

県水お客様センターの開設

千葉県

人口：6,035,658 人

面積：5,156.58 km²

取組の概要

従来 10 ヶ所の水道事務所・支所で受付していた年間 70 万件の電話等による各種届出や問合せに対する受付業務等の総合化・集約化を進め、お客様サービスの向上と事務の効率化を図ることを目的に、平成 16 年 8 月 2 日に「県水お客様センター」を開設し、お客様の多様なニーズへの迅速かつ的確な対応を実施した。

取組の紹介

1 取組の背景

- ・ 従来の受付業務は、各水道事務所・支所単位での受付であり、給水区域が広く、お客様にとって担当事務所がわかりにくく、給水区域内であっても、所管する事務所が異なる場合は 2 ヶ所への届出が必要となるなど、お客様にとって、必ずしも便利な窓口ではなかった。
- ・ また、団塊の世代の大量退職を控え、現状より少ない人員でお客様サービスを維持・向上させる為にも「県水お客様センター」を中心とした効率的かつ機動的な体制を整備することが不可欠であった。

2 取組の具体的内容

(1) ナビダイヤルの導入

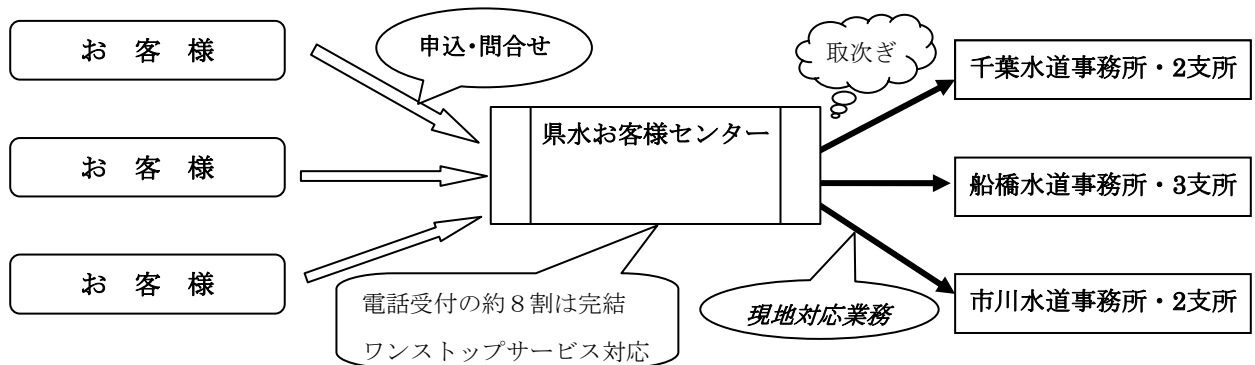
- ・ 千葉県水道局の給水区域は 11 市 2 村の広範囲であり、受付業務等を「県水お客様センター」に集約することにより、区域により、新たに市外通話分の電話料金が発生することとなった。
- ・ そこで、お客様がどこから「県水お客様センター」に電話をかけても、通話料金に差が出ないようにする為、電話受付窓口の番号は、通話料金のうち市外通話分を当局が負担するよう設定することができる「0 5 7 0」で始まるナビダイヤルの番号を採用することにした。
- ・ 事業費 市外通話料 約 500 万円（毎年）

(2) 「県水お客様センター」業務の委託

- ・ 「県水お客様センター」の受付担当者の採用・教育・人事管理や、1年を通じて3月の引越しシーズン等に集中する受付に対応するためのお客様からの入電予測に基づく人員の確保、さらに、業務運営のノウハウが多岐にわたるため、専門的分野で先行して業務を実施している民間企業に受付業務等を委託することとした。
- ・ 委託している「県水お客様センター」業務は次のとおりである。
 - 給水契約の使用開始・解除手続、名義変更等の契約に関する各種受付
 - 水道料金の支払い・使用金額等の問合せ、各種申請窓口の案内
 - 漏水調査、納入通知書の再発行受付
 - 納入通知書、督促状、口座振替領収書等の郵便物の集中発送業務
 - 未収金残高調書の作成事務等に関する収納管理業務
 - 所有者変更・廃止情報のデータ登録業務
- ・ 受付時間は、平日の8時45分から18時までと土曜日の8時45分から17時までとしている。(センター開設前：平日の8時45分から17時まで)
- ・ 事業費 運営管理費（委託・賃借・管理費） 約3億2千万円（毎年）

(3) 県水お客様センター支援システムの導入

- ・ 「県水お客様センター」の電話応対に必要な各種使用者情報を検索する機能、お客様から受付した案件を登録・業務処理する機能、受付した案件内容により関係部署に業務取次ぎする機能等を有する、県水お客様センター支援システムを開発し導入した。
- ・ 例えば、お客様が給水区内で転居することになった場合、県水お客様センターに電話をすると、電話番号から受付担当者のシステム画面に、お客様情報が自動表示され、電話応対が可能となる。お客様の転居情報を受付し、システムに入力することで、転居精算の受託会社へ転居情報が連携され、お客様宅へ転居精算に伺い、転居手続きの事務処理が完了する。
- ・ また、受付担当者の応対品質の向上と受付サービスの平準化のため、システム操作と応対マニュアルを一緒にした、電話受付マニュアルを作成し、活用している。
- ・ 事業費 支援システム開発費 約1億9千万円



3 取組の効果

- ・ 「県水お客様センター」の開設に伴い、お客様からの各種申込・問合せなどの電話受付の約 8 割の案件が「県水お客様センター」内で手続きが完了しており、いわゆるワンストップサービスの提供が可能となり、お客様サービスの向上につながった。

4 住民の反応・評価

- ・ 窓口が一本化されて、とても利用しやすく便利になった。
- ・ 漏水トラブルで困った時に、すばやく、親切に対応してもらった。
- ・ 引越しの時、開栓の手続きや支払い口座の変更手続きがスムーズだった。

5 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ コールセンターの運用に関しては、現在、民間企業の躍進が著しく、企画・運用にこれらのノウハウを活用することが望ましい。
- ・ 当局では、各水道事務所・支所における電話着信量の事前調査では、正確な数字を把握できず、書類等による受付業務量から算定することとした。
しかし、運用時における電話着信の件数は、想定件数を越えており、導入に際し、業務量の事前調査を確実に実行することが望ましい。

担当部署：水道局管理部業務振興課