

## スマートフォンアプリ「LINE」を活用した情報発信等について

### 1. 概要

市政全般に関するお知らせ、イベント等の情報のほか、防犯や災害等に関する緊急性の高い情報をプッシュ型で発信することを目的として、令和 4 年 10 月からスマートフォンアプリ「LINE」の公式アカウントを開設する。

また、公式アカウント開設に合わせて、問い合わせに対する分岐型の自動応答（チャットボット）機能を用いた市ホームページへの誘導や、道路や公園の不具合等の連絡受け付けを行う。

### 2. 運用する機能 ※画面イメージは、別紙参照

#### （1）メッセージ配信

市政全般に関するお知らせやイベント等の情報のほか、防犯・災害等の緊急性の高い情報をプッシュ型で配信する。

配信は、公式アカウント友だち登録者全員向けに加え、受信設定アンケート（配信を希望する情報分野、住まい、誕生年月日等）に基づくセグメント配信を実施する。

#### （2）分岐型チャットボット（自動応答）

利用者は、知りたい情報について、公式アカウントトップ画面のメニューやトーク画面上で自動応答される項目の選択を進めることで、該当する市のホームページにアクセスできる。

#### （3）道路・公園等不具合連絡

利用者は、道路や公園の不具合や危険箇所等について、トーク画面で自動応答される質問に沿って入力等を行うことで、写真や位置情報などを市に対して連絡できる。

### 3. スケジュール

令和 4 年 10 月 5 日      運用開始

## 立川市 LINE 公式アカウント 画面イメージ

## (1) メッセージ配信



## (2) 分岐型チャットボット（自動応答）



### (3) 道路・公園等不具合連絡

①



②



「道路」「公園」から選択

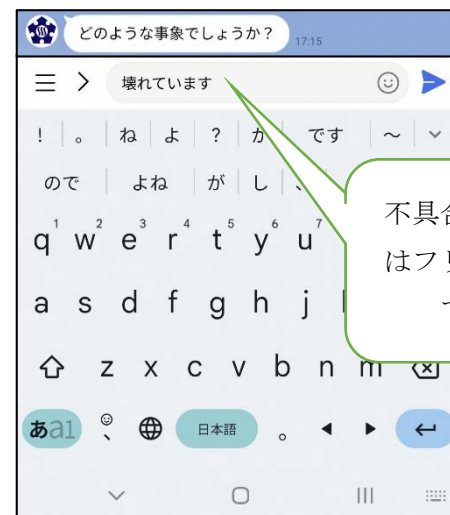
③



カメラを起動して不具合等の写真を撮影

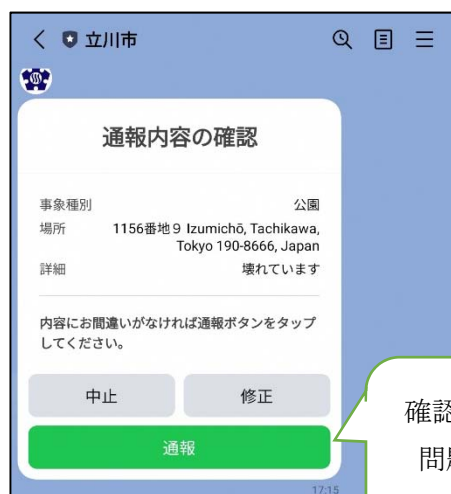
正確な住所が分からなくても、地図から位置情報を選べる

④



不具合等の状況はフリーワードで入力

⑤



確認画面を見て問題なければ「通報」を押す

⑥



受付完了画面