

〈新〉「葉山町 LINE 公式アカウント機能拡充業務委託」について

1 ラインとは

LINE（ライン）アプリは、スマートフォン、タブレットなどで利用可能なソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）です。

「LINE のユーザー数は、2022 年 9 月末時点で 9,300 万人にのぼり、SNS 利用者のうち 86% という高い利用率で幅広い年齢層に利用されて（出典：LINE for Business）」おり、国内主要 SNS ユーザー数のうち、最も多くの方に利用されている SNS（出典：「令和 3 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」令和 4 年 8 月 総務省情報通信政策研究所）です。

2 本町における LINE 公式アカウントの運用状況等

本町では、令和 3 年 2 月に LINE 公式アカウント「地方公共団体プラン」により公式アカウントを取得し、**無償により**同年 3 月から運用を開始しました。運用に当たっては、リッチメニュー（※）を新型コロナウイルス感染症ワクチン接種の予約のみとしました。運用開始の約 1 年後の令和 4 年 3 月には運用範囲を拡大し、リッチメニューボタンに「葉山町 HP」「催し・行事」「防災情報」「コロナウイルス」「ごみ分別」を加え、現在まで運用しています。

なお、令和 5 年 2 月 10 日現在、本町の公式アカウントの**登録者（友達）数は 7,726 件、うち受信拒否（ブロック）数は 397 件**となっています。

（※）リッチメニューとは LINE 公式アカウントの機能の一つであり、LINE のトーク画面下部に固定で表示されるメニューのこと。トークルームの画面を大きく占有するためユーザーの目に留まりやすく、閲覧頻度も高いため、LINE 公式アカウントの運用目的に合わせて適切な項目を設定することで、大きな誘導効果が期待できる。



3 運用上の課題

(1) 配信の充実と受信拒否（ブロック）対策

登録者の中には、関心のない内容のプッシュメッセージが頻繁に送られてくることを望まない者もあり、場合によっては受信拒否（ブロック）を設定されてしまうことがあります。

これまで、受信拒否を避けるために、プッシュメッセージの配信の内容を絞るとともに、配信頻度を相当に制約した運用を行ってきました。

これにより、配信の内容が少なく頻度が低いことから、登録者に十分な情報を提供することができないこと、また LINE の特性を活かした運用ができていません。

(2) LINE 機能の更なる活用

LINE には、情報配信機能において、登録者が望む内容のみを受信できるセグメント機能のほか、申請手続きやアンケートなどを行えるフォーム作成機能や、公共料金等を電子上で支払えるオンライン決済機能、検診、公共施設、マイナンバーカードの受け取りなどの予約ができるカレンダー予約機能、人工知能を活用した自動会話プログラムにより質問回答が可能となるチャットボット機能などの基本機能がありますが、従前の**無償**の地方公共団体プランでは、こうした基本機能を利用することができません。

4 今後の運用に向けて

前述の LINE の利用状況や運用上の課題などを踏まえ、町では LINE をデジタル時代の重要な広報媒体に位置付けるとともに、他の基本機能を活用することにより住民サービスの向上と業務負担の軽減に資することが期待できると考え、その機能拡充を図るための予算を令和 5 年度当初予算案に計上させていただいたところです。

令和 5 年度においては有料で機能拡充を行うことで、

- ・ **セグメント機能を導入し、喫緊の課題である配信の充実と受信拒否対策を行う。**
- ・ **オンライン決済機能とフォーム機能を活用し、粗大ごみの廃棄手続きにおいて、粗大ごみシールを販売店で購入しなくても LINE 上でオンライン上で決済し、廃棄できるしくみを構築する。**

予定です。

また今後、各課等と連携、調整を行いながら、拡充された LINE の基本機能の活用により、住民サービスの向上と業務負担の軽減に向けた、様々な業務に合わせた多様なしくみの構築に向けて検討、導入を進めて参る予定です。