

北海道富良野市に「LINE を活用した粗大ごみ受付システム」を提供開始

～LINE・電話・窓口で受け付けた収集申込みを一元管理し、業務効率化を実現～

transcosmos online communications 株式会社は、2025 年 9 月より北海道富良野市に対して、LINE を活用した粗大ごみ収集申込み受付システム「KANAMETO ECO(カナメト エコ)」を提供し、同市 LINE 公式アカウントにおける粗大ごみ収集申込みの受付開始を支援しました。



■背景

これまで富良野市では、窓口・電話などの手段で粗大ごみ収集の申込みを受け付けてきました。全ての収集申込みの情報を複写式の伝票に転記し、市民・富良野市・収集事業者の三者に控えを配布する形で運用されていました。市職員が受付業務を担当しており、申込情報を紙伝票に手書きする作業や、事業者へ伝票の控えを渡す作業が大きな負担となっていました。

市民から受け付けた全ての収集申込みの情報をデジタル管理できるシステムを求めている富良野市は、粗大ごみ収集申込み受付システム「KANAMETO ECO」を導入しました。

■富良野市 LINE 公式アカウントから粗大ごみ収集を申し込む流れ

「KANAMETO ECO」の導入によって、2025 年 9 月 1 日から富良野市 LINE 公式アカウントを通じた粗大ごみの収集申込みを受付開始しました。



収集希望者は、市民向けのリッチメニューから「ごみ」をタップし、申込フォームにアクセスします。郵便番号や住所を入力すると該当地区の収集カレンダーに自動で遷移し、次に収集希望日を選択します。



粗大ごみの分類や名称から捨てたい品目を検索し、数量を指定します。「お申込みにあたっての注意事項」の全てをチェックすると、「詳細情報の入力に進む」ボタンが有効化されます。



続いて、収集希望者の住所・氏名・連絡先・粗大ごみの写真・排出場所などの情報を入力します。粗大ごみの排出場所については、Google マップにピン留めする形で位置情報を登録できます。同一の住所に複数の家屋が存在する場合がありますため、収集先に関してより精度が高い情報を取得することができます。

収集希望者が申込情報を送信した後、市職員による内容確認・承認を経て収集申込みが完了します。その際、LINE のメッセージで申込みが承認されて確定した旨が収集希望者へ自動的に通知されます。また、収集 2 日前にリマインドメッセージが届くため、粗大ごみの出し忘れ防止につながります。

■メリット・導入効果

市民は、市役所の営業時間に関わらずいつでも富良野市 LINE 公式アカウントから粗大ごみ収集を申し込めるようになりました。従来の窓口・電話による申込みも引き続き受け付けているため、新たに LINE による申込手段が加わることで、利便性が一層向上しました。

行政側にとっては、収集受付業務にかかる負担が軽減されました。「KANAMETO ECO」は、窓口や電話で受け付けた申込みを市職員が管理画面から入力することで、LINE 経由の申込情報と併せて一元管理できます。

「KANAMETO ECO」の導入初月(2025年9月1日から9月24日まで)に、市民から受け付けた収集申込み 253 件のうち 40 件が LINE 経由でした。新しい収集申込方法に関する苦情もなく、順調なスタートを切ることができました。

■今後の展望

今後も transcosmos online communications は、KANAMETO の機能拡充を通じて行政の DX を加速させ、地方自治体と住民のコミュニケーション活性化を支援してまいります。

■KANAMETO ECO について

「KANAMETO ECO」は、LINE ヤフーコミュニケーションズ株式会社と transcosmos online communications 株式会社が共同企画した粗大ごみ収集の申込受付ツールです。LINE ヤフーコミュニケーションズと福岡市が締結している「地域共働事業に関する包括連携協定」に基づき、2019 年より本格稼働している「福岡市粗大ごみ受付 LINE 公式アカウント」をモデルに開発されました。導入自治体の住民は、自治体等が運用する LINE 公式アカウントを通じて、24 時間 365 日、オンラインで収集申込みができます。また、PayPay とクレジットカードによる粗大ごみ処理手数料のオンライン決済に対応しています。

<https://kanameto.me/eco/index.html>

※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(現 LINE ヤフー株式会社)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。

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