

携帯アプリで、 料金を簡単お支払い。

ご存じですか、 便利なモバイルレジサービス

神奈川の水守り人

経営課営業指導グループ

インターネットを利用して、いつでもどこでも水道料金をお支払いいただける「モバイルレジ」。
このサービスに、より使いやすくする工夫がプラス。
今回は担当者に、どのような取組を行ったのか聞きました。



利用者の 「うれしい」を創る。

今回のサービス向上
ポイントは？



「モバイルレジ」のご利用には、インターネットバンキングの契約や携帯アプリ(専用のソフト)のダウンロードが必要です(初回のみ)。そこで、モバイルレジをご利用しやすくするため、「QRコード」を納入通知書に印刷して、携帯電話やスマートフォンのカメラで読み取ってもらい、ウェブサイトへ簡単にアクセスできればお客さまが利用しやすくなるのではと考えました。

ご利用いただいた
お客さまの声は？

QRコードを印刷した納入通知書をお客さまにお届けしたのは平成28年

6月からです。おかげさまで、前年同時期とくらべて10倍ものお客さまにご利用いただいています。

モバイルレジは利便性向上のために導入したツールですので、実際に今まで以上に多くの方にご利用いただけてよかったです。なにより嬉しかったことは、お体の不自由な方から「こんな支払方法があるとは知らなかった。コンビニまで行くのが大変だったから助かる」というお電話をいただいたことです。



お手元に納入通知書のある方は、バーコードの下をご覧ください。小さな幾何学模様の正方形がQRコードです。職員がひらめいた小さなアイデアを、ぜひご利用ください！

さらに便利にしてい
く工夫は？

実は、納入通知書のスペースの都合上、QRコードがどうしても小さくなってしまっているので、本当にスマートフォンで読み取れるかは印刷してみるまで自信がありませんでした。それでも同僚や

上司が自分のアイデアを受け入れ、後押ししてくれたので、こうして形にすることができました。とは言え、やはり文字が小さくて読みづらい部分もあるので、もっとお客さまに伝わりやすくするためにはどうすればいいか考えているところです。

※「QRコード」は(株)デンソーウェブの登録商標です。

モバイルレジの詳しいご利用方法はこちら
<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f8002/p882901.html>

あんしんな水を守るために生まれた さまざまな努力を功績賞として表彰しました。

平成28年11月期 企業庁職員功績賞

神奈川県企業庁では、お客さまサービスの向上や、コスト削減などの業務効率の向上、社会貢献などの優れた業績のあった職員を、「職員功績賞」として表彰しています。

表彰は職員個人とチーム等の団体に対して行われ、平成28年11月は個人8件、団体14件を表彰しました。

今回紹介した「熊本地震に係る水道応急復旧支援」と「モバイルレジ」のほか、水道管からの漏水を少なくする取組、災害時の市との取決め、人材育成・技術継承への取組、複雑な水道管の工事など、多くの職員の努力を表彰しました。

これからも安全で質の良い水道水を安定的にお届けするために、より一層努力してまいります。

