# 市民との双方向コミュニケーションを目指す 市総合LINEアプリを PHONE APPLI LINER×Salesforceで実現





#### 山口県萩市

業種

地方公務

職員数

577名

総務部 秘書広報課 課長 浅野祐治氏

課題・背景

効果

道路や公共施設などの損傷発見時に、 電話または来庁しか報告手段がなかった

市町村合併により、管理する道路数が増加

萩市からの情報発信は、登録者のみに 送信される防災メールだけだった 自席に縛られることない 新しいワークスタイルを実現

管理者側の業務工数を 大きく削減

インフラ整備、防災情報、ワクチン接種予約など、 市民と市政の双方向コミュニケーション基盤が実現

## 公共インフラ維持管理および防災メールでの市民との 一方通行なコミュニケーションに課題

山口県萩市では、これまで市民が道路や公共施設などの損傷を発見した際、電話または来庁しか報告手段がなかった。合併などで管理する道路も約1,000Km、120路線に増加し、年間500件ほどの補修箇所が発生したが、職員のパトロールで発見できるのは100件ほど。そのため市民の協力が欠かせないが、場所の特定にも時間がかかった。また萩市からの情報発信は、防災メールと

Web掲載しかなく、適切なタイミングで情報を届けることが難しい状況だった。萩市はこうした一方通行の情報提供のあり方を改め、ICT利活用による市民との双方向コミュニケーションの実現方法を模索し、開発したのが「PHONE APPLI LINER」をベースに「Salesforce」を活用した、萩市「LINE公式アカウント」で行政と市民をつなぐ、萩市総合アプリだった。

### 道路など問題箇所の指摘+対応報告機能が実現

2021年4月1日に正式リリースとなった萩市総合アプリは、公募の結果「はぎなび」という愛称に決定。新設された萩市「LINE公式アカウント」と友だち登録を行うことで利用できる。

市民が日常生活で問題箇所を発見した際、自身のスマートフォンからLINEで市への報告が可能。その際、位置情報や写真を送信することで、これまで手間だった場所の特定や状況把握も容易だ。報告データは萩市のSalesforce上に自動的に登録され、担当課はそれを受け取り、順次対応を行う。

さらに、対応状況は専用Webページにて確認できる。



市民からの正確な情報提供と、Salesforce上で担当課がステータス変更やコメントを登録するとその結果がリアルタイムにWebページに反映される仕組み化や、Salesforceの長所であるレポートやダッシュボードを用い対応状況の確認分析もリアルタイムに実施できるなど、業務工数も大きく削減できた。

#### 新型コロナウイルスワクチン接種予約にも対応

さらに萩市では4月下旬より、「はぎなび」を活用した新型コロナウイルスワクチン接種予約もスタートした。はぎなびは、拡張性の高さも魅力。今回のワクチン接種予約の仕組みも新たにシステムを構築するよりも時間もかからず1か月足らずで実現し、タイムリーに運用スタートできた。

市の総合アプリができたことで、従来の縦割りの組織に 紐づく個別の情報発信ではなく、組織の枠を越えた情報 提供が可能となった。今後は様々な分野などにも活用の 幅を広げ、市民と共に、理想のまちづくりを進めていく。

Web 電話帳クラウドサービス



#### PHONE APPLI PEOPLE (旧:連絡とれるくん)

人の価値を高め、生産性を向上させる"人"中心のクラウドサービスです。 キーワードやスキルで社内の専門家を、名刺データからお客様を簡単に探しだし、 最適なコミュニケーション(チャット、メール、電話、Web会議)がとれ、コラボレー ションを活性化させます。大手企業を中心に150万ライセンス活用されています。



※出典: MM総研「Web 統合電話帳アプリケーションの市場規模調査」(2020年7月)

