

Q1 水道局アプリの導入事例 について教えてください

Answer

1. はじめに

東京都水道局では、スマートフォン一つで、いつでもどこでも各種申込み手続きや料金の支払い、情報閲覧など水道に関するサービスを一元的に利用できる「東京都水道局アプリ」を令和4年10月に導入し、令和6年9月末で満2年を迎えました。



2. アプリの機能

本アプリは、大きく分けて「申込」「支払」「照会」「通知」の4つの機能を有しています。

- (1) 「申込」機能では、水道の使用開始や使用中止、口座振替払いやクレジットカード払いなどの各種申込み手続きをアプリから行うことができます。
- (2) 「支払」機能では、アプリに配信された請求書の代金を、スマートフォン決済（PayPay、FamiPay、auPAY、LINE Pay、d払い、楽天ペイ）またはクレジットカードによる都度払いで、24時間いつでもどこでも支払うことが可能です。
- (3) 「照会」機能では、最大過去2年間の検針月分ごとの水道使用量及び水道料金をグラフで確認できるほか、使用量・料金の明細が分か

る検針票も閲覧することが可能になっています。

- (4) 「通知」機能では、水道局主催のイベント情報や、漏水や濁水の情報など、水道局が発信する様々なお知らせを受け取ることができます。

また、災害発生時に水をお配りする災害時給水ステーション（給水拠点）について、開設状況を確認できるほか、位置情報（GPS）と地図アプリと連動させて最寄りのステーションを検索し、経路の確認ができます。

こうした基本機能に加えて、スマートメータを設置済みのお客さまは、日ごと、月ごとの使用水量も確認できるため、節水意識にも寄与するほか、スマートメータが漏水や蛇口の閉め忘れと思われる異常を検知した際に、メールでお知らせを受け取ることが可能です（スマートメータとの連携は水道では全国初の取り組みです）。

3. 導入～運用・改善

本事業は、お客さまのQOL（Quality of Life）を高めるため、“光の速さ”でDXを推進することが求められている中で取り組んできた新規プロジェクトであり、従来型の開発ではなく、まずは形を作って改善していくというアジャイルの精神で開発しました。また、リリース後は、お客さまの御意見に耳を傾け、使いやすいアプリとなるよう改善を重ねています。

この結果、令和5年度末時点での利用者数は、給水契約者の約19%に当たる152万人であり、令和7年度末に100万人という目標を2年以上前倒しで達成しました。

今後も、ICT技術の活用やDXの推進への積極的な取り組みを通じて、お客さまサービスのより一層の向上を目指してまいります。

