

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

取組項目 1

【ICTを活用したお客さまサービスの向上（申請手続きの電子化の推進）】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまが時間や場所にとらわれず、様々な申請や問合せを自己解決(セルフ化)できるよう、環境を整備する。</li> </ul> <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政オンラインシステムのWeb申込手続き項目(使用開始中止の代理人一括申請、各種証明書の申請等)を拡充することや、より利用しやすい入力フォーマットに改良していくなど、お客さまの利便性を高めていく。</li> <li>お客さま専用サイト(マイページ)を構築することで、お客さまがスマートフォンなどを用いて生活のあらゆる場面でいつでも様々な手続きができるようにする。</li> </ul> <p>(現状・目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォン等でいつでもどこでも各種申込ができるお客さま専用サイト(マイページ)を構築し、登録者を増やすために利用促進策を実施していく。(令和6年度末)</li> <li>Webによる申込割合の向上 令和2年度実績→令和6年度末まで 「開始」22.4%「中止」21.9% → 32%以上 「口座振替」41.7% → 52%以上 「クレジットカード(継続払い)」61.6% → 72%以上</li> <li>チャットボットアクセス数 令和2年度 17,462件 → 令和6年度 35,000件(約200%UP)</li> </ul>		<p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他都市のベンチマークを踏まえ、最適なお客さまサービスとなるよう、お客さま専用サイト(マイページ)のシステム設計・開発に取り組んでいく。</li> <li>行政オンラインシステムの代理人一括申請機能の導入に伴い、現行では住宅管理者等が代理でFAXにより行っている水道の使用開始・中止等の申込を、一括してWeb申込できるよう機能を追加、拡充していく。</li> <li>お客さまのご質問に的確に回答し、各種Web申込手続きのサイトにご案内できるようチャットボット(お客さまサポートページ)の回答内容(FAQ)の見直し、追加更新やキーワードの充実を行っていく。</li> </ul> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年9月頃にお客さま専用サイト(マイページ)構築に必要な委託契約を締結し、当年度内にシステム設計を完了させる。</li> </ul>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div> <p style="text-align: right; font-size: small;">①: 目標達成 ②: 目標未達成</p>		

取組項目 1

【ICTを活用したお客さまサービスの向上（問合せ・照会対応機能の充実）】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまによる様々な問合せや料金の照会等は主に電話により行われているが、お客さまが24時間いつでもどこでも使用水量や料金等の照会ができ、自己解決(セルフ化)できるようにすることで利便性の向上を図る。</li> </ul> <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和5年度下半期を目標にお客さま専用サイト(マイページ)を構築することで、お客さまがスマートフォンなどを用いて生活のあらゆる場面でいつでも容易に必要な情報を入手できるようにする。</li> </ul> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォン等で知りたい情報をいつでもどこでも入手できるお客さま専用サイト(マイページ)を構築するとともに、登録者を増やすために利用促進策を実施していく。(令和6年度末)</li> </ul>		<p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他都市のベンチマークを踏まえ、最適なお客さまサービスとなるよう、お客さま専用サイト(マイページ)マイページのシステムの設計・開発に取り組んでいく。</li> </ul> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年9月頃にお客さま専用サイト(マイページ)構築に必要な委託契約を締結し、当年度内にシステム設計を完了させる。</li> </ul>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div> <p style="text-align: right; font-size: small;">①: 目標達成 ②: 目標未達成</p>		

取組項目 1

【ICTを活用したお客さまサービスの向上(料金等の支払い方法の多様化)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) ・現在の支払い方法は、口座振替、クレジットカード決済及び納入通知書によるコンビニエンスストア等での窓口払い・LINE Pay請求書支払い・FamiPay請求書支払いとなっている。これらの支払方法に加え、納入通知書によるスマートフォン決済の取扱いブランドを拡充する。スマートフォンを活用した電子請求等のデジタル化を推進させ、お客さまが自宅で決済したり、外出先でも簡単に水道料金を支払えるようにすることで利便性の向上を図る。 (取組の概要) ・現行のPay請求書支払いの取扱いブランドを拡充することでお客さまが多様な支払方法を選択できるようにする。 ・お客さま専用サイト(マイページ)を構築することで、スマートフォンを活用した電子請求による電子バーコードでの支払い及び電子決済を可能にし、いつでも支払えるよう支払方法の多様化を進める。 (目標) ・スマートフォン等で請求から支払いまでの手続きが完了できるお客さま専用サイト(マイページ)を構築するとともに、登録者を増やすために利用促進策を実施していく。(令和6年度末) ・スマートフォン決済の拡充については、近隣都市や本市と同規模の政令指定都市の導入状況を考慮し、取扱いブランドを順次拡充していく。(令和6年度中)	当年度の取組内容 (取組の内容) ・他都市のベンチマークを踏まえ、最適なお客さまサービスとなるよう、お客さま専用サイト(マイページ)の機能・システムの設計・開発に取り組んでいく。 ・近隣都市や同規模の政令指定都市におけるスマートフォン決済を取り扱うブランド占有率等を調査し、当局として求める取扱いブランドを決定する。  (目標) ・令和4年9月頃にお客さま専用サイト(マイページ)構築に必要な委託契約を締結し、当年度内にシステム設計を完了させる。 ・スマートフォン決済の取扱いブランドについては、近隣都市や本市と同規模の政令指定都市の占有率等を調査したうえで決定し、令和4年度中に契約を締結する。
----	---	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p style="text-align: right; font-size: small;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>		

取組項目 1

【ICTを活用したお客さまサービスの向上(お客さまサービスに関する情報の周知)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) ・Web申込の拡充に向けた環境整備・システム構築とあわせて、お客さまが各種お手続きサイトやチャットボットへ容易にアクセスできることで、「24時間いつでもどこでも、Web申込手続きやお問合せが自己解決(セルフ化)できるサービスを拡充していくとともに、Web申込手続きについて広く周知・広報を進め、認知と利用割合の向上を図る。 (取組の概要) ・Web手続きサイトの二次元コードを記載したPRチラシを局ホームページからダウンロードできるように掲載し、住宅の購入や賃貸手続きの機会が多い住宅・不動産関連の関係先に対して、PRチラシの配布などについて、継続的に協力等の依頼を行う。 ・区役所ホームページや市民向け広報誌を活用して、Web手続きの広報・周知を実施する。 ・お客さまセンターに電話してこられるお客さまに対して、自動ガイダンス(IVR)機能を活用し、お客さまサポートページ(Web申込ページ)のURLをSMSで送信するシステムを整備し、Web申請ページやチャットボットに誘導していく。 (現状・目標) 【アンケート調査(インターネット等)】 ・Web申込手続きの認知割合 50%→60%以上(令和6年度末)	当年度の取組内容 (取組の内容) ・Web手続きサイトの二次元コードを記載したPRチラシを局ホームページからダウンロードできるように掲載し、住宅の購入や賃貸手続きの機会が多い住宅・不動産関連の関係先に対して、PRチラシの配布などについて、継続的に協力等の依頼を行う。 ・お客さまセンターに電話してこられたお客さまに対して、自動ガイダンス(IVR)機能を活用し、お客さまサポートページ(Web申込ページ)のURLをSMSで送信するシステムの運用を開始する。  (目標) ・各種広報の継続 ・IVR・SMS配信の導入(令和4年12月開始予定)及びサービス利用(IVR選択)向上
----	--	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p style="text-align: right; font-size: small;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>		