

# 事業概要 【LINEを活用した情報発信事業】

自治体名	山口県防府市	人口	113,271人	事業費	2,277千円
------	--------	----	----------	-----	---------

本市は、情報発信はプル型（市民が検索して情報を得る）が中心で、突発的な災害や生活様式の変化で行政ニーズが多様になる中、住民へ必要なときに必要な情報を届けるプッシュ型が求められている。「LINE」で迅速かつ効果的なプッシュ型発信を行うとともに、誘導先の市公式HPをスマホで見やすいレイアウトに変更することで、デジタルを活用した双方向のコミュニケーションを実現し、窓口や電話によらずとも情報が届く環境を整備する。

- LINE公式アカウントの機能を強化**
- ①セグメント配信機能  
（受信設定によるセグメントに応じたメッセージ）  
※セグメント  
居住地域・年齢・ニーズ（くらし・防災・気象・議会・観光・子育て）
  - ②チャットボットによる自動応答機能  
（住民からの質問にチャットボットで自動対応）
  - ③プラットフォームの視認性向上  
（使いやすくわかりやすい統一感のあるデザイン）
  - ④属性（地域、興味）に応じてリッチメニューを変化  
（市外を設定した登録者に観光情報に特化したリッチメニューを表示）
- 公式ホームページの機能を強化**
- ⑤視認性の高いレイアウトへ変更

**防府市LINE公式アカウント**

視認性の高いデザイン

地域年齢別の配信

情報の迅速な配信

各種質問に自動応答

各サービスへスムーズな誘導

防府市公式HP

レイアウト変更

市外への情報発信

**【アウトプット指標（活動指標）】**

- ①防府市LINE公式アカウントの登録者数
- ②公式ホームページの閲覧数

**【アウトカム指標（成果指標）】**

- ①防府市LINE公式アカウント利用者の満足度
- ②防府市LINE公式アカウントのブロック率
- ③電話、窓口対応件数

主なKPI