

# インターネットを使った 上下水道企業と需要家の情報共有

川田卓嗣\*  
石丸昌克\*  
鹿島理華\*\*

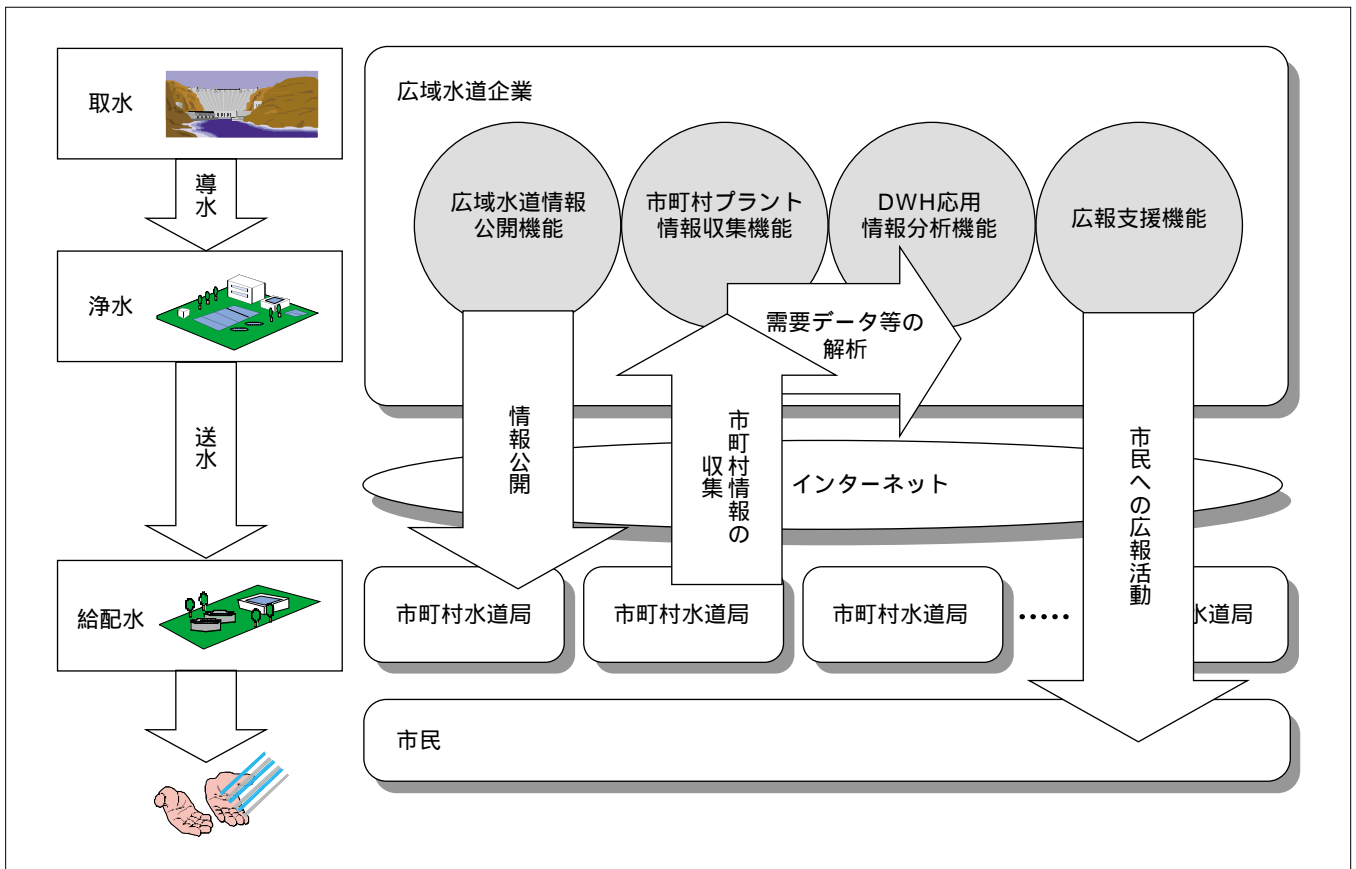
## 要 旨

市町村合併，水道企業の民営化といった社会的な方向性や，都市部への人口の集中，新たなベッドタウンの誕生などに伴う都市部での給排水需要の増加などの現状を背景に，今後も都市部における広域水道企業・流域下水道企業の役割は重要度をますます増していくと予想される。

このような広域水道企業・流域下水道企業が水道供給/下水処理を中心とする効率的な運営を行っていく上では，顧客である関係市町村や市民に関する情報を管理し，それに合わせて保有する資源を最適に配置し，また，これら市町村や市民に広域水道企業・流域下水道企業の活動に関する十分な理解を持ってもらうための活動が必要となる。

そこで，広域水道企業・流域下水道企業の運営を効率化し，顧客である市町村上下水道局や市民に対するより良いサービスの提供を支援するための情報システムとして，三菱電機は，インターネット応用上下水道CRM( Customer Relationship Management )システムを開発した。

一般企業で広く普及しつつあるCRMの考え方を取り入れ，上下水道CRMシステムは，広域水道企業・流域下水道企業が効率的な運営を行っていく上で必要な顧客市町村への情報公開機能，顧客情報を収集し管理する機能，顧客の状況に合わせた保有資源の最適配置を行うための情報解析機能，及び市民に向けた広報活動支援機能を提供する。



## 上下水道CRMシステム

広域水道企業・流域下水道企業が効率的な運営を行っていく上で必要な顧客市町村への情報公開機能，顧客情報を収集し管理する機能，顧客の状況に合わせた保有資源の最適配置を行うための情報分析機能，及び，市民に向けた広報活動支援機能を提供し，さらに，インターネットを使った安価なランニングコストを実現する。