

## モビルス、自治体で広がる DX 推進の最新事例を公開 5/13【自治体&官公庁向け】オンラインセミナー開催 ～住民向け情報サービスで始める自治体 DX の進め方とは～

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、2021年5月13日(木)に自治体&官公庁向けオンラインセミナー「自治体で広がる DX 推進の最新事例とは?～住民向け情報サービスで始める自治体 DX の進め方～」を開催します。



モビルス×自治体

自治体DXで進める  
住民サービス



5月13日(木)開催 自治体&官公庁向けオンラインセミナー  
自治体で広がるDX推進の最新事例とは?  
～住民向け情報サービスで始める自治体DXの進め方～

2021年9月のデジタル庁創設に際し、全国の自治体業務にDX化の波が訪れています。例えば、各種給付金のスピード化やスマホ行政手続き、オンラインでのワクチン接種受付/診療やデジタル教育などです。デジタル化の利便性を実感できる社会が、住民から求められる時代になっています。

一部の自治体では住民向けサービスの一貫として、情報配信や道路や街の不具合通報、手続き処理や、問合せ対応、いじめ相談など、生活の向上に関わる様々な用途での業務DX推進が始まっています。配信とチャットボット、ボイスボットなどの組み合わせによる問合せ対応を可能にすることは、住民にとって大きなメリットです。さらに、運用する自治体にとっても、対応業務の負担軽減となり、現場における「働き方改革」の一貫としての業務効率化も期待できます。

本セミナーでは、福岡市や川口市など実際の自治体問い合わせ業務の活用事例とともに、どのような住民向け・国民向けサービスが提供できるか紹介します。住民向けサービスとして、新たなコミュニケーション接点を模索されている方や、現場対応業務をDXによって改善したいと考えている方、ぜひ、この機会をご活用ください。

※自治体・官公庁など公共公的機関の方、および関係する業務の方限定のセミナーです。

### ■プログラム

本セミナーでは、自治体・官公庁などの公共的機関の方を対象に、以下のようなテーマにて、ご説明します。

- ・自治体での取り組みと導入効果(福岡市様、川口市様などの事例をご紹介予定)
- ・住民サービスの向上と効率的な自治体運営
- ・チャットボットとセグメント配信の活用
- ・できるところから始める住民向けサービス

※セミナーの内容に関しましては、予告なく変更となる場合があります

**自治体様でのご利用例 / 福岡市**

友だち数173万人。情報配信、災害時の避難行動支援機能、道路・河川・公園の不具合通報受付など、実証実験から開発を支援。

**チャンネル** LINE

**自動応答の内容**

- ・ご分別検索
- ・特別定額給付金Q&A
- ・道路、河川、公園の不具合通報受付
- ・子育て案内機能
- ・避難行動支援機能（避難行動支援ポット、最寄避難所の検索、避難道路）

**連携パターン**

- ・チャットボットが自動応答
- ・市民向け情報のセグメント配信

**導入目的**

- ・防災やこみ出し、子育てなどの生活に密着した情報の中から、市民が必要に応じて選択した情報をタイムリーに届けたい

平常時の備えから災害後の復旧支援までをLINE上で実現

▲平常時・災害時の防災機能活用の流れ

**自治体様でのご利用例 / 川口市**

埼玉県 川口市  
Kawaguchi City Official Site

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「MOBI VOICE」を導入。  
接種予約の受付や質問に24時間自動で対応。

**チャンネル** 電話（AI電話自動応答システム「MOBI VOICE」の導入）

**自動応答の内容**

- ・接種が受けられる時期
- ・接種を受けるための手続き方法
- ・接種可能な場所
- ・接種の対象や、受ける際の接種順位
- ・予約方法

**連携パターン**

- ・川口市コロナウイルスワクチン接種に関する窓口番号を取得。24時間自動応答。営業時間内はオペレーターへ自動転送も可能。希望した情報に関するURLを、発信元の番号へSMS自動送信。

**導入目的**

- ・コールセンターに「MOBI VOICE」を併用することで、電話が集中した際のあふれ対応や、営業時間外も24時間対応ができ、電話が繋がらない・待たされるといった市民の不安を解消するため。

**③不具合通報サービス - 構築シナリオ -**

構築シナリオにつきまして具体的な画面イメージを以下にお示しいたします。

不具合通報サービス構築シナリオ

通報種別選択

通報内容入力

位置情報送信

内容確認

メール送信

**自治体の課題について**

全国の自治体で抱える住民サービスの向上と効率的な自治体運営の実現をモビルのソリューションにより解決します。

**住民サービスの向上**

- 子育て相談
- 災害情報の配信
- いじめ相談
- クレーム対応
- 公園・道路・街灯の不具合通報
- 夜間の問い合わせ対応
- 担当者不在時の対応

**効率的な自治体運営**

- 職員の働き方改革
- 問い合わせ業務負荷軽減
- 職員のメンタルケア
- クレームへの対応
- 自部門対象外問い合わせ対応

▲セミナー資料のイメージ(一部抜粋)

## ■申し込み方法

下記申し込みページより必要事項をご記入の上、申し込みください。

<https://go.mobilus.co.jp/20210513PRseminarForm>

## ■セミナー概要

・日時:2021年 5月 13日 (水) 15:30~16:30

・受講方法について:

※オンラインセミナーのリンクはお申し込みいただいた方に送付いたします。受付完了メールでご案内しますので、それぞれご確認ください。メールが届かない方は、セミナー案内メールの送信元など事務局までご連絡ください。

※Zoom アプリケーションのインストールが難しい場合もブラウザでご視聴できます。

ただし、ブラウザで「…zoom.us」となる URL の閲覧について、社内にて閲覧制限の設定がされている場合は、個別のスマホやタブレットでご受講ください。

・対象:自治体および官公庁など公共的機関の方、および関係する業務の方限定

・定員:

※基本的に定員はありませんが、申込み状況により早めに締め切る場合があります。

※本セミナーは事前申し込み制で参加費は無料です。

※お申込みは、恐れ入りますが1名様ずつのご登録をお願いします。

※1団体複数名参加の場合も、必ず全員分お申込みください。

※一部の企業様(同業他社など)のお申込みは、弊社の判断によりお断りさせていただくことがあります。予め、ご了承ください

下記申し込みページより必要事項をご記入の上、申し込みください。

<https://go.mobilus.co.jp/20210513PRseminarForm>

・主催:モビルス株式会社

<参考>モビルスの自治体支援実績

・【神奈川県横浜市】2021年4月28日:

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

<https://mobilus.co.jp/press-release/27708>

・【静岡県袋井市】2021年4月8日:

袋井市デジタルキャンペーンの電話対応を自動化。担当窓口への自動振り分け、FAQの自動案内で、職員の業務負担を軽減

<https://mobilus.co.jp/press-release/27468>

・【埼玉県川口市】2021年4月2日:

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 ほんと 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>)

## ■Mobilus SupportTech Lab について

モビルスが、顧客サポートを進化させるテクノロジー「SupportTech(サポートテック)」の調査や普及を目的として設立したラボです。「Mobilus SupportTech Lab」では、テクノロジーによる顧客サポート現場の課題解決、変革を促すための活動に取り組んでいきます。具体的には、セミナーの主催・共催、登壇、実証実験を通じた研究開発、調査レポートやカオスマップの発表、オウンドメディアにおける情報発信、などを実施していきます。

<プレスリリース>

<https://mobilus.co.jp/press-release/24252>

<オウンドメディア>

<https://mobilus.co.jp/lab/>

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**