News Release

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023 年 4 月 4 日

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

～若者相談「わっか」の相談に活用。「情報配信」「AI チャットボット」に次ぐ追加採用で、LINE 公式アカウントが更に便利に～

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、東京都荒川区の LINE 公式アカウント（@arakawaku）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」が採用され、4 月 3 日よりサービス開始されたことをお知らせします。
荒川区の LINE 公式アカウントに新しくメニュー追加された『荒川区若者相談「わっか」』※1 で活用開始した本サービスは、2021 年 7 月に採用※2された「情報配信」「AI チャットボット」に次ぐ追加採用となります。

■ 導入経緯

荒川区の LINE 公式アカウントは 2021 年 7 月に開設され、区職員自らが追加構築作業を実施することでより便利に進化を続け、「税金に関するチャットボット」など多数のメニューを実装しています。
『荒川区若者相談「わっか」』は 2022 年 12 月から開始された、人間関係や仕事、孤独などの悩みや社会的自立に困難を抱える区内在住のおおむね 15～39 歳の方を対象とした若者の社会的自立を後押しするワンストップ相談事業です。
これまで相談は電話とメールで受け付けていましたが、相談時の利便性向上のため、荒川区 LINE 公式アカウントを活用した有人チャットでの相談を開始することとなりました。
また荒川区 LINE 公式アカウントでは、すでにモビルスの「情報配信」「AI チャットボット」を導入していますが、構築画面の使いやすさや、チャットボットを LINE だけでなく web 上でも公開できる仕組みを評価いただき、この度の追加採用に至りました。

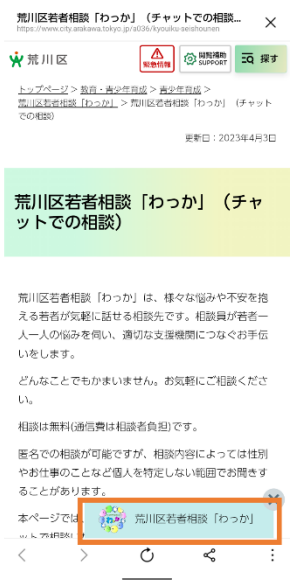
■概要

荒川区 LINE 公式アカウントのメニュー画面より『若者相談「わっか」』を選択すると、相談方法を選ぶことができます。相談方法で「チャット」を選択の上、遷移先のページで有人チャットによる相談を開始します。
LINE 上でのチャットと異なり遷移先ページでのチャットとなるため、相談内容など個人情報は LINE サーバーには残りません。



メニューから
『若者相談「わっか」』
を選択します





相談方法「チャット」を選択すると、ページが遷移。
ページ下段の< 荒川区若者相談「わっか」 >をタップすると。
有人チャット相談を開始することができます

＜利用方法＞
1　LINE で友だち追加した「荒川区 LINE 公式アカウント」を選択
2　メニューから『若者相談「わっか」』を選択
3　相談方法「チャット」を選択
4　遷移先のページで有人チャット相談を開始

■荒川区 LINE 公式アカウントの概要
アカウント名：荒川区
LINE ID　：@arakawaku
開設日　　：2021 年 7 月 1 日

■荒川区 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。

■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
・「@arakawaku」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

※1 2022 年 12 月 5 日荒川区発表資料　https://www.city.arakawa.tokyo.jp/a004/kouhou/houdou/20221205.html
※2 2021 年 7 月 1 日モビルス発表プレスリリース　https://mobilus.co.jp/press-release/28230

■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）】
- 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
- 新規開設の流山市 LINE 公式アカウントに モビルスの「自治体ソリューション」が採用！9 月 1 日（木）よりサービス開始
  2022 年 9 月 1 日　https://mobilus.co.jp/press－release/32024
- 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
  2022 年 7 月 21 日　https://mobilus.co.jp/press-release/31672
- 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

【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

メールアドレスをご登録いただいた方にモビルスの各種開示情報をお知らせする「IR メール配信サービス」をご提供しています。
下記の QR コード・当社ウェブサイトの IR 情報のページ(https://mobilus.co.jp/ir/irmail)からご登録いただけます。

＊ 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