

令和 2 年 5 月 8 日
政策経営部広報広聴課

新型コロナウイルス感染症対策に係る
LINE を活用した区民への情報発信（実証実験）について

1 概要

区は、かねてより情報発信の多重化・多様化に取り組んできており、特に新型コロナウイルス感染症関連の区民へ広報手段の充実に向け情報収集に努めてきたところ、今般、LINE 株式会社のパートナー企業であるソーシャルデータバンク株式会社より、新型コロナウイルス感染症対策に係る支援として LINE アカウント運用支援サービス「Liny（リニー）」及び LINE サービスの令和 2 年度中の無償利用について官民連携の提案があった。

この提案を機に実証実験として LINE を導入し、SNS による区民への情報発信の多重化を行うとともに、LINE の正式導入の可否判断に向けた検討を行う。

2 発信内容

新型コロナウイルス感染症対策に係る最新情報の区 HP への誘導や、Q&A を中心にチャットボット※方式で自動応答による発信を予定している。

※チャットボット：LINE のメッセージのやり取りを自動応答で対応する仕組みのこと。
自動応答のパターンをあらかじめ登録することで、世田谷区の公式 LINE アカウントが、区民の質問等に対して回答することができる。

3 期間

令和 2 年 5 月 25 日(月)～令和 3 年 3 月 31 日(水)

4 費用

イニシャル・ランニングとも無償

5 令和 3 年 4 月以降の区の対応

- (1) 令和 2 年度中に LINE サービスの検証を行い、利用継続可否について方向性を出す。
- (2) 有用性が確認でき、利用を継続する場合、官民連携提案を募集し（テーマ設定型）、各企業との対話を行う。
- (3) プロポーザル等により改めて事業者を選定する。

6 スケジュール

令和 2 年 5 月 15 日 連携協定の締結

22 日 区のお知らせ特別定額給付金・新型コロナウイルス感染症対策特集号、
区ホームページ等により区民周知

25 日 実証実験の開始

令和 3 年 3 月 31 日 実証実験の終了

【参考】

<新型コロナウイルス感染症対策情報発信のイメージ>

- ①最新情報→Twitterと同程度の最新情報を発信
- ②よくある質問→Q&Aをチャットボット化
- ③相談→相談内容別に、相談窓口を案内

<LINEについて>

- ①月間アクティブユーザー：8300万人
- ②毎日利用するユーザー：86% (7100万人)
- ③世田谷区公式アカウントの登録見込み(事業者による)：
世田谷区90万区民に対し、約4万人のお友達登録

<LINEの通常の経費>

- ・メッセージの配信通数に応じた従量課金制：
例として、5万通の配信で15万円、200万通*の配信で346万円
※4万人のお友達の場合50回配信、10万人のお友達の場合20回配信
- ・上記はLINEサービスのみの金額であり、Linyのような運用支援サービスを使うと、別途費用が必要になる。

都の新型コロナサポート用アカウント

