

# LINE 公式アカウントで情報発信力アップ ～市民一人一人のニーズに合わせた新しい情報発信～

Improve your ability to transmit information with your LINE official account  
New transmission of information tailored to the needs of each citizen

伊藤ゼミ 地域活性化班  
大村彩人, 瀧田雄登, 彦坂桃乃, 富田豪輝, 岡田美杜里  
指導教員 伊藤伸介

中央大学 経済学部 伊藤伸介ゼミ  
キーワード: 情報インフラ, 公式 LINE, アプリ, 八王子市

## 1 はじめに

2019 年に発生した台風19号において、八王子市も大きな被害を受けた。多くの地域に避難勧告が出される中で、自分の住んでいる地域が避難対象地域かどうかについて満足に調べられないほど、八王子市の防災ページにはアクセスが集中していた。

また、2019 年の市政調査によれば、八王子市の情報発信に満足と答えた住民は、4割程度しか存在していないことが明らかになっている。

そこで私達は、緊急事態の中でも情報をスムーズに届けられ、スマホ世代の方々に行政活動の宣伝ができる媒体として、スマートフォンアプリと LINE 公式アカウントに注目し、調査研究を行った。

## 2 なぜ LINE とアプリなのか

現在、八王子市の情報発信媒体として、Web サイト、Twitter といった SNS、紙媒体の広報誌、などが存在する。しかし、これらには全ての年代のユーザーに合わせた情報発信ができなかったり、緊急時にアクセスが集中してしまったり、それぞれデメリットが存在する。

一方、LINE やアプリでは、個人がセグメント配信設定、ユーザー設定を行うことによって、目的に応じて情報を選別することができ、既存の情報発信媒体のデメリットを解消することができ

る。その上、行政側は緊急時においても迅速に情報を発信することができ、利用者すぐにその情報を通知により受け取ることも可能である。なお、八王子市でも LINE 公式アカウントが現在導入されているが現状ではセグメント配信は行われていない。

## 3 アプリにない LINE 独自のメリット

LINE のメリットとして、行政機関からの発信だけでなく、住民との双方向的な連絡を行うことができることが指摘される。例えば、福岡市の公式 LINE においては、住民側から道路の破損情報などを自治体に報告できる仕組みが存在する。また粗大ゴミ収集に関する申請を LINE 上で行うことが可能な自治体もある。以上のようなことを「トーク感覚」で気軽に行うことで住民から行政側に声が届きやすくなる。これは LINE 公式アカウント独自の大きなメリットと言える。

また行政機関が開発や運用に要する費用も LINE とアプリでは大きく異なる。これに関して、アプリについては川崎市、LINE 公式アカウントについては日野市にインタビューを行った。それによれば川崎市がアプリについて要した費用は総開発費として約 3000 万円、総運用費として約 1600 万円となっている。それに対して、日野市が運用している公式 LINE では地方公共団体プランとセグメント配信の利用を合わせて、費

用は年間約65万円の運用費のみということがわかった。以上のような特色を生かすために、私達は、10月1日に導入された八王子市 LINE 公式アカウントについて、その発展的プランを提案したい。

#### 4 LINE 公式アカウントの具体的なプラン

本節では、LINE 公式アカウントの具体的な提案内容を述べる。

第1は、LINE Biz Partner の活用である。このサービスにより LINE が認定したパートナーとなる企業(主に IT 企業)と共に質の高い公式 LINE のサービスを提供することが可能になる。具体的な費用はセグメント配信に限定すれば、年間で65万円程度となる。

第2にセグメント配信による防災に関する情報発信である。具体的には、公式 LINE を第一に防災等緊急時の避難勧告に利用すべきと考えている。セグメント配信ではユーザー設定を行うことで八王子市内の地域単位での防災勧告が可能になり住民にとってわかりやすい情報発信が行える。

第3は生活密着情報のタイムリー返信機能である。ゴミ出し、子育てなどの行政機関に寄せられる質問をチャット機能により簡単に知らせることが可能な機能である。

これらの機能は福岡市で実際に導入されており福岡市の情報発信に対する住民の総合的な満足度が8割を超えているという結果に貢献している。このことから八王子市において現状4割程度の情報発信に対する満足度を向上させる効果が期待できる。以上が私たちの提案する具体的なプランの内容である。

#### 5 宣伝方法(LINE スタンプ配布)

LINE ではスタンプを配布することで住民の

LINE ユーザーに簡単に LINE の導入を知らせることができる。LINE スタンプの効果は非常に大きく、福岡市へのインタビューによれば、友達数が12日間で95万人増えた要因はスタンプ配布だったと担当者は回答していた。

また登録者数が増えた時には LINE 自体を八王子市の新しい行政サービスの広報手段としても活用できる。例えば防災アプリなどを将来開発した場合、その広報も LINE 上で可能になる。

#### 6 結論

LINE のさらなる導入によって、緊急事態における情報発信だけでなく、行政機関の広報手段としての利用、アンケート調査の実施や電子申請の手続きの簡素化も可能になることから、業務の仕事の効率化も見込める。八王子市には本プランの採用を是非検討していただきたい。

#### 7 参考文献

福岡市 LINE 公式アカウントガイド

[https://www.city.fukuoka.lg.jp/shisei/kouhou-hodo/social/line\\_guide.html](https://www.city.fukuoka.lg.jp/shisei/kouhou-hodo/social/line_guide.html)

福岡市市政調査

<https://www.city.fukuoka.lg.jp/data/open/cnt/3/74895/1/01dai4kai.pdf?20200514111722>

八王子市市政調査

<https://www.city.fukuoka.lg.jp/data/open/cnt/3/74895/1/01dai4kai.pdf?20200514111722>

LINE Business Guide

[https://www.linebiz.com/system/files/jp/download/LINE%20Business%20Guide\\_202007-12.pdf](https://www.linebiz.com/system/files/jp/download/LINE%20Business%20Guide_202007-12.pdf)