

代表部署	浜松市 上下水道部 上下水道総務課
電話番号	053-474-7019
E-Mail	suidow-s@city.hamamatsu.shizuoka.jp

分野	デジタル化、顧客満足度向上	
開始・終了	開始 令和3年10月	終了
連携先	-	

契機	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「浜松市デジタルファースト宣言」(令和元年10月)に基づき、デジタルの力を最大限に活かした持続可能な都市づくり推進の取組みが全庁的にスタート</li> <li>・上下水道に関する情報の入手手段として、市公式 SNS の需要が増加(令和元~2年度の広聴モニターアンケート)</li> <li>・浜松市公式 LINE 「しゃんべえ情報局」でチャットボット(手続き Q&amp;A)による手続き案内サービススタート(令和3年1月)</li> </ul>
----	---

内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上下水道に関する Q&amp;A を整理し、当該チャットボットに「上下水道」の項目を追加(令和3年10月)</li> <li>・カテゴリは、「手続き」「お困りごと」「工事」「水質」「浄化槽」「災害対応」「広報」「官民連携」の8つで、約120の Q&amp;A を実装</li> </ul>
----	--



「上下水道」を追加

「上下水道」の中には  
8つのカテゴリ

約120の Q&A を実装

成果	・市民が求めている情報に容易にアクセスできる体制の整備(成果は今後検証)
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掲載情報の充実化</li> <li>・認知度の向上</li> </ul>
今後の予定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な更新</li> <li>・アクセス数等の分析(市民の求めている内容や関心事項の把握)及びその結果に基づく掲載情報の見直し</li> </ul>