



(新たな試みー1)

全国初導入のスマートフォンを活用した水道検針等業務システム (川崎市上下水道局)

〔概要〕

水道検針等の業務の現場でスマートフォンを活用する事で、「セキュリティリスクの低減」、「業務効率化」「お客さまサービスの向上」、「コスト削減」を実現したシステムです。



マスコットキャラクター
ウォータン

〔コラム〕

これまで検針員が使用する機器として専用のハンディターミナルとシステムを使用していました。従来のシステムでは、お客さま個人情報等の業務データを業務時間中、ハンディターミナル内に保存し続ける事によるセキュリティリスク、ハンディターミナルの購入・保守費用、お客さまからの問合せ対応時間などに課題があり、次期システム開発のタイミングでこれらの課題を解決する新たなシステムを検討する必要がありました。

新システムではハンディターミナルを3G通信が可能な堅牢性の高いタフネスマートフォンに置き換え専用の業務アプリケーションを開発しました。スマートフォンの特徴を活かした、どこでも業務データをダウンロード、アップロード可能な機能や折衝履歴やメモ情報をリアルタイムに現場作業員間で共有する機能などを追加開発しました。

開発にあたってはスマートフォンに不慣れな検針員もいる為、検針員が操作方法に困らないよう、可能な限り従来のハンディターミナルの画面構成を踏襲しつつ、ボタンの大きさや配置、色などを工夫し開発を進めました。

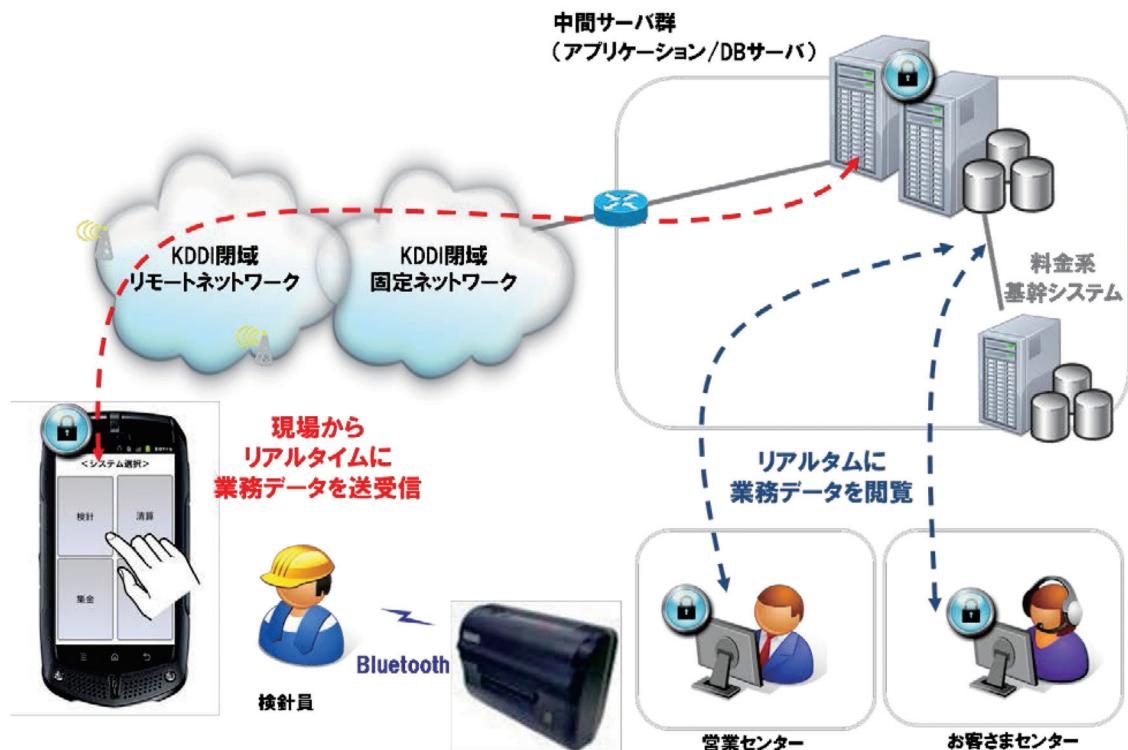
これにより、業務データを必要最小かつ最短時間保存する事が可能になりセキュリティリスクの低減と、業務データの即時アップロードによるお客さまからの問合せ対応時間短縮や質の向上、機器の購入・保守費用の削減を実現しました。導入効果として新システムの運用期間である5年間で約2,500万円のコスト削減効果が見込める予定です。



- **利用者の安心と利便性**
 - ①最小限の業務データと即時削除機能
 - ②リアルタイムな問合せ対応
- **業務を止めない仕組み**
 - ①場所と時間にとらわれない業務データの送受信ダウンロード・アップロード
 - ②携帯電話圏外エリアや故障時でも使える
- **「端末・機能の集約」と「ペーパーレス化」**
 - ①機器利用効率・運用コストに優れたシステム
 - ②ペーパーレス化によるコスト削減

今後はさらなる利用価値の向上を目指し、機能追加などのバージョンアップを行っていく事を検討しています。

【システム構成】



[参考URL]

- ・株式会社マイナビ 事例で学ぶAndroid活用術
「タフネスマホで水道の検針業務を行う神奈川県川崎市上下水道局」
http://news.mynavi.jp/series/android_casestudy/001/index.html
- ・MCPCアワード2014
http://www.mcpc-jp.org/award2014/pdf/2014_11.pdf

(問い合わせ先)

川崎市上下水道局 サービス推進部営業課
TEL:044-200-3390 FAX:044-200-3996
e-mail:80eigyo@city.kawasaki.jp