

第6 お客さまサービスの向上

(17) デジタル窓口の整備推進

■目指す将来像

- お客さまの手続は、東京都水道局アプリやWebを基本とした申込みに切り替わり、時間や場所にとらわれずにデジタルで完結することで、お客さまサービスが更に向上しています。
- アプリは、原則、全てのお客さまが利用し、お客さまと水道局とをつなぐ重要な「窓口」になっています。

■現状と課題

- 水道局では、これまで、社会情勢の変化やお客さまニーズに応じて、インターネットによる手続やスマートフォンを活用したキャッシュレス決済など、デジタル技術を活用したお客さまサービスの向上に取り組んできました。
- 令和4年10月には、東京都水道局アプリを導入し、スマートフォン等で水道の使用開始・中止などの申込みが簡単に行える環境を整備しました。
- アプリのユーザー数は令和7年12月末時点で約258万人に達し、そのうち9割超のユーザーが検針票や請求書を電子形式で受け取り、また、水道料金支払のキャッシュレス比率は約8割に達するなど、ペーパーレス・キャッシュレスが高い水準で定着しています。
- 一方で、デジタルでの手続申込みの割合は約4割、中でも水道の使用開始・中止のデジタル申込みは2割台と低い水準にとどまっており、電話やFAXが依然として多く利用されています。
- これは、アプリで手続を行えるのが、原則、契約者本人に限定されていることや、アプリからは複数の水道契約の手続が一度に行えず、不動産会社や管理会社等の事業者にとって利用しづらい点が要因と考えられます。

全ての手続がデジタル化された水道局のイメージ図

お客さまの手続はデジタル完結
アプリが水道局の窓口



37 デジタル窓口の拡充

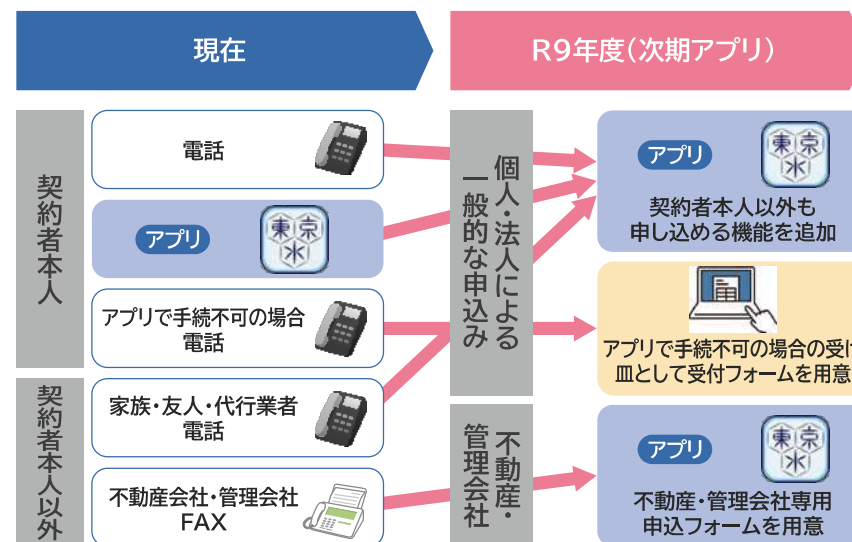
- 水道の使用開始・中止手続については、令和9年度に予定している次期アプリのリリースに合わせて、契約者本人以外も申込みできる機能を追加するほか、不動産会社や管理会社等向けの専用申込フォームを新設することで、デジタル申込みを拡充します。
- また、「使用者名義変更の届出」等、比較的件数の少ない手続についても、オンライン申込みの窓口を設けることで、より多くのお客さまがデジタル申込みを利用しやすい環境の整備を進めます。
- これらの取組により、「手続のデジタル化率^(※)」について、令和10年度末までに50%を目指します。

※手続のデジタル化率:

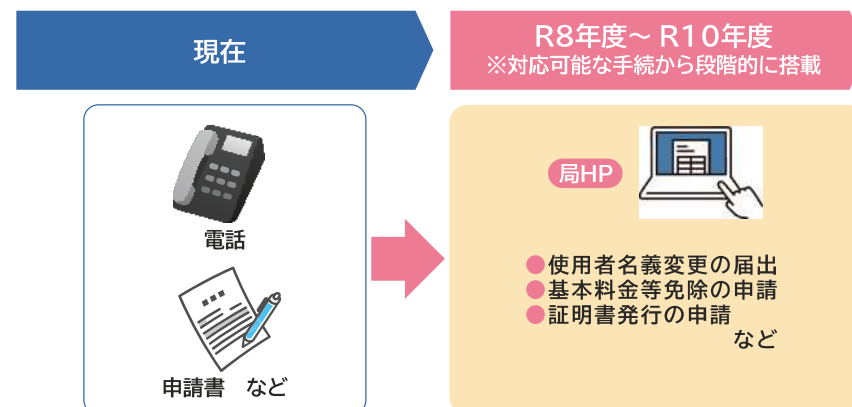
受付手続の総数に対して、アプリなどのデジタル手段により受け付けた件数が占める割合を指す、水道局独自の指標
(算出式: デジタル手段により受け付けた手続件数 ÷ 受け付けた手続総数)

事 項	8年度	9年度	10年度
水道の使用開始・中止手続のデジタル化(申込対象拡大)	構築	リリース	継続
その他手続のデジタル化	構築・リリース	順次拡大	順次拡大

水道の使用開始・中止手続のデジタル化(イメージ)



その他手続のデジタル化(イメージ)



38 東京都水道局アプリの機能拡充

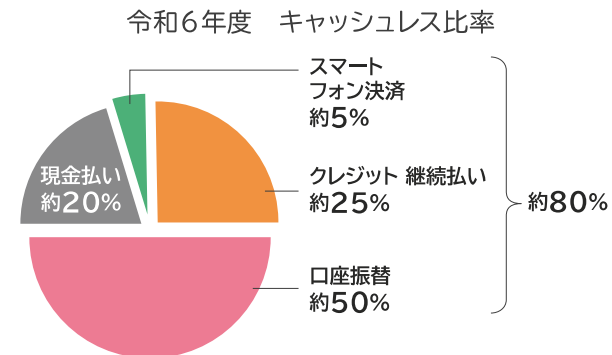
- より多くのお客さまに東京都水道局アプリを利用いただけるよう、次期アプリのリリースに合わせて、より簡単に利用の開始が可能となる仕組みを導入するとともに、ユーザー価値を高める新たなコンテンツを追加します。

<主な取組>

- 会員登録手続について、例えば、水道局が発行した仮のID・パスワードで登録できるなど、より簡単な登録方式の導入
- スマートメータ設置済みのお客さま向けコンテンツとして「標準的な世帯の使用水量との比較ができる節水支援機能」の実装

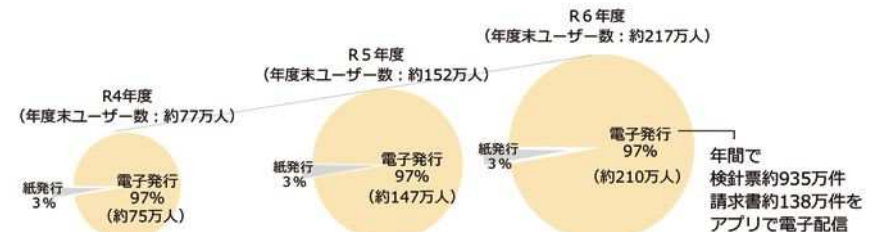
39 キャッシュレス・ペーパーレス促進

- 東京都水道局アプリの利用者拡大を通じて、キャッシュレス・ペーパーレスを一層促進していきます。



ペーパーレス比率の推移

- ・アプリリリース以降、一貫してユーザーの97%が検針票・請求書を電子で受け取り



事 項	8年度	9年度	10年度
会員登録手続の簡素化	構 築	リ リ ース	継 続
新 機 能 の 実 装	構 築	リ リ ース	継 続

コラム 水道局のPR施設

奥多摩 水と緑のふれあい館



水と緑と奥多摩を再発見し、人と自然について考え、都市と水源地との交流を図る場所です。奥多摩の自然と歴史、水の大切さやダムの仕組みなどを分かりやすく紹介しており、360度シアターでは没入感あふれる映像を楽しむことができます。

- 所在地 西多摩郡奥多摩町原5番地
- 電話 0428-86-2731
- 交通 JR 青梅線奥多摩駅前から
「奥多摩湖」「鴨沢西」「丹波」
「小菅の湯」「峰谷」又は「留浦」
行きバス約20分
奥多摩湖バス停下車すぐ
※周辺に無料駐車場あり



東京都水道歴史館



江戸上水開設から現在に至る400年余りの水道の歴史を展示しています。江戸時代の人々と上水との関わりや近代から現在までの水道事業の取組を、子どもから大人まで楽しみながら学ぶことができる施設です。

- 所在地 文京区本郷二丁目7番1号
- 電話 03-5802-9040
- 交通 JR 中央線・総武線
御茶ノ水駅
地下鉄丸ノ内線・大江戸線
本郷三丁目駅
各駅下車徒歩約8分



東京都水の科学館



水の不思議と大切さを科学の視点で紹介し、楽しみながら水と水道への興味を深めることができる体感型ミュージアムです。実際に稼働している有明給水所を探検する「アクア・ツアー」もあり、ふだんは決して見ることのできない地下に設置された巨大な水道施設を間近で見学することが可能です。

- 所在地 江東区有明三丁目1番8号
- 電話 03-3528-2366
- 交通 ゆりかもめ 東京ビッグサイト駅
りんかい線 国際展示場駅
各駅下車徒歩約10分
都バス 武蔵野大学前下車
徒歩約5分



