News Release

報道関係者各位

モビルス株式会社
2022 年 7 月 21 日

7 月 21 日よりサービス開始
中央区の 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」導入
～「情報配信サービス」と「FAQ 自動回答サービス」で必要な情報を、知りたいときに～

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：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏）は、東京都中央区の『令和4年度「区公式ホームページのリニューアルおよび SNS 等の整備」』事業の一環として中央区 LINE 公式アカウント（@tokyochuo.city）に、モビルスの自治体向けソリューションのうちの利用者が希望するセグメント配信を実現する「情報配信サービス」、シナリオや AI を用いた FAQ 自動回答を LINE や web で実現する「FAQ 自動回答サービス」が採用され、2022 年 7 月 21 日より利用開始されたことをお知らせします。

これまでは中央区 LINE 公式アカウントと友だちになると、区が LINE で発信する全ての情報が配信されていました。今回のサービス開始により、利用者が希望する項目を事前に設定し、必要な情報のみを受け取ることができるようになりました※。とくに防災・安全情報の希望者に対して「ちゅうおう安全・安心メール」で配信する情報の自動転送を行うほか、「ごみ・資源分別」の問合せに自動で応答するAIチャットボット機能の追加を行いました。
また、今回の中央区 LINE 公式アカウントのデザインは、年齢や障害の有無、体格、性別、国籍などにかかわらず、多くの人にわかりやすく、最初からできるだけ多くの人が利用可能であるように、「すべての人のためのデザイン」であるユニバーサルデザインを採用しています。

※災害発生時などの重要なお知らせについては全員への配信を行います。



■ 中央区 LINE 公式アカウント概要

アカウント名:中央区
LINE ID:@tokyochuo.city

【利用できるサービス】

1. セグメント配信

中央区が配信する 5 つの分野(新型コロナウイルス関連情報、防災・安全、子育て・教育、高齢者、暮らしの情報)から、利用者がほしい情報分野を登録することで希望する情報を LINE で受け取れます。

図1 セグメント配信 利用イメージ



中央区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



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

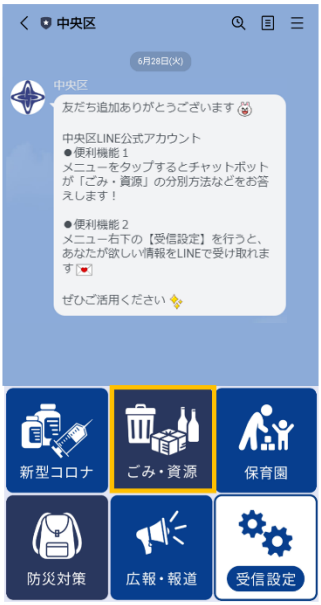
- **利用方法**
  - ○ LINE で友だち登録した中央区 LINE 公式アカウントをひらく
  - ○ 「受信設定」を選択
  - ○ 受信したい「情報分野」を選択
  - ○ 受信したい「カテゴリー」を選択
  - ○ 「登録」ボタンを押下し、配信設定完了
  - ○ 中央区からの配信内容を受信

- **登録できる情報分野**
  - ○ 新型コロナウイルス関連情報
  - ○ 防災・安全
  - ○ 子育て・教育
  - ○ 高齢者
  - ○ 暮らしの情報

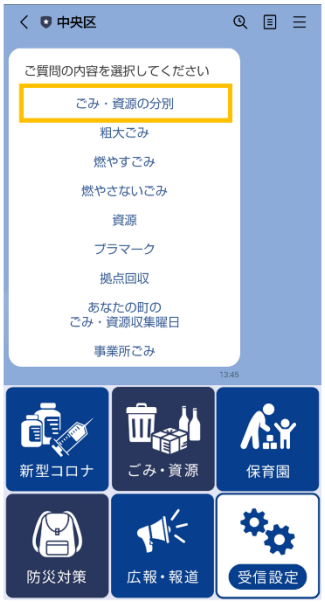
2. チャットボット機能

ごみ分別検索に AI チャットボットを活用することで、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。

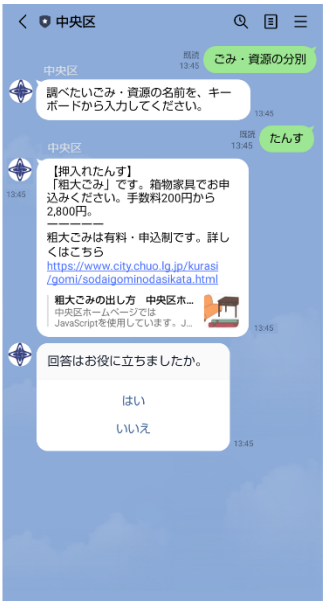
図2　チャットボット機能　利用イメージ



中央区LINEアカウントを開く
メニューから「ごみ・資源」
を選択



「ごみ・資源の分別」を選択



チャットボットが自動で回答
必要により、詳細情報のため
中央区HPを案内

- **利用方法**
  - ○ LINE で友だち登録した中央区 LINE 公式アカウントをひらく
  - ○ メニューから「ごみ・資源」を選択
  - ○ 「ごみ・資源の分別」を選択し、キーボードで分別方法を知りたいごみ・資源の品目を入力
  - ○ チャットボットが内容を回答
  - ○ より詳細情報が知りたい場合は中央区 HP へ遷移

【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
- 「@tokyochuo.city」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、右記 QR コードを読み取り、友だち登録する

■ モビルスの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)】

- 千代田区のひきこもりに関するチャット相談受付に、有人チャットシステム「MOBI AGENT」を提供
  2022 年 3 月 7 日 https://mobilus.co.jp/press-release/30159
- 石川県の妊娠相談 LINE 公式アカウントに有人チャットシステム 「MOBI AGENT」を導入
  2022 年 2 月 25 日 https://mobilus.co.jp/press-release/30069
- モビルス、福岡市 LINE 公式アカウントの新機能「消防出動通知機能」を開発
  2022 年 1 月 20 日 https://mobilus.co.jp/press-release/29773
- 大分県 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「セグメント情報配信」「有人チャット」「チャットボット」を提供
  2021 年 11 月 8 日 https://mobilus.co.jp/press-release/29156
- 多摩市 LINE 公式アカウントに「情報配信」「AI チャットボット」を導入。子どもの生年月日の登録で予防接種・検診のお知らせも受け取れる
  2021 年 7 月 13 日 https://mobilus.co.jp/press-release/28314
- モビルス、荒川区 LINE 公式アカウントに「情報配信」「AI チャットボット」を導入。子育てや防災情報、ごみ収集日など利用者が欲しい情報のみ受信可能に
  2021 年 7 月 1 日 https://mobilus.co.jp/press-release/28230

【モビルス株式会社について】

会社名:モビルス株式会社
代表者:石井智宏
所在地:東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F
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: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
オフィシャル 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

pr@mobilus.co.jp(広報担当)までお問い合せください