

## 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 ～不具合通報をデジタルシフトで効率化、行政の DX を推進し地域を活性化～

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、大阪府堺市（市長：永藤英機）の「堺市建設局 LINE 公式アカウント (@sakaikensetu)」に、自治体向けに提供している「モビルス×LINE 住民サービス」の「不具合通報」が採用され、この度利用開始したことをお知らせします。

「不具合通報」は、住民生活上の安全確保に欠かせない道路や公園、街灯などの不具合、損傷、その他の異常について、住民が LINE 上で手軽に通報できるチャットボットです。また、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。



### ■背景

全国的に道路などインフラ設備の老朽化が問題視される中、住民からの道路や公園の破損など、街の不具合通報は行政にとって重要な情報源です。堺市はこれまで、主に電話や FAX、来訪にて通報を受けてきました。その中には誤報やあいまいな情報も多く、通報を受けたあと追加の情報収集が必要な場合もあり、通報内容の整理・状況確認・担当の振り分けなど後工程に時間がかかる課題がありました。そのため、電話と FAX、来訪以外の方法で、システム等を活用し効率化できないか検討していました。

そこでこの度、住民による通報の負担を軽減し、より多くの情報を募る目的と、正確な情報を効率良く収集し、職員による確認作業など業務時間を大幅削減することで、迅速な修理対応を可能にする目的のため、LINE を活用した「不具合通報」の導入に至りました。堺市建設局 LINE 公式アカウントから、住民はチャットボットのサポートにより文字入力を最小限に抑え、画像や位置情報も簡単に送付でき、24 時間いつでも不具合通報を行えるようになります。

### ■市長記者会見でも発表されました



### 【概要】

令和元年度の集計では、道路が約 9,000 件、公園が約 2,000 件の不具合等の通報がありました。このうち 5~6 割は LINE を使った道路等通報システムで実施できる内容だと考えています。

写真と位置をピンポイントで把握できるので、かなり効果が高いのではと期待しています。職員の確認作業、保守作業までスムーズに行えると考えています。今後、利用状況を検証しながら、職員の負荷が減ったか、市民の利便性が向上したか検証し、より良い住民サービスを提供していきたいと考えております。

※「令和 2 年 9 月 30 日堺市長記者会見動画」より

<https://www.youtube.com/watch?v=QKjOJysSkCQ&feature=youtu.be>

## ■堺市建設局 LINE 公式アカウント、道路公園等の「不具合通報」の概要

堺市の道路や公園の損傷など不具合に関する通報を、LINE 上で 24 時間いつでも利用可能なチャットボット機能です。

### 【利用方法】

- ・堺市建設局 LINE 公式アカウントを開く（LINE ID：@sakaikensetsu）
- ・注意事項を確認し、同意の上、通報システムに進む
- ・「道路施設」か「公園施設」を選び、通報を開始
- ・通報内容をリストから選択
- ・現場の目印となる画像、損傷個所の画像、位置情報を送付
- ・最後に確認フォームにて内容を確認の上、送信し、通報完了

### 通報フロー簡単ステップ



#### ステップ①

堺市建設局のLINEアカウントを開く。注意事項に同意の上、通報システムに進みます。

#### ステップ②

道路施設か公園施設を選び、通報を開始します。

#### ステップ③

通報内容をリストから選択します。

#### ステップ④

現場の目印となる画像、損傷個所の画像、位置情報を送付。最後に確認フォームにて確認の上、送信。通報完了です。

### 【利用可能な主な通報例】

<道路> 道路舗装、側溝、照明灯、カーブミラー、標識、防護柵、街路樹、など

<公園> 園路、緑道舗装、照明灯、遊具、樹木、フェンス、柵、手すり、など

### 【堺市建設局 LINE 公式アカウント登録方法】

アカウント名：堺市建設局

LINE ID : @sakaikensetsu

開設日 : 2020年9月30日

友だち数 : 1,741名（2020年10月8日現在）

### 「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
- ・「@sakaikensetsu」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

- ・【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「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、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。「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/>

\* 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