

めざせ電話交換手 伊藤さん！ ～LINEを活用した問い合わせ効率化～

グループ 2班

佐藤 聡美
菅野 久美子
菅 大樹
関口 豪
石山 穂奈実

目次

- 1章 あるべき姿と現状
- 2章 課題解決の方法
- 3章 スケジュール・価格
- 4章 将来的な発展性

1章 あるべき姿と現状

市民への情報発信のあるべき姿

尾花沢市が目指す姿は「見やすく、分かりやすい、見る人の視点に立った情報発信」(第7次尾花沢市総合振興計画)

15-1 行政運営

第7次尾花沢市総合振興計画

主要施策① 市民サービス向上と業務効率化の推進

1	スマート自治体の構築 (自治体行政のデジタル化)	デジタル技術を積極的に活用した業務の効率化を推進し、よりきめ細かで利便性に優れた市民サービスの提供を推進する。
2	行財政改革の一層の推進	適正な財源と人員でさまざまな行政ニーズに対応するため、事務改善委員会などでの検討を推進しながら、市民サービスの向上と業務の効率化に関する行財政改革に努める。
3	新たな課題や市民ニーズに即応できる体制の構築	民間委託の活用や業務の一層の効率化などを計画的に進め、柔軟な組織運営を推進する。
4	インターネットなどを活用した行政サービスの充実	インターネットによる情報発信に向けた環境整備とオープンデータ化を推進するとともに、マイナンバーを利用した各種申請のオンライン化を推進する。
5	市公式ホームページの充実、市政に関する分かりやすい情報提供、情報交換の推進	さまざまな分野の最新情報を見やすく、分かりやすく提供するため、ソーシャルメディアを活用しながら、見る人の視点に立った情報発信に努める。
6	市政バスを活用した広報・公聴活動の推進	公共施設や本市の現状を視察する市政バスを活用し、広報・公聴活動の充実を図る。

尾花沢市DX推進計画

(4)庁内DX

○【現 状】

市民や企業が必要な情報を迅速に入手、利活用できるよう、市ホームページのリニューアルやSNSの利用など情報発信方法の見直し、公開情報の拡充を検討しています。

【課題】

○誰もが容易に行政情報が得られ、それを利活用できる環境整備が必要です。

現状分析

市から市民への情報発信は各課で日々取り組んでいるが、
市民が欲しい情報は、簡単に手に入るようになっているだろうか？

【一般的な情報収集の手段】

- 市報やホームページを見る
- 家族や知人に聞く
- 市に問い合わせる

尾花沢は電話窓口だけ…

日中働く市民(現役世代)はどのように感じているだろうか。。



現役世代の情報収集の実状

市の情報の調べ方が分からない、分かりづらいとの声が多い

住民アンケートで情報発信についてご意見をいただきました！（回答数15件）

質問① 広報で目を通す媒体

質問② LINE・インターネット上で知りたいこと、できれば便利だと思うサービス

結果

①市報：14人、②公式LINE：8人、③市ホームページ：3人

②知りたいこと：災害や火事の情報、ゴミの日や分別

できれば便利なサービス：福祉の相談や手続き、公共施設利用申請

ご意見

- ・すぐに情報にたどり着きたい…
- ・インターネット上でどんな手続きができるか知らないので周知して欲しい…
- ・調べないと分からないようなら手間なので電話で聞いてしまう…

市ホームページより
LINE多数！

ほしい情報にたどり着け
ない意見多数

問題と課題の整理

問い合わせの効率化は市のDX推進計画にも繋がる重要課題！

問題： 問い合わせの手段が電話か窓口しか無いので、問い合わせしづらい
⇒そもそもどこにどうやって問い合わせしたらいいか分からない



課題： 現役世代も問い合わせしやすい環境の整備



尾花沢市DX推進計画の課題

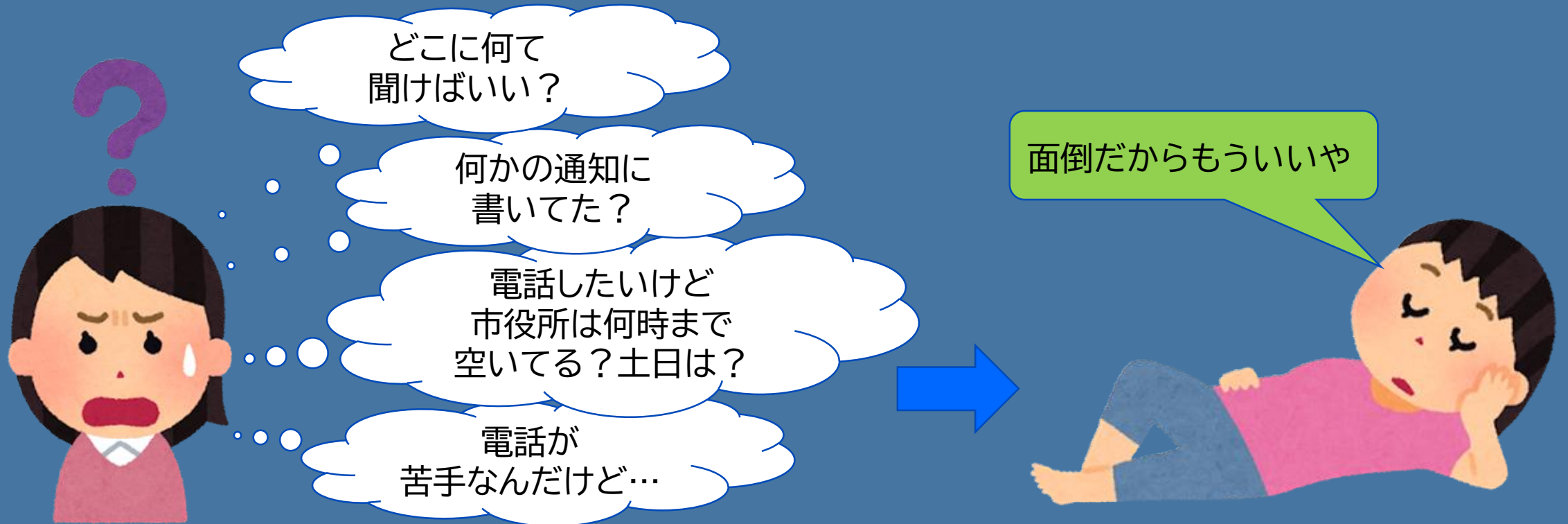
目標：「誰もが容易に行政情報が得られ、それを利活用できる環境整備」

2章 課題解決の方法

問い合わせ対応の問題点

市民は**どこにどのように問い合わせたらいいか分からない**
問い合わせ先や聞きたい内容を整理するのも心理的負担に

国民健康保険税の納付方法が知りたい市民の例



問い合わせ対応の目指す姿

聞きたいことと答えを繋ぐヒントは**電話交換手の伊藤さんに！**
選択肢を用意して誘導することで市民も答えやすくなる

国民健康保険税の納付方法が知りたい市民の例



国民健康保険のことについて教えて

税金のこと

納め方

国保税のことですか？それとも医療費のことですか？

国保税の計算ですか？それとも納め方のことですか？

それでは市民税務課の収納係にお繋ぎします。



課題解決の概要

LINEチャットボット機能を使って市民の疑問を解決しよう！

【基本機能】

事前に準備した設問に従って**選択肢を選んでいくだけで、欲しい答えが返ってくる！**
近年は地方自治体でも導入が進んでいる。

【導入の効果】

- 市民が**24時間問い合わせ**できる
- 電話やメールに比べて**気軽に問い合わせ**できる
- 職員の**問い合わせ対応の負担軽減**
- 問い合わせデータの蓄積で**市民のニーズの把握**にも役立つ

LINEを活用する理由

現役世代の93%以上がLINEを利用している
使い慣れたツールであれば情報収集もしやすい！

アプリ利用率: 全国の20～50代の90%以上が利用
LINE月間アクティブユーザー: 9,700万人(R6.3時点)
尾花沢市公式LINE友だち数: 3,545人(R7.2.13現在)



【令和5年度】主なソーシャルメディア系サービス／アプリ等の利用率

	全年代(N=1,500)	10代(N=140)	20代(N=217)	30代(N=241)	40代(N=313)	50代(N=319)	60代(N=270)	男性(N=760)	女性(N=740)
LINE	94.9%	95.0%	99.5%	97.9%	97.8%	93.7%	86.3%	93.3%	96.5%
X(旧Twitter)	49.0%	65.7%	81.6%	61.0%	47.3%	37.0%	19.6%	49.9%	48.1%
Facebook	30.7%	10.0%	28.1%	44.4%	39.3%	32.6%	18.9%	32.8%	28.5%
Instagram	56.1%	72.9%	78.8%	68.0%	57.2%	51.7%	22.6%	48.8%	63.6%
YouTube	87.8%	94.3%	97.2%	97.1%	92.0%	85.6%	66.3%	89.6%	85.9%
ニコニコ動画	13.7%	23.6%	24.4%	17.8%	10.5%	9.4%	5.2%	16.4%	10.9%
TikTok	32.5%	70.0%	52.1%	32.0%	26.8%	25.4%	13.0%	29.2%	35.9%

(総務省 令和5年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書)

他自治体の活用事例

活用事例① 福島県会津若松市

LINEを使用し、市民の方の質問にAIの「マッシュくん」が自動で答えてくれるサービスを行っている。

□会津若松市へインタビューしてみた

- ・窓口等への問い合わせ件数が減った。
- ・市民の方が必要な時に情報を取得できるようになった。
- ・気軽に使用できるツールなので広く利用されている。
- ・膨大な回答を準備するため職員の手間となっている。
- ・新しい情報が増えるたびに回答を更新しなくてははいけない。

活用事例② 尾花沢市民図書館

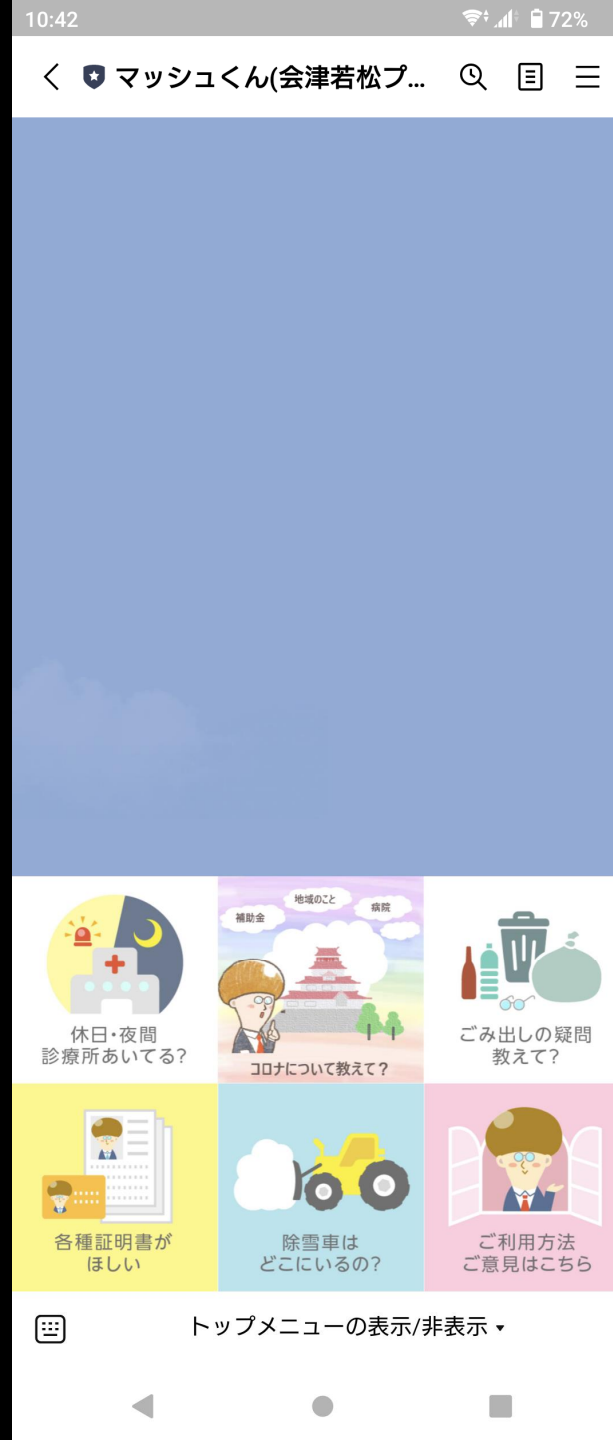
LINEを利用し本の検索をすることができる。

また、返却日などのお知らせをLINEで受け取ることができる。

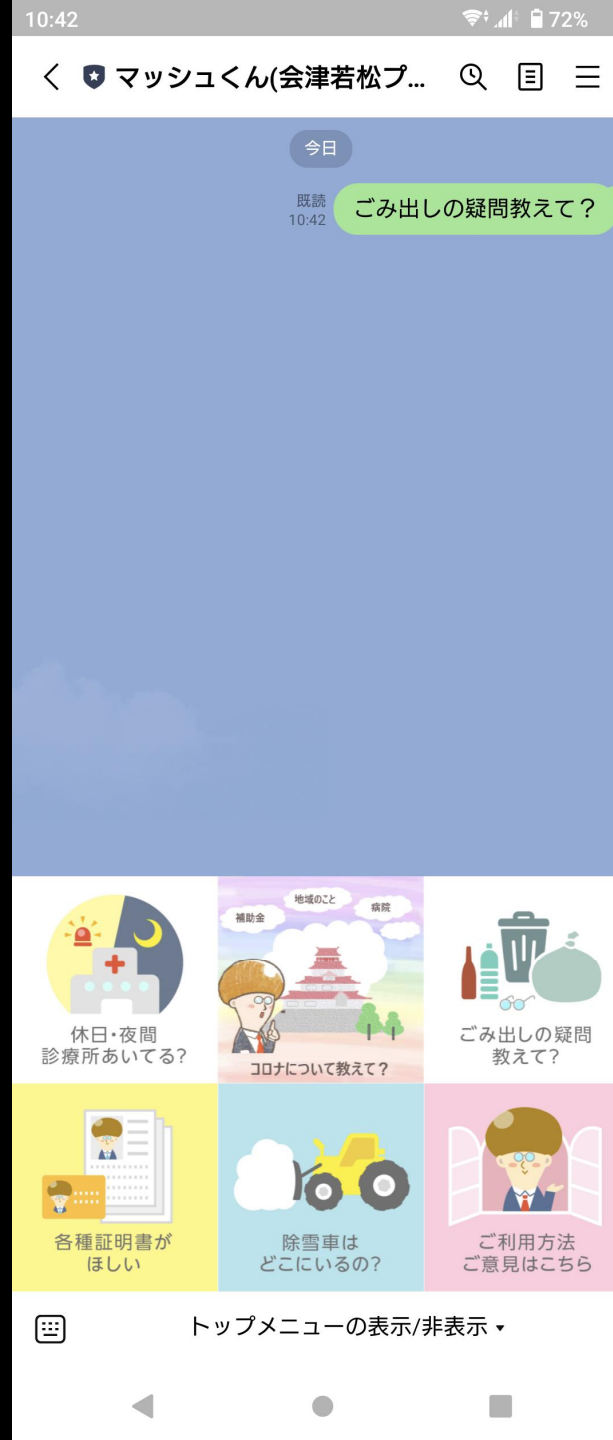
□尾花沢市民図書館へインタビューしてみた

- ・市民側からも情報を取得でき利便性が向上した。
- ・利用者にむけて情報発信ができ便利になった。
- ・お友達登録が伸び悩んでいるのが今後の課題。

実際の操作画面



実際の操作画面



実際の操作画面



実際の操作画面



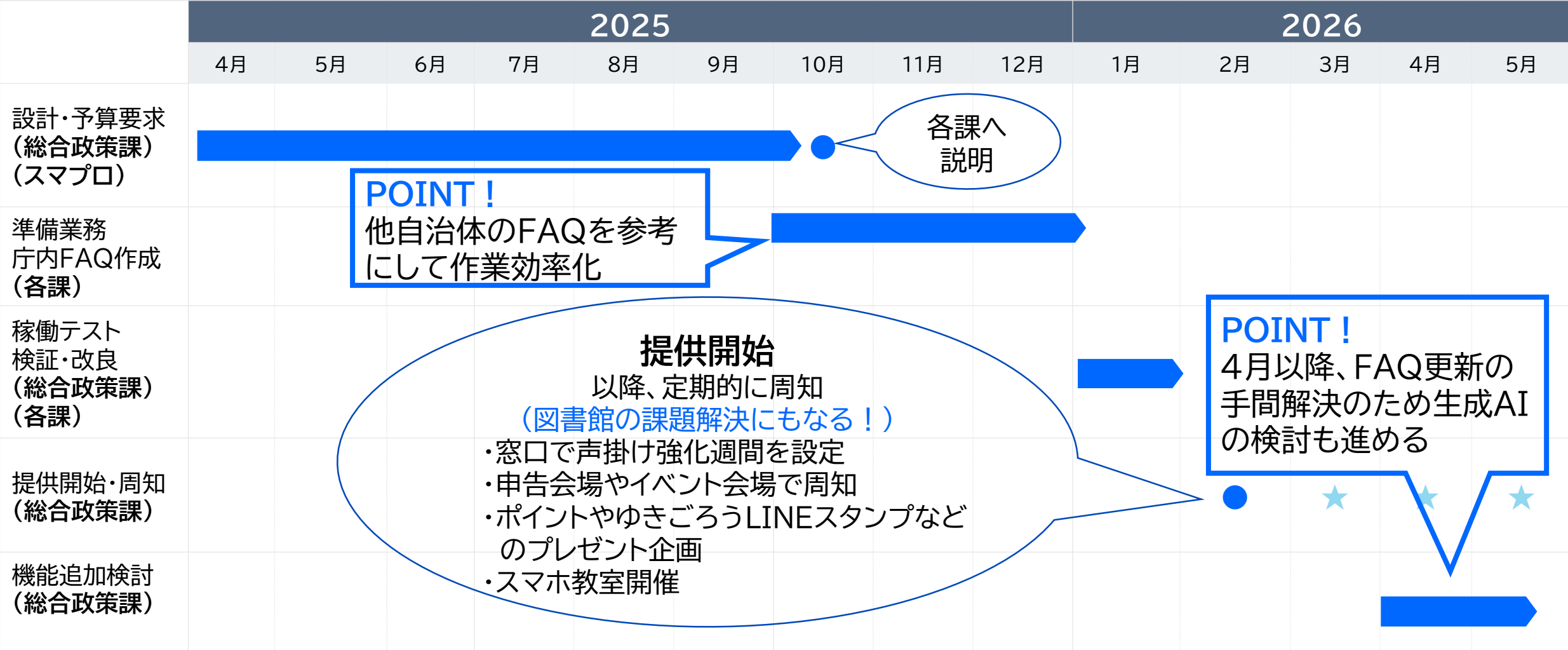
実際の操作画面



3章 スケジュール・価格

スケジュール・運用

FAQ作成の負担軽減を図りつつ2025年度中の導入をめざす！



価格

株式会社Bot Express

対話型アプリケーション「GovTech Express」を導入

月額費用 15万円（年間180万円）

◆ちなみに...

電話応対にかかる年間経費はおよそ500万円(1日 7時間45分勤務)

※職員平均給料月額315,300円、1日の入電件数を120件、1回の応対にかかる時間を5分として試算

市民の問い合わせ負担感の軽減と同時に、
電話応対にかかるコストの削減が期待できる

4章 将来的な発展性

発展性

LINEの活用方法は無限大！

Step1

機能の拡充

LINEに実装できる
機能は多種多様
新規アプリ等不要！

たとえば

- ・施設予約
- ・避難所受付
- ・アンケート機能

Step2

データの活用

問い合わせ内容等を
今後の施策へ反映し
市民サービス向上！

たとえば

- ・ニーズの把握
- ・既存事業見直し

Step3

職員も活用

整備したFAQで
検索・作業効率
UP！

たとえば

- ・マニュアルデジタル化
- ・職員向けチャットボット
- ・事務引継簡略

住民の利便性を図るとともに、職員の業務負担の軽減も図っていきます。

一歩踏み出さなければ
尾花沢市のDXは
始まらない