

事業概要【スマートフォン用アプリケーション導入による水道窓口業務のデジタル化事業】

自治体名	岡山県岡山市	人口	695,978人	事業費	73,095千円
事業概要	水道料金等の照会、水道の使用開始・中止の受付、口座振替等の支払方法の変更などが行えるスマートフォン用アプリケーション及び専用WEBサイトを導入することで、24時間いつでも来庁不要で窓口業務と同等のサービスを提供するとともに、窓口及び電話対応の減少による混雑緩和効果が見込める。併せて、既存の水道料金情報を管理する営業情報システムと連携することで受付内容の登録業務を削減し、業務量の縮減を図る。				
具体 サービス	【岡山市水道局アプリ（仮称）の導入】 - 水道料金等の照会、水道の使用開始・中止の受付、口座振替等の支払方法の変更などが行えるスマートフォン用アプリケーションを導入 - アプリと同等のサービスをWEBサイトでも提供 24時間いつでも来庁不要で窓口業務と同等のサービスを提供し、窓口及び電話の混雑緩和 【口座振替WEB受付システムの導入】 - 押印不要でオンラインで処理が完了する口座振替受付システムを導入 - 既存の水道料金情報を管理する営業情報システムと連携し、受付内容の登録業務を削減 【電子バーコードマルチ決済サービスの導入】 - 電子バーコードを水道アプリに交付することで、電子決済による水道料金等の支払いに対応 - 電子バーコードによるコンビニ窓口での現金払いにも対応				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 - 岡山市水道局アプリ等の利用登録者数 - 岡山市水道局アプリ等からの支払方法変更件数 - 岡山市水道局アプリ利用による水道料金等の支払件数 【アウトカム指標（成果指標）】 - 水道アプリ利用者満足度 - 紙による口座振替申込率 - 電子請求の収納率				