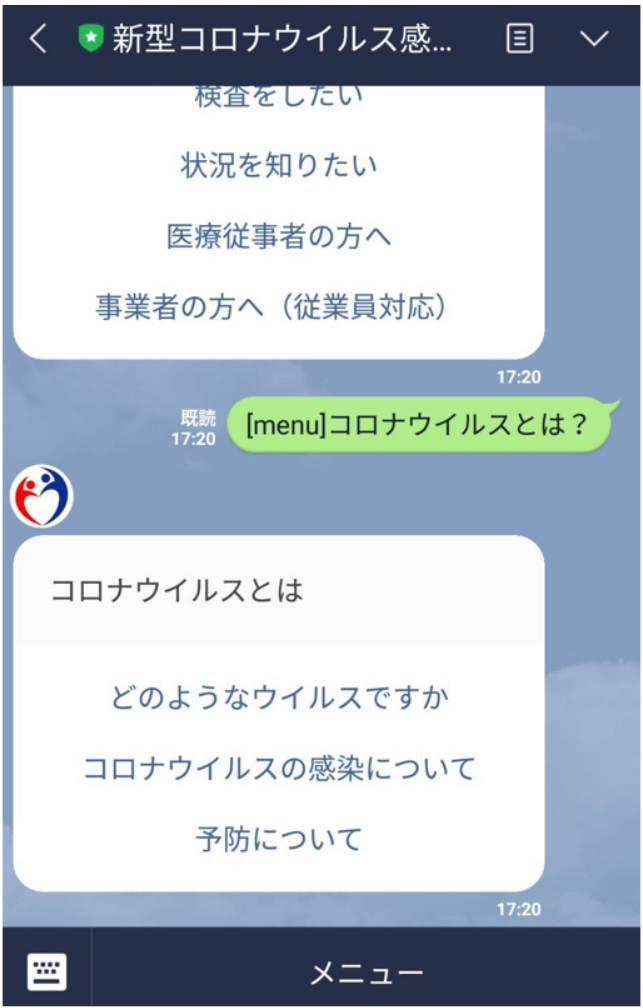


新型コロナウイルスに関する問合せに対応するLINE公式アカウントを開設

2020.02.07 コーポレート

LINE株式会社（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤剛）は、厚生労働省の要請を受け、新型コロナウイルスの発生状況や予防法などの情報を広く提供するため、「新型コロナウイルス感染症情報 厚生労働省」LINE公式アカウントを開設したことをお知らせいたします。



登録用QRコード

<「新型コロナウイルス感染症情報 厚生労働省」LINE公式アカウント>

LINEでは、新型コロナウイルスの流行に伴い、スマートフォン専用のリサーチプラットフォーム「LINEリサーチ」で、日本全国の15歳～69歳の男女5,233名を対象に新型コロナウイルスに関する調査を実施しました。その結果、新型コロナウイルスについて知っていると回答した人のうち、日本国内での感染について「不安に感じている」という人が8割超にのぼることがわかりました。また、「情報を自分から調べている」という人は約4割という結果となり、日々変わる状況に対して、最新の情報を積極的に「知りたい」という意識のある人が多い傾向がうかがえます。

※詳細は、LINEリサーチの調査結果をご覧ください

<https://www.linebiz.com/jp/column/research/corona-virus/>

こうした状況の中、LINEは厚生労働省の要請を受け、新型コロナウイルスに関する情報を提供する「新型コロナウイルス感染症情報 厚生労働省」LINE公式アカウントを開設しました。このLINE公式アカウントは、登録いただくことでどなたでも無料でご利用いただけます。アカウント登録者が入力した問合せに対しAIチャットボットが応答し、新型コロナウイルスに関する概要や発生状況、予防法、相談を受けられる場所など必要な情報を提供します。AIチャットボットによって24時間必要な情報を提供することで、時間や場所に関係なくお問合せいただくことを可能にしていきます。

公式アカウントを通して得られる回答のデータベースとなるFAQは、厚生労働省から共有いただいた情報を元に構築しています。このFAQは、新型コロナウイルスの発生状況にあわせて継続的に更新・追加を行い、最新の情報を提供できるよう、厚生労働省と各自治体の協力のもと運用していく予定です。

また、本公式アカウントでは、LINEヘルスケア社の提供により、実際に感染の疑いのある方などがすぐに医師に相談できるよう、メニューに「スマホでお医者さん相談」の項目を設け、2月10日から「LINEヘルスケア」と連携し、LINEで医師に相談できるオンライン健康相談サービスを無料で提供する予定です。

※ 相談は、「オンライン診療の適切な実施に関する指針」の遠隔健康医療相談（医師）の範囲で実施。

■AIチャットボットについて

本公式アカウントに実装したAIチャットボットは、LINEが提供するAIソリューション「LINE BRAIN」の「LINE BRAIN CHATBOT」を採用し、無償で提供しています。LINEは、今回の公式アカウントの運用を通してAIチャットボットの高度化を進め、よりニーズに即したシステムを提供できるよう取り組んでまいります。

■LINEヘルスケアによる医師へのオンライン健康相談

いつでも医師とLINEでつながるオンライン健康相談サービスです。チャット形式で医師に相談できる『いますぐ相談する（相談を予約する）』と、テキストメッセージで詳しく医師に相談できる『あとから回答をもらう』の2種類のオンライン健康相談を展開しております。「この症状、病気かな?」、「病院に行ったほうがいいかな?」という不安や悩みを医師に直接相談することができ、身近な相談窓口としてご活用いただけます。