

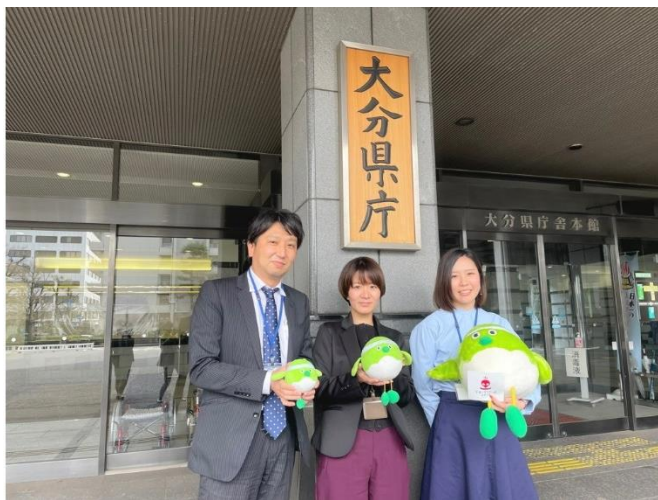
大分県 LINE 公式アカウント、友だち数が 5 ヶ月で 270%増加。 モビルスの自治体向けソリューション「セグメント情報配信」「有人チャット」 「チャットボット」を導入し機能拡張。「利用者第一」の LINE 活用の実現へ

The Support Tech Company として顧客サポート支援のソリューションを開発・提供するモビルス株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏)は、モビルスの自治体向けソリューションを提供している「大分県 LINE 公式アカウント (@oitapref)」において、友だち数が約 6,400 人から約 17,500 人へと 5 ヶ月で 1 万人以上、270%増加したことをお知らせします。「大分県 LINE 公式アカウント」は、株式会社オーイーシーによる導入支援・サポートの下、2021 年 11 月 8 日にリニューアルを行い、機能拡張として「セグメント情報配信」「有人チャット」「チャットボット」を導入しています。

大分県では、2020 年 11 月から LINE 公式アカウントを運営していましたが、友だち全員への一斉配信のみで個別配信ができず、配信頻度や内容の調整、友だち数の伸び悩みといった課題を抱えていました。

そこで、LINE の活用促進を目的にリニューアルを行い、機能拡張するに至りました。「セグメント情報配信機能」により利用者が受け取りたい情報を届けられるようになったほか、「チャットボット」で子育てや農林水産業などの情報を取得しやすくなり、専門家へチャットで相談が可能になるなど、「利用者第一」の LINE 活用により、友だち数が飛躍的に増加しました。

■大分県 LINE 公式アカウント運用ご担当者のコメント



大分県 企画振興部広報広聴課 久井田 千晴 氏(写真右)

「目に見えた一番の成果は、友だち数が劇的に増えたことです。リニューアル前は約 6,400 人だった友だち数が約 17,500 人になりました。5 ヶ月で 1 万人以上増えたのです。リニューアル時に、プロモーションにも力を入れて、友だち登録でプレゼントが当たるキャンペーンもしました。キャンペーン期間が終わるとブロックされてしまうかと思いましたが、目に見えてブロック数が増えることはありませんでした。実際に使ってみてメリットを感じてもらえたから、友だちで居続けてくれているのかと思います。」

福祉保健部こども未来課 海士野 愛 氏(写真中央)(※肩書は 2022 年 3 月当時)

「子育て世帯の方にモニターとしてチャットボットや有人チャットを使ってもらっていたのですが、とても評判が良かったです。『自分で調べるよりも情報にたどり着きやすい』『知らなかった制度の情報を得ることができた』といった声もいただいています。」

改善案もいただいているので、利用者の声を反映しながら改善も進めていきます。また、有人チャットは、こども未来課以外の課でも活用が始まる予定です。」

農林水産部新規就業・経営体支援課 椎原 佑 氏(写真左)

「当初の目的であった、セグメントごとに情報配信できるようになったのは良かったです。こちらで自由に受信項目を設定できるのは使いやすいです。まだ上手く使いこなせていない点もあるので、より多くの方に情報が届くよう活用していきます。」

■ 導入事例インタビュー

モビルスのオウンドメディアにて、導入効果などについて詳しくお話いただいたインタビュー記事を掲載しています。ぜひご覧ください。

【導入事例インタビュー記事の URL】

<https://mobilus.co.jp/lab/client-case/pref-oita/>

■ 概要

アカウント名:大分県

LINE ID:@oitapref

友だち数:17,663 人(2022 年 4 月 11 日現在)

※「大分県 LINE 公式アカウント」は、株式会社オーイーシーが導入支援およびサポートを行っています。

<利用できるサービス>

- ・大分県からのお知らせや、子育て、農林水産、防災、コロナ、イベントなどの情報配信(セグメント情報配信)
- ・農林水産業、結婚・妊娠・子育てに関するチャットボット
- ・相談員による有人チャット対応(子育てに関する相談、ほか)
- ・大分県 Wb サイトおよび関連サイトへのリンク

<友だち登録の方法>

LINE アプリをスマートフォンにインストールした後、下記のいずれかの方法により登録できます。

【ID 検索からの登録】

- ・ホームの「友だち追加」画面から、「ID 検索」を選択
- ・「@oitapref」と入力、検索し、友だち登録する

【QR コードからの登録】

- ・LINE アプリを起動し、ホームの「友だち追加」画面から「QR コード」を選択
- ・読み取り画面から、下記 QR コードを読み取り、友だち登録する



■モビルス自治体向けソリューション

<https://mobilus.co.jp/solution/gov>

■モビルス株式会社について

会社名:モビルス株式会社 代表者:石井智宏

所在地:東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

設 立:2011 年 9 月

上場市場:東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

事 業:コンタクトセンター向け SaaS プロダクト(モビシリーズ)などの CX ソリューションの提供

オフィシャル HP:<https://mobilus.co.jp/> IR 情報:<https://mobilus.co.jp/ir>

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ

pr@mobilus.co.jp(広報担当)までお問い合わせください

MOBILUS