

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策定について



千葉県営水道では、ICT(情報通信技術)によるお客様の利便性向上のため、「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(以下、方針といいます)」を令和4年3月に策定しました。この方針に基づき、「支払方法の多様化や手続き等のオンライン化」を推進いたしますので、ご紹介させていただきます。

1. 方針の基本的な考え方

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。

2. ICT等を活用し解決を目指す課題

- (1) 受付時間の制約や手続きの煩雑さの解消
- (2) 均質なサービスを提供する受付体制の構築
- (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
- (4) サービス提供体制の一元化

3. 課題を解決するための主な取組

(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」

- 口座振替のオンライン申込の導入
- 使用開始・中止のオンライン申込の導入
- お客様専用ページによる料金等の通知・照会受付の導入
- 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
- 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
- 電子メール等による個別広報の実施など、サービスを拡充

(2) お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」

- クレジットカード払いの導入
- スマートフォン決済の活用
- 口座振替の拡充

(3) 書面のペーパーレス化

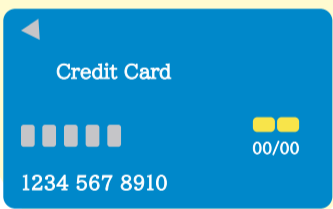
「書面通知のペーパーレス化の推進」

- オンライン通知による納入通知書の郵送の廃止

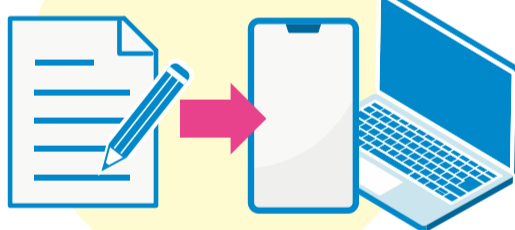
お客様が便利になるサービスの 導入スケジュール(予定)

2022
2025

クレジットカード 払い



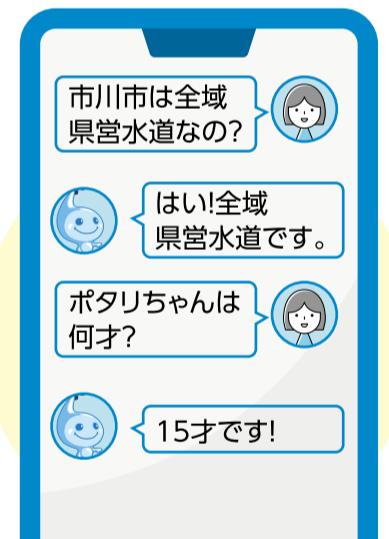
口座振替 オンライン 申し込み



お客様専用ページ



チャットボット



令和4年度後半

令和5年度

令和7年度



Q. 水道料金はどのように決まるの？

**A. 「水道料金 = 基本料金 + 従量料金」
で決まります。** ※税込み料金、10円未満の端数は切り捨て

基本料金とは、使用水量の有無にかかわらず各ご家庭内に給水している管の太さによりいただく料金です。

従量料金は、使用水量に応じていただく料金です。

このため、水道を使用しなかったとしても、基本料金分は必ずいただくこととなります。これは、県営水道を利用するお客様全員から公平に、水道施設の維持管理費用等としていただくもののためです。

また、水道料金の請求が2か月サイクルなのは、毎月かかる人件費等を半分にコスト削減に努めているからです。

検針員さんのために「メーターボックス」は開けやすいようにしておくことが大事だね！

