

2026年3月30日
株式会社日立製作所

千葉県営水道にて、水道使用手続きの利便性を向上するポータルサービスが稼働

株式会社日立製作所(以下、日立)は千葉県企業局^{*1}向けに、使用者が水道使用に関する手続きをオンラインで行えるポータルサービスおよび、サービス運営者のコールセンター業務効率化を支援するシステムなどを構築し、2026年1月より稼働を開始しました。これにより、千葉県における水道使用に関する手続きの利便性向上や、ペーパーレス化を支援します。

千葉県企業局は、水道を使用する住民向けのサービスの向上を図るため、支払方法の多様化や手続きなどのオンライン化への取り組みをまとめた「千葉県営水道 ICT 等を活用したお客様サービス業務改善方針^{*2}」を2022年3月に策定しました。日立は本方針に基づき、手続きに関する制約の解消や利便性の向上などを実現するため、デジタルを活用した新たなシステムの開発に取り組みました。

住民向けのポータルサービスである「マイポータル^{*3}」では、Web上で水道の使用量・料金の確認や、支払方法の変更・登録、使用開始・中止手続きなどを行うことができます。また、住民からの問い合わせに24時間応答する「チャットボット^{*3}」もあわせて提供します。これらにより、これまでの紙面での料金確認や電話での問い合わせなどをデジタル化し、住民のより快適な水道使用に貢献します。



「マイポータル」の画面例

サービス運営者向けには、住民からの問い合わせ受付履歴などを一元管理する受付支援システムや、電話対応内容のテキスト要約・分析を行うシステムなどを構築しました。コールセンターの対応負荷軽減や対応記録の自動整理など、千葉県企業局における業務効率化に貢献します。

なお、「マイポータル」の構築には、ServiceNow Japan 合同会社が提供するグローバルで評価の高い SaaS 型 CSM^{*4} を、受付支援システムには、導入実績が豊富なテクマトリックス株式会社が提供する FastSeries の CRM^{*5}・FAQ 製品を採用しました。

日立は今後も、千葉県企業局の方針に沿い、住民の利便性向上に取り組んでいきます。また、他自治体においても自治体 DX の推進を支援し、住民サービスの質の向上や、職員の柔軟で効率的な働き方の実現に貢献していきます。

*1 千葉県企業局:上水道事業、工業用水道事業および造成土地管理事業を経営する公営企業

*2 「千葉県営水道 ICT 等を活用したお客様サービス業務改善方針」の概要(千葉県営水道 Web ページ)

*3 【マイポータル】【チャットボット】のご利用について(千葉県営水道 Web ページ)

*4 CSM:Customer Service Management(カスタマーサービス管理)

*5 CRM:Customer Relationship Management(顧客情報管理)

商標注記

・ServiceNow、ServiceNow のロゴ、ならびにその他の ServiceNow のマークは、米国およびその他の国で登録された ServiceNow, Inc の商標または登録商標です。

・FastSeries は、テクマトリックス株式会社の登録商標になります。

・その他記載の会社名、製品名などは、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

お問い合わせ先

株式会社日立製作所

公共システム営業統括本部 カスタマ・リレーションズセンタ

<https://www.hitachi.co.jp/public-it-inq/>