

Press Release



2020年11月19日
トランスコスモス株式会社
transcosmos online communications 株式会社

武蔵野市の市政情報配信や道路の不具合通報等における LINE 活用を支援開始

武蔵野市の LINE を活用した DX を KANAMETO で支援

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)と 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、2020年11月16日より東京都武蔵野市(市長:松下玲子)に LINE を活用した 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)」を提供し、武蔵野市の LINE を活用した DX の支援を開始しました。



武蔵野市のLINE公式アカウントがリニューアル!

- ① 欲しい情報が選べる **New!**
- ② 情報提供や通報受付の対象が拡大 **Update!**
- ③ チャットボットで知りたい情報を調べられる **New!**
- ④ ごみの分別等を調べられる **New!**
- ⑤ 防災・安心メールの内容もLINEで受け取れる **New!**

武蔵野市 LINE 公式アカウント QR コード



武蔵野市では、2019年9月2日から、武蔵野市 LINE 公式アカウント(アカウント名:武蔵野市)で、市民が道路や街路灯の不具合を通報できる「LINE を活用した道路通報システム」の試行を開始しました。対象は、武蔵野市が管理する道路の破損・陥没、街路灯の不点灯など道路に関する不具合です。武蔵野市では、LINE で受け付けた通報内容および、その対応状況などを武蔵野市の Web サイト上で毎月公表するサイクルも運用されています。

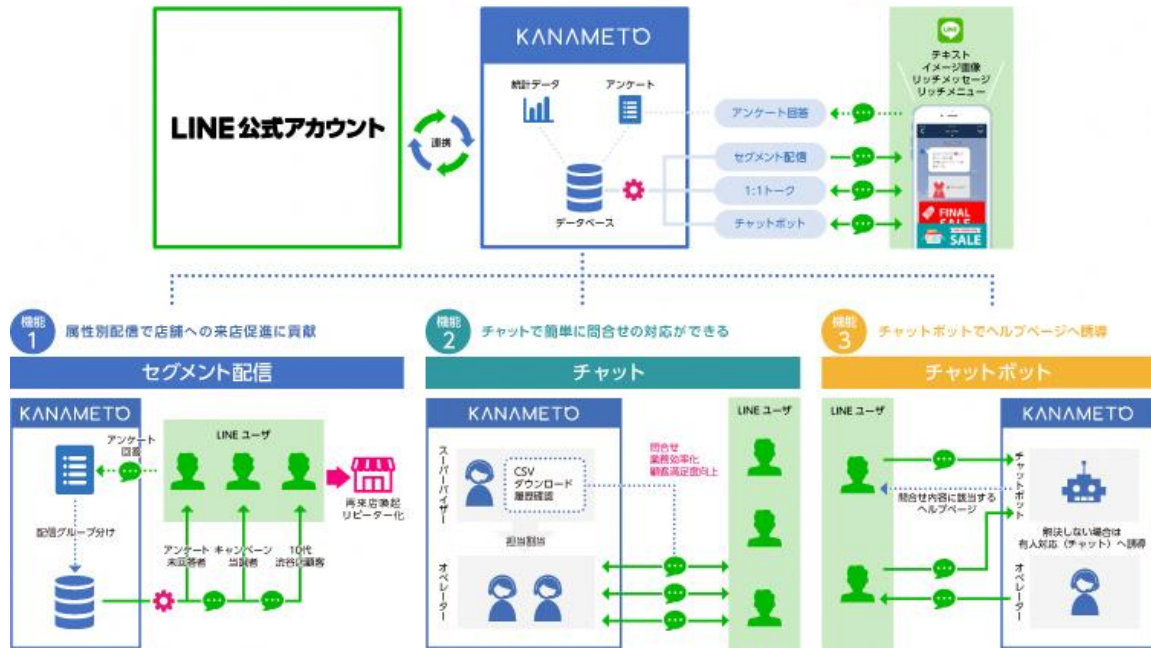
2020年11月16日、武蔵野市は LINE 公式アカウントをリニューアルすると同時に、KANAMETO を導入し、LINE を活用した市民サービスの拡充をはかり、セグメント配信やチャットボット、ごみ分別方法の自動案内、防災・安全情報のメール連携発信も新たに LINE 公式アカウントで提供開始しました。同時に「LINE を活用した道路通報システム」も KANAMETO の通報機能を利用する仕組みに変更し、今まで LINE 公式アカウントの標準機能では実現できなかった通報シナリオを構築することで、市民が迷わずに通報を行えるフローを実現し、かつ、通報の精度が高まる仕組みに発展しました。また、道路だけでなく、新たに「公園の不具合」と「下水のニオイ」も LINE で情報提供・通報の受け付けを開始し、通報対象が拡大されてバージョンアップがはかられました。

武蔵野市では、LINE 公式アカウントの標準機能で「LINE を活用した道路通報システム」の試行を約1年間実施する中で、LINE 公式アカウントを市として通報以外の用途でも活用することと、通報システムをさらに発展させるため、LINE 公式アカウントの活用をサポートするシステムを必要としていました。その中で、既に多くの自治体で導入実績もあり、セグメント配信やチャットボット機能も備え、防災・安全メールと連携して防災・安全メールの情報を LINE でも配信可能な「KANAMETO」の導入に至りました。

「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 DX 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。また、2020年5月より、住民が道路や公園などの不具合を通報可能な自治体向け通報ソリューションの提供を開始しています。

KANAMETO × LINE 公式アカウント

1to1マーケティングを実現し、LINEユーザーとのエンゲージメントに貢献



※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です
 ※その他、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、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。なお、2017 年 9 月には LINE 公式アカウント対応のセグメントメッセージ配信ツール「KANAMETO」を開発、販売を開始しています。(URL: <https://transcosmos-online.com/>)

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 の国と地域・168 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)