

<資料 7>

令和2年11月25日
定例記者会見資料

武蔵野市LINE公式アカウントをリニューアル ～チャットボットを導入し市民への情報提供を充実～

市では、令和元年9月からLINE公式アカウントを活用して、道路に関する不具合を通報できる取り組みを進めてきました。アカウントの運用から約1年が経過し、LINEを活用してさらに情報提供や情報発信を開始し、加えて通報できる事柄も道路以外にも拡充しましたので、お知らせします。なお、新たなアカウントサービスの提供開始は11月16日（月）から開始しています。

なお、サービス開始に伴い、友だち登録者数が3000人以上増えました。



○公式アカウントで提供するサービス概要

(1) 情報発信・受信

受け取りたい（欲しい）情報区分を登録でき、その区分の通知のみを受け取ることができる機能で、市が発信する際には、情報区分を選択し、対象者の求めに則した情報発信を行います。

(2) 情報提供・検索

画面に設けたメニューを押すと、チャットボット（会話形式による応答）によって市民の方が情報を探すサポートをします。

(3) 情報提供・通報

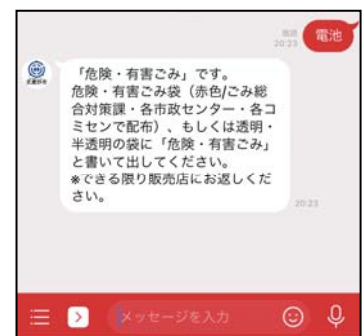
前年度から始めた道路に関する不具合の通報に加え、「街路樹」「公園」「下水の臭気」などに関する情報提供・通報の受け付けを開始します。

(4) ごみの分別検索

「捨てたい品名」をテキスト入力・送信すると、分別や捨て方を調べることができます。



画面に表示されるメニュー



分別検索の展開例

○さらに特徴的な機能

(1) 防災・安全情報をさらに受け取りやすく

防災・安全メールは、これまでメール登録者への配信及びそのメールをTwitter・Facebookと連携させて発信していましたが、それに加えてLINEへのシステム連携を実現し、受け取りを希望する方にはLINEでの通知を実現しました。

(2) ごみの出し忘れを防止

希望者には、ごみの収集案内を前日午後5時に通知する定期配信を実施しています。翌日に収集されるごみの案内が届くことで、ごみの出し忘れや、出し間違いを防止します。