

報道関係者各位

モビルス株式会社  
2023年6月8日

## 長野市 LINE 公式アカウントのリニューアルで 「防災機能」と「子育て支援機能」の追加実装を支援

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、長野市 LINE 公式アカウント(@naganocity)のリニューアルにモビルスの「自治体向けソリューション」が採用され、2023年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。

長野市ではもともと2021年11月より長野市 LINE 公式アカウントを開設<sup>※1</sup>し、利用者が希望するセグメント配信を実現する「情報配信サービス」や問い合わせにシナリオボットが回答する「FAQ 自動応答サービス」を導入していました。この度のリニューアルでは、「モビルスの自治体向けソリューション」のうち「不具合通報サービス」とメールをセグメント別に LINE に自動転送可能な「Mail to LINE」を活用した【防災機能】追加と、シナリオチャットボットでの【子育て支援機能】追加を行いました。

※1 長野市 LINE 公式アカウント開設についてはこちらの長野市 web サイトをご参照ください。

<https://www.city.nagano.nagano.jp/n042000/contents/p004761.html>



### ■ サービス概要

#### 1. 防災機能

『防災機能』では、「モビルスの自治体向けソリューション」のうち「不具合通報サービス」とメールをセグメント別に LINE に自動転送可能な「Mail to LINE」を活用し「長野市防災情報ポータルへのリンク」「避難所検索」「防災メールの LINE 転送」「災害通報」の機能を実装しています。「避難所検索」「防災メールの LINE 転送」「災害通報」は株式会社 NTT データ関西の提供する EYE-BOUSAI<sup>※2</sup>と連携を行いサービス運用しています。

※2 EYE-BOUSAIについてはこちらの NTT データ関西 web サイトをご参照下さい。<https://www.nttdata-kansai.co.jp/eye-bousai/>

## (1)長野市防災情報ポータルへのリンク

メニュー画面から「長野市防災情報ポータル」のWebサイトに遷移出来るようになりました。



長野市LINE公式アカウントを開く。「防災メニュー」タブを選択。

「長野市防災情報ポータル」を押下。

「長野市防災情報ポータル」のWebサイトに遷移し情報閲覧が可能に。

## (2)避難所検索

メニュー画面から近くの避難所を検索出来るようになりました。マップ上で任意の場所を選択すると、避難所情報が表示されます。



長野市LINE公式アカウントを開く。「防災メニュー」タブを選択。

メニューから「避難所検索」を選択

近くの避難所を調べるため、マップ上で位置情報をマッピングし送信。

マッピングした位置から半径2km以内の避難場所情報がトーク画面に案内されます。名称や住所等情報のほか、開設状況についても表示します。

## (3)防災メールのLINE転送

「Mail to LINE」を活用し、防災メールの内容をLINEで受信できるようになりました。基本メニュー画面から「受信設定」>「防災情報」を選択頂く事で受信できます。



長野市LINE公式アカウントを開く。「基本メニュー」タブから「受信設定」を選択。

「防災情報」を選択。

配信を希望する防災情報カテゴリを選択し、画面下の「登録」を押下。

## (4)災害通報

メニュー画面より、災害情報の通報が可能となりました。



長野市LINE公式アカウントを開く。「防災メニュー」タブを選択。

「災害通報」を押下することで、通報を行うことが出来るようになります。(通常時は当該ボタンが灰色となっていますが、通報機能起動時は黄色に変わります)

## 2.子育て支援機能

『子育て支援機能』は既に導入されていたシナリオボットが回答する「FAQ 自動応答サービス」への追加実装により、サービス運用を行っています。これにより利用者は、自分の都合の良いタイミングで「妊娠前」「妊娠中」「出生」「子育て」「入学準備・学校生活」「児童手当(現況届等)」に関する情報を受け取ることが出来ます。



長野市LINE公式アカウントを開く。「基本メニュー」タブから「子育て」を選択。続けて、トーク画面から「子育て支援チャットボット」を選択。

希望するメニューを選択。例として「妊娠前」「不妊に対する相談・支援」を押下。

「妊娠前 - 不妊に対する相談・支援」の支援内容がトーク画面に表示されます。長野市HPへの遷移を押下すると、相談可能に。

## ■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社の「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)】

- 埼玉県 LINE 公式アカウントのリニューアルを包括サポート  
2023年4月14日 <https://mobilus.co.jp/press-release/34825>
- 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  
2023年4月4日 <https://mobilus.co.jp/press-release/34737>
- 茅ヶ崎市の 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」を提供  
2023年2月27日 <https://mobilus.co.jp/press-release/34219>
- 仙台市の 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」「Mail to LINE」を提供  
2023年1月30日 <https://mobilus.co.jp/press-release/33908>
- 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>

## 【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」、「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

**MOBILUS**