

広報部門

「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

■ ツイッターでの双方向コミュニケーション

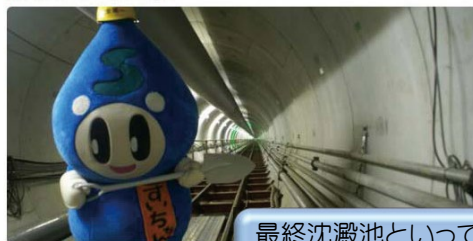
- ・情報拡散性の高いSNSという無料ツールを活用
- ・「すいちゃん」とお客さまがSNS内で気軽に対話



イベントでも
すいちゃんは大人気やすい～。



堺市上下水道局「すいちゃん」【公式】 @sakai_suichan · 1月28日
@ofurumin雨水滞水管というプール40杯分の雨水をためておくことができトンネルを建設してるんやで！この汚水がまざった雨水を天気のいい日に石津下水処理場で処理してから海に放流するねん、これで水環境が良好に保たれるんやで！
pic.twitter.com/IMWWS9vvR



最終沈殿池といって、
活性汚泥やゴミを
沈めるところやねん



堺市上下水道局「すいちゃん」【公式】 @sakai_suichan · 3月27日
つづき☆ここは、『最終沈殿池』といって、さっきの活性汚泥やゴミを沈めるところやねん。 pic.twitter.com/sStvAIVwDq



亀井カメ @kamekenokame · 3月27日
@sakai_suichan すいちゃん先生、質問です！（・ω・）
ここに溜まった“活性汚泥”はまた反応タンクに戻すんですか？

4:19 - 2014年3月27日

@kamekenokame

すいちゃん先生、質問です！
溜まった活性汚泥は、また
反応タンクに戻すんですか？



堺市上下水道局「すいちゃん」【公式】 @sakai_suichan · 3月28日
@kamekenokame 亀井カメさん、正解やで！繰り返し反応タンクに戻すんやけど、
ど、ど、ど増えてくるから、増えた分は処分してるで（(o^o^o）
聞く

正解やで！
繰り返し反応タンクに戻すんやけど、
増えた分は処分してるで。

PR ポイント！

上下水道局が一方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りました。また、限られた広報予算のなか、情報拡散性の高い SNS という無料ツールを活用し、広く下水道の情報を発信することができています。

また、「すいちゃん」と SNS 内で気軽に対話できることにより、ちょっとした疑問なども携帯端末などから簡単に書き込める環境を整えたことで、広報だけでなく広聴としての役割も果たす「双方向コミュニケーションツール」として活用できています。



Key Person



堺市上下水道局
すいちゃん

キャラクターの設定や SNS の運用方針の策定等、SNS 開設時には多大な労力を必要としました。

また、各職場からの若手職員で構成された広報推進部会員に、日常業務についての情報を発信するという業務負担が増えることへの理解と協力を得るのに時間を要しました。しかし、現在では自分たちの仕事に対しての貴重なご意見や、フォロワー数が増加していることによって情報発信に対する各職場や職員の意識も変わり、自身が局の窓口となってお客さまに局の事業を PR できる広報パーソンの育成にもつながっています。