

令和5年度 水道イノベーション賞【大賞】 受賞事業体及び取組概要

応募団体名	東京都水道局
取組名 (プロジェクト名)	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～
抱えていた課題	<p>【課題1 インターネットサービスの利用・受付のスピードアップ】 東京都水道局では、水道の開始・中止手続はインターネット受付、水道料金の支払いはスマートフォン決済など、これまでもICTを活用したお客さまサービスに積極的に取り組んできた。 しかし、既存サービスにおいては、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ため業務効率が悪く、お客さまのサービス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。</p> <p>【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】 令和4年度から、通信機能を有するスマートメータの導入を開始しており、検針員が直接現地へ訪問せずに料金の算定が可能となった。 これまでは現地で検針し紙で検針票を発行（投函）していたが、検針員が現地に行かなくなることから検針票等の電子配信（ペーパーレス化）を進めていく必要があった。</p>
取組概要	<p>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</p> <p>1 東京都水道局アプリの開発・導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年1月 「お客さま総合アプリ（仮称）開発基本方針」を策定 ・令和3年6月 総合評価方式により、アプリの設計委託を契約 ・令和4年1月 設計完了 ・令和4年10月 アプリを公開し、運用を開始 <p>2 東京都水道局アプリの主要な機能</p> <p>(1) 申込機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用開始や中止等の各種申込（即時受付） ・いつでもどこでもシンプルかつスピーディに届出が可能 <p>(2) 支払機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様な決済手段（口座振替、クレジットカード、各種スマートフォン決済（PayPayなど4種類））に対応 <p>(3) 照会機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検針票や使用水量・料金の照会 ・紙の検針票に替わり、アプリ内に電子配信を実現 （分かりやすいグラフで確認） <p>(4) お知らせ機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント等、水道局からのお知らせ ・災害時給水ステーション（給水拠点）の案内 ・発災時には災害時給水ステーション（給水拠点）にて水をお配りしているが、開設状況及び場所について、アプリから確認可能。また、地図アプリと連携し、位置情報（GPS）を活用したルート案内が可能 ・地図のダウンロード機能を実装し、発災時の通信障害等に備えていただくことも可能 <p>(5) スマートメータ関連機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日ごと、月ごとの使用水量の照会 ・漏水時等の異常な水量を検知し、お知らせするアラーム （前月又は前年同期より使用水量が一定割合増えた場合にメールでお知らせ） ・使用水量の見守り機能 （漏水や蛇口の閉め忘れが懸念される場合や、水道不利用が一定期間継続した場合にメールでお知らせ、メールは離れたところにお住いの御家族なども受け取り可能）

令和5年度 水道イノベーション賞【大賞】 受賞事業体及び取組概要

<p>取組による効果 ※取組を実施するに あたり工夫した点な どを踏まえて記入く ださい。</p>	<p>取組の主な効果として、以下の4点が挙げられる。</p> <p>(1) 開始や中止等の届出の利便性向上及び業務効率化 ・開始や中止の届出のチェック作業についてシステムによる業務の一貫性の実現により、1件当たり1.3分の短縮、合計756人日（令和4年度末時点）の削減を実現した</p> <p>(2) 支払関連機能の充実、キャッシュレス化 ・クレジットカード継続払いの申込がアプリから手軽に申込できるようになり、オンラインでの申込率が約3割から、約8割に増加 ・クレジットカード都度払いやスマートフォン決済がアプリから簡単に行えるようになり、キャッシュレス化に寄与</p> <p>(3) 請求書や検針票のペーパーレス化 ・令和5年3月末時点で、ユーザーのうち97%が請求書や検針票を紙ではなく、電子配信で受け取っている（2か月で81.8万枚の検針票を削減）</p> <p>(4) 節水意識にも寄与 ・スマートメータと連携した機能で、日ごと、月ごとの使用水量をグラフで確認でき、お客さまの節水意識にも寄与</p>
<p>PRポイント ※当てはまる項目に 簡潔に記入くださ い。</p>	<p>[課題解決力・実現難易度（波及効果性（内部））] ・設計時からリリースまでの間、各段階でユーザーテストを計4回、延べ100人を対象に実施し、UI（ユーザーインターフェース）・UX（ユーザーエクスペリエンス）の向上を図った ・リリース後半年間で、お客さまからの御意見や問合せ約3,700件に職員が直接対応し、アプリの改善（100項目）に反映 ・お客さまがスムーズに手続きできるよう、ホームページ上にアプリの特設サイトを設置し、登録方法を分かりやすくするとともに、登録時等の操作動画（10種類）も作成の上、YouTubeに公開した ・WEB版も用意し、パソコンからの利用者にも配慮</p> <p>[展開性・汎用性（波及効果性（外部））] ・他の水道事業体やインフラ企業（ガス会社）からの問合せを多数頂いており、先行事例として水道業界、インフラ業界に貢献 ・令和5年3月末時点で、都内給水件数の約1割に相当する約76万ユーザーを獲得し、インフラ系のアプリでは最大級の登録件数 ・都庁内でも最大規模のアプリであり、都民とのコミュニケーションプラットフォームの一翼を担い、都民への情報発信・コミュニケーションツールとして活用を期待 ・アプリリリース後に増加傾向にあるクレジットカード継続払いを今後も推進し、自動払いの利便性をお客さまに体感していただくことで、安定的料金徴収に寄与していく</p> <p>[特にPRしたいポイント] ・スマートメータと連携したアプリ開発は全国初 ・位置情報（GPS）を活用し、現在地から近い順に災害時給水ステーション（給水拠点）をアプリに表示し、地図アプリと連携したルート案内ができる機能も都独自機能として開発</p>

令和5年度 水道イノベーション賞【大賞】 受賞事業体及び取組概要

受賞理由	<p>本取組は、インターネットサービスの利用拡大やスマートメータ導入に伴うペーパーレス化の推進といった課題に対し、スマートフォンで各種申込手続、料金支払、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・導入することで、課題解決を図ったものである。</p> <p>水道では全国初となるスマートメータと連結したアプリであり、申込・支払などの標準的機能のほか、漏水時等の異常な水量を検知・通知する機能や、漏水・蛇口閉め忘れの懸念時及び水道不使用の一定継続を通知する使用水量の見守り機能を搭載している。さらに地図アプリと連携し、位置情報（GPS）を活用することで給水拠点までのルート案内を可能としている。</p> <p>また、リリースまでにユーザーテストを繰り返し実施するとともに、お客様からの意見を職員が直接対応してアプリ改善に繋げるなどの工夫もされており、アプリ導入を検討している水道事業者の参考となる取組として、大いに評価できる。</p>
------	---

補助資料用紙

(1) アプリの主な機能（再掲）

- ・ 使用開始や中止等の各種申込
- ・ 口座振替、クレジットカード、各種スマートフォン決済による支払
- ・ 使用水量・料金の照会
- ・ 災害時給水ステーションの開設状況や断水等のお知らせ機能
- ・ (スマートメータ関連機能) 日毎の使用水量の照会
- ・ (スマートメータ関連機能) 漏水時等の異常な水量を検知しお知らせするアラーム
- ・ (スマートメータ関連機能) 使用水量の見守り機能

(2) 画面イメージ

ホーム画面



お知らせ



支払機能



メニュー



災害時給水ステーション照会



スマートメータ水量照会

