

# 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



千葉県営水道  
マスコットキャラクター  
「ポタリちゃん」

令和4年3月

千葉県企業局



チーバくん  
ちばSDGs



## 目次

第1章 基本的な考え方 .....	5
1.1 方針策定の背景及び目的.....	5
1.2 方針の対象範囲.....	6
1.3 対象期間の考え方.....	6
第2章 ICT等を活用し解決する課題.....	7
2.1 お客様サービスの現状と課題.....	7
2.2 お客様サービスにおける4つの課題.....	8
(1) 受付時間の制約や手続きの煩雑さの解消.....	8
(2) 均質なサービスを提供する受付体制の構築.....	8
(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.....	9
(4) サービス提供体制の一元化.....	10
第3章 お客様サービスの基本方針.....	11
3.1 オンライン化.....	11
3.2 キャッシュレス化.....	12
3.3 ペーパーレス化.....	12
3.4 ICT効果を最大限発揮できる体制づくり.....	13
参考：お客様サービスにおける課題解決とICTの活用.....	14
第4章 具体的な取組方針.....	16
4.1 手続き・相談のオンライン化及び品質向上.....	16
(1) 口座振替のオンライン申込.....	16
(2) 使用開始・中止のオンライン申込（マイポータル機能）.....	16
(3) 料金等の通知・照会受付（マイポータル機能）.....	16
(4) 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.....	17
(5) 接客履歴の一元化・応対者支援機能による品質向上（新受付システム）.....	17
(6) お客様情報の一元管理.....	17
(7) 納期限を過ぎた料金の即時お支払い.....	18
4.2 支払い手段のキャッシュレス化.....	18

(1) クレジットカード払いの導入.....	18
(2) 口座振替の拡充.....	18
(3) スマートフォン決済の活用.....	19
4.3 書面のペーパーレス化 .....	19
(1) 納入通知書の郵送の廃止.....	19
(2) 納付書再発行に代わる即時お支払い手段の導入.....	19
4.4 ICT化に対応したサービス提供体制 .....	20
第5章 実施スケジュール及び進捗管理.....	21

# 第1章 基本的な考え方

## 1.1 方針策定の背景及び目的

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。

水道事業は、お客様からの水道料金収入に支えられており、事業運営に対するお客様の理解と信頼を得るためには、お客様のニーズに応じたサービスを提供することで利便性を向上させ、満足度を更に高める取組が重要です。

近年では、情報通信技術（ICT: Information and Communication Technology）の進歩が著しく、利便性向上の手段として多くの公共サービスや民間企業で導入が進んでいます。約300万人の方々に水道を供給し、日々数多くのお客様と接する機会のある千葉県営水道では特にその導入効果が大きいと見込まれます。

また、新型コロナウイルスのような感染症への対策として、人との接触機会を減らすことが有効であるとされていることから、お客様サービスの提供に際して可能な限り非接触・非対面の手法が選択できるようにすることも求められています。

このような背景を踏まえ、千葉県営水道の今後5年間の総合的な計画である「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）において、「支払方法の多様化や手続き等のオンライン化」に取り組むこととしました。この取組は、ICTを活用して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（デジタル・トランスフォーメーション＝DX）を進めるものであり、本方針は具体的な方策を記述したものです。

また、ICTの活用により、現在の業務体制における課題の解決を同時に進めることで、サービス向上が要員増及び高コスト体質につながらないよう留意し、業務を効率化して将来の労働人口減少に備えるとともに、トータルコスト削減も目指します。

さらに、水道事業では多くの資源を消費していることを意識し、お客様サービスの分野においても SDGs（Sustainable Development Goals: 持続可能な開発目標<sup>1</sup>）の観点から、大規模事業者として適切なサービス提供手段を選択することが必要です。このために、資源・エネルギー消費量の削減を意識して、ペーパーレス化を推進します。

## 1.2 方針の対象範囲

本方針の対象範囲は、千葉県営水道と給水契約を締結し水道を利用している方に提供する、以下のお客様サービス業務です。

- ・使用を開始する際の手続き
- ・使用中の問い合わせ及び手続き
- ・使用中及び中止後の支払い
- ・使用を中止する際の手続き

また、給水区域内の市から千葉県が下水道使用料の徴収を受託している場合には、下水道使用料にかかる徴収等の事務についても、千葉県営水道のお客様サービス業務の一環として本方針の対象とします。

## 1.3 対象期間の考え方

本方針は、現行の「千葉県営水道中期経営計画」の計画期間終期である令和7年度までに実施する内容を中心に記述していますが、お客様サービス業務の改善は令和7年度で終了するものではなく、社会情勢及び技術革新の状況を鑑みて、随時内容を更新しつつ継続していくものとします。

また、導入するサービス内容の決定及び業務体制の構築に当たっては、対象期間における効果のみならず、長期的な業務の効率化に貢献するものであることを常に意識することとします。

---

<sup>1</sup> SDGs は、世界全体の経済、社会及び環境の三側面を、不可分のものとして調和させ、誰一人取り残すことなく、貧困・格差の撲滅等、持続可能な世界を実現するための統合的取組であり、先進国と開発途上国が共に取り組むべき国際社会全体の普遍的な目標です。

## 第2章 ICT等を活用し解決する課題

### 2.1 お客様サービスの現状と課題

千葉県営水道のお客様サービス向上のためには、以下の4つの課題に取り組むことが求められています。

- (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

千葉県営水道の電話及び書類の受付を中心とする業務体制は、他のライフライン事業者や通信販売事業者、他地域の水道事業体においてICTを活用した先進的なお客様サービスの形態が一般的となる中で、お客様にとって他の事業者と比較して利便性が低く感じられるようになってきています。

今回、本方針を策定するにあたり、まずお客様サービスの課題を調査し、将来目指すべきお客様サービスの姿について検討を行いました。その結果、上記の4点の課題に取り組むことが、お客様サービスの向上につながるとの結論に至りました。

#### 《参考》

千葉県営水道のお客様サービスは、以下の出先機関及び業務受託者が担っています。

#### ●千葉県企業局の出先機関

- ・ 県水お客様センター……電話・書類受付業務を担当する総合受付窓口。
- ・ 水道事務所（3箇所）及び支所（7箇所）……現地対応業務。

#### ●業務受託者（民間事業者）

- ・ 徴収事務等受託者（10社）……事務所・支所単位で設置。検針及び未納整理等。
- ・ 夜間・休日公金収納等事務受託者（6社）……未納整理に関連する土日・夜間の収納等。

## 2.2 お客様サービスにおける4つの課題

これまで、千葉県営水道ではお客様の声、社会情勢の変化を踏まえたサービス改善に取り組んできました。これらの取組の多くは、設備及び人員の投入により受付手段や窓口を増強するものであり、一定の成果を上げたものの、人手を要していること、最近強く求められるようになった非接触・非対面を実現できないこと、またICTによる業務改善を進める上では非効率となる点もあることから、抜本的な見直しが必要です。

### (1) 受付時間の制約や手続きの煩雑さの解消

県水お客様センターは、平日の8:45から18:00まで、土曜日の8:45から17:00まで受付を行っています。一般的な行政機関の開庁時間よりは長いものの、これ以外の時間帯にも手続き需要はあります。また電話や書面だけではなく、スマートフォンやパソコンですべての手続きを行いたいとの声も多くあります。

有人対応による受付時間の拡大は、人的コストの上昇を招く上、多様なお客様の生活様式すべてに対応することは困難です。また、県水お客様センターへの電話はお客様の引越が集中する時期に特に急増しており、コミュニケータを増員しても電話がつながりにくくなっています。したがって、**ICTを活用した受付機能の拡充が効果的**です。

有人対応が必須の案件に対応する受付体制は引き続き確保すべきですが、お申込みやお問い合わせの多い案件に対しては、**時間・場所の制約なく待たずに利用いただけるオンラインの受付体制**が求められています。

また、対話型で目的の情報が探せるチャットボット機能も含め、ウェブサイトでもわかりやすい情報を提供することにより、**電話で問い合わせることなく、いつでも必要な情報が手に入る**ようにすることも重要です。

### (2) 均質なサービスを提供する受付体制の構築

県水お客様センターでは、電話対応業務を専門業者に委託し、繁忙期にも対応できるよう業務量に応じてコミュニケータを増員していますが、担当者の知識や経験に差があることから、お客様に満足いただける対応ができず、他の担当者の助けを借りたり、お客様をお待たせしたりすることがあります。これにより担当者間のやりとりや折り返しの連絡が生じ、全体の業務量がさらに増加することにもつながっています。

近年のコールセンターにおいては、受付人材が不足する中で、経験の浅い担当者の応対力向上が分野を問わず業界共通の課題です。ICT 技術の発達により、応対中の担当者をサポートし必要な情報を共有するシステム機能の導入が多くの事業者で進んでいますが、千葉県営水道の受付システムには装備されていません。

また水道事務所・支所においても、従来の業務を県水お客様センターに集約する一方で現地対応業務の委託を進めた結果、経験豊富な職員が減少する中で、現場の若手職員が体系的に業務を学ぶ機会の確保が難しくなっています。

担当者が知見を共有するとともに、必要な知識・情報を適切な時期に入手でき、**誰もが一定水準の業務を行えるような体制**を整備する必要があります。

### (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

水道料金のお支払いには、払い忘れの心配がない口座振替を約7割の方に御利用いただくとともに、納付書払いの方にも納期限内の納付をお願いして、収納コストの低減化を図ってきました。

今後、**利便性の高い納付手段を導入**し、お支払いに要する手間を可能な限り軽減させるとともに、納期限を意識していただけるようにすることで納期限内の納付をさらに促進し、特に人手を要する未納対応業務の削減を図る必要があります。また、未納分のお支払い手段には、利便性が高くコストの適切な収納サービスを活用し、水道事務所・支所、徴収事務等受託者及び夜間・休日公金収納等事務受託者による未納対応業務及び窓口収納業務のあり方を見直す必要があります。

なお、料金をお支払いいただいていない方には、督促状、さらには給水停止予告状を送付し、その後訪問による催告を行いますが、なおもお支払いがない場合には千葉県水道事業給水条例に基づき水道の給水を停止しています。これらの業務の対象となる方はごく一部ですが、それに要する費用<sup>2</sup>は大多数のきちんと納期限内に払ってくださるお客様にも間接的に負担いただいていることとなりますので、**負担の公平性の観点からも収納コストの縮減が求められています。**

---

<sup>2</sup> 令和元年度の給水停止件数は 37,374 件であり、これは全調定件数 8,616,387 件のうち、わずか 0.4%です。また、夜間有人窓口での支払いは 71,411 件であり、全体の 0.8%に過ぎませんが、納期限内のお支払いでは約 25 円/件のコストに対して、仮に給水停止後に夜間有人窓口で支払って給水停止の解除を受けた場合では約 5,000 円/件のコストを要しているため、負担の公平性の観点からは是正が必要です。

#### (4) サービス提供体制の一元化

千葉県営水道のお客様サービス業務は、県水お客様センター、水道事務所・支所、徴収事務等受託者、夜間・休日公金収納等事務受託者が分担しています。しかし、相互の業務範囲が重複し、同一の案件に対して複数の拠点で分担して関与することで、本来の業務処理にかかる作業に加えて、案件の調整や引き継ぎなどの間接作業が多く生じています。

また、案件全体を把握することが難しくなり、お客様の問い合わせに対して的確にお答えできないことにもつながります。

これらの課題の解決には、ICT の活用が有効です。サービス提供体制を一元化し、業務体制を簡素にすることで、**必要最低限の人数・箇所で業務を完結させ、迅速かつ十分なお客様サービスが提供**できるようにする必要があります。

## 第3章 お客様サービスの基本方針

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。

### 3.1 オンライン化

お客様が千葉県営水道を利用する際に生じる主な手続きは、以下の4つです。

- ① 使用開始・中止申込
- ② 支払方法（口座振替等）の登録・変更
- ③ 使用水量・金額等の確認・証明の取得
- ④ その他問い合わせ

現在、①では「引越れんらく帳<sup>3</sup>」によるオンライン手続き、④では「千葉県ホームページ」の入力フォーム<sup>4</sup>によるお問い合わせも利用できますが、大半の手続きは県水お客様センターでの電話及び書面での受付が原則であり、オンライン化が不十分な状況です。

今後、上記①～④のすべてをインターネット上で利用できるよう、必要な機能を備えた受付サービスを構築します。これにより手続きの中心を、電話・書面・対面窓口から、お客様自身のスマートフォン、パソコン等に移行させ、**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。**

---

<sup>3</sup> 「引越れんらく帳」は、東京電力のグループ会社である TEPCO i-フロンティアズが提供するサービスで、引越を予定している方がその情報を「引越れんらく帳」に登録することで、電気、ガス、水道、電話等のライフライン事業者への連絡をまとめて行うことができる仕組みです。

<sup>4</sup> 千葉県ホームページから県庁各部署へのお問い合わせができる汎用的な機能ですが、千葉県営水道のシステムとは連携していないため、効率的な対応が行えていません。

## 3.2 キャッシュレス化

現在、水道料金のお支払い方法としては、口座振替、納付書払いの2種類があります。

口座振替は毎回の手間が省け、払い忘れの心配のない便利な制度ですが、申込手続きの煩雑さ、利用可能な金融機関の制約などの課題があります。

また、納付書払いはスマートフォン決済を除き、コンビニエンスストア店頭、金融機関窓口など、対面での現金払いが必要です。今後、金融機関の店舗統廃合や取扱いの縮小、コンビニエンスストアの営業時間短縮などで利便性の低下が予想されます。また、納付書払いは毎回の手間がかかる上に払い忘れを完全に防ぐことはできません。

今後、クレジットカード決済の導入及び口座振替のオンライン申込・取扱金融機関の拡大を進め、対面での現金取扱いを伴わない「口座振替、クレジットカードによる支払い」を即座にお申込みいただけるサービス提供体制を構築します。これにより、**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。

## 3.3 ペーパーレス化

現在、千葉県営水道では2か月に一度の検針の都度、「使用水量のお知らせ」を発行してポスト投函し、請求額の決定後に「納入通知書」等を発送していますが、お客様からは、以下のような苦情が寄せられています。

- ・投函や配達の様子がわかりにくく、管理が煩雑である
- ・紙面サイズに限りがあるため、情報が詰め込まれていて見づらい

また、書面の通知には膨大な人件費・委託料・郵送費を要し、紙資源及びエネルギーを大量に消費しています。例として、年間約1,100万枚のはがき発行により、約65トンの紙を使用しています。SDGsの観点からも、これらの書面のペーパーレス化を進め、**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します。**

またペーパーレス化は、資源消費量を削減することで将来にわたって持続可能な水道事業を実現するとともに、作成・郵送費用を削減することで長期的に低廉な料金で水道を供給するためにも不可欠な取組です。このため、特段の事情がない限りは極力書面を利用しない仕組み、ペーパーレスのほうがより便利である仕組みを構築し、**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。**

### 3.4 ICT 効果を最大限発揮できる体制づくり

これまで、水道事務所・支所の事務を県水お客様センターへ集約するとともに、現地業務の委託化を進めてきた結果、業務の大半は委託化が実現し、効率化及びコストの縮減が図られました。

一方、業務担当箇所が分散することで、お客様にとっては問い合わせ先がわかりづらくなるとともに、水道事務所・支所が担当している業務が体系的でなく、職員が業務に必要な知識を身につけにくい弊害が生じています。

今後、ICT を活用したオンライン化、キャッシュレス化、ペーパーレス化を推進するのみならず、**そ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。

お客様サービスの改善に当たっては、上記 3.1 から 3.4 の方針に従い、**お客様満足度の向上と業務運営の効率化の両立を実現**します。

## 参考：お客様サービスにおける課題解決と ICT の活用

お客様サービスにおける現状及び目指す姿は、次ページに示すとおりです。簡素で効率的な組織（業務管理及び推進体制）を実現することで、ICT 等の活用による効果を最大限発揮させ、CS（Customer Satisfaction: お客様満足度）を高めることができます。

## 水道サービス業務の実態（課題）

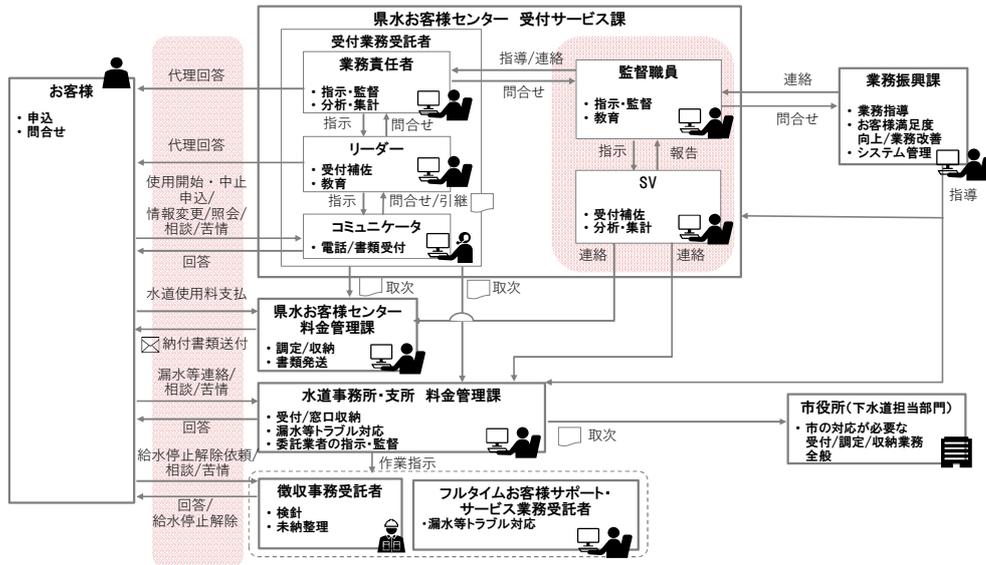
- ①受付時間の制約や手続きの煩雑さの解消
- ②均質なサービスを提供する受付体制の構築
- ③利便性向上による納期限内納付の促進と収納コストの縮減
- ④サービス提供体制の一元化

- 手続き時間帯の制約
- 連絡・支払手段の制約
- 対応品質の不均一
- 所要時間の増大
- 納付手段が限られ不便
- コストのかかる収納体制
- 担当業務の断片化
- 問い合わせ先の分散

苦情の原因

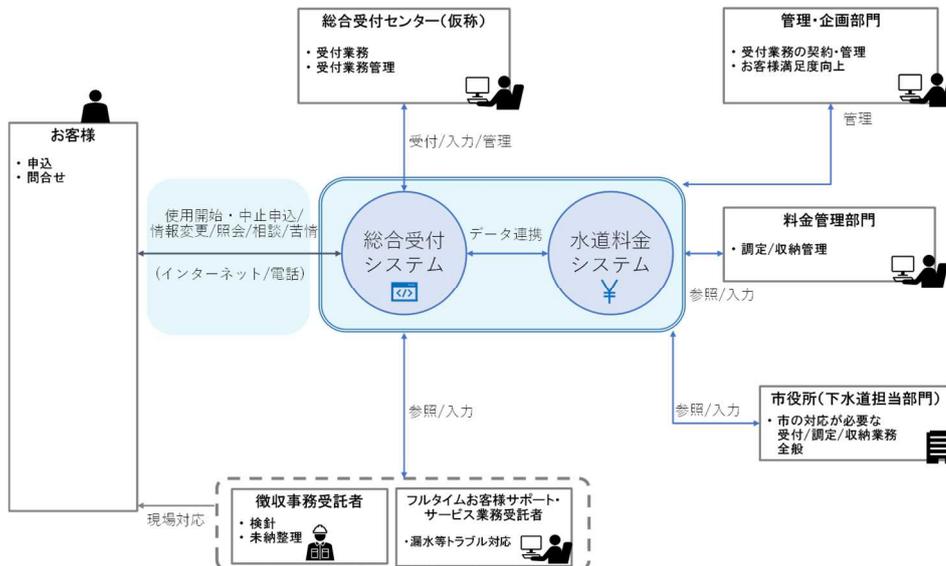
満足度低下

コスト増



DX(ICT活用)

## 目指す水道サービス業務（ゴール）



## 中期経営計画「お客様サービスの向上」

- ①オンライン化
- ②キャッシュレス化
- ③ペーパーレス化

④ICT 効果を最大限発揮できる体制

お客様満足度の向上

水道事業への理解と信頼の確保

## 第4章 具体的な取組方針

前章の基本方針を実現するため、各分野において ICT を活用した新サービスの導入、業務の改善を行うこととします。

### 4.1 手続き・相談のオンライン化及び品質向上

#### (1) 口座振替のオンライン申込

現在、お客様が口座振替を新たに申し込む際は、用紙の入手・記入・送付、県水お客様センターでの受理・登録・送付、金融機関での照合・承認・送付といった多くの事務手続きが必要で、口座振替払いの開始まで時間を要しています。

金融機関及び受付代行会社による口座振替オンライン申込サービスを導入することで、お客様がインターネット上で入力した情報により、**待ち時間なく金融機関の承認が得られ、直後の請求分から口座振替払いが利用できる**ようにします。

#### (2) 使用開始・中止のオンライン申込（マイポータル機能<sup>5</sup>）

現在、「引越れんらく帳」と連携した使用開始・中止受付を実施していますが、

- ・ 受付内容確認の折り返し連絡や進捗状況把握がオンラインに対応していない
- ・ 内部事務が自動化できず人手を要しているため、省力化につながっていない
- ・ 使用開始場所の特定に時間と労力を要している

などの課題があります。これらの課題を解決し、お申込みがオンラインで完結する仕組みを構築することで、**引越間際に忙しいお客様が手続きに煩わされることのないように、効率的な受付事務が行える体制**を目指します。

#### (3) 料金等の通知・照会受付（マイポータル機能）

検針時にお渡しする「使用水量のお知らせ」に関して、字が小さい、見づらい、わか

---

<sup>5</sup> ユーザ ID、パスワード等により利用者を識別して、個人ごとに用意された登録内容の照会や手続きの申込ができるサービスへの入り口（ポータル）を提供するサービス。スマートフォンやパソコンから利用する。

りづらいとの苦情が寄せられています。また、小さな用紙が毎回届くので管理しづらいという声もいただいています。

お客様ごとに専用のページを提供するマイポータル機能により、毎回の使用水量や請求金額、支払時期や現在登録されている支払い方法などの情報を、**画面でわかりやすく確認**できるようにします。

さらに、現在は県水お客様センター（郵送）及び水道事務所・支所（窓口）が書面で発行している「納入証明書」をマイポータル上で発行することで、**郵送手続きや窓口への来訪を不要**とします。

#### (4) 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

県水お客様センターへの問い合わせの中には、定型的で同一内容の質問も多く見られます。これらの質問に対しては、ウェブサイトでわかりやすい情報を提供するとともに、対話型で目的の情報が探せるチャットボット機能を導入することで、**電話で問い合わせることなく、いつでも必要な情報が手に入る**ようにします。

#### (5) 接客履歴の一元化・対応者支援機能による品質向上（新受付システム）

県水お客様センター以外に、検針担当者、未納整理担当者、市の下水道部門担当者等もお客様との対応を担っています。しかし、現在はこれらの対応記録を個別に管理しているため、連絡不行き届きによる苦情につながっています。

また、対応した担当者の知識や経験によっては回答が十分でないことがあります。

これらの問題を解決するため、すべての関係者が同一の対応記録を共有・参照できる受付システムを構築し、**問い合わせ窓口を一本化**するとともに必要に応じて担当箇所へ案件をスムーズに引き継げるようにします。また、音声認識技術による通話内容のテキスト化を行い、それに応じた情報や模範的な対応方法を担当者に提示する機能等により、**お待たせせずに適切な回答が提供できる体制**を目指します。

#### (6) お客様情報の一元管理

今後の受付システム等の設計に当たっては、複数の箇所で水道を利用するお客様、給水区域内で転居した同一のお客様の情報を一元管理できるデータベース構成を意識することで、**お客様の利用状況が的確に把握でき、転居時にはお支払い情報の引き継ぎが行**

えるような業務体制を目指します。

さらに、メールアドレス、携帯電話番号等の連絡先情報をお客様に登録していただくことで、新規サービス導入時、湯水時の給水制限など、SMS や電子メールを活用して利用状況や地域に応じた**きめ細やかな広報が行える**ようにします。

## (7) 納期限を過ぎた料金の即時お支払い

納期限を過ぎ、再三の催告にもかかわらずなおお支払いがない場合には、千葉県水道事業給水条例に基づき水道の給水を停止しています。給水停止の解除には未納分のお支払いが必要であるため、入金確認がすぐに行える場所として水道事務所・支所に設置した支払い窓口、受託者の窓口等でもお支払いいただけるようにしています。

一方、最近では多様な支払手段が様々な事業者から提供されています。納付書によらずコンビニエンスストアに設置された端末を操作して支払っていただき、入金情報を反映させることも可能です。このようなサービスを利用することで、支払い窓口等に出向くことなく、**近隣のコンビニエンスストアで未納分をお支払いいただける**ようにします。これにより、納期限を過ぎた料金のお支払いの利便性が向上することから、窓口の夜間対応時間の見直しを行います。

## 4.2 支払い手段のキャッシュレス化

### (1) クレジットカード払いの導入

クレジットカードについては、特に他の公共料金（電気・ガス等）と支払手段を統一したいお客様から多くの導入要望をいただいています。クレジットカード払いはすでに一般的な支払手段であり、期限内納付をお客様にお願いする上でも導入は必須です。

千葉県営水道では、**令和 4 年度中の導入を目指して準備を進めています**。導入に当たっては、申込受付業務が新たな要員増につながらないよう、**原則としてオンラインで申し込んでいただく体制**を構築します。

### (2) 口座振替の拡充

従来、千葉県営水道では窓口収納と口座振替の両方が取り扱える金融機関を収納取扱金融機関に指定してきましたが、最近では店舗を設置せず窓口収納を行わない新しい形

態の金融機関（いわゆるネット銀行）も生計費決済に用いられるようになり、電気、ガス料金等と同様に水道料金の支払いにも利用したいとの要望を多くいただいています。

払い忘れの心配のない口座振替払いを多くのお客様に利用いただくため、**オンライン申込に対応すること、及び利用希望の多いネット銀行については口座振替払いが利用できる**ようにすることを目指します。

### (3) スマートフォン決済の活用

スマートフォン決済は、毎回の支払い手続きが必要であるため、口座振替やクレジットカードと比較すれば利便性は劣ります。しかし、現金の用意が必要ないこと、外出せず手元で即座に支払えること、対面での接触が避けられることは、コンビニエンスストアや金融機関窓口など他の納付書払いの手段と比較して優れた特長です。

口座振替やクレジットカードを利用されないお客様もキャッシュレス化の利点を享受できるよう、**一定の利用が見込まれるスマートフォン決済に引き続き対応**していきます。

## 4.3 書面のペーパーレス化

### (1) 納入通知書の郵送の廃止

千葉県営水道では、市の下水道使用料徴収事務の受託に伴い、本人宛てに納入通知を行う必要が生じたことから、口座振替払いを利用中のお客様も含めて納入通知書を郵送しています。しかし、「使用水量のお知らせ」で水道料金等を把握済みにもかかわらず郵送するのは無駄でないかと御意見をいただくことがあります。

書面での通知に代わり、マイポータルを使用したオンライン通知を行うことで、**可能な限り納入通知書の郵送を廃止し、郵送費用を削減**することを目指します。

### (2) 納付書再発行に代わる即時お支払い手段の導入

納付書払いのお客様が納入通知書や督促状を紛失した場合、事情をお伺いした上で状況により納付書を再発行していますが、お手元に届くまで最低5日を要しています。

今後、紙の納付書の郵送に代わり、専用の支払番号を発行し、お客様がコンビニエンスストアに設置された端末を操作して店頭で支払うサービスを導入することで、**お申し出後すぐにお支払い**いただけるようにするとともに、**再発行・郵送の費用を削減**します。

## 4.4 ICT化に対応したサービス提供体制

適切な水準のサービスを効率的に提供できるようにするため、ICT化の効果を最大限発揮できる体制への変革を進め、**効率的な組織体制を構築**します。

まず、業務の性質及び費用対効果の観点から業務の分担方法を見直し、民間事業者が担うことが適当と判断した業務は、契約に際して総合評価方式一般競争入札や SLA (Service Level Agreement: サービス品質保証) などの手法を活用し、**品質の確保に努めつつ委託化を推進**します。

一方、職員が執行すべき業務は ICT 及び委託化の活用により可能な限り集約の上、適正規模の人員を配置し、簡素で効率的な組織体制を構築するとともに、**職員のマネジメント能力の強化と育成を図ります**。

また、委託する業務及び職員が執行する業務について、業務内容及びコストの適正化による**費用負担の公平性確保に努めます**。

なお、千葉県営水道のお客様サービスにおいては、来所が必須の手続きは皆無であり、すべてオンライン、電話、郵送で代替可能です。今後、新たなサービス導入及び業務体制の見直しにより、来所が不要な仕組みを構築します。

## 第5章 実施スケジュール及び進捗管理

- ICTの進歩を取り入れた手段を時代に応じて採用していきます。
- 達成状況の把握、継続的な見直しを行います。

この方針に掲げた具体的取組の現時点での予定は以下のとおりですが、ICTは今後も急速な進歩が見込まれることから、現時点で想定している手段にこだわることなく、長期的な目的に合致する手段を時代に応じて採用していくことが望ましいと考えられます。

このため、お客様サービス業務改善の進捗状況を企業局内で継続的に確認・検討する場を設け、見直しを行っていきます。

また、お客様のサービス利用状況や意見を把握し、取組の効果が見込まれない場合は代替手法を検討するなど、お客様サービスの水準が真に向上することを目指していきます。

主な具体的取組の導入スケジュール（予定）

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
口座振替オンライン申込	仕様決定 → 調達手続	システム構築 →★		
マイポータル機能 チャットボット	調査検討 →	仕様決定 → 調達手続	システム構築	→★
新受付システム	仕様決定 →	→ 調達手続	システム構築	→★
クレジットカード払い	システム構築 →★ 広報			
即時お支払い手段	調査検討 → 仕様決定	システム構築 →	★	
ICT化に対応した サービス提供体制			―― 試行	―― 令和8年度以降 順次見直し

★印……運用開始

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

発行 令和4年3月

作成 千葉県企業局

協力 株式会社日立製作所

(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策定に  
関する支援業務受託者)