

代表部署	森町 上下水道課
電話番号	0538-85-6326
E-Mail	suido@town.shizuoka-mori.lg.jp

分野	顧客満足度向上、収納率向上																																																																																																		
開始・終了	開始 令和元年 11 月 終了																																																																																																		
連携先	地銀ネットワークサービス・全国コンビニエンスストアチェーン																																																																																																		
契機	・町民、議会等からの要望																																																																																																		
内容	<p>・圧着ハガキ内バーコード読み取り方式により、全国のコンビニエンスストア及びアプリ（PayPay,Linepay）での支払に対応した。</p> <p>R3.8.20 計測 各月の収納済件数全体におけるコンビニ収納の割合</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>調定年月</th> <th>コンビニ 収納件数</th> <th>当月収納数合計</th> <th>コンビニ 件数割合</th> <th>コンビニ 金額割合</th> <th>納付書払（コンビニ以外） 収納数</th> <th>アプリ払い件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>R2.4</td><td>133</td><td>2,591</td><td>5.1%</td><td>3.3%</td><td>129</td><td>2</td></tr> <tr><td>R2.5</td><td>227</td><td>3,663</td><td>6.2%</td><td>2.9%</td><td>210</td><td>1</td></tr> <tr><td>R2.6</td><td>134</td><td>2,577</td><td>5.2%</td><td>3.3%</td><td>118</td><td>1</td></tr> <tr><td>R2.7</td><td>216</td><td>3,678</td><td>5.9%</td><td>2.8%</td><td>232</td><td>1</td></tr> <tr><td>R2.8</td><td>169</td><td>2,598</td><td>6.5%</td><td>3.5%</td><td>97</td><td>0</td></tr> <tr><td>R2.9</td><td>245</td><td>3,680</td><td>6.7%</td><td>3.1%</td><td>202</td><td>0</td></tr> <tr><td>R2.10</td><td>145</td><td>2,589</td><td>5.6%</td><td>3.1%</td><td>111</td><td>0</td></tr> <tr><td>R2.11</td><td>243</td><td>3,682</td><td>6.6%</td><td>2.7%</td><td>208</td><td>0</td></tr> <tr><td>R2.12</td><td>156</td><td>2,594</td><td>6.0%</td><td>3.6%</td><td>113</td><td>0</td></tr> <tr><td>R3.1</td><td>260</td><td>3,694</td><td>7.0%</td><td>3.2%</td><td>204</td><td>0</td></tr> <tr><td>R3.2</td><td>160</td><td>2,594</td><td>6.2%</td><td>3.7%</td><td>111</td><td>0</td></tr> <tr><td>R3.3</td><td>259</td><td>3,690</td><td>7.0%</td><td>3.2%</td><td>203</td><td>6</td></tr> <tr><td>期間計</td><td>2,347</td><td>37,630</td><td>6.2%</td><td>3.1%</td><td>1,938</td><td>11</td></tr> </tbody> </table> <p>納付書払におけるコンビニ払件数率 金額ベース 11.8% 件数ベース 54.8%</p>	調定年月	コンビニ 収納件数	当月収納数合計	コンビニ 件数割合	コンビニ 金額割合	納付書払（コンビニ以外） 収納数	アプリ払い件数	R2.4	133	2,591	5.1%	3.3%	129	2	R2.5	227	3,663	6.2%	2.9%	210	1	R2.6	134	2,577	5.2%	3.3%	118	1	R2.7	216	3,678	5.9%	2.8%	232	1	R2.8	169	2,598	6.5%	3.5%	97	0	R2.9	245	3,680	6.7%	3.1%	202	0	R2.10	145	2,589	5.6%	3.1%	111	0	R2.11	243	3,682	6.6%	2.7%	208	0	R2.12	156	2,594	6.0%	3.6%	113	0	R3.1	260	3,694	7.0%	3.2%	204	0	R3.2	160	2,594	6.2%	3.7%	111	0	R3.3	259	3,690	7.0%	3.2%	203	6	期間計	2,347	37,630	6.2%	3.1%	1,938	11
調定年月	コンビニ 収納件数	当月収納数合計	コンビニ 件数割合	コンビニ 金額割合	納付書払（コンビニ以外） 収納数	アプリ払い件数																																																																																													
R2.4	133	2,591	5.1%	3.3%	129	2																																																																																													
R2.5	227	3,663	6.2%	2.9%	210	1																																																																																													
R2.6	134	2,577	5.2%	3.3%	118	1																																																																																													
R2.7	216	3,678	5.9%	2.8%	232	1																																																																																													
R2.8	169	2,598	6.5%	3.5%	97	0																																																																																													
R2.9	245	3,680	6.7%	3.1%	202	0																																																																																													
R2.10	145	2,589	5.6%	3.1%	111	0																																																																																													
R2.11	243	3,682	6.6%	2.7%	208	0																																																																																													
R2.12	156	2,594	6.0%	3.6%	113	0																																																																																													
R3.1	260	3,694	7.0%	3.2%	204	0																																																																																													
R3.2	160	2,594	6.2%	3.7%	111	0																																																																																													
R3.3	259	3,690	7.0%	3.2%	203	6																																																																																													
期間計	2,347	37,630	6.2%	3.1%	1,938	11																																																																																													
成果	仕事を持つ単身世帯等、日中に金融機関へ赴くことが難しい方が納付しやすくなり、顧客満足度が向上した。また、滞納整理時に上記理由から支払いを渋る、職員に受取に来させようとする等のトラブルが減少した。																																																																																																		
課題	現時点でアプリ払いの利用はほとんど見られない。																																																																																																		
今後の予定	県外からの短期在住者や外国人等、口座振替の利用見込が低く、コンビニ・アプリ払いの利用見込が高い顧客への周知方法を検討したい。																																																																																																		