

報道関係者各位

モビルス株式会社  
2023年4月4日

## 荒川区 LINE 公式アカウントにモビルスの自治体向けソリューション

## 「有人チャットによる相談サービス」が採用

～若者相談「わかっか」の相談に活用。

「情報配信」「AI チャットボット」に次ぐ追加採用で、LINE 公式アカウントが更に便利に～

The SupportTech 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:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏)は、東京都荒川区の LINE 公式アカウント(@arakawaku)に、モビルスの自治体向けソリューション「有人チャットによる相談サービス」が採用され、4月3日よりサービス開始されたことをお知らせします。

荒川区の LINE 公式アカウントに新しくメニュー追加された『荒川区若者相談「わかっか」』\*1 で活用開始した本サービスは、2021年7月に採用\*2された「情報配信」「AI チャットボット」に次ぐ追加採用となります。

## ■ 導入経緯

荒川区の LINE 公式アカウントは 2021 年 7 月に開設され、区職員自らが追加構築作業を実施することでより便利に進化を続け、「税金に関するチャットボット」など多数のメニューを実装しています。

『荒川区若者相談「わかっか」』は 2022 年 12 月から開始された、人間関係や仕事、孤独などの悩みや社会的自立に困難を抱える区内在住のおおむね 15～39 歳の方を対象とした若者の社会的自立を後押しするワンストップ相談事業です。

これまで相談は電話とメールで受け付けていましたが、相談時の利便性向上のため、荒川区 LINE 公式アカウントを活用した有人チャットでの相談を開始することとなりました。

また荒川区 LINE 公式アカウントでは、すでにモビルスの「情報配信」「AI チャットボット」を導入していますが、構築画面の使いやすさや、チャットボットを LINE だけでなく web 上でも公開できる仕組みを評価いただき、この度の追加採用に至りました。

## ■ 概要

荒川区 LINE 公式アカウントのメニュー画面より『若者相談「わかっか」』を選択すると、相談方法を選ぶことができます。相談方法で「チャット」を選択の上、遷移先のページで有人チャットによる相談を開始します。

LINE 上でのチャットと異なり遷移先ページでのチャットとなるため、相談内容など個人情報は LINE サーバーには残りません。



メニューから  
『若者相談「わかっか」』  
を選択します

相談方法「チャット」を選択すると、ページが遷移。  
ページ下段の「荒川区若者相談「わかっか」」をタップすると。  
有人チャット相談を開始することができます

## <利用方法>

- 1 LINE で友だち追加した「荒川区 LINE 公式アカウント」を選択
- 2 メニューから『若者相談「わっか」』を選択
- 3 相談方法「チャット」を選択
- 4 遷移先のページで有人チャット相談を開始

## ■荒川区 LINE 公式アカウントの概要

アカウント名:荒川区

LINE ID :@arakawaku

開設日 :2021年7月1日

## ■荒川区 LINE 公式アカウント登録方法

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
- ・「@arakawaku」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



※1 2022年12月5日荒川区発表資料 <https://www.city.arakawa.tokyo.jp/a004/kouhou/houdou/20221205.html>

※2 2021年7月1日モビルス発表プレスリリース <https://mobilus.co.jp/press-release/28230>

## ■モビルスの自治体向けソリューション

2022年7月、モビルスはLINEの「Govtech Partner」に認定されました。「Govtech Partner」制度は、LINEが国や自治体におけるLINE公式アカウント活用の技術支援に長けたパートナー企業を認定し、国や自治体の行政DX推進をサポートするための制度です。「Govtech Partner」は、「Technology Partner」の中から、国や自治体のLINE公式アカウント活用の技術支援に長けていて、セキュリティに関する外部認証を取得していることなど一定の基準を満たした企業が認定されます。

【自治体向けソリューション 製品サイト】

<https://mobilus.co.jp/solution/gov>

【導入実績(一部抜粋)】

- 宇都宮市のLINE公式アカウントにモビルスの自治体向けソリューション「情報配信サービス」「SCHOOL CAST」を提供  
2023年1月18日 <https://mobilus.co.jp/press-release/33782>
- 福岡市LINE公式アカウントの【チャットボット機能による「税金」情報案内】を開発  
2022年12月2日 <https://mobilus.co.jp/press-release/33372>
- 袋井市の「問い合わせ電話へのAI音声案内テスト運用トライアル」にMOBI VOICEを提供！  
2022年12月1日 <https://mobilus.co.jp/press-release/33341>
- 新規開設の流山市LINE公式アカウントにモビルスの「自治体ソリューション」が採用！9月1日(木)よりサービス開始  
2022年9月1日 <https://mobilus.co.jp/press-release/32024>
- 7月21日よりサービス開始 中央区のLINE公式アカウントにモビルスの「自治体向けソリューション」導入  
2022年7月21日 <https://mobilus.co.jp/press-release/31672>
- 千代田区のみきこもりに関するチャット相談受付に、有人チャットシステム「MOBI AGENT」を提供  
2022年3月7日 <https://mobilus.co.jp/press-release/30159>

## 【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 SupportTech 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)」や、チャットボット「MOBI BOT(モビボット)」、AI 電話自答応答システム「MOBI VOICE(モビボイス)」、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)」、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」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 500 社以上に導入実績があり(2023 年 2 月時点)、5 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。また、LINE が提供する各種法人向けサービスの拡販および機能追加・改善をより積極的に推進することを目的に導入された「LINE Biz Partner Program」において、「Technology Partner」、「Planning Partner」「Govtech Partner」に認定「Customer Care」のバッジを取得しています。

※「ITR Market View:ビジネスチャット市場 2022」

## ■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、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、セミナーの主催・共催、登壇、実証実験を通じた研究開発などを実施しています。

<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/>

会社名:モビルス株式会社

代表者:石井智宏

所在地:東京都港区芝浦一丁目 1 番 1 号 浜松町ビルディング 15 階

設立:2011 年 9 月

上場市場:東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

事業内容:コンタクトセンター向け SaaS プロダクト(モビシリーズ)などの CX ソリューションの提供

公式 HP:<https://mobilus.co.jp/>

IR 情報:<https://mobilus.co.jp/ir>

\* 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 工藤・岩田

Tel:03-6417-9523 Mobile:080-7255-7113 (工藤直通)Mail:pr@mobilus.co.jp

