

III

お客さまとつながる水道

「『地域の共有財産』である水道」を将来に引き継いでいくため、お客さまとの双方向のコミュニケーションを積極的に行い、いただいた声を適切に事業に反映させていきます。

Ⅲ お客さまとつながる水道



第5 お客さまとともに歩む水道

(16) 双方向コミュニケーションの充実

■ 目指す将来像

- お客さまとの双方向コミュニケーションを通じて、お客さまの水道事業に対する理解が深まっており、「水道は地域における共有財産」であるという意識が醸成されています。
- 水道サポーターの協力を通じて、水道事業に関する情報が地域等へ浸透しています。
- お客さまの声の分析を通して、お客さまニーズを的確に事業運営に反映しています。

■ 現状と課題

- 水道事業を将来にわたり安定的に運営していくためには、水道施設の維持管理や更新に必要な財源が水道料金で賄われていることや事業の状況など、水道サービスに関する情報をお客さまに適切に伝え、ご理解をいただくことが重要です。
- そのため、水道事業者は、お客さまに分かりやすく情報発信をするとともに、お客さまから頂いた意見を適切に事業に反映する体制を構築し、「水道は地域における共有財産」であるという意識の醸成を図る必要があります。
- 水道局では、これまでも、各種広報活動や、お客さまとの双方向コミュニケーションを通じて、水道事業に対する理解の促進やニーズの把握、事業への反映に努めてきました。
- 令和3年度からは、局とお客さまが対話し、水道事業への理解を深めたお客さまからご意見等をいただく「水道サポーター」を開始し、双方向コミュニケーションを進めてきました。
- しかし、局とお客さまとが「水道は地域における共有財産」という共通理解を持つためには、双方向コミュニケーションを更に充実させていくことが不可欠です。

■具体的な取組

③④ 水道サポーターの拡充

- 各サポーターの交流会への参加を、これまでの1回から複数回に増やすとともに、現場体験や施設見学等も実施し、サポーターの水道事業への理解の深化や、局職員との意見交換の活発化を図り、多様なご意見やご提案をいただき、事業運営に反映していきます。
- 若者を対象とした交流会を新たに開催し、参加したサポーターとともに、若者向け広報素材を共創します。この広報素材を若者の身近な情報源であるSNS等で発信することで、若者の水道事業への理解の促進につなげていきます。



▲水道サポーター交流会の様子

35 お客さまの声の事業への反映

- お客さまのニーズを更に掘り下げるため、様々な手法でアンケートを実施し、多種多様なお客さまの声を収集します。
- サポーターのご意見やアンケートの結果等を、効率的に集約及び分析し、局事業の評価や改善につなげていきます。
- 局の取組に対し、簡易かつ短期間でご意見をいただきたい場合などは、東京都水道局アプリを活用したアンケート調査を実施し、お客さまの声をより迅速に事業へ反映していきます。

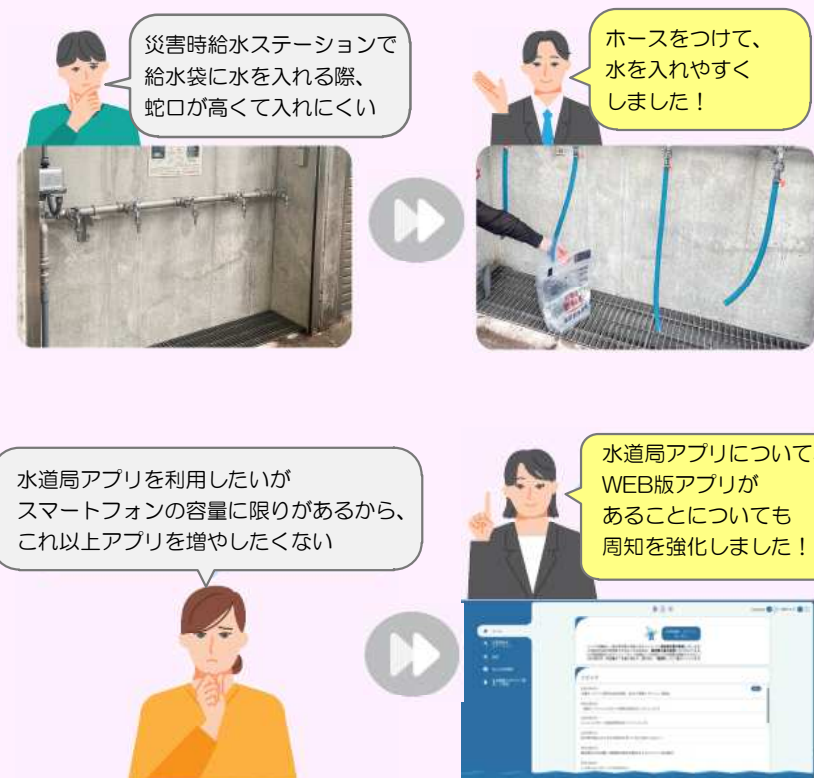
アプリ画面(イメージ)



コラム 事業運営反映例

皆さまからいただいたご意見やご提案は、水道局内の関係する部署で共有し、事業運営に活用しています。

こちらでは、これまでの事業運営への反映例を紹介します。



36 多様な広報施策の展開

- 広報戦略や事業効果の検証に基づき、毎年度、広報施策の方針や重点広報項目等を定めた広報計画を作成し、その時々的情勢やお客さまの声の分析結果等に応じた多様な広報施策を展開していきます。
- 発信に当たっては、年齢層などの属性に応じた内容や手法とするなどの工夫を行っています。

<主な取組>

●水道キャラバン

水道への関心や理解を深めていただくため、学校への出前授業などを実施しています。映像やクイズ、浄水処理実験等を通じ、直接お客さまに水道事業の取組等を紹介します。

●水道なんでも相談

商店街や街のイベント等に街角相談会を設置し、水道局の営業所職員等が水道に関する相談事に対応します。



▲水道キャラバン



▲水道なんでも相談

●迅速・効果的な情報発信

ホームページやSNSに加え、東京都水道局アプリを広報に活用し、緊急性が高い情報や、お客さまに身近で価値のある情報を発信します。

●Tokyowater Drinking Station(DS)を活用したPR

ホームページでDSマップを公表し、日常的な水道水の飲用や、環境配慮行動を促進していきます。

また、猛暑により熱中症のリスクが高まっている中、区市町とも連携し、いつでも冷たい水道水が飲めるDSの利用促進・認知度向上を図ります。



イベントの情報や、大規模災害、渇水・節水に関する情報などを発信

▲アプリを利用した情報発信のイメージ図



▲シンボリックなDSの設置例
(東京国際フォーラム)



▲DS(飲み口型)