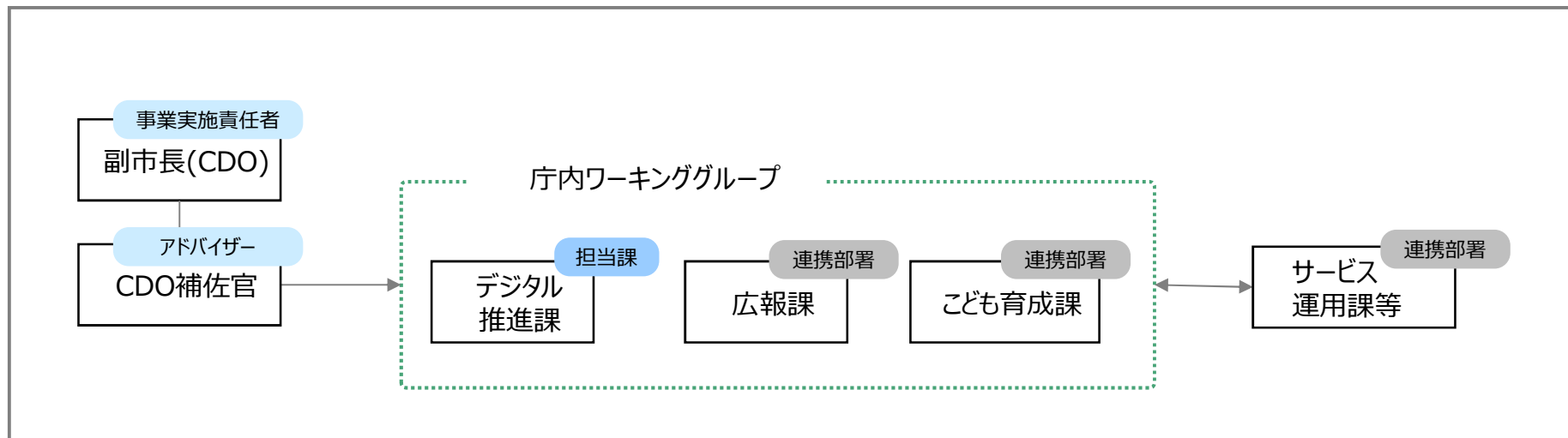


事業概要 【LINEを用いた対話型予約サービス】

自治体名	愛知県岡崎市	人口	382,906人	事業費	2,183千円
事業概要	<p>本市では、複数の予約可能な日程と予約可能数を管理できる機能を有したオンライン予約サービスを実装していないことから、保育園の入園面談や乳幼児集団健診などの予約手続において、市民は平日の市役所の開庁時間に電話で予約しなければならないという、時間や手段の面で不便を強いられている。</p> <p>このような問題を解決するため、身近なLINEをUIとした対話型によるオンライン予約サービスを実装し、市民が時間や手段にしばられることなく日程予約が完了し、負担が軽減され、満足度が高まっていくことを目指す。</p>				
具体サービス	<p>【LINEを用いた対話型予約サービス】</p> <p>1 導入を予定している主な予約サービス</p> <p>(1) 保育園の入園面談の日程予約 保育園の入園予定園での面接に係る日程予約について、電話でなく、オンラインでの予約を可能とする。</p> <p>(2) 乳幼児の集団健診の日程予約 乳幼児の集団健診の日程の予約について、電話でなく、オンラインでの予約を可能とする。</p> <p>2 サービス導入による効果</p> <p>以下の課題が解決し、市民の負担が軽減され、満足度が高まる。</p> <p>(1) 予約できる時間や手段に係る制約を解消</p> <p>(2) 電話集中によるかけ直しの手間を解消</p> <p>(3) 希望日時に空きがない場合の、再度検討した上での電話のかけ直しの手間を解消</p>				
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①オンライン予約等のサービスの数</p> <p>②オンライン予約の割合</p>		<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①オンライン予約をした市民の満足度</p>		

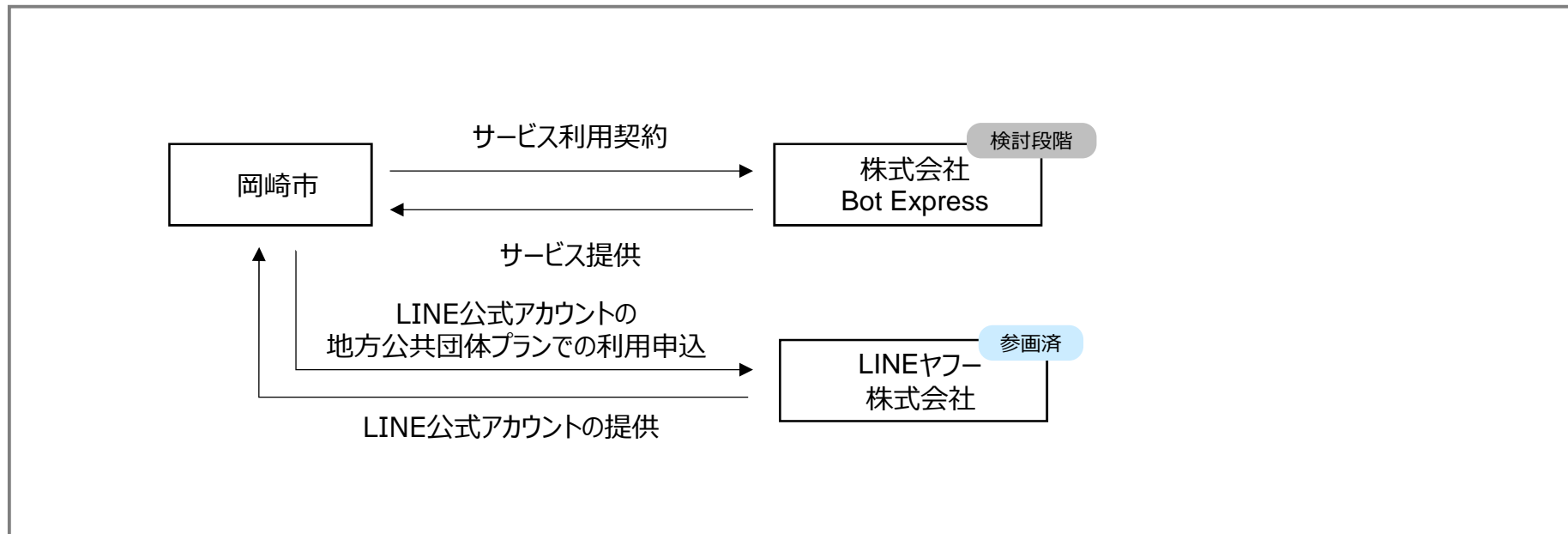
■ 庁内の推進体制



【各課室の役割】

名称	名称	役割
事業実施責任者	副市長	<ul style="list-style-type: none"> 事業全体のマネジメント・進捗管理
アドバイザー	CDO補佐官	<ul style="list-style-type: none"> 民間人材として専門性を有する立場から事業全体に対する助言
事業担当課	デジタル推進課	<ul style="list-style-type: none"> 調達、関連部署との調整、サービス開発、周知広報、サービス評価・改善
連携部署	広報課	<ul style="list-style-type: none"> LINE公式アカウントの周知広報及び情報発信
連携部署	こども育成課	<ul style="list-style-type: none"> LINE公式アカウントにおける出産・子育て情報発信
連携部署	サービス運用課等	<ul style="list-style-type: none"> 実装された予約サービスを運用（保育課、健康増進課等を想定）

■ 事業推進体制



名称	役割
岡崎市	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画の立案 報告書作成をはじめとする事業全般の管理・統括業務 サービス構築
株式会社 Bot Express	<ul style="list-style-type: none"> LINEをUIとしたオンライン予約サービスの構築を可能とするクラウドサービスの提供 職員によるオンライン予約サービス構築支援
LINEヤフー株式会社	<ul style="list-style-type: none"> LINE公式アカウントの提供（無料）

名称	役割