

LINE でつながる八王子市

la, la, LINE Hachioji

久保 慎佑¹⁾, 上形 佳州¹⁾, 田中 翔¹⁾, 駒村 尚紀¹⁾
指導教員 永見 豊¹⁾

1) 拓殖大学 工学部 デザイン学科

災害の多い日本では、情報の迅速かつ正確な伝達が必要不可欠である。一方で心無い者によるデマ情報が発信され、情報の信ぴょう性を見極める必要があり、行政の公式発表が重要となっている。そこで八王子公式LINEアカウントの作成を提案する。LINEの通知機能やAI返答機能により、これまで市が保有していたSNSの弱点である、情報の即時性と正確さを補うことができる。さらにLINEを利用したイベントを企画、開催し八王子市の活性化を図る。

キーワード：八王子, 市政, SNS, 市民参加

1. はじめに

災害時にSNS発の「デマ」や「フェイクニュース」が広まり、問題となっている。例えば、北海道地震を受け、「苫小牧で地鳴りがしている」「大地震がくる」というデマが広がり、避難者が相次いだ。このように、行政の公式発表のような情報の信ぴょう性が重要となる。八王子市では、Twitter、Facebookの八王子市公式アカウントを取得し、さらにホームページも作成しており、情報発信には意欲的と言える。

しかし、これらはタイムライン形式をとっているため発信した情報がすぐ埋もれてしまう。そこで、私たちは「LINE」においても八王子市の公式アカウント作成し、情報インフラの整備を提案する。さらに、八王子の活性化を目的に、LINEを利用したイベントの開催も提案する。

2. なぜLINEであるか

LINEとSNSとの違いはパーソナルな部分が多いことである。LINEは会話形式で情報のやりとりができる。一方的なつぶやき等とは違い、能動的にかかわりを持ちやすいため、ユーザーが欲しい情報を「欲しい時に、欲しいだけ、手軽に」手に入れることができる¹⁾。さらに市がLINEで公式アカウントを取得した成功例として、福岡市²⁾ではAIによる自動返信機能を持ったLINE公式アカウントを運用し、防災やゴミ出し、育児情報等を提供し高い満足度を得ている(図1)。さらに私たちが行った調査、「自分の住む市区町村の公式アカウントが欲

しいか?」というアンケート(学生52名に調査)ではあったほうが良い派が大多数を占めていた(図2)。

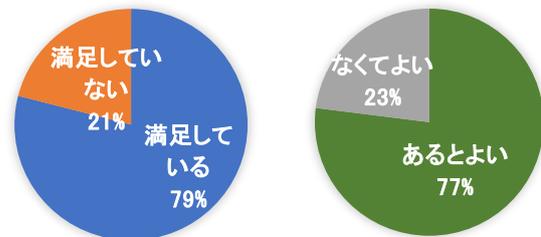


図1(左) 利用ユーザーの満足度調査

図2(右) 公式アカウントが欲しいか否か

3. 提案プラン

(1)LINE アカウント

福岡市の事例に倣ってAIによる自動返信ができるアカウントを作成する(図3)。これはLINE側で「自動応答」を設定する機能がすでに存在している。この形式で提供するものが有効だと思われるのは先に挙げたような防災や地域のゴミ出しの分別情報等である。必要な時に登録したユーザーがLINEを開き、欲しい情報のキーワードを送信すると自動の即レスポンスがあり、今までより手軽に情報を取得できる情報等である。



図3 LINEの自動応答機能

(2)LINE イベント

LINEを利用して、コンテスト、ランキング作成の2つの市民参加型イベントを想定している。例としてフォトコンテストを開催した場合、八王子の魅力を表現した写真を募集する。応募された写真を使用しカレンダー等作成し採用者にはロイヤリティとしてカレンダーのリターンをする。ランキングコンテストは参加者に例えば美味しいと思う飲食店を投票してもらい、グルメランキングを作成する(図4)。両方ともLINE公式アカウントを通すことで手軽にどこにいても参加できる、新しいイベント形態となるだろう。これらは八王子市の観光産業の成長も期待できるうえ、参加型イベントであるため、市民同士コミュニケーションも可能になる。

LINEから提携した飲食店のクーポン配布など、八王子市の活性化を図るアイデアが広がっていくと考える。

(3)LINE スタンプ配布

八王子市LINE公式アカウントを友達追加してくれた人には特典としてLINEスタンプを無料で配布する。これによって期待できるのは集客効果、つまり友達登録者数の増加である。スタンプ目当ての友達登録者が八王子市民ではなかったとしても公式アカウントから八王子の情報も発信し、興味を持ってもらえるだろう。スタンプ内容も八王

子ゆかりのモノにし、スタンプを使用された人、使用した人双方に印象付けができる(図5)。



図4 LINEランキングの概要



図5 八王子オリジナルスタンプ案

4. 八王子市への提案

この企画によって八王子市の情報流通インフラを整備し、住みよい地域に成長させることが可能になると考える。去年には地方公共団体が無償でLINE公式アカウントを取得できるプランも開設された、この波に乗って八王子市LINE公式アカウントの導入をぜひ検討していただきたい。

参考文献

1) LINE@公式

<http://blog-at.line.me/archives/50863598.html>

2) 福岡市のLINE公式アカウント

<http://linefukuoka.blog.jp/archives/72846096.html>