、お客様の満足度を更に高める取組が重要であること
 - ・約300万人の方々に水道を供給する千葉県営水道では、ICT導入による効果が大きいと見込まれること
 - ・感染症対策として、お客様サービスの提供に際しては非接触・非対面の手法が求められていること
- 千葉県営水道事業中期経営計画（計画期間：令和3年度～令和7年度）の一つの柱「お客様からの『信頼』の確保」の主要施策として「支払方法の多様化や手続き等のオンライン化」を位置づけ

【目的】

- ・手続きや支払いのオンライン化を中心とした業務の変革（DX）を進め、お客様サービス改善を目指す
- ・業務体制における課題の解決を同時に進めることで、業務を効率化し、トータルコスト削減も目指す
- ・ペーパーレス化等を進めエネルギー消費量を削減し、SDGs（持続可能な開発目標）の理念を実現する

第2章 ICT等を活用し解決する課題

- 現在、千葉県営水道が抱える以下の4つの課題の解決を図っていきます。

- | | |
|------------------------------|--|
| ① 受付時間の制約や
手続きの煩雑さの解消 | ・ 夜間、休日の手続きを可能とするとともに、郵送等の煩雑な手続きを解消 |
| ② 均質なサービスを提供する受付体制の構築 | ・ 応対者（職員や受託者）の接客品質を均質化することで取次等をなくし、お客様の待ち時間を短縮 |
| ③ 利便性向上による納期限内納付の促進と収納コストの縮減 | ・ 支払が遅れがちな一部のお客様のコストの掛かる収納手続きを見直し |
| ④ サービス提供体制の一元化 | ・ 同一案件の対応への複数拠点の関与を解消し、効率性を向上 |

第3章・第4章 お客様サービスの基本方針及び具体的な取組方針

- お客様サービスの改善のため、また、SDGsの観点から、千葉県営水道のお客様サービス業務においては、オンライン化、キャッシュレス化、ペーパーレス化を重点的に推進します。

具体的には、お客様が自宅にいながら、ICTを活用し、手続きやお支払いを待ち時間なく完了できることを基本として、このための手段を整備し、多くの方々に御利用いただくようにします。

なお、ICTの利用が難しいお客様にも配慮し、電話等の窓口も引き続き設けます。

1 オンライン化

時間・場所の制約なくスムーズに手続きいただけるようにします。

2 キャッシュレス化

お支払いに関してお客様に現金の用意や外出の手間を生じさせないようにします。

3 ペーパーレス化

お客様が必要なときに迅速に見やすい情報が手間なく入手できるようにするとともに、多くのお客様が進んでペーパーレス化に取り組んでいただけるようにします。

4 ICT効果を最大限発揮できる体制づくり

ICTの導入の効果を最大限発揮できる体制への変革を進めていきます。

具体的な取組

1 手続き・相談のオンライン化及び品質向上

- 時間や場所の制約のないオンライン手続きの推進
 - ア 口座振替のオンライン申込の導入・・・(①)
 - イ 使用開始・中止のオンライン申込の導入・・・(①)
 - ウ お客様専用ページ（マイポータル機能）による料金等の通知・照会受付の導入・・・(①)
 - エ ウェブサイト・チャットボットによるわかりやすい情報提供・・・(①・②)
 - オ 新受付システムによる接客履歴の一元化・応対者支援機能による応対者の接客品質の向上・・・(②)
 - カ 電子メール等による個別広報の実施など、サービス拡充を目指した顧客情報の再整備・・・(②・④)
 - キ 来所でのお支払いが不要となる納期限を過ぎた料金の即時支払い手段の導入・・・(①・③)
- ※ ①から④は、第2章の課題を解決する取組を示します

2 支払い手段のキャッシュレス化

- 現金の用意や外出の手間を生じさせないキャッシュレス決済の推進
 - ア クレジットカード払いの導入
 - イ 口座振替の拡充
 - ウ スマートフォン決済の活用（継続）
- (①・③)

3 書面のペーパーレス化

- 書面通知のペーパーレス化の推進
 - ア オンライン通知による納入通知書の郵送の廃止・・・(①)
 - イ 納期限を過ぎた料金の即時支払い手段の導入（再掲）・・・(①・③)

サービスを支える組織づくり

4 ICT化に対応したサービス提供体制

- 効率的な組織体制の構築
 - ・ICTの導入の効果を最大限発揮できる簡素で効率的な組織体制の構築
 - 委託化の推進と委託業務の品質確保の推進
 - ・職員が執行すべき業務以外の業務の委託化の更なる推進
 - ・委託に当たっての総合評価方式一般競争入札及びSLA（サービス品質保証）の導入
 - 職員のマネジメント能力の強化と育成
 - ・ICT及び委託化の活用による職員が執行すべき業務の集約
 - ・業務を集約した組織における職員の管理能力の強化と育成
 - 業務コストの適正化による費用負担の公平性確保
 - ・未納整理業務に要するコストの縮減
- (④)

第5章 実施スケジュール及び進捗管理

主な具体的取組の導入スケジュール（予定）

年度	項目
令和4年度	クレジットカード払いの導入
5年度	口座振替オンライン申込の導入
6年度	納期限を過ぎた料金の即時支払い手段の導入
7年度	新受付システム、お客様専用ページ（マイポータル機能）、チャットボットの稼働
8年度～	ICT化に対応したサービス提供体制の構築