

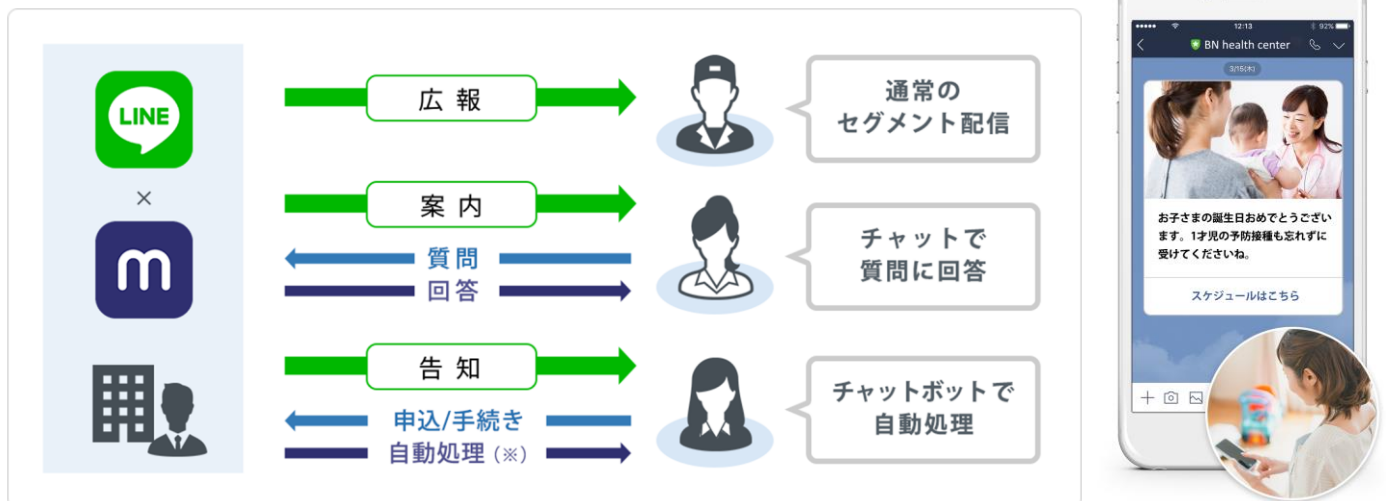
道路や公園等の不具合通報やごみ分類・子育て相談等がLINEで簡単にできる自治体向け【モビルス×LINE 住民サービス】を提供開始

～AI活用のガブテックで自治体職員の働き方改革を推進～

Communication Tech CompanyとしてAI技術を活用したコミュニケーションプロダクトを開発するモビルス株式会社（所在地：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏、以下モビルス）は、国内8,000万ユーザーが使うLINEを活用して、住民とのコミュニケーション活性を支援する自治体向け「モビルス×LINE 住民サービス」を本日より提供開始します。当サービスは、高度化する行政サービスを効率化することを目的に自治体限定の特別価格にて提供するものです。モビルスが提供する、AIと人の連携が可能なチャットサポートシステム「モビエージェント」や、LINE上で相手に応じて必要なタイミングで必要な情報を配信できるシステム「モビキャスト」を基に、自治体向けサービスとして開発しています。

市民広報用の情報配信やFAQ自動回答や問合せ対応、子育てやいじめ相談などのサービスに加えて、新たに開発する公園や道路・街頭等の不具合をLINEで簡単に通報・自動受付できる「通報受付」機能を自由に組み合わせることが可能で、自治体と住民のより身近なコミュニケーションを実現します。

これにより、システム導入時における自治体の負担を減らし、自治体と住民のコミュニケーション課題の解決を支援していきます。モビルスでは今年度中に10自治体への導入を目指しています。



▲（左）LINEで実現可能な、住民向けのソリューション例 （右）予防接種の情報配信イメージ

これまでの自治体と住民とのコミュニケーションは電話やメール、広報誌の発行、来訪しての受付対応が中心のため、高度化する行政サービスの煩雑さや窓口の混雑などは多くの行政の大きな課題となっていました。また、2019年5月に成立した、行政手続きを原則として電子申請に統一することを示した「デジタルファースト法」により、行政機関の各種手続きにおけるデジタル化への本格稼働が求められており、低コストでだれでも運用できる仕組みの提供が期待されるスタートアップ企業の「ガブテック」への注目が高まっています。

モビルスは、人々のコミュニケーションを楽しく、豊かにするソリューションを開発する Communication Tech Companyです。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「モビエージェント」をはじめとして、AIとモバイルテクノロジーを活用したソリューション開発を得意としています。

これまでも千葉県市川市のLINEによる住民への情報発信のシステムへの「モビキャスト」の採用(※1)や、兵庫県宝塚市のLINEを活用したAIチャットボットによる問合せ対応サービスの実証実験(平成30年12月27日から平成31年3月31日まで)にAIチャットボットシステム事業者として「モビエージェント」が採用されるなど、自治体と住民のコミュニケーション活性化に向けた取り組みを支援してきました。

(※1) 2019年4月1日発行プレスリリースより一部抜粋して掲載



▲市川市の情報配信サービスの流れ

この度、これまでの自治体への支援実績や大規模コンタクトセンターへのLINEを活用したチャットサポートシステムの導入経験を活かし、自治体の課題をコミュニケーションインフラであるLINEを活用することで解消し、住民にとって重要な市政情報や住民サービスをより身近で便利なものにすべく、当サービスを提供開始することになりました。

今回新たに開発する「通報受付」は、これまで公園や道路等の通報を受ける際は、通報時の情報不足による手戻りや誤報もあり、通報する住民も対応する職員にも負担がかかっていたところ、本サービスを活用することで、位置情報や写真を活用できるため状況把握がしやすく、早期修復に繋がり台風など災害後の活用にも期待できます。それによって、通報内容が自動で担当部署に振り分けられるなど後工程を短縮、職員の業務負担軽減でテレワークや働き方改革の推進にも効果的です。

■自治体向けパッケージ概要

① 情報配信オプション

子育て、防災、市政情報など、住民が必要とする情報をLINEで配信することができます。LINE上で住民自身に希望する情報を選択してもらうことで、子どもの予防接種など本当に必要な情報だけを、必要なタイミングで届けることができます。



初期費用	30万円 (税別)	標準の配信登録フロー(※1)での導入、フロー内の文言変更可。フローの変更は、別途お見積り。
月額費用	12万円 (税別)	メッセージ配信料金(月間100万通を超える場合は応相談)を含みます。

◆標準配信登録フローのイメージ

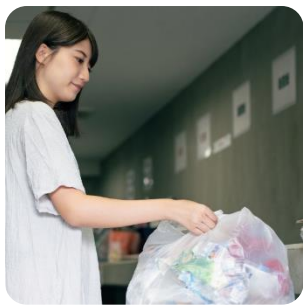


※1 フロー上の文言については変更が可能です。当画面はウェブイメージであり、LINE のイメージではありません。

※2 記載のオプション利用料金、サービス内容は、2019年6月現在のものです。今後、変更となる可能性がありますので、あらかじめご了承ください。

② FAQ 自動回答オプション（ゴミの分別など）

ゴミ分別の方法など、住民からのよくある問い合わせや手続きについて、職員が予め用意したシナリオに沿って案内する LINE チャットボットを作成、ご利用いただけます。



初期費用	60万円 (税別)	Excelによるシナリオ（分岐）の作成を含みます。自治体ごとに異なるゴミの区分対照表など、シナリオのベースとなるデータについては、ご提供いたします。
月額費用	12万円 (税別)	自動応答メッセージの送信料金を含みます。自動応答シナリオや文言の変更料金は含みません。

◆シナリオボットのイメージ



※1 当画面はウェブイメージであり、LINE のイメージではありません。

※2 記載のオプション利用料金、サービス内容は、2019年6月現在のものです。今後、変更となる可能性がありますので、あらかじめご了承ください。

③ 不具合通報オプション（遊具の故障など）

住民生活上の安全確保に欠かせない道路、河川、公園、街灯などの不具合、故障、その他の異常について、住民が手軽に通報できるチャットボットです。職員は、住民から寄せられた異常個所の写真と位置情報から、迅速な安全措置や修理対応を行うことができます。



初期費用	60 万円 (税別)	既定のシナリオ、標準フォーマットで導入の場合の費用です。シナリオの変更については、別途お見積りとなります。
月額費用	12 万円 (税別)	自動応答メッセージの送信料金を含みます。自動応答シナリオや文言の変更料金は含みません。

◆通報のシナリオイメージ



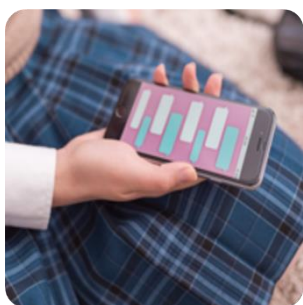
※1 当画面はウェブイメージであり、LINE のイメージではありません。

※2 記載のオプション利用料金、サービス内容は、2019年6月現在のものです。今後、変更となる可能性がありますので、あらかじめご了承ください。

④ 有人対応オプション（子育て・いじめ相談など）

チャットボットでは対応が難しい質問や相談には、有人チャットサポートが適しています。

例えば、LINE で子育てやいじめ相談を受けることができます。電話では相談しづらいことでも、LINE のチャットなら気軽に問い合わせ・相談しやすいと高く評価されています。



初期費用	10 万円 (税別)	初期の自動応答を含まない場合です。チャットボット連携をご検討の場合、別途お見積りとなります。
月額費用	12 万円 (税別)	チャットサポートシステム「モビエージェント」3ID(※1)、自動応答によるメッセージ送信料金を含みます。

◆チャットによる相談のイメージ

※ カテゴリによって異なる担当者に割り当てる、グループ機能（オプション月額5万円）を使用したデモイメージです。当画面はウェブイメージであり、LINE のイメージではありません。



※1 チャットシステム「モビエージェント」上で、最大3名のオペレーターが同時にチャット対応を行えます。同時対応オペレーター数追加もできます（1ID追加ごと、月額12,000円）。

※2 記載のオプション利用料金、サービス内容は、2019年6月現在のものです。今後、変更となる可能性がありますので、あらかじめご了承ください。

■「モビエージェント」について

モビルスが提供している「モビエージェント」は、コンタクトセンター向けチャットソリューションです。ウェブサイト上のチャット小窓や、LINE・Facebook Messengerなどのメッセージングアプリなど多様なインターフェースと連携できます。「モビエージェント」によって顧客は、使い慣れたインターフェースからの問い合わせが可能です。さらにFAQシステムや人工知能との接続によって、自動応答とオペレーターによる有人応答のハイブリッド対応をシームレスに実現できます。

■「モビキャスト」について

モビルスが提供している「モビキャスト」は、LINEセグメント配信システムです。年代、性別、購買/取引履歴などの顧客情報やアンケート情報に基づいて、LINEユーザーにテキストやスタンプ、画像・動画などのリッチコンテンツをセグメント配信することができます。さらに、モビキャストによる配信では、広告・お知らせ・メッセージをきっかけとして、顧客との双方向のコミュニケーション、顧客のチャットサポートにつながられます。これは、コンタクトセンター向けチャットサポートシステム「モビエージェント」を基盤に持つモビキャストならではの強みです。モビキャストによって、人工知能(AI)やCRM連携による高度な自動応答を行うチャットボットや、オペレーターによる有人チャットサポート連携が行えます。LINEによるメッセージ・広告配信から、顧客サポートまでをシームレスにつなげることができるのがモビキャストです。

モビルス株式会社について

モビルスは、人々のコミュニケーションを楽しく、豊かにするソリューションを開発するCommunication Tech Companyです。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「モビエージェント（<https://mobilus.co.jp/agent/>）」をはじめとして、AIとモバイルテクノロジーを活用したソリューション開発を得意としています。

所在地：東京都品川区西五反田3-11-6 サンウエスト山手ビル5F

会社名：モビルス株式会社

代表：石井 智宏

設立日：2011年9月

事業：人工知能とモバイル技術を活用した、コミュニケーションとIoTソリューションの開発

ウェブ：<https://mobilus.co.jp/>

モビルス株式会社 代表取締役社長 石井 智宏（いしい ともひろ）



1973年千葉県生まれ。ドイツ・アメリカ・中南米で半生を過ごし、現在市川市在住。2009年にペンシルバニア大学ウォートンMBA取得。早稲田大学卒業後、ソニー株式会社にて11年間ラテンアメリカ市場におけるセールスマーケティングに従事。その後ソニー元社長兼会長 出井 伸之氏が設立したクオンタムリープ株式会社のエグゼクティブパートナーとして、企業の海外進出を実行支援。2014年モビルス株式会社 代表取締役社長に就任。受託開発中心のビジネスから業態チェンジをし、主力製品「mobiAgent」や「mobiConsole」をリリース。5年間で売上高800%の成長を遂げる。慢心せず周囲の人から教を請うことがモットー。2018年に初挑戦したフルマラソンのタイムを縮めることが当面の目標。

* 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：090-6219-2159（細川直通） Mail：pr@mobilus.co.jp