

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 ごみの収集日、子育て、イベント、防災など利用者が希望する情報のみ受信可能、 道路公園の損傷等を住民が LINE で 24 時間いつでも通報できるチャットボット始動 ～情報配信・情報収集の両面から機能を拡充、市民の利便性向上を目指す～

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、新潟県長岡市（磯田達伸市長）の「長岡市 LINE 公式アカウント (@nagaokacity)」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「情報配信」「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。

「情報配信」は、利用者の個々のニーズに合わせた情報を配信することで、より効率的な情報発信を可能とするセグメント配信システムです。長岡市 LINE 公式アカウントと友だちになり、ごみの収集日や子育て、イベント、防災気象情報など、利用者が欲しい情報を事前に設定し、必要な情報のみを受け取ることができます。「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写真と位置情報から損傷箇所を早期に確認し、迅速な安全措置や修理対応を行うことができます。



長岡市LINE公式アカウント
「セグメント配信機能」「道路・公園等
損傷通報機能」を新たに搭載



▲こちらのQRコードから友だち登録ができます

■長岡市 地方創生推進部 広報課 のコメント

市民の利便性向上を目的として、情報配信・情報収集の両面から2つの機能を導入しました。より多くの市民から市公式 LINE に登録いただくことにより、災害時における避難情報等の効果的な発信と市民からの被害情報の収集にもつなげます。

■長岡市 LINE 公式アカウントの概要

長岡市 LINE 公式アカウントでは、新型コロナウイルス感染症の情報や防災情報など、様々な情報をお知らせしています。

2020年10月1日より「セグメント情報配信機能」と「道路・公園等損傷通報機能」を新たに搭載しました。

アカウント名：長岡市 LINE 公式アカウント

LINE ID : @nagaokacity

開設日 : 2016年12月22日

友だち数 : 14,804名（2020年10月16日現在）

【セグメント情報配信機能について】

長岡市が配信する4つの分野（ごみの収集日、子育て、イベント情報、防災気象情報）に特化した情報から、利用者が希望する分野の情報を選んで受信できます。

※災害時の避難情報など緊急情報等は、全ての友だち登録者に配信されます。

<利用方法>

- ① LINEで友だち追加した「長岡市公式アカウント」を選択
- ② メニューから「受信設定」ボタンを選択
- ③ 受信したい情報分野を選択
- ④ ごみ収集のカレンダーなど受信したいカテゴリを選択
- ⑤ 画面下の登録ボタンで配信設定が完了
- ⑥ 長岡市からの配信内容を受信

長岡市LINE公式アカウント「セグメント情報配信機能」の利用方法



長岡市のLINEアカウントを開く。
メニューから「受信設定」を選択

受信したい情報分野
を選択

ごみ収集のカレンダー
など受信したいカテ
ゴリーを選択

画面下の「登録」
ボタンで配信設定完了

<受け取ることができる情報>

- ・ごみの収集日

翌日に収集するごみの種類が前日午後6時頃に届く

・子育て

離乳食の相談会の案内や子育てに役立つ情報

・イベント情報

おすすめのイベントや週末のおでかけ情報

・防災気象情報

気象警報や注意報、週間天気予報等に関する情報

【道路・公園等損傷通報機能について】

長岡市が管理する道路や河川、公園などの損傷情報について、従来からの電話での通報に加え、長岡市 LINE 公式アカウントから通報することができます。

損傷箇所の早期発見、道路や河川、公園における安全・安心の確保に繋がります。

<利用方法>

- ① LINE で友だち追加した「長岡市公式アカウント」を選択
- ② メニューから「道路・公園等損傷通報」ボタンを選択
- ③ 注意事項を確認し、「LINE で通報を始める」ボタンを選択
(以降、チャットボットによる自動応答に従って入力)
- ④ 通報する分野（道路・河川・公園・その他）を選択
- ⑤ 分野内の該当するカテゴリを選択
- ⑥ 該当箇所の写真を投稿
- ⑦ 状況を選択
- ⑧ 位置情報を送信
- ⑨ 発生場所がわかるよう全体写真を投稿
- ⑩ 通報内容を確認し、問題なければ「はい」を選択、通報完了

長岡市LINE公式アカウント「道路・公園等損傷通報機能」の通報フロー



<ステップ①>

長岡市のLINEアカウントを開く。メニューから「道路・公園等損傷通報」ボタンを選択。注意事項に同意の上、通報を開始。

<ステップ②>

道路・河川・公園・その他から通報分野を選び、詳細内容を通報カテゴリから選択します。

<ステップ③>

事象がわかる写真、位置情報、発生場所が分かる全体写真、損傷状況を選択し送信します。

<ステップ④>

最後に確認フォームにて確認の上、送信。通報完了です。

<LINE 通報できる内容（通報対象）>

- ・道路（路面や側溝、カーブミラーなど）
- ・河川（水路や堤防など）
- ・公園（遊具や照明灯、ベンチなど）

【長岡市 LINE 公式アカウント登録方法】

「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
- ・「@nagaokacity」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

・【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「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