

LINEを活用した新型コロナワクチン接種予約システムを提供

2021.01.28 コーポレート

LINE公式アカウントや「LINE CLOVA」のAI技術を活用し、住民と自治体を支援

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、今後国の指示のもと、都道府県の協力により、全国の市町村において実施される、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種に関し、LINEを活用した新型コロナワクチン接種予約システムを提供いたしますので、お知らせいたします。



新型コロナワクチン接種予約システムを導入したLINE公式アカウントデモ画面

先日、厚生労働省より新型コロナウイルスワクチンの接種体制に関する発表がされたことに伴い、現在全国の各自治体において接種の準備が進められている状況です。この準備において、電話がつながりにくく接種予約が取りづらい、予約や問合せに対応するコールセンターでのリソース不足、といったように、接種開始までの体制構築や接種実施方法の策定の中で様々な課題が考えられます。

そのような背景を受け、LINEでは住民からのワクチン接種予約を、コミュニケーションアプリ「LINE」で完結できるようシステムを提供してまいります。

具体的な仕様は導入自治体および開発会社(※)により異なりますが、自治体のLINE公式アカウントを通じ、自治体から通知される接種券の券番号等を入力することで、ワクチン接種の会場や日時等を予約・変更することが可能となります。また、新型コロナウイルスおよびワクチン関連情報へのアクセスや、チャットボットにより、よくある質問への回答も同アカウントから可能となります。これをコールセンター等と併用して導入いただくことで、住民にとっては普段から使い慣れたスマートフォンのアプリから、24時間、場所を問わず予約やその管理ができるようになります。また、自治体職員にとっては手入力や電話対応の時間が削減できるなど、業務効率化につながることが考えられます。

このLINEを活用した新型コロナワクチン接種予約システムは、現在神奈川県寒川町、和歌山県紀の川市など全国約100の自治体にて既に導入を決定・検討いただいています。

LINEでは、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用したシステムだけでなく、電話対応についても、LINEのAIソリューション「LINE CLOVA」で支援してまいります。

多量の電話対応が発生した際の現場のリソースの逼迫や、住民からも「忙しくて時間内に電話できない」「かけても電話が繋がらない」といった事態の発生に備えて、LINE音声対応サービス「LINE AiCall」で電話対応を自動化することができます。これにより24時間受付が可能となうえ、多量の電話にも同時に対応することが可能となります。

加えて、接種日の予約、予約前日リマインド、接種後フォローの3段階の自動化も考えられます。特に接種後フォローにおいては、接種ワクチン別・年代別等のカテゴリごとの対象者に自動で電話をかけることもできます。

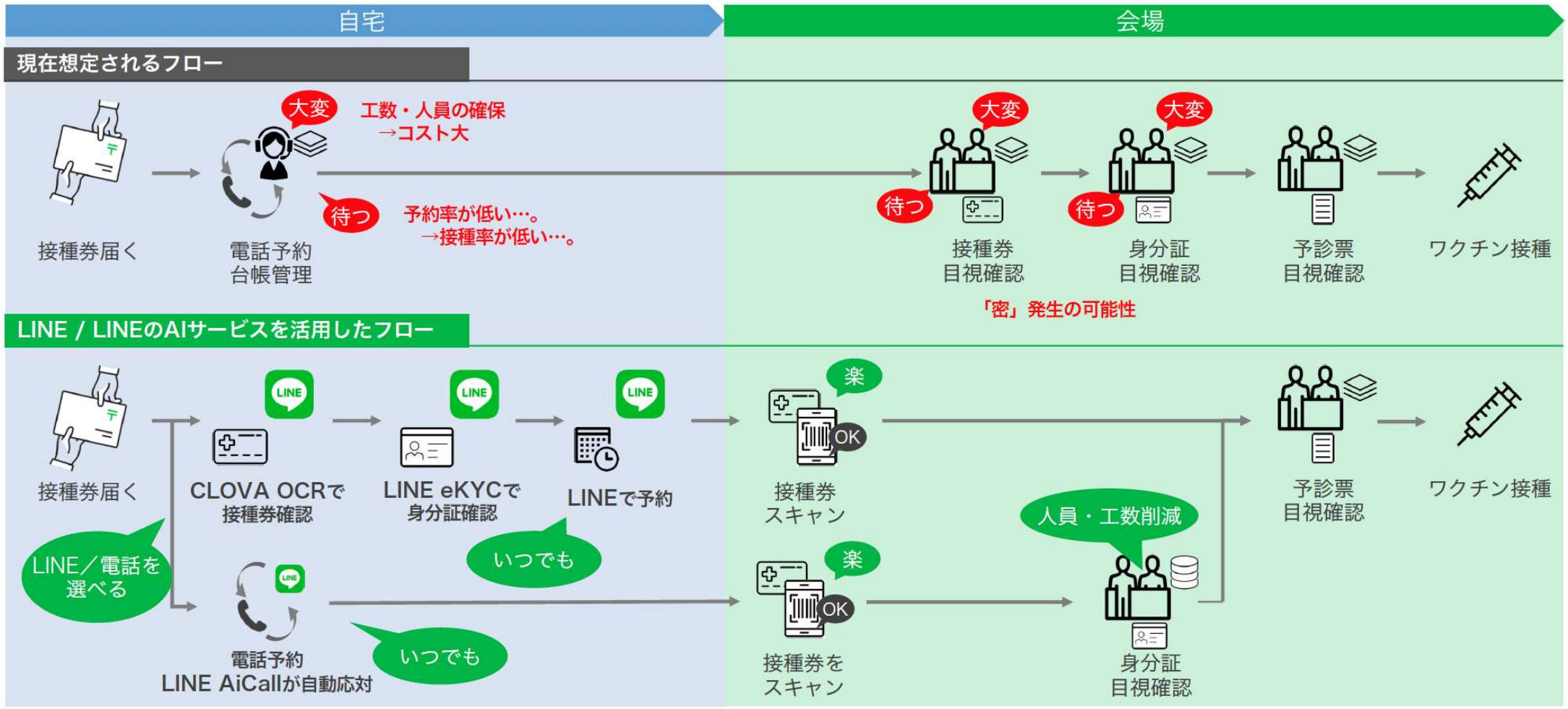
また、先述のコミュニケーションアプリ「LINE」を活用したシステムにおいて、各自治体のニーズに合わせ、より職員負担が少なく、住民にとっても便利な予約フローの実現を、AI技術により支援します。

たとえば接種券の券番号等を住民が直接手入力するケースにおいては、誤入力の可能性もあり、職員による確認作業の発生が考えられますが、世界最高水準の認識精度(※)の文字認識技術「CLOVA OCR」を活用することで誤入力を防ぎ、職員の負担を軽減します。また、住民の操作にかかる手間を省くことへもつながられます。文字抽出の支援による作業効率化のほかにも、接種券の使用可否を見分けたり、予診表へ記入した手書き文字についてもデータ化が可能で、職員の負担軽減に役立てることもできます。

※文書解析と認識に関する国際会議（ICDAR：2019/3/29時点）で4分野にて世界No.1を獲得（ICDAR:International Conference on Document Analysis and Recognition）

さらに、オンライン本人確認「LINE eKYC」の活用により、接種会場での受付支援も可能にしております。接種会場に来場する前に本人確認を済ませることで、会場では、接種券をアプリで読み込む等、簡単な確認作業のみで接種受付ができ、本来会場で行う身分証提示による本人確認の手間を簡略化できます。接種希望者の会場での待ち時間を減らし、対応職員の人数の削減なども可能となり、それにより「密」の状態を防ぐことができると考えられます。

LINE /LINEのAIサービスを活用したワクチン接種の想定フロー



LINEは、今後ともコーポレートミッションである「CLOSING THE DISTANCE」のもと、人と人だけでなく、人とサービス、住民と行政の距離などを縮め、行政においてもより利便性の高いサービスの提供や職員の業務効率化の実現を目指し、自治体の支援を行ってまいります。

(2021.7.7追記)

※開発パートナー認定企業は以下となります。

- ・ エースチャイルド株式会社
- ・ 株式会社クラブネット
- ・ 株式会社コネクター・ジャパン
- ・ 株式会社サイシード
- ・ ソーシャルデータバンク株式会社
- ・ 株式会社デジタルガレージ
- ・ トランスコスモス株式会社
- ・ hachidori株式会社
- ・ プレイネクストラボ株式会社
- ・ 株式会社Bot Express
- ・ モビルス株式会社

なお、上記以外の事業者様からご提案をいただいているケースでも、LINEのパートナー制度に参加されている事業者様であるかご提案先にご確認いただけますと幸いです。