

CASE STUDY



市川市

カスタマープロフィール

千葉県北西部に位置し、東京都江戸川区と江戸川を挟んで接する人口約47万人(2012年3月現在)の都市。東京都心20km圏にあり、文教・住宅都市として発展してきた。

南部は低平な土地が広がり市街化が進むほか、工場や倉庫が集積し、京葉工業地帯の一角を占める。北部は台地が広がり閑静な住宅街として発展するほか、千葉県で一位の出荷を誇る「市川の梨」の産地としても有名である。

かかってくる電話は大半がごみ収集に関する問い合わせです

「清掃事業課にかかってくる電話のほとんどは、ごみの収集に関する問い合わせです。電話を頂いた方に不快な思いをさせないためにも、すばやく的確に課題の処理をすることが大事なんです。」市川市役所 環境清掃部 清掃事業課 課長の山田さんは語ります。MapInfo Professionalを組み込んだ「ごみステーション管理システム」の導入の背景にあった課題の一つでした。

「市川市では、総武線を境に南北を二分したエリアをそれぞれ週3回、93台の収集車で資源物とごみの収集を行っています。資源物とごみは毎朝、各地の自治会などの住民組織が定めたステーションに出してもらいます。このステーションが市内に約2万ヶ所あって、収集している委託業者に常に最新情報を提供しなければなりません。」清掃事業課 主査の堀さんにゴミ収集業務の説明をいただきました。「問い合わせの電話がかかってくるたびに、どこのステーションの話なのかをすばやく理解して対応しなければなりません。」

地図帳に情報を書き込むのは限界

2006年にこのシステムを導入する以前は、ステーションの情報は住宅地図の冊子に手書きで書き込んでいたといいます。限られた紙面に多くの情報を書き込むには職人技の技術が要求されたそうで、誰もが気軽に更新するというわけにはいかなかったようです。「住宅地図は1冊しかないの、時には地図の奪い合いにもなりました。」

1年もすると冊子自体がボロボロになってきて、新しく冊子を換えるとまた一から書き込まなきゃいけないという…。堀さんは当時を振り返ります。

「そこで、このような状況を改善するために、2006年に公募型プロポーザル方式による提案を募りました。そこで導入されたのが現在のごみステーション管理システムです。」



市川市清掃キャラクターの「きらりん、ぴかりん」
ゴミはマナーを守って出しましょう



ごみステーションとカラスネット

「MapInfoのシステムに表示された住宅地図を見ながら『〇〇さんのお宅の前ですね』とか『先月カラスネットを設置したところですか』と現地の情報を前提としたご案内ができ、住民との意思疎通がとてもやりやすくなっています。清掃事業課にかかってくる問い合わせの電話コミュニケーションはとても取りやすくなりましたね。」

市川市役所
環境清掃部 清掃事業課 課長
山田 修一 氏

出社したら真っ先にこのシステムを起動しています

「三井造船システム技研さんに提案してもらったシステムは、これまで使っていた住宅地図をそのままパソコン上で扱えたからでしょうか、地図がわかりやすく感じました。指示書を印刷したり、ステーションを書き込むなどの操作もわかりやすく、総合評価で現在のシステム導入に決めました。」と、当時プレゼンテーションに参加した堀さんに決め手をうかがいました。

「住民の方からの電話にいつでも対応できるように、出社したら真っ先にパソコンの電源を入れ、このシステムを起動するんです。おかげさまで電話がかかってくるたびに、パソコン上の地図を見ながら『〇〇さんのお宅の前ですね』とか『先月ガラスネットを設置したところですか』と現地の情報を前提としたご案内ができます。電話の方には『あ、この人はわかってくれる』という印象を持っていただけるようで、その後の対応が相当スムーズに行くようになりました。」「こういう問い合わせの情報は、その都度このシステムを通じて指示書として出力され、担当コースの業者に手渡しています。業務の流れをカバーしているので、便利に使っています。」と堀さんにコメントいただきました。

最後はごみ収集現場からのお話を山田さんから。「自宅の玄関前など、ステーション以外の場所に出されたごみのことです。収集したらそこが事実上ステーションになってしまうし、収集しなければ問い合わせの電話になりかねません。ごみはステーションに出していただくよう、ご協力をお願いします。」

ごみステーション管理画面



収集ルート管理画面



©2010 ZENRIN CO., LTD. (Z12LD 第568号)

三井造船システム技研が提供する「一般ごみ収集業務支援システム」は、ステーションの位置や属性情報、収集ルートを地図上の簡単操作で登録できるなど、行政のゴミ収集業務に即した機能を提供しています。

ポイント

奪い合っていた一冊の地図が、本システム導入後は20名の課員全員で共有できるようになった。

問い合わせの電話に対応する際に、現地の状況を下敷きにすることができ、スムーズな意思疎通ができるようになった。

CASE STUDY

MapInfo Professional

MapInfo Professionalは、意思決定とデータ分析を支援するデスクトップ型の位置情報活用ソフトウェアです。

位置情報を持つデータを地図上で可視化し、設備管理・計画、新規顧客発掘、店舗展開、マーケティングおよび経営戦略をサポートします。

また、特定機能に対応したユーザーインターフェイスを構築することで、簡単操作のオリジナルシステムも実現します。

「昔は紙の地図にごみステーションを書き込んで管理していました。一部しかないのが奪い合いになるし、なにより紙はすぐにボロボロになってしまふ。パソコンでメンバー全員が地図を共有できるのはとても便利。出社したらまずパソコンでこのシステムを立ち上げています。」

市川市役所
環境清掃部 清掃事業課 主査
堀 勝則 氏

ピツニーボウズ・ソフトウェア株式会社

〒150-0012
東京都渋谷区広尾1-1-39
プライムスクエアタワー13F
TEL:03-6805-1155 / FAX:03-6805-1123
E-mail:PBBI-Japan@pb.com
<http://www.mapinfo.jp>

市川市役所

環境清掃部 清掃事業課
〒272-0023
千葉県市川市南八幡2丁目18番9号(分庁舎)
<http://www.city.ichikawa.lg.jp/>

三井造船システム技研株式会社

第一ビジネスソリューション事業部 営業部
〒261-8501
千葉県美浜区中瀬1-3 幕張テクノガーデン D23
Tel:043-274-6181
<http://www.msr.co.jp/mapinfo/>