

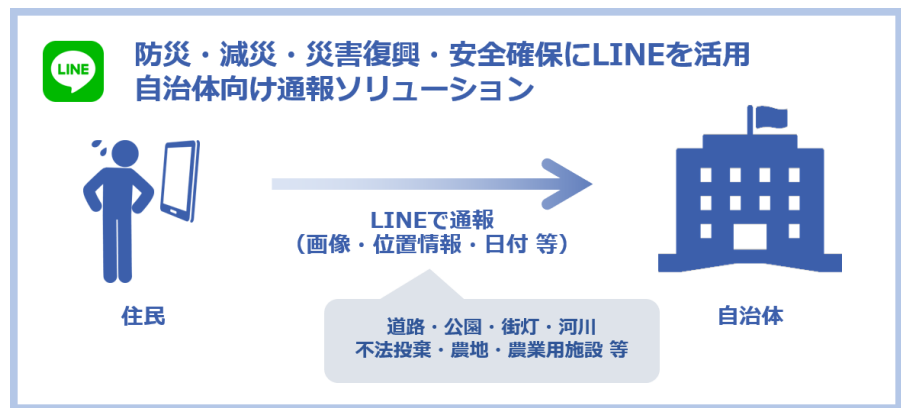
2020年5月25日

transcosmos online communications 株式会社

道路や公園等の不具合を住民がLINEで通報できる自治体向け「通報ソリューション」を提供開始

第一弾として熊本市に導入、「道路・公園・河川の異常」と「資源物等の持ち去り」の通報受付開始

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、道路や公園等の不具合を住民がLINEで通報可能な「通報ソリューション」を自治体向けに提供開始しました。第一弾として、熊本市(市長:大西一史)のLINE公式アカウントに導入し、2020年6月1日より「市民レポート」として「道路・公園・河川の異常」と「資源物等の持ち去り」の通報受付が開始されます。



近年、地震や台風等による災害対策として「防災・減災」「災害復興」、そして平時の「危険個所の早期発見」「安全確保」の重要性が増しています。効率的・効果的に「防災・減災」「災害復興」「危険個所の発見」「安全確保」に取り組む上で、住民から自治体への適切な情報提供が不可欠な中、従来は電話による通報が大部分を占めており、言葉だけでは十分に伝わらない場合や、電話回線が混雑している場合など、住民にとっても自治体にとっても不便が存在しています。

transcosmos online communications は2017年よりLINEを活用したカスタマーサポートツール「KANAMETO(カナメト)」を提供しており、KANAMETOはLINEによる「いじめ相談」や「虐待相談」「こころのケア」等、SNSカウンセリング事業でプラットフォームとして多くの自治体に採用されると共に、「市政情報」や「防災情報」「子育て情報」「イベント情報」等をLINEで発信するプラットフォームとしても多くの自治体に採用されてきました。自治体におけるLINE活用をサポートしてきた実績の中で、「防災・減災」「災害復興」「安全確保」の領域でもLINEを活用する有効性を示す事例が多く、出水期を見据え多くの自治体からの要望を受け、KANAMETOのオプション機能として自治体向け「通報ソリューション」を提供開始しました。

KANAMETOの「通報ソリューション」では、LINEのトークルーム上においてチャットボット形式で「画像」「位置情報」「日付」「フリーテキスト」等を住民が入力・送信可能となり、通報を受けた情報は専用の管理画面上で自治体職員が確認可能であると同時に、登録された自治体職員のメールアドレスへ通知が届きます。

◆通報のシナリオイメージ



熊本市では、2016年に発生した熊本地震をきっかけにLINE公式アカウントの活用を開始し、2017年からKANAMETOを活用して「復興情報」や「地域のイベント情報」「子育て情報」等、多岐にわたる情報をLINE公式アカウントで配信してきました。

熊本市は、2020年6月1日から、LINE公式アカウントで「道路・公園・河川の異常」と「資源物等の持ち去り」の通報受付を開始します。道路の通報受付では車道・歩道・ガードレール・カーブミラー・街灯、公園の通報受付ではベンチ・遊具・照明灯・トイレ・水回り、河川の通報受付ではごみの投棄・護岸のひび割れが対象です。また、豪雨等災害時の「農地・農業用施設の復旧事業」のため、「農地」と「土地改良施設」について「写真」や「位置情報」を被災者から情報提供を受け付ける仕組みも構築し、災害時にはLINE公式アカウントのリッチメニューに導線を表示する準備も行いました。今後も利用拡充に向け、地域の課題や災害時の通報等、「市民レポート」の項目追加を検討しています。

「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を活用したカスタマーサポートツールです。チャットボット機能を備え、複数のLINEユーザーと同時に行うチャットコミュニケーションはもちろん、アンケート機能も備え属性にあわせたセグメント配信を行うことが可能です。2019年10月より、Salesforce Service Cloudとの連携機能も備わり、カスタマーサポート状況の可視化や生産性向上のための分析が容易になりました。LINEでのマーケティングからサポートまで、自治体や企業と消費者のコミュニケーションを支援しています。

※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、企業とユーザー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み、企業とユーザーの新たなコミュニケーションのデファクトスタンダードを目指しています。

(<https://transcosmos-online.com/>)