

モビルス、横浜市のLINE 公式アカウントに「道路損傷通報システム」を導入 市民が発見した道路等の不具合を、24時間いつでもLINEで報告できる ～新型コロナや防犯など、市民が希望する情報のセグメント配信もスタート～

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、神奈川県横浜市(市長:林文字)のLINE 公式アカウント(@cityofyokohama)に、モビルスの自治体向けソリューションの「道路損傷通報システム」が採用され、5月14日(金)より開始することをお知らせします。

「道路損傷通報システム」は、住民生活上の安全確保に欠かせない道路や街路樹、ガードレールなどの不具合、損傷、その他の異常について、住民がLINE上で手軽に報告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。

また、4月27日(火)より、同アカウント上で市民向けのセグメント配信も開始しています。新型コロナや防犯、観光・イベントなどの配信カテゴリから、市民が希望する情報だけをLINEで受け取ることができるサービスです。



横浜市LINE公式アカウント 「セグメント情報配信」スタート 5/14～「道路損傷通報システム」



▲こちらのQRコードから友だち登録ができます

←横浜市LINE公式アカウントの画面イメージ(画面レイアウトは変更となる場合があります)

■横浜市 LINE 公式アカウントの概要

アカウント名:横浜市

LINE ID :@cityofyokohama

開設日 :2020年4月23日

友だち数 :286,791名(2021年4月26日現在)

【利用できるサービス】

- ・横浜市からのお知らせやイベントなどの情報配信(セグメント配信サービス)
- ・横浜市ウェブサイト及び関連サイトへのリンク
- ・粗大ごみの手数料などの確認、申込み、申込内容の確認・変更・取消
- ・ごみの分別案内
- ・道路損傷通報システム(2021年5月14日～)

■「友だち登録」の方法

LINE アプリをスマートフォンにインストールした後、下記のいずれかの方法により登録できます。

■ID 検索からの登録

- ・ホームの「友だち追加」画面から、「ID 検索」を選択
- ・「@cityofyokohama」と入力、検索し、友だち登録する

■QR コードからの登録

- ・LINE アプリを起動し、ホームの「友だち追加」画面から「QR コード」を選択
- ・読み取り画面から、下記 QR コードを読み取り、友だち登録する



<参考> モビルスの自治体支援実績

- ・【埼玉県川口市】2021年4月2日:

モビルス、埼玉県川口市のコロナワクチン問い合わせ電話窓口に AI 電話自動応答システムを導入。

接種予約の受付や質問に 24 時間自動で対応。

<https://mobilus.co.jp/press-release/27432>

- ・【神奈川県相模原市】2020年11月30日:

LINE を活用した子育て支援の連携。モビルス株式会社「自治体ソリューション」から、NPO 法人きずなメール・プロジェクトの孤育て予防メッセージ「きずなメール」を配信。相模原市 LINE 公式アカウント「さがみはら子育てきずなメール」

<https://mobilus.co.jp/press-release/24205>

- ・【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 電話自答応答システム「MOBI VOICE(モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/solution/voice>)」、LINE 公式アカウントに対応した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「Visual IVR」(<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」(2020 年 3 月認定)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

MOBILUS