

## 事業概要 【町公式LINEアカウント機能拡充ツール導入事業】

自治体名	三重県菟野町	人口	40,468人	事業費	1,991千円
事業概要	<p>HPや広報誌といったこれまでの一方向で網羅的な情報発信では、制度やサービス等について地域住民や観光客、関係人口に対して必要な情報をタイムリーに提供することができていない。子育て世代や現役世代においても、自ら検索等に時間と労力を使わなければ必要な情報に辿りつかず、行政情報へのアクセシビリティに格差が生じている。普及率の高いLINEにおいて、自治体公式アカウントを「行政の総合窓口」へと拡張し、セグメント配信などの機能拡充ツールを導入することで、「いつでも・どこでも・自分に合った」行政サービスを受けられる環境、情報を受け取れる環境を構築し、住民のQoL向上と関係人口の増加を実現する。</p>				
具体サービス	<p>普及率の高いLINEにおいて、自治体公式アカウントを「行政の総合窓口」へと拡張し、「いつでも・どこでも・自分に合った」行政サービスを受けられる環境、情報を受け取れる環境を構築する。</p> <p>【町公式LINEアカウント機能拡充ツール】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セグメント配信機能 個人の属性や受信希望に合わせた情報配信</li> <li>・チャットボット機能 住民からの質問にチャットボットで自動回答</li> <li>・防災関連機能 災害発生時の一斉通知や避難所への誘導</li> <li>・アンケート機能 アンケートのフォームが作成でき、「友だち」の属性情報の取得やLINE上での各種リサーチに活用</li> </ul>		<p>The diagram illustrates the service flow from the town's official LINE account to residents. On the left, the account provides four main services: reservation management (予約機能), segmented information (セグメント配信), chatbot support (チャットボット), and regular notices (定期配信). On the right, residents receive these services. The services are: reservation management (来庁予約の受付・管理 (予約機能)), chatbot support (各種手続き・支援情報のご案内 (チャットボット)), segmented information (市民ニーズに合わせた情報配信 (セグメント配信)), and regular notices (ごみ収集日の定期的なお知らせ (定期配信)).</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①サービス利用者数（町公式アカウント登録者数）</p>		<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①サービス満足度アンケート結果</p>		