

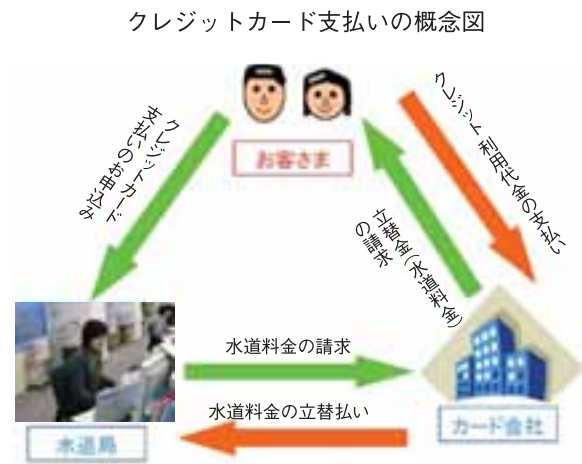
2 ニーズに応じたお客さまサービスの積極的な展開

(1) お客さまの利便性の向上

お支払い方法の多様化（クレジットカード支払いの導入）

水道局では、これまでも、お客さまセンターの開設や口座割引制度の導入など、ニーズに応じたサービスを実施してきました。

近年、クレジットカードによる支払いについて要望が高まっていることから、水道料金のクレジットカード支払いを新たに導入します。



効果

お支払い方法が多様化することにより、お客さまの利便性が向上します。

年次計画	区部	19年度	20年度	21年度
		導入		
	多摩		導入	

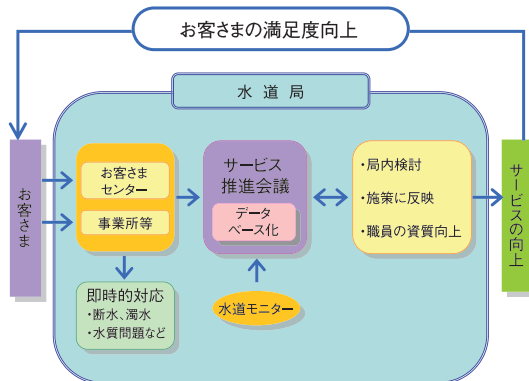
(2) お客さまとの相互理解の推進

① 広聴機能の充実

水道局では、お客さまの声窓口や水道モニター制度などにより、お客さまニーズを把握し、様々な施策を展開してきています。

こうした取組に加え、お客さまからお寄せいただいた様々なご意見・ご要望等について、全職員で共有するためのデータベースを構築し、お客さまの声を局事業に一層反映させていきます。

お客さまの声を反映させるための仕組み(イメージ)



効果

お客さまサービスの一層の向上を図ることができます。

	19年度	20年度	21年度
年次計画	充実		

② 地域に密着した取組の推進

水道局では、お客さまに水道に対する理解を深めていただくため、各種パンフレットの作成や、新聞折込による「水道ニュース」の配布など、積極的な広報活動を行っています。

こうした取組に加え、お客さまとの相互理解を一層推進するため、「地域水道ニュース」の発行などをはじめ、地域に密着した様々な取組を推進します。



▲「地域水道ニュース」の例

効果

水道事業をより身近に感じていただけます。

	19年度	20年度	21年度
年次計画	順次実施		

(3) 水道施設のイメージアップ

お客さまに、水道に対する理解を深めていただくとともに、水道施設への親しみを持っていただくため、施設見学会の実施をはじめとする様々な取組を行っています。

こうした取組に加え、見学コースの整備や掲示板の設置などを行い、施設の開放を進めるとともに、構内の緑化などにより、水道施設のイメージアップに努めます。

さらに、浄水場や給水所等が、震災時の給水拠点となることをお伝えするため、案内標識をよりお客さまにわかりやすいものにしていきます。

効果

水道事業への理解を一層深めていただくとともに、水道をより身近に感じていただけます。



▲ラッピングされた局有車



▲施設見学会の様子（朝霞浄水場）



▲桜の開花時期にあわせた配水池上部の開放

年次計画	19年度	20年度	21年度
	順次実施		