

モビルス、自治体向けに新型コロナのワクチン接種に関する問い合わせや、予約受付、予約完了連絡を、電話、Web、LINE から自動で対応できるサービスを提供開始

～職員の業務負担軽減と電話が繋がらないなど住民の不安解消をサポート～

The Support Tech Company として顧客サポート支援のソリューションを開発・提供するモビルス株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏)は、新型コロナウイルスのワクチン接種に関する問い合わせ受付を、電話、Web、LINE から自動で対応できる「自治体向けソリューション」を提供開始したことをお知らせします。

モビルスの自治体向けソリューションを活用することで、「ワクチン接種に関する電話対応を AI が 24 時間自動回答」、「接種申込受付を Web や LINE の受付ボットが自動対応」、「接種日のリマインドを電話や LINE から自動で連絡」などが可能です。これにより、職員の業務負担軽減と、電話が繋がらないなど住民の不安を解消し、迅速なワクチン接種を支援します。

新型コロナウイルスワクチン対策窓口の活用イメージ



The diagram illustrates three service scenarios:

- AIのFAQ回答で24時間 ワクチン接種に関する電話対応:** A phone call icon is shown. A text box says "ワクチン接種情報を教えてください". A speech bubble from a bot says: "ワクチン接種についてですね。令和3年ABC市の新型コロナワクチン接種は、市にお住いの全住民を対象に、令和3年5月まで申請を受け付けております。" Below is a "音声ボット" (Voice Bot) button.
- 接種申込受付を WEB受付ボットで効率的に対応:** A laptop icon labeled "WEB" is shown. A text box says "接種対象者の生年月日を選択してください" and "日付を選択". A date "1984年4月21日" is selected. Below is a "1984年4月21日ですね" confirmation. A "予約内容の確認" section shows: 施設: ワクチン接種, 予約枠: 2021年2月22日 10:40, 生年月日: 1984年4月21日. Buttons for "中止", "修正", and "予約" are shown.
- LINE ワクチン接種日を LINEで住民に個別配信:** A speech bubble icon labeled "LINE" is shown. A text box says "「ABC市-新型コロナ対策パーソナルサポート」の友だち登録、ありがとうございます。このアカウントでは、住民の皆さんに新型コロナワクチン接種に関する情報をお知らせします。" Below is a "ワクチン接種日のリマインド" section. A grid of buttons includes: サポート詳細, 感染症予防対策, 利用方法, よくある質問, 施設一覧, おしらせ.

▲モビルスの自治体向けソリューションのご活用シーン一例

モビルスは、自治体向けに、道路の老朽化や公園器具の破損等の不具合通報や、ごみ分類・子育て相談等が LINE で簡単にできる「モビルス×LINE 住民サービス」を提供しているほか、福岡市の LINE 公式アカウントでの避難行動支援機能の開発や、市川市の LINE による住民への情報発信に採用されるなど、自治体と住民のコミュニケーション活性化や業務効率化に向けた取り組みを支援してきました。

また、自治体の BCP(災害時の業務継続計画)対策の支援を目的に、AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE」の無償提供を行い、名古屋市などに採用されました。品川区の独自給付金では、申請状況確認や問い合わせが Web と LINE から 24 時間自動対応できるチャットボットの開発を行うなど、自治体向けサービスの豊富な導入実績があります。

■ 背景

2021年1月、国から自治体へ新型コロナウイルスのワクチン接種窓口開設準備の要請に伴い、各自治体では会場やスタッフの確保、医療機関との連携、予約受付システムの準備など多くの対応が必要とされています。ワクチン接種に関する受付時に想定される課題として、「住民から大量の問い合わせにより、対応する職員の不足」「電話が繋がらないことによる、住民の不安や不満」「住民の年代ごとに問い合わせ手段が異なるため、電話以外の窓口の検討が必要」などが考えられます。

住民の不安の解消や利便性の向上、職員の業務効率化によるワクチン接種受付の円滑化を実現するため、モビルスでは、新型コロナウイルスのワクチン接種に関する問い合わせ受付を、電話、Web、LINE から自動で対応できる「自治体向けソリューション」を提供開始するに至りました。

■ モビルス自治体向けソリューションの概要

【特徴】

- ・複数チャネルの利用により、問い合わせの集中を抑制
- ・年代に合わせたチャネルをご提供し、住民のサービスを向上

住民からの新型コロナウイルスのワクチン接種に関わる様々な問合せに対応する動線を、「電話・Web・LINE」の各チャネルでご用意頂けます。ワクチン接種の予約受付、よくある問合せ対応などの業務で対応の自動化・スタッフ省力化などのメリットを実現できます。

【ご利用シーン】

モビルス自治体向けソリューションご利用のイメージ



<音声 AI ボイスボットによる電話自動対応>

- ・ワクチン接種の予約一次受付
- ・SMSによる自治体専用サイトへの誘導
- ・あふれ呼、時間外問い合わせの一次対応

<Web/LINE チャットボットによる自動対応>

- ・ワクチン接種の予約受付

・ワクチン接種の「よくある問い合わせ」対応

<音声 AI ボイススポット／LINE セグメント情報配信>

・ワクチン接種日のリマインド自動配信(電話／LINE)

<Web/LINE 有人チャット対応>

・チャットボット等で自己解決できない場合、有人チャット対応に切り替えることも可能です

<ビジュアル IVR による問い合わせ導線設計>

・ホームページにビジュアル IVR を設置し、適切なチャネルへ誘導することで、自己解決の促進に繋がります。

【導入スケジュール】



【費用】

下記よりお問合せください。

【お問合せ先】

下記の連絡先より申込みください。

お問合せフォーム：<https://go.mobilus.co.jp/l/843543/2020-02-24/cht5y>

お電話：03-6417-9523(※AI 自動応答システム mobiVoice 対応)

メール：contact@mobilus.co.jp

<参考>モビルスの自治体支援実績

・【大分県別府市】2020年10月27日：大分県別府市がモビルスの自治体向け LINE「情報配信」「AI チャットボット」サービスを導入。イベントや子育ての情報など、利用者が欲しい情報を登録し LINE で受信。「日英対応ごみ分別案内」に AI 搭載で、ごみ分別検索がより簡単に。

<https://mobilus.co.jp/press-release/23966>

・【新潟県長岡市】2020年10月19日：

新潟県長岡市がモビルスの自治体 LINE 向け「情報配信」「不具合通報」サービスを導入

<https://mobilus.co.jp/press-release/23900>

・【大阪府堺市】2020年10月9日：大阪・堺市がモビルスの自治体 LINE 向け「不具合通報」サービスを導入。道路公園等の

不具合を住民が LINE で 24 時間いつでも通報できるチャットボット始動

<https://mobilus.co.jp/press-release/23858>

・【東京都品川区】2020 年 7 月 30 日:「しながわ活力応援給付金」のチャットボットを開発、申請状況の確認が 24 時間 Web や LINE で可能に、品川区公式 LINE アカウント開始

<https://mobilus.co.jp/press-release/23194>

・【茨城県古河市】2020 年 6 月 12 日:古河市の LINE で相談できる「虐待・DV ほっと LINE」の 実証実験にチャットシステム「mobiAgent」が採用

<https://mobilus.co.jp/press-release/22605>

・【愛知県名古屋市】2020 年 5 月 20 日:名古屋市が、新型コロナ対応強化のため AI 電話自動応答システム「mobiVoice」を採用、対応時間外だった夜間も住民からの電話問合せに自動応答可能

<https://mobilus.co.jp/press-release/22370>

・【神奈川県相模原市】2020 年 3 月 19 日:相模原市の LINE による住民への情報発信に「モビルス×LINE 住民サービス」が採用、防災・防犯やイベントなど市からのお知らせを、利用者の希望に沿って配信

<https://mobilus.co.jp/press-release/21655>

・【福岡県福岡市】2019 年 9 月 4 日:福岡市の LINE 公式アカウントにて防災新機能を開発 平常時にハザードマップや最寄り避難所の確認が可能に

<https://mobilus.co.jp/press-release/19339>

・【千葉県市川市】2019 年 4 月 1 日:LINE による住民への情報発信に「モビキャスト」が採用、市川市の行政手続き効率化にモビルス協力

<https://mobilus.co.jp/press-release/16649>

【モビルス株式会社について】

モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする The Support Tech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、AI チャットボット(自動応答)と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現するチャットシステム「MOBI AGENT(モビエージェント) (<https://mobilus.co.jp/solution/agent>)」や、チャットボット「MOBI BOT (モビボット) (<https://mobilus.co.jp/solution/bot>)」、AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE (モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/solution/voice>)」、LINE のセグメント情報配信システム「MOBI CAST (モビキャスト) (<https://mobilus.co.jp/solution/cast>)」問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「VisualIVR」(<https://mobilus.co.jp/solution/v-ivr>)をはじめとした、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行っています。モビシリーズは 200 社以上に導入実績があり、3 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位を獲得しました(出典:「ITR Market View: ビジネスチャット市場 2020」)。

また、LINE 株式会社が提供する各種法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz-Solutions Partner Program」の「LINE Account Connect」部門において、「Technology Partner」の「Silver」、特別賞の「Chat/Voice Award」を受賞、さらに「Technology Partner」コミュニケーション部門の「Silver」を獲得、「Planning Partner」に認定されています(<https://mobilus.co.jp/press-release/21366>)

設立:2011年9月16日 **代表取締役社長:**石井 智宏

本社:東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

事業内容:人工知能とモバイル技術を活用した、サポート領域の AI ソリューション開発

Web:<https://mobilus.co.jp/> **オウンドメディア「Mobilus SupportTech Lab」:**<https://mobilus.co.jp/lab/>

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ

モビルス株式会社 広報担当 細川・甲賀

Tel : 03-6417-9523 Mobile : 080-7069-5981 (細川直通) Mail : pr@mobilus.co.jp