

マロニエ住民窓口及びアークロード市民窓口における水道料金等の収納業務の効率化



水道局納付書発行用プリンタから出力された納付書を使用することで、
お客様の待ち時間の短縮【市民サービス向上】と
納付書作成事務及び収納業務の軽減【職員の作業効率向上】
を**達成！！**

これまでは・・・

水道料金等の督促状や給水停止通知書が届くと、多くのお客様が窓口で支払いに来られる。

督促状等には納付書がついていないため、窓口では水道局料金センターに電話連絡し、**手書き納付書を作成**していた。
(所要：1件約5分。1文字でも書き間違えると最初から書き直し)

特に毎月給水停止日前後は、納付書をお持ちでないお客様が**一日20～30件程度来庁**。

支所等廃止により、マロニエ及びアークロードの窓口への来庁者が**増加**した。

実際の使用感は・・・

職員の作業効率が向上した結果、お客様の窓口での待ち時間が大幅に短縮。
市民サービスの向上に繋がり、双方に**ウインウインの関係**が創れた。

さらに、同時期に導入した**自動釣銭機付きレジスターのハンドスキャナ**を用いて、**納付書の金額をバーコードで読み込む**ので、1円単位の水道料金等でも、**収納誤りが発生しない環境を整備できた**。

課題解決に向けて・・・

マロニエ住民窓口及びアークロード市民窓口
に**水道局納付書発行用プリンタを設置**

具体的な運用方法

1. 窓口から**水道局料金センターに電話し、お客様の住所・氏名・未納期月・金額等を伝える**。
2. 水道局料金センター職員が端末操作し、**ほぼ時間を要せずに、各窓口**に設置された**プリンタからバーコード付き納付書が出力される**。



プリンタと
自動釣銭機付きレジスター導入で
相乗効果を発揮！！