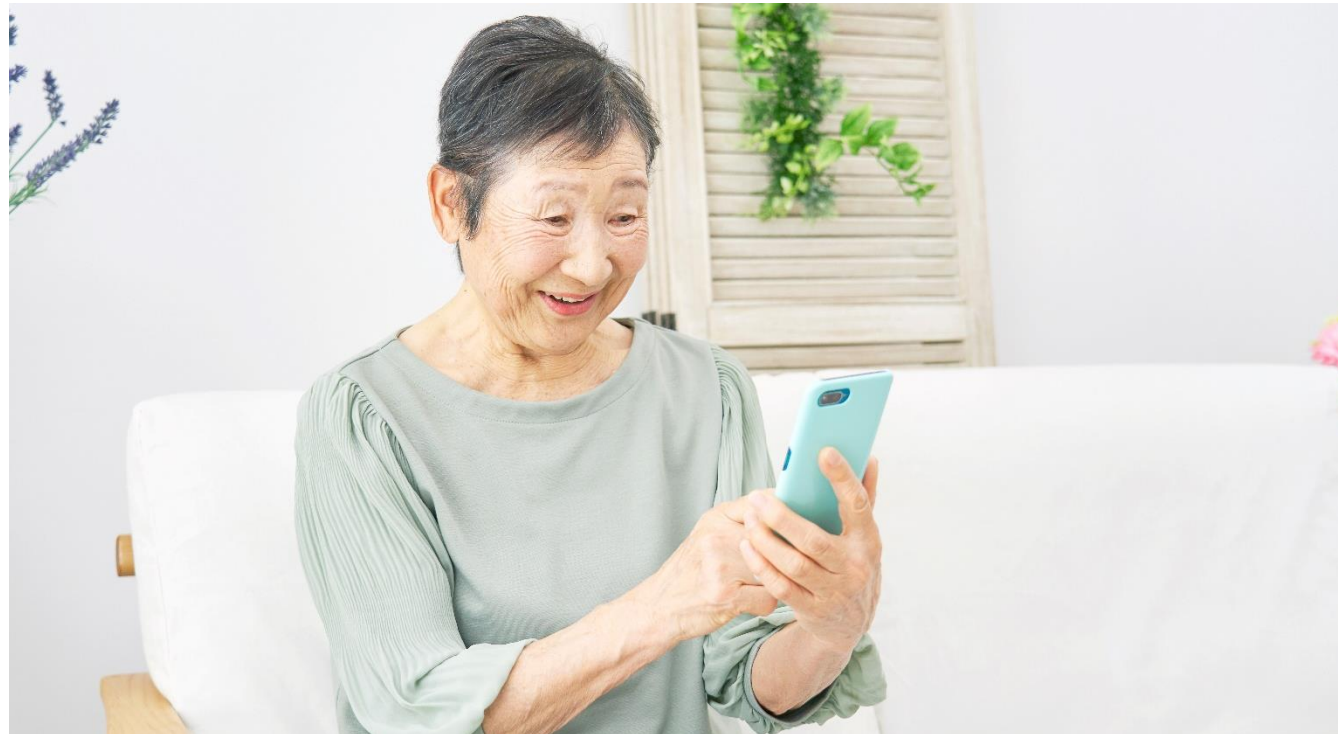


大阪府スマートシティ 戦略部公式LINE 事業

東武トップツアーズ株式会社



事業者概要

弊社は長年、官公庁・自治体・法人営業に強みのある会社です。本案件担当部署の「官公庁事業部」は中央官庁・自治体様と地域活性化に向けたソーシャルイノベーションを目指します。なお**弊社は、87自治体のLINEアカウントを運用しております。**

東武トップツアーズ（観光庁長官登録旅行業第38号）	
所在地	東京都墨田区押上一丁目1番2号 東京スカイツリーイーストタワー
設立	2015年4月1日
創業	1956年1月31日
代表取締役	社長執行役員 百木田康二
従業員数	2,450名（2021年4月1日現在）
資本金	30億円



プライバシーマークを2006年取得・継続中



持続可能な観光に関する認証「Travelife Partner」取得企業



「大阪府スマートシティ戦略部公式LINE」は、LINEをインターフェイスにした府民の利便性向上を目的とした生活支援の異業種連携型プラットフォームを構築する事業です。

スマートフォンおよびLINEを活用することで機能拡充と対象者拡大を行い、公民一体で多くの府民が抱える課題を解決し、社会実装を加速します。

めざす社会 (ゴール)	いのち輝く未来社会のデザイン 豊かで利便性の高い都市生活の実現
ゴールを 達成するための 基本方針	住民の生活の質（Q O L）の向上のために、府民の課題をデジタルの活用により解決 多く方に利用いただくためにスマートフォンを活用 わかりやすく、安心して利用していただけるサービスをワンストップで提供
企画の ポイント	①9200万人が利用するLINEをインターフェイスにすることで専用アプリのダウンロードを不要にして、 数多くの府民が参加し易い環境を整える。 ②本年2月実施の「大阪スマートシニアライフ事業」で展開している提供企業の各種サービスコンテンツと連動 して、施策に継続性を保つ。 ③上記とともにLINE機能拡張システムに実装されている利便性の高いコンテンツを追加することで社会実装を 加速させる。 ④府民に優しいUI&UX、ストレスレスな操作、属性や関心に応じてレコメンドした情報提供などユーザーライ クを追求する。

大阪府スマートシティ戦略部公式LINE 全体イメージ



LINEの機能拡張システム

セグメント配信

メール連携

防災

スマホ講座

チャットボット

「大阪スマートシニアライフ事業」で展開している
提供企業の各種サービスコンテンツへのリンク



✓ 「ひと目で情報がわかる」デザインで操作を少なくします。 情報が散かるカルーセル(画像横スライド)やメニュー切替は利用しません



カルーセルでは最大10個の情報が隠れてしまい、情報を探す手間がありました。また選択肢のデザインに一貫性がありませんでした。

リッチメニュー切替では、切替枚数が多いほど情報が散かってしまう傾向がありました。

そこでカルーセルとメニュー切替をやめて

最初の選択肢＝リッチメニュー(①)

次の選択肢＝リッチメッセージ(②)

回答＝テキストメッセージ

と決めて、画面をひと目みたら全ての情報が入ってくるように改善いたします。なお、リッチメッセージを活用することにより選択肢のデザインの統一することができます。

なお、③では「大阪スマートシニアライフ事業」で展開している提供企業の各種サービスコンテンツへのリンクします。

✔ 友だち登録時に居住地、性別、配信を希望する情報を登録。
各々のニーズに沿った情報を配信可能

受け取りたい情報*

複数選択可能です。

また緊急性・重要性が高いと思われる情報は皆様にお送りしています。

☐すべてのジャンル

☐防災情報

☐防犯情報

☐行政情報

☒イベント情報

☐新型コロナウイルス感染症関連情報

☐子育て情報

地区選択*

複数選択可能です。

ご本人やご家族がお住まいの地区や、お子様の学区など気になる地区を選択してください。

☐市内全域

☐箕島

☐港

☐宮崎

☐中央

☒保田

☐宮原

☐糸我

☐初島

☐市外



☐	状態	種別	性別	年齢	住所	会場
☐	未対応	000			4333	足寄町国民健康保険病
☐	未対応	000			9589	しんどう医院
☐	未対応	000			5431	足寄町国民健康保険病
☐	未対応	000			9428	足寄町民センター
☐	未対応	000			357	足寄町国民健康保険病
☐	未対応	000			5481	足寄町国民健康保険病
☐	未対応	000			9811	しんどう医院
☐	未対応	000			3335	しんどう医院
☐	未対応	000			2164	しんどう医院
☐	未対応	000			0226	しんどう医院
☐	未対応	000			333	足寄町国民健康保険病

✔ 自然災害時、簡易な安否連絡、避難判断、情報収集が可能に。
位置情報・マップ・写真を活用して、正確で明瞭な情報を提供。

①位置情報による近くの避難所検索

防災モード時には、利用者は現在の位置情報をもとに、現在地から半径●m（100m～10kmで設定可）の最寄りの避難所を検索できます。



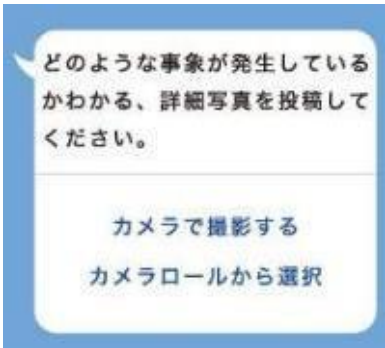
②空いている避難所へ誘導

登録された避難所は管理画面から「開設」「未開設」「満員」のフラグ管理ができ、「開設」の施設のみ利用者に表示されます。



③災害被災報告

市民がLINEから写真を撮って被害状況を自治体に報告できます。画像送信と一緒に位置情報も送信されるので、画像と場所の特定が容易です。

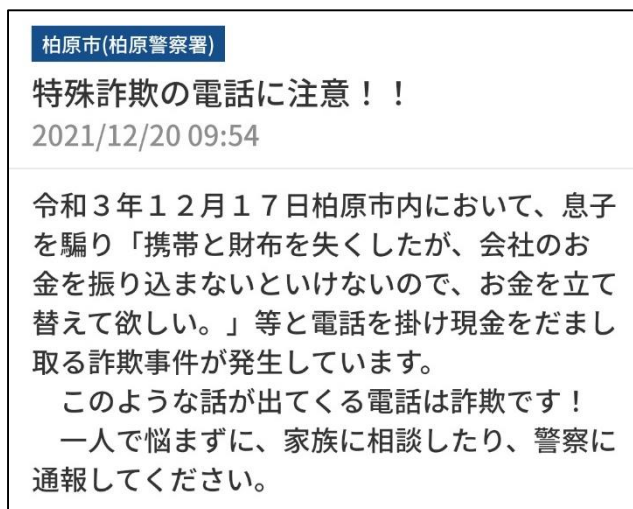


④避難行動をチャットボット化

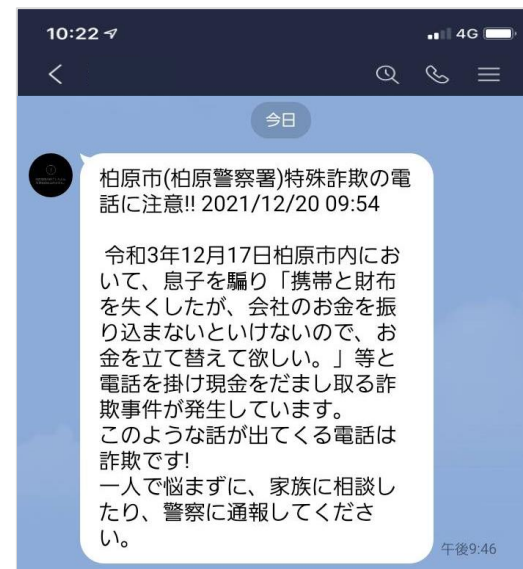
市民の被災状況や被災場所に合わせて最適な行動をチャットボットで周知。とっさの避難行動のアドバイスから、近くの空いている避難所への誘導と繋げることでより効果的な避難誘導を行えます。



✓ 防災、特殊詐欺、熱中症などの情報配信メールをLINEに転送。 メールの低既読問題を解決し、の命、財産、健康も守る。



「おおさか防災ネットメール」「Lアラート」
「熱中症警戒アラートメール配信サービス」
「安まちメール」などの情報配信メール



○転送時には、LINEで取得している属性情報を利用したセグメント配信も可能。

設定例) メール の 件名 に【柏原】と入っているメールは、居住地選択で「柏原市」にチェックを入れたLINE利用者にだけ転送。

○LINE転送時には「正規表現」(編集規則)を利用し、メール本文の自動編集も可能です。

設定例) メール本文内に「メルマガ停止はコチラ <http://xxxxxxx.xxx.org>」という文言があれば削除してからLINEに転送する。

✓ 高齢者向けスマホ教室で頻度が多い質問について
解説する動画をシニア版メニューにて提供いたします。



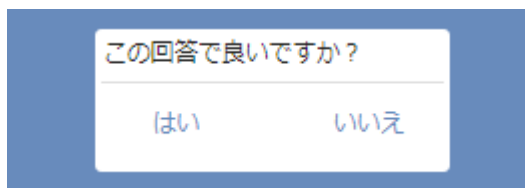
弊社は自治体から高齢者向けのスマートフォンの利用普及啓発事業を受託しており、高齢者向けレクチャーのノウハウを蓄積しております。また、頻度が多い質問も把握しています。
この点を活かし、シニア版リッチメニューにスマホに関する解説動画を展開して、高齢者の友だち登録増加と利用促進を行います。

✓ 多様な形式のチャットボットも実装。直観的に簡単作成。

LINEトーク画面からの利用者の問い合わせに対し、ボタン操作で必要な情報を自動応答します。

確認型

はい/いいえの2択

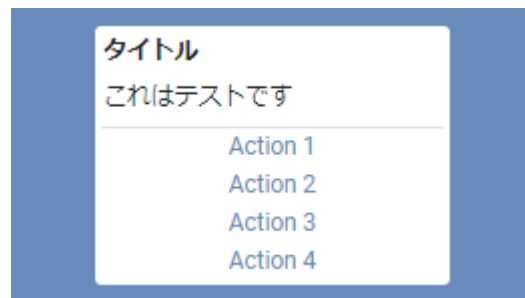


この回答で良いですか？

はい いいえ

ボタン型

1～4つの選択肢に分岐

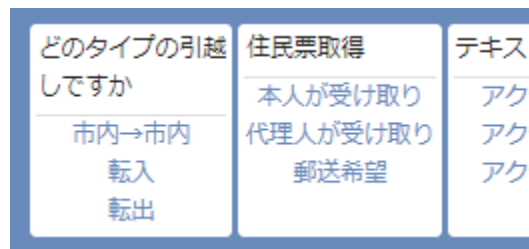


タイトル
これはテストです

Action 1
Action 2
Action 3
Action 4

カルーセル型

横スライドで選択肢や画像を表示。
最大10スライド。
1スライドあたりの選択肢は4つ。



どのタイプの引越 しですか	住民票取得	テキスト
市内→市内 転入 転出	本人が受け取り 代理人が受け取り 郵送希望	アクション アクション アクション

イメージ型

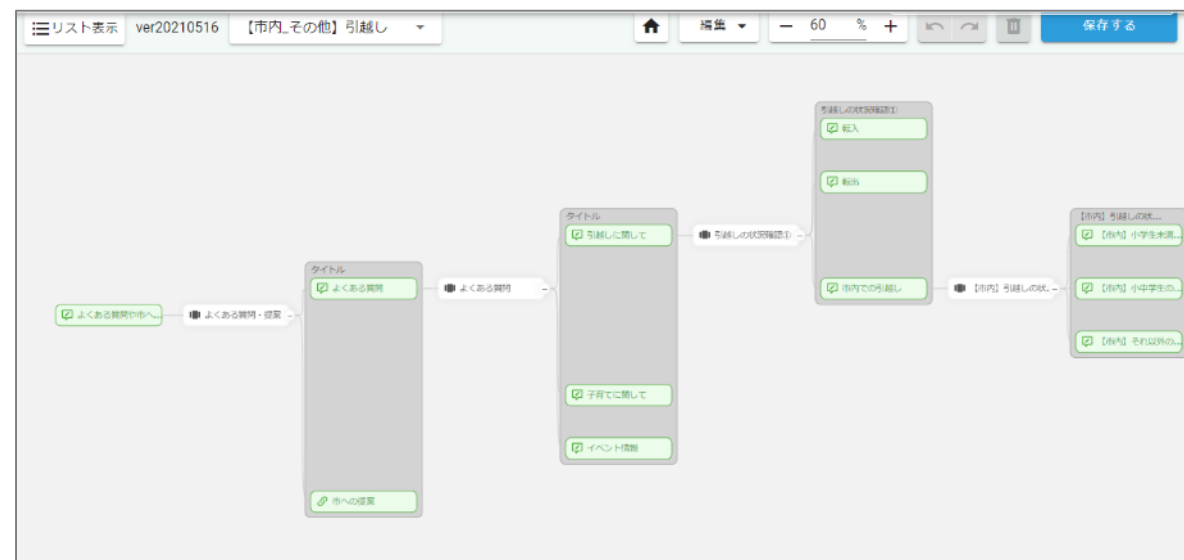
1～20の画像ボタンに分岐



有田市子育てNAVI わかやま子育ての広場

シナリオ作成ツール

チャットボットの編集は管理画面から視覚的に簡単に作成することができます。
エクセル等で作成・編集したものをインポート（取り込み）させることも可能です。
管理者任意のタイミングでシナリオの修正や項目追加も行えます。



大阪府スマートシティ戦略部及び有識者と連携して行動経済学の観点から府民がデジタル化に参加しやすいインターフェースの研究を行う事で公共サービスにおけるUIやDXについての報告をまとめて、府内の各自治体や、DX事業者等に共有を行い府民が活用しやすいDX推進につなげます。

また、利用率、登録率、操作時間等を新旧の事業間で比較して、シニア層の利便性、簡便性、満足度について調査を行います。

目標としては、他のオウンドメディアと比較して全ての数値において上回る結果を目指します。

全体スケジュール

交付決定後～10月	11月～	12月～23年1月	23年2月～3月
・ 交付決定 ・ キックオフMTG ・ サービスコンテンツ提供企業向け説明会 ・ 要件定義書サンプルを提出 ・ 要件定義書を確定 ・ プロジェクト進捗管理表 ・ システム構築開始 ・ メニューのデザイン協議 ・ メニュー制作開始	・ 住民への告知 ・ 大阪スマートシニアライフ事業の結果報告とそれに基づく当事業のKPI設定 ・ デモアカウントの提供と意見交換による改善のPDCAサイクル ・ アカウント納品 ・ アカウント運用の職員への研修会	・ 実証実験の実施期間 必要に応じてアンケートの実施や課題管理、進捗管理、コミュニケーション管理、実績中間報告をアジェンダとする定例MTGを開催 ・ サービスコンテンツ提供企業向け説明会を適宜開催	・ アンケート実施 ・ 報告書の作成 ・ 報告書の提出 ・ サービスコンテンツ提供企業向け報告会