



発行所
日本水道新聞社
本社：〒102-0074 東京都千代田区九段南4-8-9
TEL 03(3264)6721
FAX 03(3264)6725
編集部直連 03(3264)6722
大阪：〒541-0051 大阪府中央区備後町3-3-9
支社 TEL 06(6125)3630
FAX 06(6125)3666
http://www.suido-gesuido.co.jp

事業継続へ 対面業務に工夫

横浜市水道局

電子化で業務負荷軽減 営業業務、給装申請円滑に

横浜市水道局では、新型コロナウイルスの感染拡大防止が求められる中、年度末・年度初めが繁忙期となる営業業務および給水装置工事に関する手続きについて、デジタル化技術を活用し利便性の向上を図る。

利用者との窓口となるコールセンターでは、引越しの増加に伴う水道の使用開始・中止の手続きが相次ぐ中、例年であれば電話受付を行うコールセンターの対応人員を増やすことが求められるが、このような状況は「三密」の労働環境を招く。そこで、同局では委託会社のノウハウを生かし、携帯電話のSMS機能を使って、インターネット申請への誘導を図り、労働安全の確保と利用者の利便性の両立を図った。

コールセンターの人員を絞り、感染拡大防止策を徹底。電話対応の回線数も絞られるが、待受時間にSMSの案内音声を流し、携帯電話番号を登録してもらい、SMSに届いた空メールの返信として電子申請のURLを自動送信する仕組みとなっている。オペレーターによる案内を希望する利用者の待受時間を減らす

上でも、このシステムが機能した。給水装置工事に関する電子申請については、横浜ウォーターが開発し、昨年度から三ツ境水道事務所と洋光台水道事務所管内で試行的にシステムを利用してきている。このシステムは、同社が工事業者との調整を重ねて構築したこともあり、書類のやり取りの回数を減らし、申請者側の業務負荷の軽減に資するとして好評を得ており、利用者が着実に増加している。事務所窓口における直接の

接触機会の減少と、申請者および窓口業務双方の負荷の軽減や事務所内での申請の待ち時間の縮減など、感染防止への効果も期待されている。同局では、年度内に全事務所に電子申請システムの導入を予定する。