

平成26年度「GKP広報大賞」エントリーシート

エントリーする団体名の名称 堺市上下水道局	担当者氏名、所属、連絡先【電話、Fax、E-Mail】 堺市上下水道局総務課 郷田 秀章 TEL 072-250-9208 FAX 072-250-6600 Mail gouda-h@city.sakai.lg.jp
代表者氏名 堺市上下水道事業管理者 木田 義和	
(他薦の場合) 上記団体を推薦する団体の名称	担当者氏名、所属、連絡先【電話、Fax、E-Mail】

部門名 広報部門①行政広報部門	事例名 「すいちゃん」を活用した双方向コミュニケーション広報
--------------------	-----------------------------------

堺市上下水道局では「堺市上下水道局広報戦略」による広報を展開しており、こちらから伝えたい情報も、ただ発信するだけでは、なかなか見向きもしてもらえないことから、より多くの人に伝えていくための仕掛けとして、近年、話題となっているゆるキャラ®の「すいちゃん」を広告塔とした広報に力を入れています。

平成25年度から開始した「すいちゃんツイッター」においては、下水道の合流改善、シールド工法、水質検査、活性汚泥、高度処理等、下水道に関する様々な情報を発信しており、現在ではフォロワーも1,000人を超え、毎日3~5件程度の書き込みがあります。

このフォロワーと積極的に対話をする中で、キャラクターに人格をもたせ、お客さまが普段はなかなか上下水道局に聞きにくい様々な疑問も「すいちゃん」に気軽に話していただくことができるようになりました。



シールド工事のPRツイート



ツイッターでの対話の一例

また、このツイッターから上下水道局ホームページへと誘導することにより、平成25年度のホームページアクセス数は前年度を約5%上回りました。平成26年度からは、「すいちゃんフェイスブック」も開設し、ツイッターとホームページとの連携で、より多くのお客さまに楽しんで情報を受け取ってもらえると期待しています。

さらに「すいちゃん」は電子媒体における広報だけでなく、イベントにおいても人気があり、出展ブースには子ども達から大人まで、多くのお客さまを呼び込む



イベントでも大人気

ことができている。このような人気により、平成25年度には、これまで最多となる56回のイベントに出演するなど、「すいちゃん」の知名度の強化にも活かしています。

今後も「情報発信の強化」と「すいちゃんの知名度向上」を両輪として取り組み、こちらが伝えたい情報を、より多くの皆さまに受け取っていただくことで、下水道に対する親しみを持っていただけるよう、「すいちゃん」と一緒に進めていきます。

エントリー事例の特徴

- ・上下水道局が一方向的に発信するだけの広報でなく、広告塔となるキャラクター「すいちゃん」が情報発信することにより、お客さまが見たくなる、受け取りたくなる仕掛けを作った。
- ・携帯電話等から気軽にアクセスできるSNSにおいて、「すいちゃん」を窓口としたお客さまとの双方向コミュニケーションを確立し、お客さまが求める情報をタイムリーに発信できている。