

モビルス、「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 ～行政サービスのデジタル化で、22万8千世帯のスムーズな給付金受取りを支援～

The Support Tech Company としてカスタマー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、東京都品川区が新型コロナウイルス対策として区民に独自給付する「しながわ活力応援給付金」について、振込予定日など申請状況や申請方法といった質問に、24時間自動で対応可能なチャットボットを開発したことをお知らせします。住民サービスのデジタル化により、申請時における品川区民の疑問を解消し、給付事務を円滑にし、22万8千世帯のスムーズな給付金受取りを支援します。

チャットボットは、品川区のホームページ上から利用でき、申請書発送後の8月18日からは申請状況の確認もできるようになります。また、8月3日より、品川区の公式LINEアカウントが開始、給付金の問い合わせチャットボットに関して利用開始予定です。



「しながわ活力応援給付金」チャットボットによる申請状況確認の流れ



① しながわ活力応援給付金についてのお知らせに記載のある、11桁のお問い合わせ番号を入力

② 給付金を受給される世帯主の生年月日を、半角8桁の数字で入力

③ 申請書到着待ち／到着済・審査中／振込依頼済み（振込予定日）など、申請状況を表示します

モビルスは、企業や自治体向けにAIチャットボットと有人応答のスムーズな連携が可能なチャットシステム「mobiAgent（モビエージェント）」を始めとした、顧客サポートを支援するソリューションの開発・提供を行

っています。現在、企業のコンタクトセンターや自治体など200社以上の導入実績があります。自治体向けには、道路の老朽化や公園器具の破損等の不具合通報や、ごみ分類・子育て相談等がLINEで簡単にできる「モビルス×LINE 住民サービス」を提供しているほか、福岡市のLINE公式アカウントでの避難行動支援機能の開発や、市川市のLINEによる住民への情報発信に採用されるなど、自治体と住民のコミュニケーション活性や業務効率化に向けた取り組みを支援してきました。また、自治体のBCP（災害時の業務継続計画）対策の支援を目的に、AI電話自動応答システム「mobiVoice」の無償提供を行い、名古屋市などで活用されています。

■背景

品川区は、新型コロナウイルス対策で独自の給付金（名称「しながわ活力応援給付金」）として、全区民に3万円、さらに中学生以下に5万円を給付することを決定しました。「しながわ活力応援給付金」に関する問い合わせ窓口としてコールセンターを開設していますが、国が給付する「特別定額給付金」に関して、コールセンターへの電話が集中し、繋がりにくくなる状況が全国的に起きたことを踏まえ、対策を検討していました。電話が繋がらないことで起きる区民の不安の解消や利便性の向上、また職員の業務効率化により給付金業務の円滑化を実現し、スムーズな受け取りを可能にするため、チャットボット導入に至りました。これにより、「しながわ活力応援給付金」に関する、申請方法や申請状況などの質問に、24時間いつでも自動で回答できるようになります。

■「しながわ活力応援給付金」のチャットボットの概要

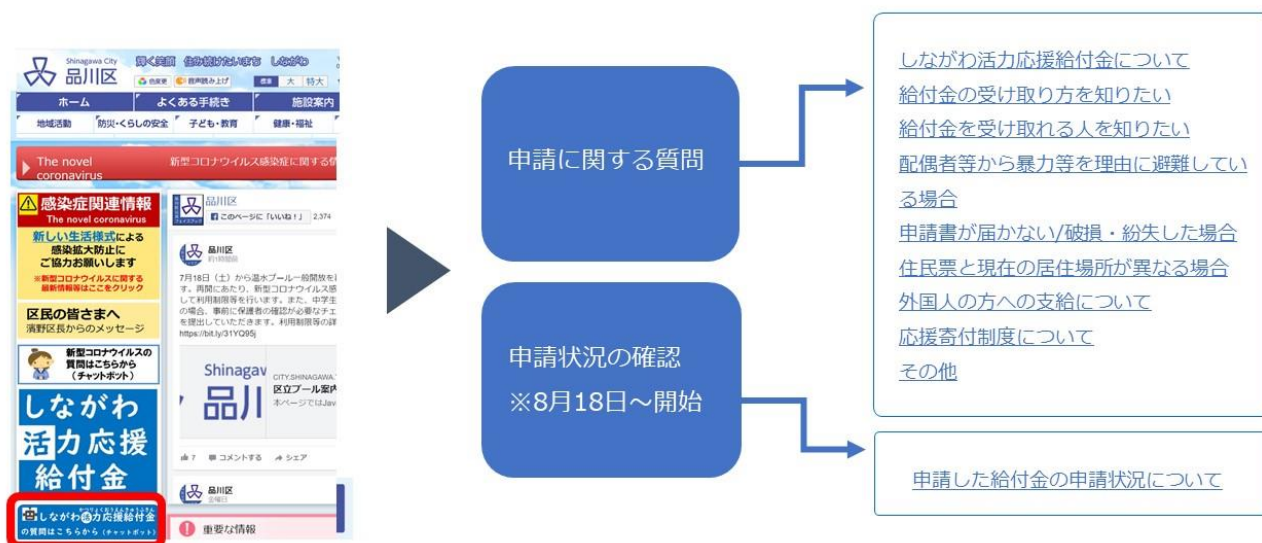
「しながわ活力応援給付金」に関する質問に、24時間いつでも回答可能なチャットボットです。

<利用方法>

【品川区ホームページの場合】

- ① 品川区のホームページのTOPページ (<https://www.city.shinagawa.tokyo.jp/>) を開く
- ② 「しながわ活力応援給付金の質問はこちらから」を選択
- ③ 「しながわ活力応援給付金のお問い合わせはこちら」を選択するとチャットボットが起動します
- ④ 質問したい内容を選択すると、申請状況や申請に関する質問などについて、チャットボットが回答します

「しながわ活力応援給付金」チャットボット利用の流れ



品川区ホームページから、「しながわ活力応援給付金の質問はこちらから」を選択

チャットボット画面から、質問したい内容を選択していくと、チャットボットが回答します。

※質問項目の文言は変更する可能性があります

【品川区公式 LINE アカウントの場合】

- ① 品川区公式 LINE アカウントと友だちになる（8月3日より利用開始）
- ② 「しながわ活力応援給付金の質問はこちらから」を選択するとチャットボットが開始
- ③ 質問したい内容を選択すると、申請状況や申請に関する質問などについて、チャットボットが回答します

<質問できる内容>

- ・ **申請状況の確認**（申請書到着待ち、到着済・審査中、振り込み依頼済み、振込予定日、など）

※申請状況の確認は、申請書送付・受付開始の8月18日より利用可能となります

- ・ **申請に関する質問**（給付金の受け取り方、受取れる人、配偶者等からの暴力等を理由に避難してる場合、申請書が届かない/申請書の破損・紛失の場合、住民票と現在の居住場所が異なる場合、など）

<スケジュール>

- ・ 7月13日～ Webサイト上のチャットボット開始（「申請に関する質問」の利用開始）
- ・ 8月3日～ 品川区 LINE 公式アカウント開始
- ・ 8月18日～ 「申請状況の確認」チャットボットの利用開始

■品川区の「しながわ活力応援給付金」について

・概要

外出自粛要請等に伴う区民の負担を軽減し、区全体の活力を取り戻すための取り組みとして、区民一人あたり3万円の給付を行う。未来を担う子どもたちの学習・生活支援のため、中学生以下の自動に対して2万円を加算して給付。

・給付要件（給付対象者）

令和2年4月27日に品川区に住民登録のある方

・受給権者（申請者）

給付対象者の属する世帯の世帯主

・申請方法

郵送申請のみ

・申請期限

受付開始から3カ月

・スケジュール

7月2日～7月15日：DV被害者事前申出期間

8月5日から順次：申請書発送開始、申請書受付開始

8月中旬以降：給付（口座振込）開始（予定）

【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「mobiAgent(モビエージェント) (<https://mobilus.co.jp/agent/>)」や、電話自答応答システム「mobiVoice (モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/voice>)」、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、顧客サポート業務を支援するソリューション開発を行っています。「mobiAgent」は200社以上に導入実績があり、2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2019」）。

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」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>)

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

会社名 : モビルス株式会社

代 表 : 石井 智宏

設立日 : 2011 年 9 月 16 日

事 業 : 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

ウェブ : <https://mobilus.co.jp/>

<モビルスの自治体支援について>

・ 2020 年 6 月 12 日

【茨城県古河市】

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>

・ 2020 年 5 月 20 日

【愛知県名古屋市】

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>

・ 2020 年 3 月 19 日

【神奈川県相模原市】

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>

・ 2019 年 9 月 4 日

【福岡県福岡市】

モビルス、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>

・ 2019 年 4 月 1 日

【千葉県市川市】

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>

* 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