

■ 「ICT地域活性化大賞2017」 奨励賞 受賞事例

LINEを活用した“One to One”の情報配信
(福岡市、LINE株式会社、電通アイソバー株式会社)

1. 目的と概略

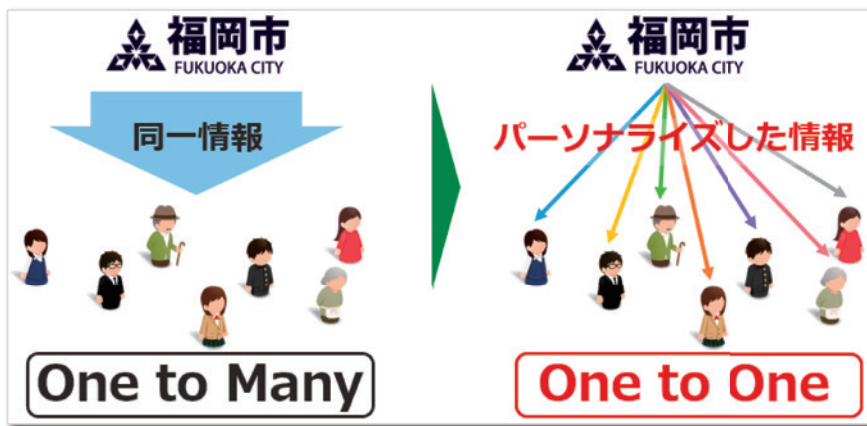
福岡市ではこれまで、市政だよりやホームページ、SNSなどの様々媒体を使い分けながら、市民に情報を発信してきました。

これまで行ってきた情報配信は、市民に対して同じ情報を配信する、いわゆる「One to Many」の情報配信でしたが、近年、情報量が爆発的に増加するなか、情報を確実に届けるためには、市民のニーズに応じてパーソナライズした情報を配信する「One to One」の情報配信が必要であると考えていました。

また、福岡市では、誰でも無料で利用できる公衆無線LANサービス「Fukuoka City Wi-Fi」を整備し、街中でインターネットを使える通信インフラ環境を整えており、これを利用した情報発信力強化も併せて検討していました。

そこで平成28年10月、福岡市に国内第二の拠点を設立したLINE社と「情報発信強化に関する連携協定」を締結。この協定に基づき、福岡市・LINE社・電通アイソバー社の3者による官民共働での取り組みを推進し、平成29年4月に「福岡市LINE公式アカウント」を開設。防災情報やごみの日、子育て情報など、利用者のニーズに応じた生活密着情報がLINEで届く、One to One配信を実現しました。

この取り組みはメディアでも大きく報道され、サービス開始後2日間で、友だち10万人を突破するなど、大きな反響を呼びました。



2. 先進的な優良事例

2.1 事業概要

平成30年2月現在の配信項目は、

- 1) 防災
緊急情報、光化学オキシダント情報、PM2.5予測情報、黄砂情報など
- 2) ごみの日

- 住んでいるエリア別の燃えるごみ、燃えないごみ、空きびん・ペットボトルの回収日
- 3) 子育て
子どもの月齢/年齢に応じた健康・医療、しつけ、イベント情報など
 - 4) 市政だより
催し、しごと、講座・教室、講演など
 - 5) お知らせ
市からの重要なお知らせ

の5カテゴリ。LINEで「福岡市 (@fukuokacity)」を友だち登録後、設定画面から必要な情報を選択・設定するだけで、例えば利用者の住んでいるエリアに応じたごみの日など、パーソナライズされた情報がタイムリーにLINEで届きます。

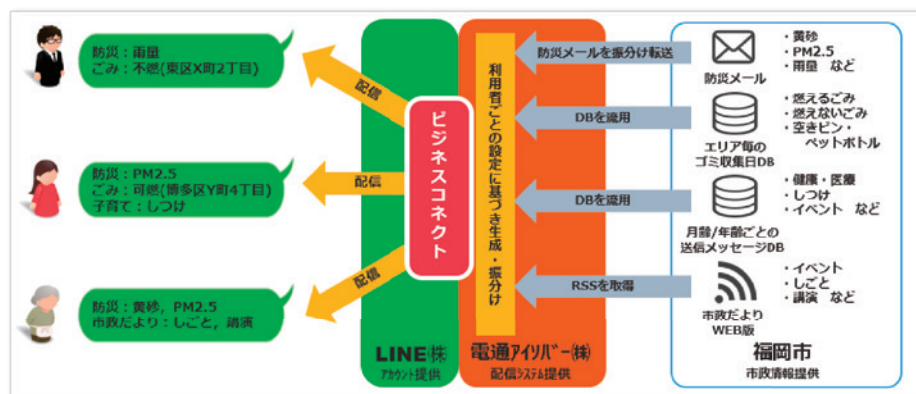


2. 2 コラム

① システム構成

本システムは「LINEビジネスコネクト」という仕組みを活用して実現しています。

これにより、利用者の住んでいるエリアに応じたごみの日や、子どもたちの月齢・年齢に応じた予防接種の情報といった、利用者ごとにパーソナライズされた情報の出し分けが可能となっています。





② 事業展開による効果・成果

友だち数は自治体トップの314,690人（2月2日時点）。また、受信設定者数は延べ368,431人（2月1日時点）で、サービス開始以来、5,209,720通（2月1日時点）を配信しました。

受信設定者数及び内訳

防災	緊急情報	47,364	市政だより	特集等	2,716
	光化学	20,407		夜間・休日急患診療	2,170
	PM2.5	27,738		お知らせ	2,153
	黄砂	25,995		しごと	1,567
	暑さ指数	20,260		催し	3,664
	雨量	32,332		意見募集	608
	河川水位	23,137		施設の情報	2,242
ごみの日	燃える	20,733		相談	800
	燃えない	30,543		講座・教室	2,165
	ビン・ペット	28,762		講演	1,681
子育て	健康・医療	9,086		東区	957
	しつけ	6,797		博多区	926
	イベント	11,122		中央区	1,058
	その他お知らせ	6,715		南区	823
お知らせ	お知らせ	31,801		城南区	541
				早良区	766
				西区	802
			合計	368,431	

③ 事業展開のポイント

【独創性・先進性】

防災情報やごみの日、子育て情報など、複数の分野から、利用者が欲しい情報だけをLINEで配信するのは、日本初の取り組みです。

【効果的なICT利活用】

今回、自治体独自のアプリケーション（以下、独自アプリ）ではなく、国内月間アクティブユーザー数約7,300万人（平成29年12月時点）を誇るLINEを活用したことが、大きなポイントです。

独自アプリの場合、自治体はアプリの開発・保守に加え、アプリをダウンロードしてもらうためのPRが必要ですが、LINEを活用することで、これらが一切不要となります。

一方、利用者は、新たにアプリをダウンロードすることなく、普段から使い慣れたLINEで情報を入手できます。

【継続性・横展開】

今回のシステムは、既存のメールマガジンを流用して構築したため、福岡市職員の工数はほぼゼロで運用可能となっています。

また、福岡市には20を超えるメールマガジンが存在しますが、今回構築したシステムにより、これらのLINE化も比較的容易に実現可能です。

多くの自治体でメールマガジンは運用されていると思いますので、今回のシステムは全国への横展開が可能です。

2. 3 サービス利用者の声

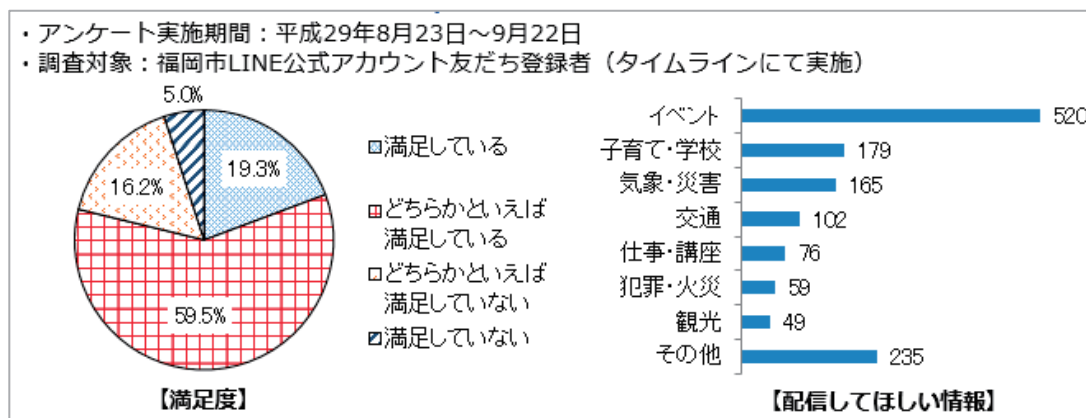
LINEの標準機能を活用した利用者アンケートの実施により、ニーズを吸い上げ、サービスの評価や改善、新機能の追加を行っています。

昨年実施した利用者アンケートでは、約8割が「満足」「どちらかといえば満足」と回答するなど、高い評価を得ています。

また、配信してほしい情報としては「イベント」が最多であったため、ニーズに応える形で、昨年11月に配信カテゴリ「市政だより」を新規追加し、イベントやしごとに関する情報の配信を始めました。



利用者アンケート結果（回答数：3,199）



なお、本サービス開始後に実施された「平成29年度市政アンケート調査」（平成29年8月～9月実施、回答数:557）においては、「福岡市の情報発信に対する総合的な満足度」が「満足している」「どちらかといえば満足している」を合わせて78.2%と、高い値を記録しました。

2. 4 今後の課題と展開

アンケートでニーズが高かった気象情報の拡充や、既存メールマガジンのLINE化などの検討を進めると同時に、定期的に利用者アンケートを実施し、ニーズを吸い上げていく予定です。

2. 5 導入費・維持経費

- ・導入費：なし（システムの横展開を見据えた実証実験として開始したため）
- ・維持経費：54千円／月

〔問い合わせ先〕

- ・団体 福岡市長室広報戦略室広報課
- ・電話番号／FAX番号：092-711-4827／092-732-1358
- ・e-mail：koho.MO@city.fukuoka.lg.jp