

High performance. Delivered.

平成29年データ利活用型スマートシティ事業 シティズンセントリック型スマートシティ事業報告

2018年5月28日

アクセンチュア株式会社

シティズンセントリック・データオリエンテッド・スマートシティ全体概念図

持続可能なスマートシティの構築に向けてはデータの収集からデータの活用・サービスの創出が継続的に行われることが重要。これらの循環を創出する上では、市民の参加が必要不可欠である。市民視点を取り入れたスマートシティプラットフォームの整備・推進を目指す



行政：地域産業・街づくり・活性化へ貢献



スマートシティ推進の重要ポイント・コミュニケーション率

行政・市民間のコミュニケーションをデジタル化を徹底的に推進することで、コスト削減とコミュニケーション効果を最大化し、地方創生や街づくり事業における効果を創出

地方創生各施策

KPI達成のための 各施策・事業

- ・ 企業誘致
- ・ 観光DMO、受け入れ環境整備
- ・ 人材育成・職業訓練
- ・ 子育て・介護支援サービス
- ・ 移住支援
- ・ 補助金など生活支援
- ・ コミュニティ支援活性化
等……

効果
(イメージ)

コミュニケーション手段・コスト
(イメージ)

従来の市民と行政のコミュニケーション

コミュニケーション率
3~5%

・市政だより読者数：不明
・HPアクセス数：市民一人
当たり0.9回/月
・タウンミーティング参加者
：全市民の1%未満

広報誌など紙媒体
によるコミュニケーション



その他
(各事業における周知・啓発
アンケート調査など)



インターネット媒体主に
静的なHPなど



公共メディア



対面 (広聴活動)



デジタルシフトにより効果を最大化

コミュニケーション率
30%以上
KPI

H27年国勢調査インター
ネット回答率約36%からの
想定される期待値

広報誌など紙媒体
によるコミュニケーション (30~40%削減)

デジタルコミュニケーション
プラットフォーム
(利用費・コンテンツ作成など)

公共メディア

対面 (広聴活動)

(参考) 海外における国民とのコミュニケーション率
日本10%、会津20%、ドイツ30%、
イギリス40%、フランス50%、オランダ60%、
デンマーク80%、エストニア90%

デジタルコミュニケーションプラットフォーム (DCP)概要

本事業で機能拡張

デジタルコミュニケーションプラットフォームを市民・利用者に対する統合チャネルとして自治体・地域の各サービスを連携。共通基盤においてデータを集約・連携し、各サービスをワンストップで提供する仕組みを構築。アジャイル型で基盤・サービス機能を随時拡張



データを活用した、LINE連携によるAIチャットボットサービス

AI automatically answers questions anytime, 24 hours a day

Chatbot for Citizens

“役所への電話問い合わせ”という簡単なアクションでも、市民は電話の先にいる人間を想像して小さな不安を感じる。

「この時間帯は電話しても大丈夫かしら」

「こんな小さなことで電話して迷惑がられないかしら」・・・

そんなストレスなく、いつでも気軽に、どんな小さなことでも質問できて、すぐに答えられる、市民向けのチャットボットサービス。

オープン・ビッグデータを活用
友達登録:4467人 (2018/5時点)



Easy&Casual Communication

市民がより「簡単に」、「気軽に」使えるUser Experience

- ✓ 親しみやすいキャラクターとの会話とすることで、**カジュアルかつ簡単なワーディング**に
- ✓ 選択ボタンなどを効果的に利用し、文字入力などの**面倒な操作を最小限**に
- ✓ 市民が日常利用しているLINEを活用し**はじめての煩わしさを解消**



応援したくなる
見習い職員AIロボ
マッシュくん

マッシュくんは、AIを利用したチャットボットです。マッシュヘアーの大きな頭には、必死で覚えた問合せの回答が詰まっています。左のQRコードから、ご利用いただけます!



H29年事業実績：市民利用者・ID数について

H29年度までの事業実績は以下の通り。本事業におけるLINEサービス・ソーシャルログイン機能連携により、市民の利用者数・ID数の増加につながっている

地域ポータル 利用ユーザ (Lv1)

ID未保有でのポータルサービス利用 リピートユーザ
※地域・行政記事閲覧、情報取得

地域ポータル ID登録ユーザ (Lv2)

ID登録及び属性登録ユーザ
※LINEや教育、母子健康、除雪等各サービス利用

市民



会津若松市民
約12万人



約 2.4万人
⇒ 20 %



約1.14万人
⇒ 10 %

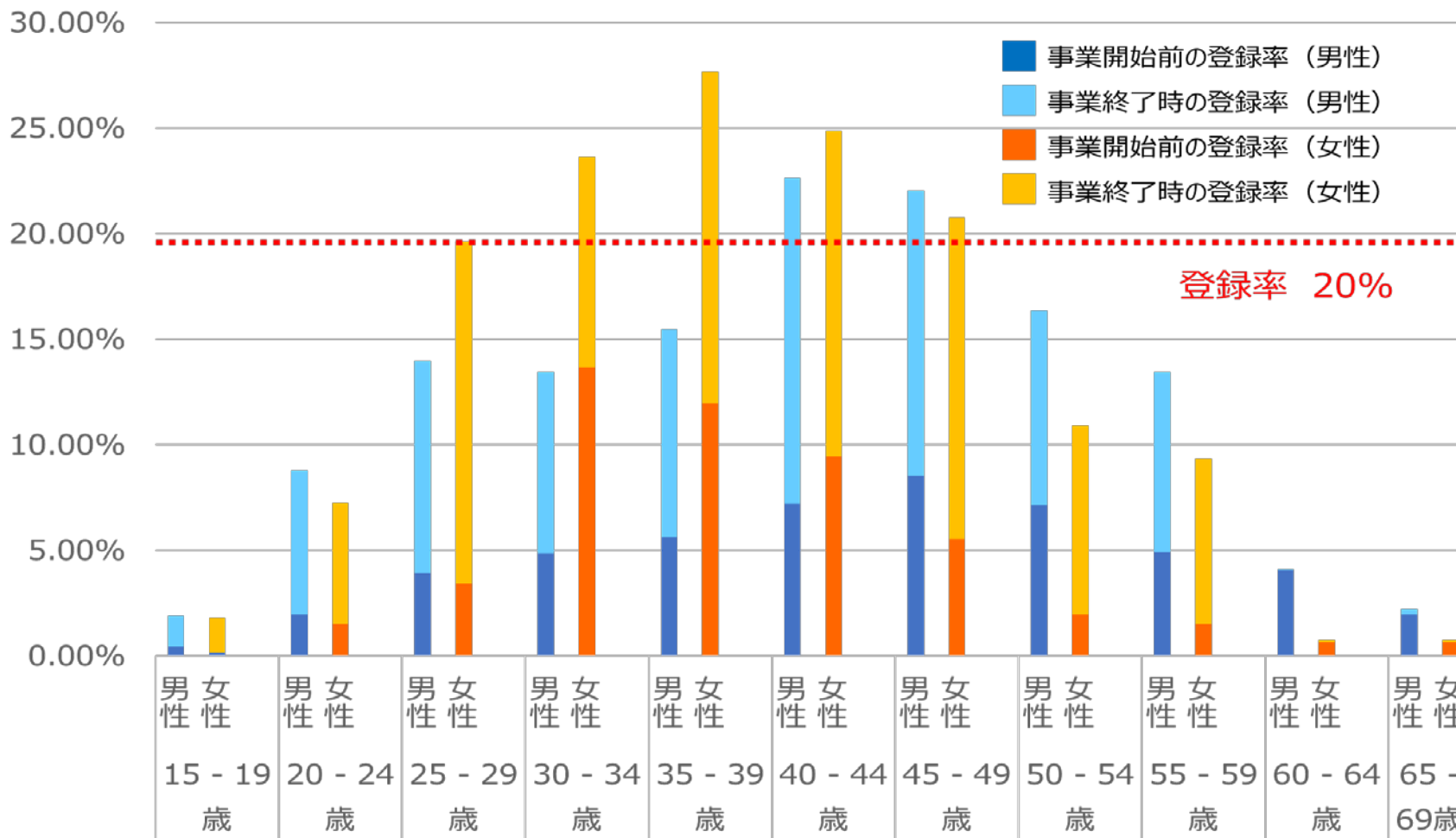


市民生活において必要な地域民間コンテンツ拡充
市のHPとの統合

デジタルでの行政手続き推進、パーソナルデータを
活用した市民生活に必要な官民サービスの拡充

H29年事業実績：属性別ID登録状況

ID登録において各登録属性を年代・性別別に見ると、主なターゲットとしている子育て世代の30代女性、40代男性・女性は20%を超えている



行政・地域接点の薄い若年層とデジタルへのハードルがある高齢者層の取り込みが今後の課題

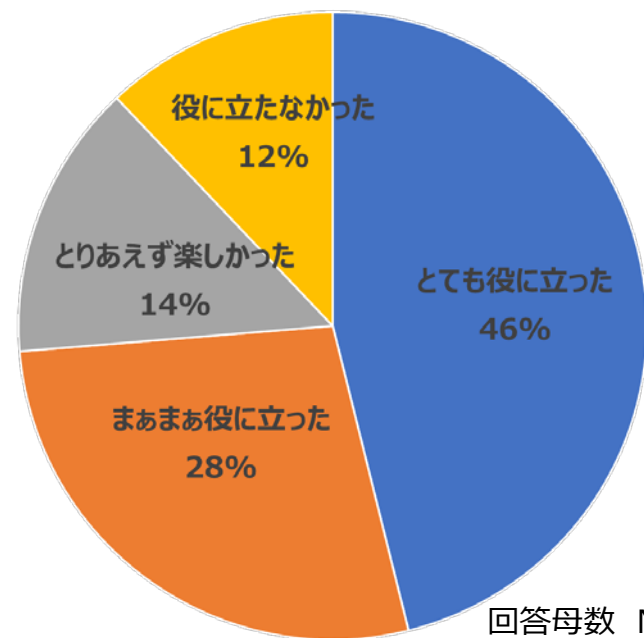
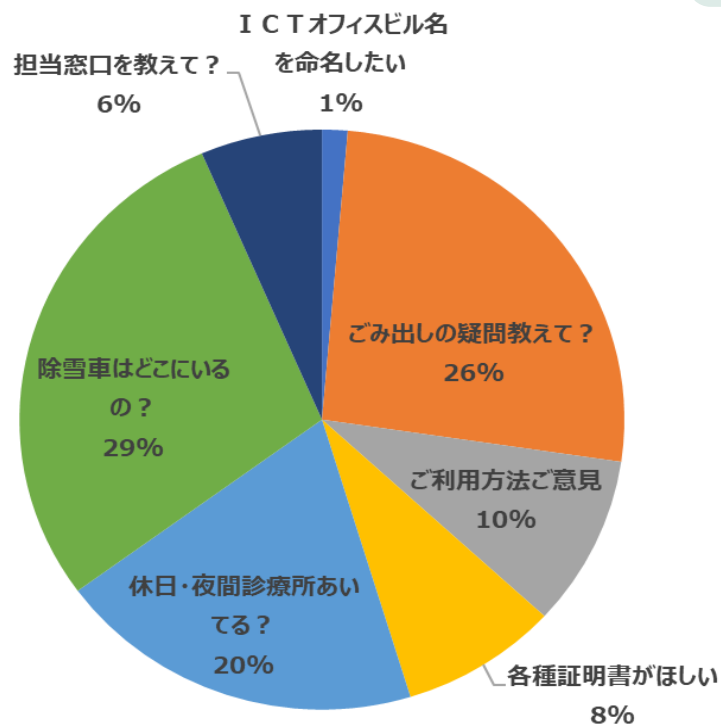
H29年事業実績：LINE AIサービス利用状況

LINEサービスにおける利用状況については以下の通り。利用者数の増加を図ると共に、行政や地域での問い合わせの多い内容やサービスを実装することで、市民利便性の向上を行いつつ行政コストの削減効果も期待できる。

LINEサービス利用状況（2017/12/22～2018/4末）

期間計問い合わせ数：21,620件

市民アンケートの結果、80%以上が好意的な反応



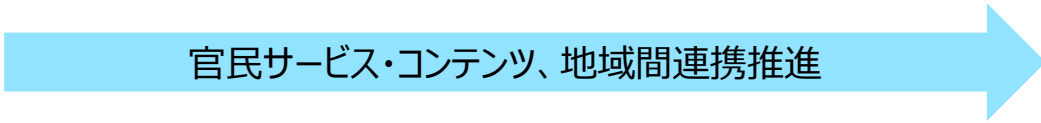
問合せシナリオや手続き等のサービス追加により、問い合わせ等に係る対応コスト削減が期待できる
+ 365D/24Hのリアルタイム対応による市民利便性向上

今後の展開について

スマートシティの実現に向けては官民デジタルサービスの拡充や地域間連携を促進すると共に行政業務のデジタル化が推進が不可欠

①新規サービス・コンテンツの連携の推進、PR

- 市民にとって有益な行政・民間サービスとの連携の推進
- 継続的なマーケティング活動
狙い⇒新規のユーザを獲得



②既存各サービス・コンテンツの深堀

- 各サービス毎の質の向上
- 主に原課と連携し、それぞれの品質・サービス内容を向上。
狙い⇒リピーターの定着

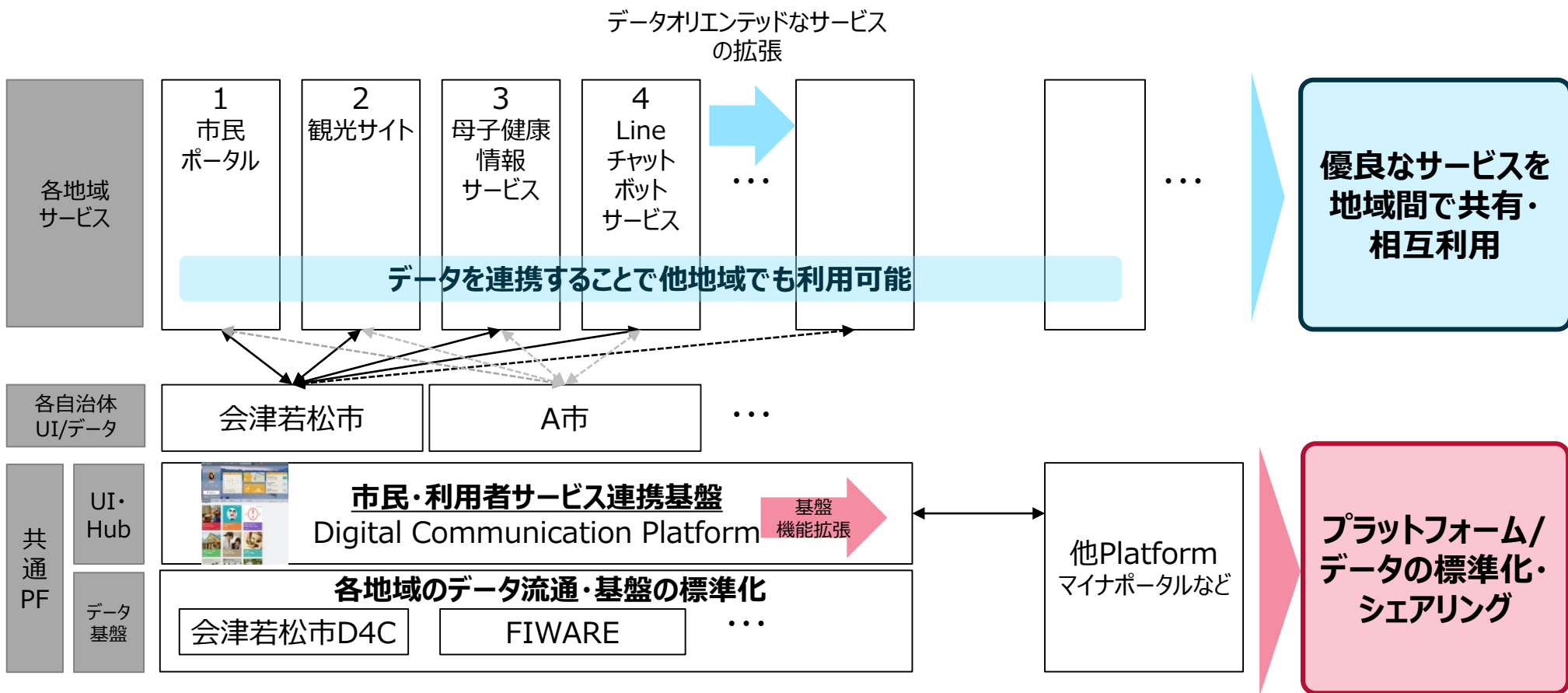


③スマートシティに向けた行政業務の改革（デジタルガバメント推進）

- スマートシティ・デジタル化に合わせた行政業務の効率化
- データに基づく政策決定の徹底化
- 狙い⇒コストの削減、投資の創出（既存業務コスト下げて、新規の投資へ！）**

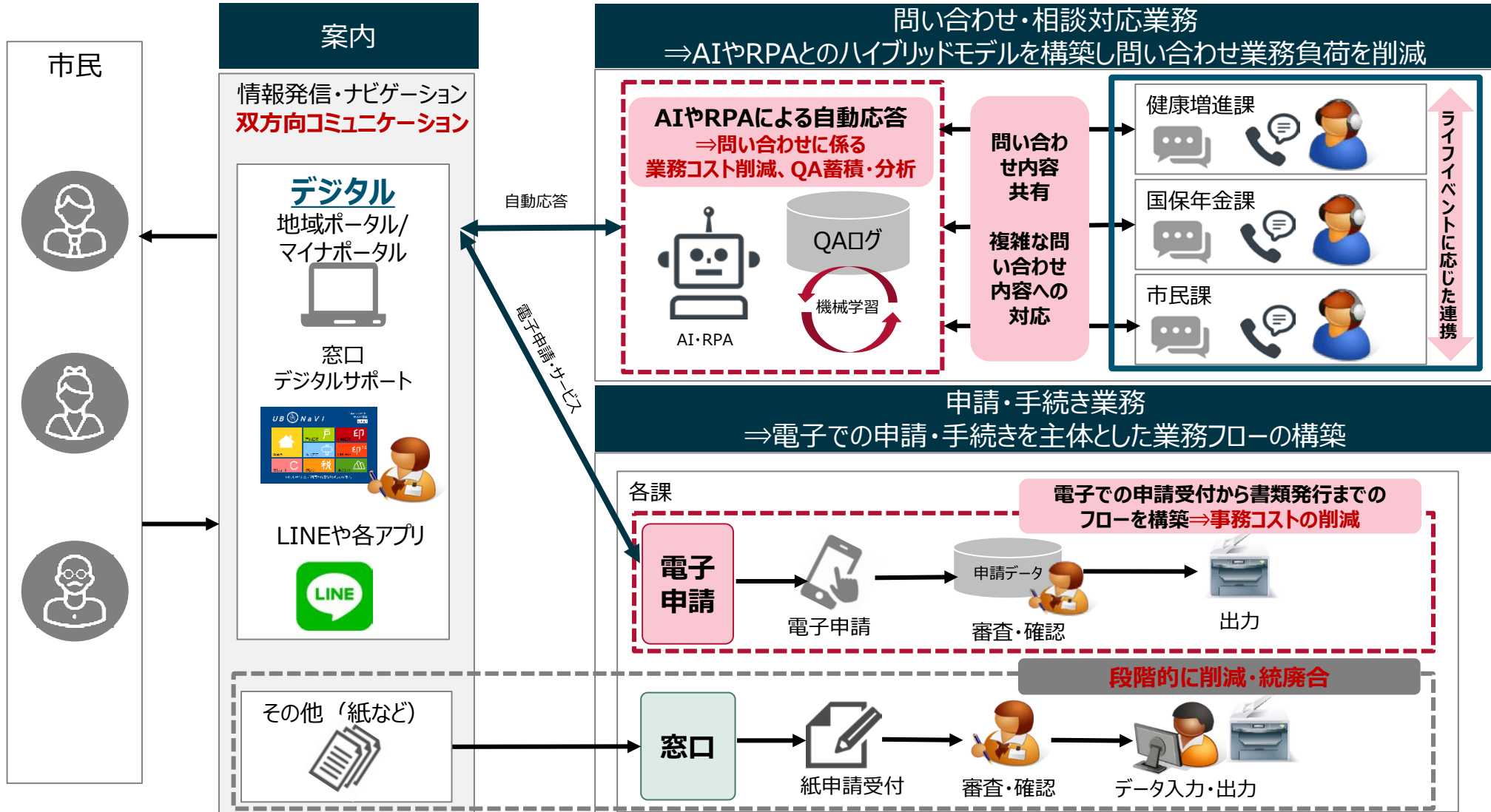
今後の展開について：他地域連携の推進

DCPは各地域データ基盤から創出されるサービスや、民間にて提供されるサービス等を連携して市民や利用者
 ワンストップでサービス提供を行うサービス連携基盤であるため、各地域のデータ基盤や民間サービス等との連携を推進。
 プラットフォームはクラウドにおいて共有化し、各地域におけるデータオリエンテッドなサービス創出を促進すべきと考える。



今後の展開について：デジタルガバメントの推進

官民協働によりデジタル・アナログの双方のコミュニケーションチャネルを活用した行政施策を推進。行政の業務・サービスの効率化・最適化を図りつつ、市民利便性や行政への取り組みの興味・関心を向上させていく。



集・働 *Base Station* 会津発のイノベーション創出拠点、市民・企業・大学の集い場

Concept

- ✦ スマートシティ事業実証の場
- ✦ 市民コラボレーションの場
- ✦ デジタルショーケース

スマートシティの成果・産業政策

1. ICTビル500名の機能移転による人口増
2. 人口増による税収増・不動産・飲食等の直接消費増
3. 会津大学卒業生の地元採用による若者の地元定着
4. 各産業とICT企業の協業による生産性向上
5. ビジネス観光増

スマートシティの成果・市民生活

1. 行政と市民のコミュニケーション率の向上20%達成 (国内1位)
2. 省エネ削減率27%達成
3. ヘルスケア先端社会へ

