

## 新潟市水道局、応答率 95%以上の「お客さまコールセンター」運営の好事例 立ち上げから業務拡大まで二人三脚で取り組んだ 14 年、寒波緊急対応の裏側とは

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、地方公営企業新潟市水道局（本庁舎：新潟県新潟市）が取り組む「安全でおいしい水道水」の継続供給を支える「お客さまコールセンター」の運営の裏側に迫る好事例を発表いたしました。



新潟市水道局様事例：<https://info.k-evolva.com/public/application/add/219>

新潟市水道局のお客さま窓口は、2009年10月より KDDI エボルバが受託する「お客さまコールセンター（8時～21時・年中無休）」の本運用を開始以降、応答率 95%の窓口に成長。さらに、インターネット電子申請の導入・拡大等の窓口の改善から、手続き等にかかる事務業務の委託拡大など、二人三脚で取り組み、生活を支える重要なインフラとなる「水道」の継続供給を支えています。

新潟市では毎年12月から2月にかけて、強い寒気の影響により水道管の凍結や破裂による漏水の懸念が高まります。新潟市水道局では、広報紙「水先案内」やホームページ等で注意喚起や対処方法を事前に案内するとともに、「お客さまコールセンター」では、急増が予測される入電に対応するため、オペレータの増員や IVR（音声自動応答システム）の導入などを行い、KDDI エボルバと共に、事故・災害に強いコールセンターの運営を目指しています。

これら高水準の応答率や柔軟な運営体制は、オペレータが意欲的に働くことのできる職場風土の構築や良好な労働環境への配慮に真摯に取り組み、平均勤続年数7年以上、10年以上勤続者3割超という高い定着率で業務を熟知したオペレータのスキルの高さにより実現したものです。

事例では、「お客さまコールセンター」の立ち上げから改善施策、2023年1月に発生した寒波による水道管の凍結・破裂に伴う窓口対応<sup>※1</sup>、サービス向上に向けた展望について新潟市水道局職員の方に答えていただいています。

新潟市水道局様事例：<https://info.k-evolva.com/public/application/add/219>

KDDI エボルバは、今後も、自らが誇る人財とともに、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービスと DX 推進で磨いたノウハウ、技術力を通じて多くの好事例を創出するとともに、クライアント企業様の事業課題を解決する「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という2つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

※1.2023年1月の大寒波に際し、新潟市内では水道管凍結・破裂により多数の漏水が発生し、新潟市水道局は一部地域の計画断水実施を決定。通常時の約11倍の入電に対して、KDDI エボルバは「お客さまコールセンター」のオペレータ増員や延長運営（7時～22時）を実施し、この危機事象に対応した。これらの功績から、同年5月新潟市水道局から寒波対応に対する感謝状を授与されている。

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。