

# いつでもどこでもスイスイ水道のお手続！ ～「東京都水道局アプリ」の開発～



東京都水道局



## 1. 抱えていた課題

### 【課題1】 インターネット受付のスピードアップ(開始・中止手続)

既存のインターネットを介した水道の使用開始や中止の申込みの処理においては、受付処理のプロセスが全自動化されておらず、プロセスの途中で人手による確認作業が必要であった。このため業務効率が悪く、お客さまが利用開始までに時間が掛かるなどの課題が存在していた。

### 【課題2】 スマートメータ導入に伴うペーパーレス化の推進

これまで料金算定にあたっては、検針員が現地で検針し紙で検針票を発行・投函していたが、通信機能を有するスマートメータの導入により検針員が現地に行かなくなるため、検針票の電子配信を進めていく必要があった。

▶ スマートフォン一つで、いつでもどこでも各種申込手続、料金の支払、情報閲覧などを一元的に利用できる「東京都水道局アプリ」を開発・導入

## 2. 取組概要



< iPhone版 >



< Android版 >



## 申込、支払、照会、お知らせ機能

### 申込機能

■ 水道の使用中止・開始、料金支払方法変更等の手続がいつでもご都合の良いタイミングで行える



### 支払機能

■ 電子配信された請求書を確認し、クレジットカード決済・スマートフォン決済(※)で水道料金の支払がその場で行える

※PayPay、LINEPay、auPAY、FamiPay、d払いに対応



### 照会機能

■ 最長で過去2年分の検針情報、使用水量や料金の推移をグラフで確認できる

■ スマートメータ設置済みのお客さまは日毎の使用水量も照会できる



### お知らせ機能

■ 検針・料金等の情報更新の連絡をメールやプッシュ通知で受け取る

■ スマートメータ設置済みのお客さまで漏水が疑われる場合はアラーム通知が来る

■ 水道局からのイベント等の各種情報のお知らせを受け取る



## 災害時給水ステーション照会

### 防災情報提供

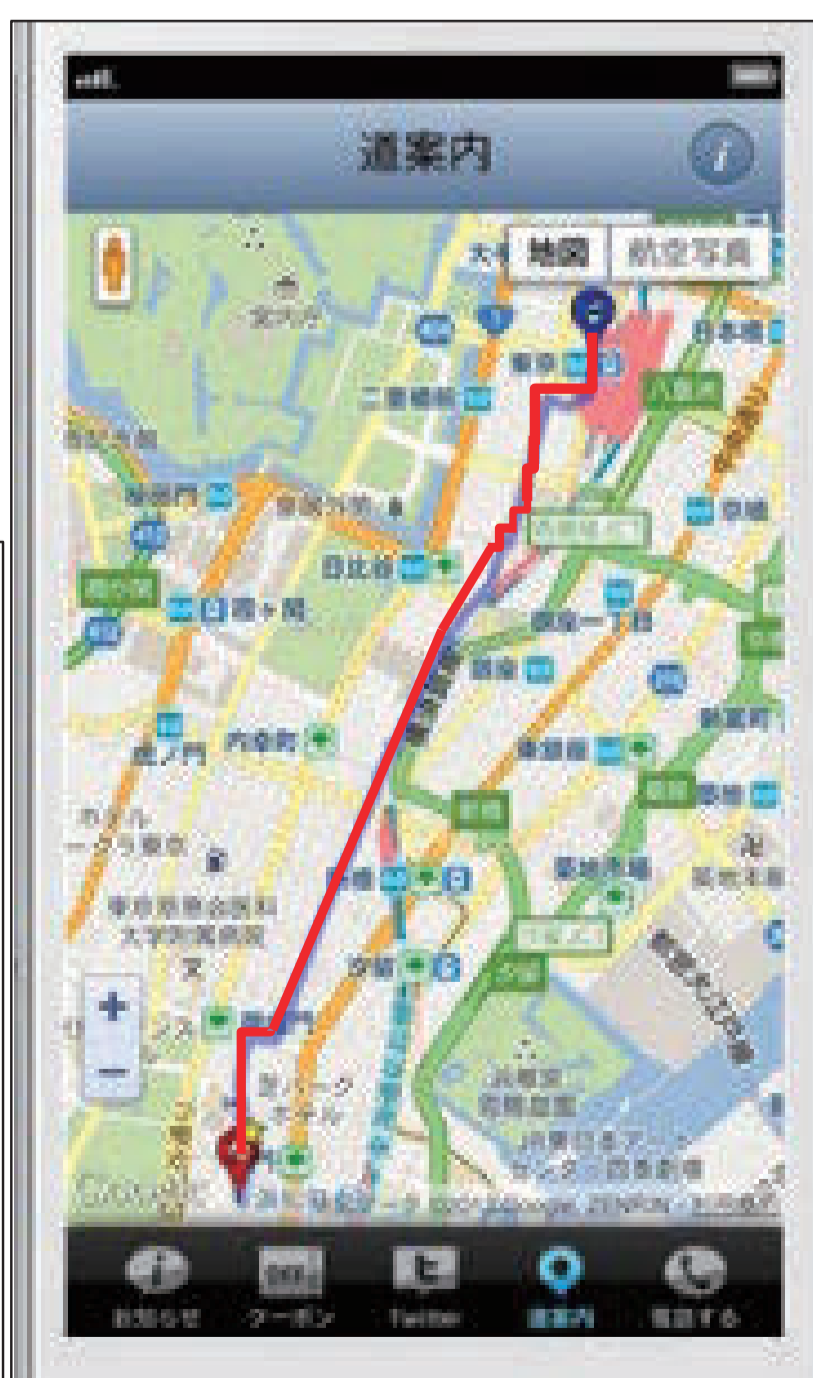
■ 災害発生時に水を配る拠点となる給水拠点を案内。スマートフォンのGPSとの連携により最寄りの拠点までの道のりの案内や開設状況を表示



スマートフォンのGPS機能を元に現在地から近い順に給水拠点を表示  
また、地図アプリと連携した経路案内も利用可能

災害時は開設状況を表示

あらかじめ地図をPDF形式でダウンロードしておくことも可能



## スマートメータとの連携

### 毎日の水量が見られて面白い！

・うちはスマートメーターというものが付いているらしく、毎日の水量の変化が見れると聞きダウンロードしてみたところ、**毎日の水量の変化がわかって面白い**です。ちょっと気をつけて節約しながら水を使い、**次の日アプリを見てみると、ほんとに減っていたりします**。早く実家にもスマートメーターが付いて欲しい。

(ストアレビューに寄せられたお客さまの声より)



### 3. アプリ開発・運用にあたって心掛けたこと

**100人** ユーザーテストにご協力いただいた人数  
**3,700件** ユーザーに直接対応した件数（6か月間）  
（メール、電話、アプリストアのレビュー）

お客さまのために  
頑張ったよ！



**100項目**  
の改善を実施！（6か月間）

### 4. 取組の効果

#### 取組による効果 ①

##### 内部業務の効率化

・開始や中止の申込のチェック作業について、人手による確認作業をアプリの自動チェック機能により、1件当たり1.3分の短縮を実現（R4年度末時点）



#### 取組による効果 ②

##### 検針票のペーパーレス化

・アプリ会員のおよそ97%が電子発行を選択  
・2か月で105万枚の検針票削減

■給水契約者総数：800万件

非登録  
692万件  
アプリ  
ユーザー  
約108万件

■検針票・請求書の発行方法

電子配信  
約105万件  
97%  
紙発行  
約3万件  
3%

※令和5年8月末時点

#### 取組による効果 ③

##### お客さまとの新たな接点の構築

・局HPやX(旧Twitter)による発信と異なり、アプリのお知らせ機能は、直接お客さま個人に届けることが可能

Before 不特定多数に発信



After 個人に配信可能

これまでの局HP、X(旧Twitter)に加え、アプリで直接、お知らせを配信

・料金(検針票)  
・イベント情報 等

HP閲覧数アップの効果もあります！

### 5. 今後の展望

#### アプリ登録者数108万人(※給水契約の14%)【令和5年8月時点】

##### ToDo1. ユーザーの更なる拡大に向けてより誰もが使い易いアプリへ

- スマートメータが全戸導入されるまでに、より多くのお客さまの検針票を紙から電子配信へ置き換えることが求められる。
- このため、誰にでも直感的にわかりやすく、使い易いアプリへしていく必要がある。ユーザーの声などを参考に改善を進めていく。

##### ToDo2. バックヤードの見直しによる更なる省力化

- フロントシステムであるアプリと、バックヤードの基幹システムや各種業務システムとの連携処理は見直しの余地を残している。
- システム間のデータ受け渡し方法や全体業務フローを見直し、更なる業務の効率化に取り組む。