

35年の実績と信頼で地域の水道事業をサポート。 人材を育てて質の高いサービスを提供していく

水道メーターの検針から水道事業の包括的な業務受託まで、幅広く水道サービスを手がける日本ウォーターテックス。同社の事業は、幸手市からスタートして、現在、北海道から和歌山県まで全国45の自治体に事業エリアを広げている。今後は水道事業を軸にさまざまな自治体の事業を担い、業容を拡大していく。



代表取締役 佐藤 亮氏

- 代 表 者 代表取締役 佐藤 亮
- 設 立 昭和63年12月
- 資 本 金 1,000万円
- 従業員数 1,071名
- 事業内容 上下水道の検針・料金徴収およびこれに付帯する全業務
- 所 在 地 〒340-0151 埼玉県幸手市緑台1-19-11
TEL 0480-43-3601 FAX 0480-43-3791
- U R L <https://www.watertex.co.jp>

地方自治体の水道事業をサポートする株式会社日本ウォーターテックス。同社の事業は、水道メーターを検針して料金を徴収する「料金徴収業務」、建物の給排水装置工事の受付や検査業務等を行う「給排水装置工事関連業務」、協力会社と連携して幅広く水道事業を担う「包括委託業務」、この三つをサービスの柱とする。関東圏を中心に北海道、福島、新潟、山梨、和歌山など、45の自治体から業務を請け負う。

「検針業務だけを受託している水道事業体もありますが、多くは窓口・受付から検針、料金収納、未収金整理業務まで一括してお仕事をいただいています。今、多くの自治体の水道事業体が民間企業に業務を委託しており、弊社は、埼玉県内では17事業体の業務を受託しております」（佐藤亮社長）

近年、水道事業体が民間企業に委託する際の契約期間は、複数年にわたるものが増えている。また、企業の選定は、最低価格で落札する入札方式から、企業の実績・安定性、サービスの質、地域貢献の提案など総合評価で選定するプロポーザル方式に変わる傾向にあるという。

同社が各地の水道事業体から仕事を受託できる理

由はそこにある。

創業以来、水道事業に特化したノウハウを修得して実績を積み、地域貢献に尽力し、質の高いサービスを提供してきた同社。だからこそ、水道事業体からの信頼は厚く、受託事業が全国に及ぶのだ。

→ 幸手市から始まり全国にサービスを展開

同社の創業は昭和63(1988)年。平成元(1989)年、幸手市から水道料金等徴収業務を受託し、業務を開始する。これが、現在の事業の礎を築く第1歩となる。

その後、幸手市周辺の水道事業体から次々と委託を受けて事業を拡大していく。

「幸手市で仕事を始め、やがて『日本ウォーターテックスの仕事ぶりはいいよ』といった評判が近隣の水道事業体の職員さまの口コミで広がっていきました。職員さまの口コミと弊社の営業展開の拡大により、その後埼玉県外でも業務を行う運びとなりました」

そして平成8年、埼玉県外第1号となる栃木県栃木市の水道料金徴収業務を受託する。以降、福島県西郷村、新潟県三条市、神奈川県横浜市などの水道事

業体の業務を受託し、事業エリアを徐々に拡大する。

「新規の仕事を受託した場合は、まず経験者が現地に赴任して、地元採用スタッフを育成しながら業務を履行します。人が育つには時間がかかりますから、数年単位で育成して、最終的には全ての仕事を地元スタッフに任せる形にします」

こうして同社は、水道の検針、徴収業務を全国へと展開していった。

➔ 事業の太い柱「料金徴収業務」

事業の柱の一つ「料金徴収業務」は、窓口業務、検針業務、閉開栓業務、未収金整理業務等からなる。中でも核となるのが、利用者の敷地内にある水道メーターを検針し、検針のお知らせを利用者宅に投函する検針業務である。

検針員は1日100~200軒を回って1軒1軒目視で水道メーターを読み取り、ハンディターミナルに数字を打ち込む。そこで求められるのが「正確さ」。誤って入力してしまうと、誤った料金を利用者に請求してしまうことになるからだ。そのため同社では、事業所スタッフも検針を終えたあとの数値を精査して、過去の使用水量などから誤検針がないかダブルチェックを行い、疑わしいものに関しては再検針を行っているという。

「スタッフの皆さんには正確に仕事をしましょうと常に言っていますので、弊社は誤検針が非常に少ないと思います。また、弊社のスタッフは基本的なマナーをしっかりと研修で身につけて丁寧な対応を心がけており、地域の方々からお褒めの言葉やお礼の言葉をいただくことが多いです。それが検針員や事業所スタッフのやりがいにもつながっています」

さらに同社が誇る数字がある。それが、受託後3年以内の「収納率実績99.9%」という数字だ。うっかり支払いを忘れた方や支払いが難しい方など、さまざまな事情で水道料金が未納になっている方とコミュニケーションをとりながら支払いを促していく。そこで強みとなるのが、豊富な経験と実績で蓄積された収納率向上のた

めのノウハウだ。

「水道事業は、お客さまがお支払いいただいた水道料金で運営されています。粘り強くお客さまとコミュニケーションをとってご理解をいただいて納付していただき、水道事業体の収入の増加につなげています」

➔ 水道関連事業と公園の「指定管理業務」

平成17年、同社は事業の柱の一つとなる「給排水



装置工事関連業務」を開始する。これは建物に水道を引く際の工事申請に関する相談、書類確認、受付、工事終了後に申請内容通り工事が行われたかどうかの検査確認などを行う業務だ。

「今、水道事業体から当該業務が次々に民間委託されており、弊社の受注も増えています。これまで十数カ所で当該業務を行っており、今後この事業にも力を入れていく考えです」

そして三つ目の柱が「包括委託業務」だ。平成30年に水道法が改正されたことで、水道事業体は広域で事

業経営を行う取り組みや、個別に委託に出していた業務を一つの契約に集約してコスト削減を図る包括委託の取り組みを始めている。そこで、統合後または包括後の浄水場の管理・運営から、施設の修繕、水道料金システムの構築、料金徴収までを業務委託会社に委託する動きが各地で進んでいる。

同社は、システム会社や浄水場維持管理会社など協力会社と連携して、横のつながりを強化しながら包括的に幅広く水道事業の業務を行っている。



研修の様子



平須賀ビオトープガーデン(左右)

そしてもう一つ、新たに力を入れている事業が市町村の公園の指定管理業務である。植栽の維持管理や公園施設使用時の受付など、利用者のサービス向上に向けたきめ細やかな管理を行っている。現在、幸手市の5公園の指定管理業務を行っており、今後さらに事業を展開していく考えだ。

同社の幸手市にある平須賀事務所内には、芝生が生い茂り、蛍も見られる池がある自然にあふれた庭“平須賀ビオトープガーデン”が設けられている。ここでは、指定管理業務サービス向上に向けたさまざまな管理や

サービスが試行されているほか、地域住民の憩いの場にもなっている。

➔ 人材づくりに向けた教育

「常々私はスタッフの皆さんに『弊社は水道の仕事をしていますが、サービス業です』と伝えています。あいさつや言葉づかいなど、研修できちんと指導してお客さま対応をしてもらうようにしています」

事業所スタッフや検針員には、個人情報保護に関する研修、OJT研修、月1回の事業所内ミーティングでの業務研修のほか、委託業務に必要なさまざまな研修を通年で行い、業務品質の向上に取り組むなど、業務ごとに定期的に教育を行い、手厚い人材育成を行っている。

事業所スタッフや検針員は10～70歳代の幅広い年齢層で、中には30年以上のキャリアを持つベテランも数多く在籍するという。

“人は宝、人材育成は経営の要”を経営方針に掲げ、手をかけ時間を重ねて人材を育てていく同社。それが、高品質なサービスを生み出し、自治体や水道利用者の信用・信頼を得るカギとなっている。

➔ 水道事業を軸に業容を広げ成長を続ける

同社は現在、自治体市民課の業務も受託している。近年、こうして少しずつ自らの事業を民間に委託する自治体の動きに対し、同社は事業の広がりを見いだしている。

「デジタル化され、省人化されていく業務もありますが、人が介在しなければいけない仕事というのは必ず残ります。これからも人を育てて、そうした仕事に、確実に対応していこうと考えています」

今後も事業エリアを広げながら、水道事業を軸に成長を目指す同社。技術と知識、ノウハウに裏付けされたサービスで、よりいっそう自治体や水道利用者、そして地域に貢献し、成長を続けていく。