

2026年4月30日

トランスコスモス株式会社

transcosmos online communications 株式会社

山形県天童市に「LINE 公式アカウントを活用した粗大ごみ受付システム」を提供開始

導入初月で収集申込みの約 32%を LINE 経由で受付

トランスコスモスと transcosmos online communications は、2026 年 3 月より山形県天童市に対して、LINE 公式アカウントを活用した粗大ごみ収集申込受付システム「KANAMETO ECO (カナメト エコ)」の実証実験を実施し、同年 4 月より正式に提供を開始しました。



山形県天童市
LINE公式アカウント

粗大ごみ収集申込みをオンライン化し、
住民利便性向上と業務効率化を実現

友だち追加
@tendo_city

天童市
今日
ごみについて
該当の項目を選択してください。
ごみの分別方法
ごみの出し方
粗大ごみの収集受付

基本メニュー 市政情報
子育て 休日番書・遅期 ごみについて
保健報告 防災 受検設定
メニューON/OFF+

■「KANAMETO ECO」を導入した背景

これまで天童市では、粗大ごみ収集の申込みを電話・窓口で受け付けており、市職員による対応が業務負担となっていました。こうした中、申込手続きのオンライン化による業務効率化と住民利便性の向上を目的に、市民に広く利用されているコミュニケーションアプリ「LINE」に着目しました。さらに、同じ山形県の東根市が「KANAMETO ECO」を活用して同市 LINE 公式アカウントから収集申込みの受付を行っている事例を踏まえ、本システムの導入を決定しました。

(参考)山形県東根市の KANAMETO ECO 導入事例:「LINE を活用した粗大ごみ収集申込受付-LINE による申込率が 35%を突破」
<https://kanameto.me/eco/case/higashine-city.html>

■天童市 LINE 公式アカウントから粗大ごみ収集を申し込む流れ

収集希望者は、リッチメニュー「基本メニュー」の「ごみについて」をタップし、申込フォームにアクセスします。収集希望日を選択後、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、収集希望者の氏名・電話番号・住所などの必要事項を入力すると収集申込みが完了します。



■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天童市 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、新たな申込手段として LINE 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。また、天童市 LINE 公式アカウントは市政情報を効果的に配信するため外部の運用ツールを導入していますが、「KANAMETO ECO」との併用も可能となっています。

「KANAMETO ECO」の導入初月(2026年3月16日から4月16日まで)に、市民から受け付けた収集申込みの約32%(全87件のうち28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

トランスコスモスと transcosmos online communications は、「KANAMETO」の提供を通じて、住民の利便性向上と行政の業務効率化を両立する地域DXを推進してまいります。

■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>

※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

※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)の合併会社として、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。(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、アジアを中心に世界 36 の国と地域・187 の拠点で、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 46 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、お客さまや社会と向き合い、構想から実行までを共に考え、共に挑み、共に実現してまいります。<https://www.trans-cosmos.co.jp>