

3

お客さまサービスと広報広聴の展開

● ● ● 現状と課題 ● ● ●

これまでインターネット等を積極的に活用し、広報広聴の両面からお客さまと交流を行うことで、社会状況の変化に伴い多様化するお客さまニーズに対応してきました。

今後ともお客さまニーズを的確に把握し、サービスの充実に継続的に取り組んでいくとともに、水道事業に対する理解を深め、水道施設に親しんでいただくための取組が求められます。

お客さまサービス

基本水量の見直しや日割算定方式の導入など、お客さまの利用実態にあった料金体系の見直しを適宜適切に行ってきました。また、お客さまの視点に立ったサービスの向上を目指すため、お客さまセンターの開設や口座割引制度・クレジットカード支払いの導入など、新たなサービスをこれまで実施してきました。

今後とも引き続き、お客さまサービスの向上に努めていくことが必要です。

広報広聴

お客さまに水道に対する理解を深めていただくため、ホームページや新聞折込による「水道ニュース」など、様々な広報媒体を活用して、広報活動を実施してきました。

しかし、水道水に対して「なんとなく不安なイメージがある」「なんとなくおいしくないイメージがある」といった理由から、飲み水としての水道に「不満」と答えるお客さまも、いまだ多数にのぼります。お客さまの水道水に対する不満を解消するとともに、水道局の取組を一層ご理解いただくため、より効果的な広報を実施していく必要があります。

また、様々なお客さまの声について、ニーズを分析・検討した上で、施策に反映させ、お客さまサービスの向上に役立てていくことが必要です。

親しみのある水道施設を目指して

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、より親しまれる水道施設を目指し、施設見学会や、浄水場の見学コースの整備、桜やつつじの開花時期に合わせた施設の一部開放を実施しています。

今後とも、安全性等を考慮しながら、創意工夫を行っていく必要があります。

(1) お客さまの利便性の向上

① お客さまサービスの充実

お客さまのニーズに応じたサービスとして、使用実績情報提供サービス^{*1}、口座振替割引、クレジットカード支払いなどを導入してきた結果、他の公益企業と比べて引けを取らないサービス水準となっています。

今後とも、お客さまのニーズの把握に努めるとともに、これまで拡充してきた各種サービスをより多くのお客さまに利用していただくための取組を進めていきます。

❖ お客さまサービスの比較 ❖

	項目	水道局	東京ガス(株)	東京電力(株)
受付	総合受付センター	○	○	○
	フリーダイヤル受付	×	×	○
	インターネット受付	○	○	○
	引越れんらく帳 ^{*2}	○	○	○
請求関係	日割算定方式 ^{*3}	○	○	○
	口座振替割引	○	×	○
	口座振替日の指定	○	○	○
	クレジットカード支払い	○	○	○
	コンビニ支払い	○	○	○
	請求書現地発行・投函	○	×	○
その他	使用実績情報の提供	○	○	○
	供給量・配水量の公開	○	×	△ ^注

○・・・サービスあり、×・・・サービスなし、△・・・一部実施
注 夏のピーク時のみ実施

(ヒアリングによる東京都水道局調べ)

効果

より多くのお客さまに、使いやすいサービスをご利用いただけます。

年次計画

お客さまサービスの
充実

22年度

23年度

24年度

実施

※1 使用実績情報提供サービス

水道局のホームページに登録することで、お客さまの過去2年間の水道使用量と料金を、ご自宅のパソコン等から確認できるサービス

※2 引越れんらく帳

引っ越し時の名前、住所、連絡先などの移転情報について、お客さまが1回入力するだけで複数の事業者につながる引っ越し手続サポートサービス

※3 日割算定方式

月の途中において水道の使用開始、中止等をする際の水道料金の計算について、使用日数に応じて、基本料金と従量料金を日割により算定する方式

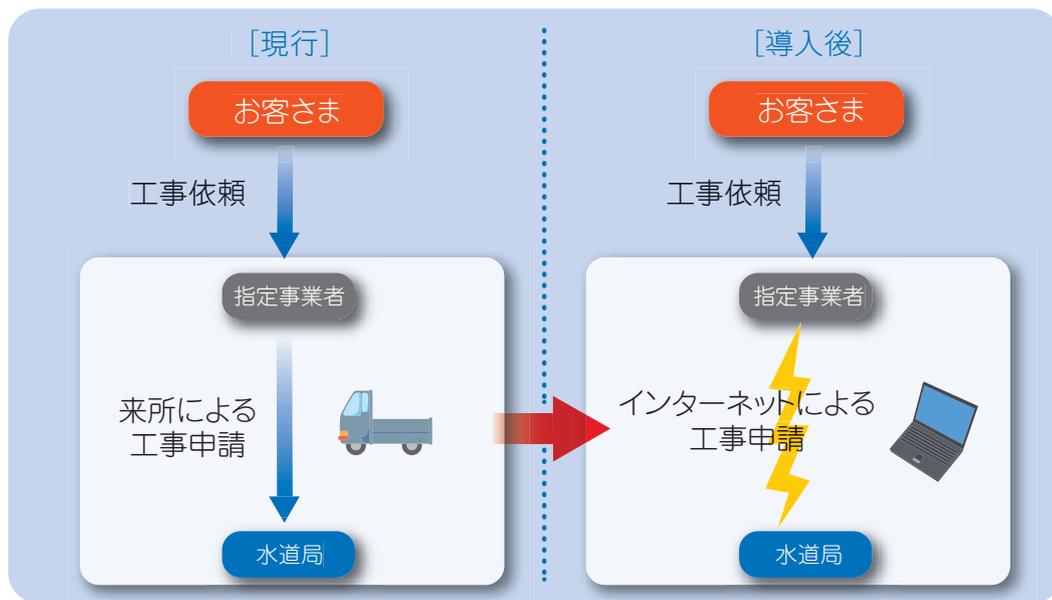
② 給水装置工事の電子申請等の導入

給水装置工事^{*1}は、お客さまの依頼により指定事業者^{*2}が行うもので、水道局では法令や条例などに基づき、工事着手前の設計審査や完成後の検査などを行っています。

その際、指定事業者は申請書の提出などの手続や図面の閲覧の都度、水道局に来所する必要があります。

今後、これらの申請手続にインターネットを通じて行う、電子申請システムを導入するとともに、図面検索システムの導入に向け検討していきます。

❖ 電子申請システム導入後のイメージ ❖



効果

- 指定事業者の来所回数が減るなど、各種手続の簡素化を図ることができます。
- お客さまサービスとして、工事手続期間の短縮が期待できます。
- 給水装置工事における事務の効率化を図ることができます。

年次計画

	22年度	23年度	24年度
電子申請システム	準備・開発	運用開始	
図面検索システム	準備・開発		

※1 給水装置工事

給水装置の設置（新設・増設）又は変更（改造・修繕・撤去）の工事

給水装置

需要者に水を供給するために、水道事業者の布設した配水管から分岐して設けられた給水管及びこれに直結する蛇口などの給水用具

※2 指定事業者（指定給水装置工事事業者）

水道法第16条の2により、その給水区域において給水装置工事を適正に施行することができる水道事業者が認める者

(2) お客さまとの相互理解の推進

① 効果的な広報施策の展開

より多くのお客さまに水道水のおいしさや水道局の取組を知っていただくため、お客さまに共感していただける広報や地域に密着した広報などを実施しています。

今後とも、広報効果について多様な方法で検証し、より親しみやすく理解されやすい広報を実施していきます。



▲若い世代を意識した車両内ビジョン (JR山手線車内)

効果

- ▶ お客さまに、水道水のおいしさや水道局の取組を理解していただけます。
- ▶ 水道をより身近なものとして感じていただけます。

年次計画

効果的な広報の実施
及び効果の検証

22年度

23年度

24年度

順次実施

② お客さまの声の施策への反映

お客さまセンターなどに寄せられるご意見、ご要望や、お客さま満足度調査などを通して、お客さまの声の把握に努めています。

また、寄せられたご意見、ご要望などについては、お客さまの声データベース*を活用して分析を行い、施策に反映しています。

今後とも、こうした取組を推進し、お客さまの声を貴重な経営資源として、組織横断的に活用していきます。



▲お客さまセンター

効果

- ▶ お客さまの声を分析することで、ニーズをより一層反映した、質の高いサービスが実現できます。

年次計画

お客さまの声の活用

22年度

23年度

24年度

順次実施

※ お客さまの声データベース

お客さまセンターや営業所窓口、メールなどを通してお客さまから寄せられた様々なご意見、ご要望などをデータ化して蓄積したもの

③ 親しまれる水道施設づくりの推進

施設見学会や、浄水場の見学者コースの整備、桜やつつじの開花時期に合わせた施設の一部開放を行っています。

引き続き、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、取組を進めていきます。

また、浄水場等の構内美化を進めるため、植栽の手入れなどを充実していきます。



▲つつじ開花時期の施設開放（和田堀給水所）



▲施設全体が見渡せるステージ（朝霞浄水場）



▲施設の内部を見学できる窓（朝霞浄水場）

効果

◆ 水道事業への理解を一層深めていただくとともに、より親しみを持っていただけます。

年次計画

見学者コースの整備
施設の一部開放

22年度

23年度

24年度

順次実施