

Press Release



2021年8月19日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、内閣官房 内閣サイバーセキュリティセンターの LINE サービス等の利用のガイドラインに準拠したチャットプラットフォームの提供を開始

独自開発チャットプラットフォーム「DEC Support」に新機能を搭載しガイドラインに準拠

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)は、内閣官房 内閣サイバーセキュリティセンター(以下、NISC)の「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)」に準拠したチャットプラットフォームの提供を開始します。

2021年4月30日、内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省は、「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)」を提示しました。これを受け、トランスコスモスでは、NISC ガイドラインに記載されている相談内容等の機密性を要する情報等が LINE 社側に残らないようにするため、LINE 社が提供する LINE Front-end Framework(以下、LIFF)を活用し、LINE 公式アカウントをコンタクトポイントとしながら、Web チャットによる相談対応を行える機能を DEC Support に実装しました。これにより、利用者は従来の LINE を活用した相談窓口と同様に LINE 公式アカウントのリッチメニューから相談を開始することができ、また、相談情報を含め、Web チャット利用時のデータを LINE 社のサーバーではなく、日本国内にある DEC Support のサーバーに暗号化して保管・管理されるため、チャット運用の改善などにデータを容易に活用することが可能となります。



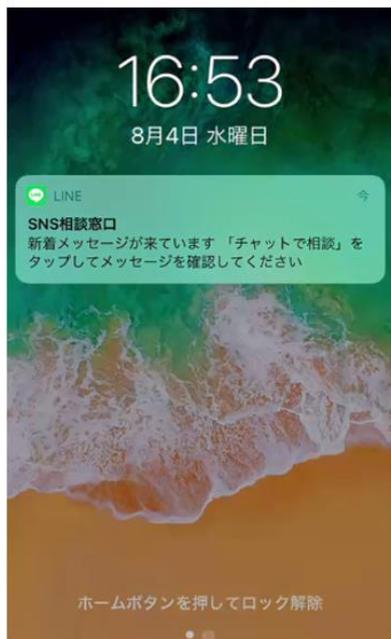
① 利用者は、LINE公式アカウントの友だち登録後、リッチメニューの「チャットで相談」をタップ

② LINEのトーク画面上にDEC Support のWEBチャットウィンドウがオーバーラップで表示

■ DEC Support 新機能の概要

1. LIFF を活用し、LINE 公式アカウントからの相談をシームレスに Web チャットで対応可能
2. LINE 社のサーバーおよび、LINE アプリ内に本サービスの情報保管せず、過去の相談履歴を表示する機能※
3. Web チャットからの新着メッセージをスマートフォンのホーム画面上に LINE の通知でお知らせする機能※

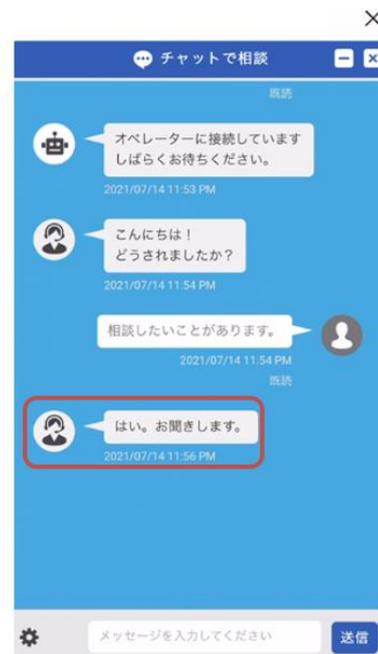
※印はオプション機能となります。



スマートフォンにLINEアプリのプッシュ通知が表示



LINEのトーク画面



LIFF WEBチャットに新着メッセージが届く

今後もトランスコスモスは、政府機関や全国自治体および、利用者の皆様が、安心してサービスを利用できるようこれまでの豊富なチャットボットプラットフォームの導入や、チャットサービスの運用知見を活かし、便利で安全な自治体窓口のデジタル化を全面的に支援していきます。

■ 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)

<https://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/guideline210430.pdf>

※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

(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 カ国・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 カ国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>)