

**大分県別府市がモビルスの自治体向けLINE「情報配信」「AI チャットボット」サービスを導入
イベントや子育ての情報など、利用者が欲しい情報を登録しLINEで受信
「日英対応ごみ分別案内」にAI搭載で、ごみ分別検索がより簡単に
～デジタルのちからを活用し、市民サービスの向上と職員の事務負担軽減を推進～**

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、大分県別府市（市長：長野恭紘）のLINE 公式アカウント（@beppucity）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」と「AI チャットボット」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。別府市 LINE 公式アカウントと友だちになり、イベントや子育てに関する情報など、利用者が希望する情報を事前に設定し、必要な情報のみ LINE で受け取ることができます。また、別府市 LINE 公式アカウントに搭載中の「日英対応ごみ分別案内」機能に、AI チャットボットを搭載しました。これにより、利用者が入力した調べたい品目に対し、AI が近い回答を推測し自動で返答するため、従来と比べて回答を得られる割合が向上し、ごみ分別検索がより簡単になります。



別府市LINE公式アカウント

「セグメント配信機能」

「AIチャットボット機能」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

■ 背景

別府市では、2019年6月に「BEPPU×デジタルファースト宣言」を行い、「市民サービスのデジタルファースト」を実現するために、同年10月より、別府市 LINE 公式アカウントを開設しました。災害時などの緊急情報を含む市政に関する情報などを、市内外へ幅広く発信することを通じ、別府市民をはじめ利用者にとって利便性の向上や別府市に対する理解・関心を高めることを目的としています。現在、LINE の友だち数は 5,806 人（2020年10月20日現在）となっています。

利用者のさらなる利便性の向上と、職員の事務負担軽減を図るべく、2020年10月27日より、別府市 LINE 公式アカウントに「セグメント情報配信機能」と「AI を搭載した自動応答機能 (AI チャットボット)」を搭載しました。

■ 「セグメント情報配信機能」について

これまで、別府市の情報を探すときは、市報やホームページなど、自ら探すことが必要でした。「セグメント情報配信機能」により、利用者がほしい情報分野を登録しておくことで、希望する情報が LINE で直接届くようになります。

<利用方法>

- ① LINE で友だち追加した「別府市 LINE 公式アカウント」を選択
- ② メニューから「配信希望情報登録」ボタンを選択
- ③ 受信したい情報分野を選択
- ④ 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 別府市からの配信内容を受信

別府市LINE公式アカウント「セグメント情報配信機能」の利用方法



別府市のLINEアカウントを開く。メニューから「配信希望情報登録」を選択



受信したい情報分野を選択



受信したいカテゴリを選択。画面下の「登録」ボタンで配信設定完了

<登録できる情報分野>

- ① お住まいの町名
※お住まいの町に関する情報が配信されます
- ② イベント・講座
・ イベント情報
・ 講座情報
- ③ 暮らし
・ ごみとリサイクル情報 (リサイクル抽選会などのお知らせ、など)
・ 温泉情報 (市営温泉の休館情報、など)

・ 市政情報（市報や市からのお知らせ、など）

④ 健康づくり

- ・ 健康づくり情報（集団健診のお知らせ、など）
- ・ スポーツ施設情報（市営のスポーツ施設の休館情報、など）

⑤ 子育て

- ・ 子育て情報（各子育て支援センターのイベントやお知らせ、など）

⑥ 福祉

- ・ 高齢者福祉情報（介護関連サービスのお知らせなど）
- ・ 障がい福祉情報（障害福祉サービスのお知らせなど）

■ 「AI を活用した自動応答機能（AI チャットボット）」について

これまで利用可能だった「日英対応ごみ分別案内」は、質問した言葉と完全に一致する回答を自動で返す仕組みのため、回答を得られる割合が低いという課題がありました。今回、AI を活用することにより、利用者が入力した質問内容に対し、AI が一番近いと判断した回答を自動的に返答するため、回答を得られる割合が上がります。

<利用方法>

- ① LINE で友だち追加した「別府市 LINE 公式アカウント」を選択
- ② 文字入力画面から、分別方法を知りたい品名を入力し、送信
- ③ AI チャットボットがごみの分別方法を自動で回答

※英語にも対応しています。英語で入力すると、英語で回答が表示されます

別府市LINE公式アカウント「AIを活用した自動応答機能」の利用方法



■別府市 LINE 公式アカウントについて

アカウント名：別府市 LINE 公式アカウント

LINE ID : @beppucity

開設日 : 2019年10月1日

友だち数 : 5,806人 (2020年10月20日現在)

【友だち登録方法】

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
- ・「@beppucity」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

- ・【新潟県長岡市】2020年10月19日：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
<https://mobilus.co.jp/press-release/23900>
- ・【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「VisualIVR」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