

2021年10月20日

都城市

transcosmos online communications 株式会社

都城市 LINE 公式アカウント、2021 年度グッドデザイン賞受賞

～ 市民・関係人口と行政とのコミュニケーション活性化に LINE をフル活用 ～

宮崎県都城市(市長:池田宜永)と transcosmos online communications 株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:貝塚洋)は、「都城市 LINE 公式アカウント」を 2021 年度グッドデザイン賞に応募し、2021 年 10 月 20 日に同賞を受賞しました。LINE 公式アカウントを通じて、市政情報へのアクセス性を向上させ、市民とのコミュニケーション活性化につなげた点が評価されました。



都城市

LINE 公式アカウント

市民・関係人口とのコミュニケーション活性化



■都城市 LINE 公式アカウントについて

都城市は、transcosmos online communications 株式会社が提供する LINE を活用した行政のDXツール「KANAMETO(カナメト)」を導入し、2019 年 10 月 31 日より「都城市 LINE 公式アカウント」(アカウント名:都城市)を提供しています。当アカウントの特長として、「①市政情報へのアクセス性向上」「②関係人口とのつながり強化」「③ユーザと行政の双方向的なコミュニケーション」の3点が挙げられます。

① 市政情報へのアクセス性向上

市民の利用率が高い LINE において効果的に情報を配信し、行政情報・サービスに対するアクセス性の向上を図っています。居住地や年代などの属性に合わせたセグメント配信によって、個々のニーズに合わせた情報を行政から能動的に届けられます。そのほか、よくある質問に自動応答するチャットボットや、居住地に合わせたごみ収集日案内などのサービスも提供しており、市民生活に寄り添った総合的な情報媒体として活用しています。

② 関係人口とのつながり強化

市民向け情報配信だけでなく、市外に居住する関係人口とのつながり強化にも注力しています。タブ形式のリッチメニューを活用して市民向け・関係人口向けの情報を分かりやすく整理し、イベント、移住、ふるさと納税などの情報配信を行っています。また、

都城市 LINE 公式アカウントの友だち全体が参加できるプレゼント企画を定期的実施して、市内生産品の PR や都城市への意見の聴き取りに取り組んでいます。

③ ユーザと行政の双方向的なコミュニケーション

効果的な情報配信に加えて、市民・関係人口と行政との双方向的なコミュニケーション活性化にもLINEを活用しています。市民から、地域の魅力に関する情報・写真の投稿や、野生鳥獣目撃情報の通報を LINE で受け付けています。更に、移住検討者と市職員が直接チャットでつながる移住相談を実施しています。LINE を通じて関係人口とのつながりを深め、都城市への関心・愛着や人の流れを生み出します。

2021 年 10 月現在、都城市 LINE 公式アカウントの友だち追加は 6 万人を超え、市民・関係人口と相互的に関わるコミュニケーションプラットフォームとして活用されています。今後も、LINE の活用を進め、市民生活や地域活性化に欠かせない情報インフラとなることを目指します。

■審査員の評価コメント

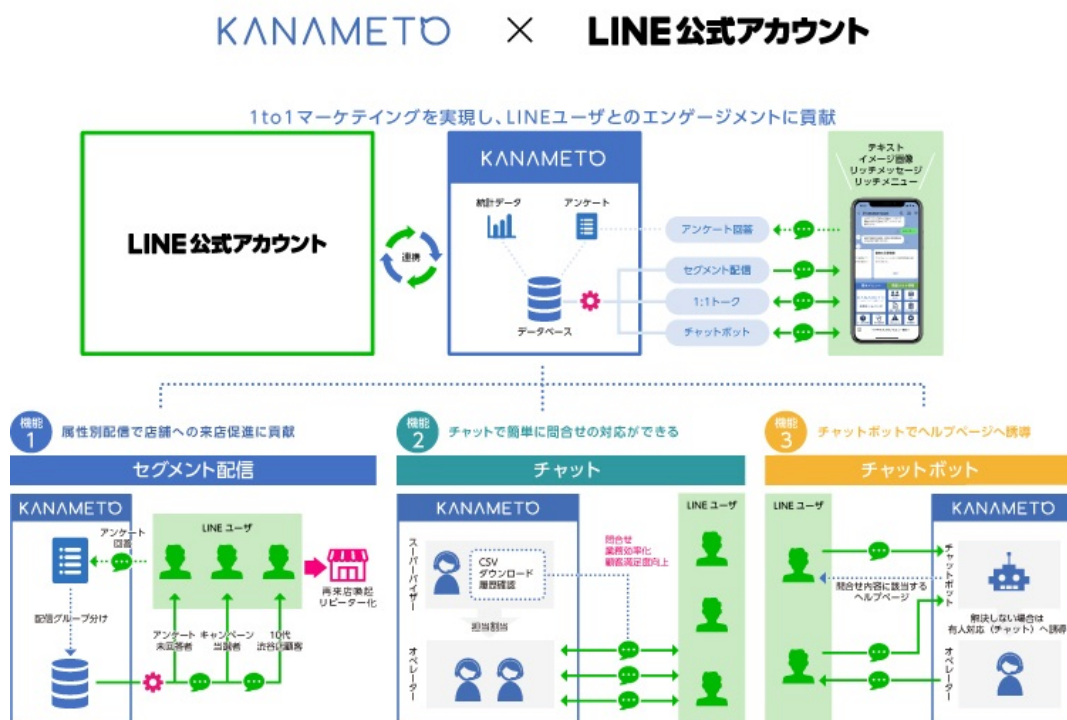
行政手続きや生活にまつわる情報を行政ウェブサイトを確認すると、残念ながら整理が煩雑でたどり着けないことが多いのが日本の現状だ。都城市では本アカウントを用い、市民との異なるタッチポイントを設定したことにより、情報にたどり着くことが難しい方々や、有事の際にも重要なインフラになるだろう。平時から能動的・相互的に市民とのコミュニケーションを図り、市民の生活を支えるモデルとして発展することを期待したい。

■グッドデザイン賞について

グッドデザイン賞は、1957 年に創設された日本で唯一の総合的なデザイン評価・推奨の仕組みです。デザインを通じて産業や生活文化を高める運動として、国内外の多くの企業やデザイナーが参加しています。これまでの受賞件数 50,000 件以上にのぼり、受賞のシンボルである「G マーク」は、よいデザインを示すシンボルマークとして広く親しまれています。(URL: <http://www.g-mark.org/>)

■KANAMETO について

「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 の合併会社である 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 株式会社の合併会社として、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・ドットコムの子会社である Salesforce Ventures から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・開発力などを活かし、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

都城市 総合政策部 秘書広報課

〒885-8555 宮崎県都城市姫城町 6 街区 21 号

TEL:0986-23-3174 FAX:0986-23-9824

transcosmos online communications 株式会社 広報担当

〒170-6015 東京都豊島区東池袋三丁目 1 番 1 号(サンシャイン 60)

TEL:03-5904-9091 Mail:pr@transcosmos-online.com