

平成 20 年度広報広聴活動実施計画（案）について

1 趣 旨

宇都宮市上下水道局の広報広聴活動計画に基づき、平成 20 年度の年間活動実施計画（案）をまとめたので、その内容について報告するもの

2 広報広聴活動計画（CS 向上マニュアル）について

（1）目的

効果的な広報広聴活動を行うことで、IS09001 の考え方（顧客満足度の向上と継続的改善）を基本として、顧客とのコミュニケーションを通じた顧客満足度の高いサービスを提供するとともに、顧客の信頼と健全な経営の維持・確保を図る。

（2）基本施策

- ①経営戦略としての活動
- ②説明責任確保のための活動
- ③顧客ニーズを把握するための活動

3 平成 20 年度広報広聴活動実施計画策定の基本的な考え方

- （1）平成 19 年度の広報広聴活動を通して得られた顧客のニーズや活動実績のレビュー結果を踏まえた計画とする。
- （2）おいしい水の PR 強化や下水道のイメージアップ、マーケティング調査の強化、情報提供の改善を図れる計画とする。

4 平成 20 年度広報広聴活動実施計画（案）

別紙のとおり