

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023年6月27日

名古屋市 LINE 公式アカウント新メニュー「道路・公園損傷通報」に モビルスの自治体向けソリューションが採用！ LINE と電話、それぞれの通報が一元管理可能に

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、名古屋市 LINE 公式アカウント(@nagoyacity)の新メニュー「道路・公園損傷通報」にモビルスの自治体向けソリューション「不具合通報」機能を提供し、5月24日(水)より運用開始したことをお知らせします。

■導入経緯

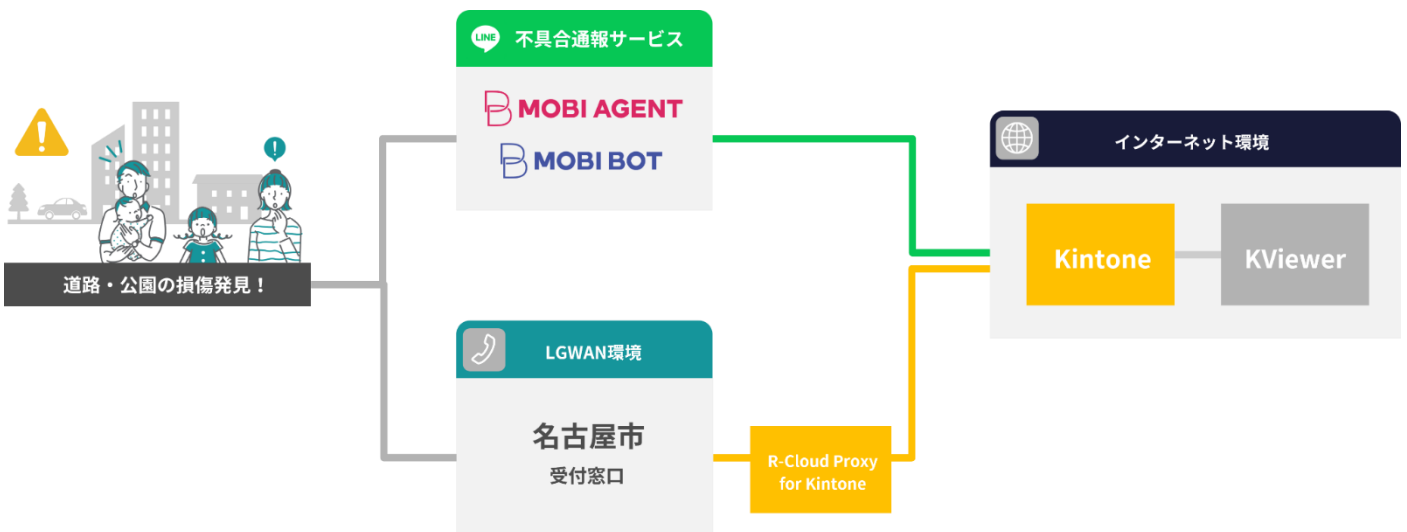
名古屋市では、道路の穴ぼこや公園の遊具の破損など市民からの通報や職員の巡回で判明する損傷等の件数が、昨年度1年間で約5万5千件となっています。市民からの通報の多くは電話で受け付けていますが、スマートフォンの普及など通信環境の変化等に鑑み、画像と位置情報を用いてより手軽に通報できる「道路・公園損傷通報」を名古屋市 LINE 公式アカウントに新メニューとして導入することとなりました。

モビルスでは、すでに名古屋市 LINE 公式アカウントに「情報配信サービス(セグメント配信)」「FAQ 自動回答サービス(チャットボット)」も提供していますが、この度の新メニューはそれらに次ぐ追加実装となります。

■サービス概要

不具合を発見した住民は、これまでの電話による通報のほか名古屋市 LINE 公式アカウントでも通報できるようになりました。LINE で受け付けた不具合情報はインターネット内のクラウドサービス「Kintone」に連携されます。また、これまで電話で受け付けた不具合情報は LGWAN 環境内のみで管理されていましたが、R-Cloud Proxy for Kintone(LGWAN-ASP)を通して Kintone に書き込み可能となり、LINE からの通報情報と合わせて一元管理できるようになりました。

また通報された不具合情報は、KViewer を利用し進捗状況の公開を行います。



<サービスイメージ図>

今後もモビルスでは、製品の提供だけでなく、豊富な経験と実績に基づいて必要となるサービスを提供することで、課題解決まで伴走してまいります。

■名古屋市 LINE 公式アカウントの概要

アカウント名:名古屋市
LINE ID :@nagoyacity

名古屋市 LINE 公式アカウント登録方法

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。

①ID 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
- ・「@nagoyacity」と入力、検索し、友だち登録する

②QR 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
- ※QR コードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。



■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)】

- 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
2023年6月8日 <https://mobilus.co.jp/press-release/35200>
- 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>
- 袋井市の「問い合わせ電話への AI 音声案内テスト運用トライアル」に MOBI VOICE を提供！
2022年12月1日 <https://mobilus.co.jp/press-release/33341>

【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

