

2021年7月26日

辰野町

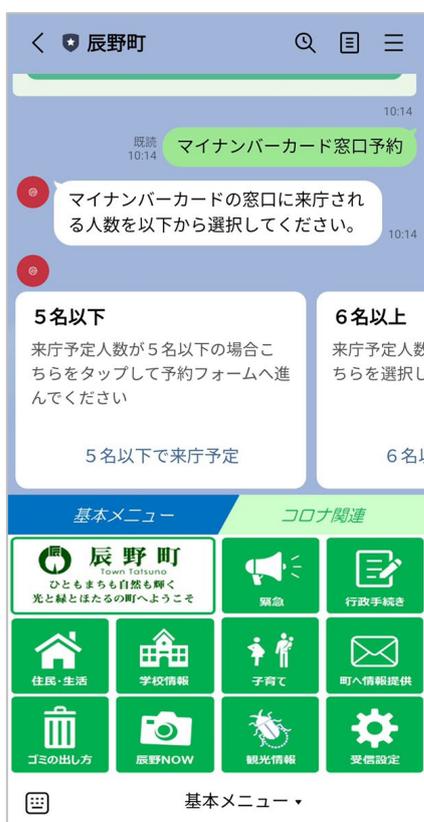
transcosmos online communications 株式会社

## 長野県辰野町における LINE を活用した「マイナンバーカード休日窓口」の来庁予約を支援

～ コロナ禍における 3 密回避策として窓口予約を開始 ～

transcosmos online communications 株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:貝塚 洋)は、2021年7月19日より長野県辰野町(町長:武居保男)に、LINE を活用した行政の DX(デジタルトランスフォーメーション)ツール「KANAMETO(カナメト)」の追加機能を提供し、住民向けの窓口予約サービスの拡充を支援しました。

辰野町 LINE 公式アカウントのリッチメニュー



予約フォーム画面のイメージ



日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

時間

選択中の日付: 8月7日(土)

09:00 09:20 09:40 10:00

辰野町が2020年7月1日から開始した「辰野町 LINE 公式アカウント」(アカウント名:辰野町)では、「KANAMETO」を活用して行政手続きに関する QA チャットボット、地区別ごみ収集日のセグメント配信、キーワード応答によるごみの分別方法の案内などを導入し、町政情報の効果的な発信に取り組んできました。

2021年7月19日、辰野町は、「KANAMETO」の「予約ソリューション」を導入して、住民向けに「マイナンバーカード休日窓口」の来庁予約を、LINE 公式アカウントから受け付けるサービスを開始しました。

「KANAMETO」の「予約ソリューション」は、LINE を通じて住民から予約を受け付けるだけでなく、リマインドメッセージの自動配信、予約キャンセルの受付、KANAMETO 管理画面上で予約情報の一元管理なども実現できます。また、2021年4月30日に内閣官房や総務省から公表された「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方(ガイドライン)」で求められるデータ保存仕様にも対応しています。

これまで辰野町では、「マイナンバーカード休日窓口」の来庁予約を電話、ファクシミリ、メールで受け付けてきましたが、月間利用者数 8,800 万人(\*)を誇り、住民の利用率が高い LINE に着目し、新たに LINE を活用した窓口予約の受付を開始しました。辰野

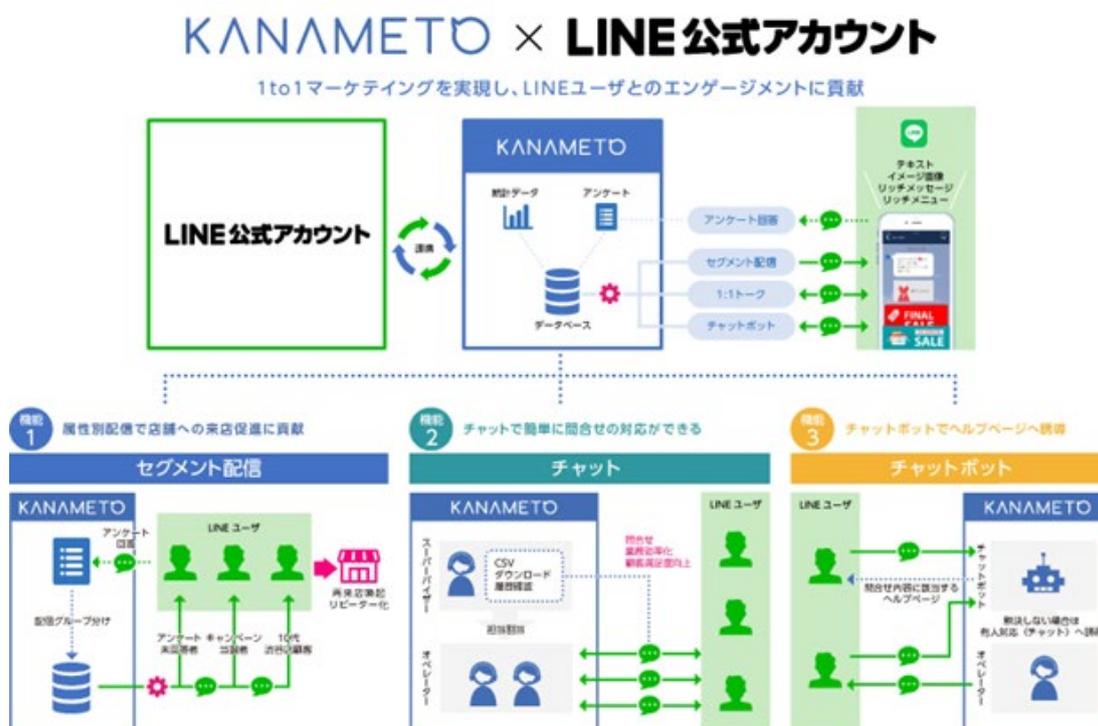
町LINE公式アカウントからアクセスできる KANAMETO の予約フォームに、予約日時、予約者情報、手続き内容(カード申請/カード受取/電子証明書更新/マイナンバー申込)と手続き予定人数を入力することで、予約を完了できます。住民にとっては、時間や場所を問わず手軽に予約手続きを行えるので、利便性が高まります。

(\*)2021年3月時点

予約フォームに従って利用者自身が必要情報を登録するため、従来の電話等による予約受付と比べて、予約情報の聴き取り漏れや誤記載を抑えられ、職員による対応工数を削減できます。さらに、休日窓口を事前予約制として利用促進することで、来庁者が集中することによる3密を回避し、新型コロナウイルス感染症対策とマイナンバーカード普及推進との両立を図ります。

今後も、LINEを活用した町政情報配信や住民とのコミュニケーション活性化を推進し、住民生活の更なる利便性向上を目指します。

「KANAMETO」は、トランスコスモスとLINE株式会社、株式会社セールスフォース・ドットコムの子会社である transcosmos online communications 株式会社が開発・提供する、LINE を活用した行政の DX ツールです。住民が求める情報を届けるセグメント配信や、新型コロナウイルスに関連する QA チャットボット提供、防災情報の発信、道路や公園等の不具合の通報受付、マイナンバーカード交付の窓口予約、チャットによる育児相談など、様々な住民サービスのデジタル化に活用されています。



※記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

#### (transcosmos online communications 株式会社について)

transcosmos online communications 株式会社は、トランスコスモス株式会社とLINE株式会社の合弁会社として、2016年5月に設立されました。2017年10月には米国セールスフォース・ドットコムの投資部門であるSalesforce Venturesからも出資を受けています。LINEのプラットフォーム・ユーザー基盤とトランスコスモスの営業・開発力を活かし、行政と住民のより良い関係構築を実現するさまざまなソリューション・サービスの提供に向けて取り組むGovTech(ガブテック)ベンチャーです。2017年9月にはLINEを活用した行政のDXツール「KANAMETO」を開発、販売を開始しています。(URL: <https://transcosmos-online.com/>)

### 報道関係者お問い合わせ先

辰野町役場 住民税務課 住民係

〒399-0493 長野県上伊那郡辰野町中央1番地

TEL:0266-41-1111(内線2119) FAX:0266-41-0575 Mail:ch-jyumin@town.tatsuno.lg.jp

transcosmos online communications 株式会社 広報担当

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷3-25-18

TEL:03-3486-0350 Mail:pr@transcosmos-online.com