

BBLセミナー プレゼンテーション資料

2020年7月20日

「**With**コロナ時代に向けて**LINE**が果たす役割」

LINE株式会社 執行役員 公共政策・CSR担当

江口 清貴

With コロナ時代に向けてLINEが果たす役割

2020.07.20

LINE

LINE株式会社
執行役員 公共政策・CSR担当
江口 清貴

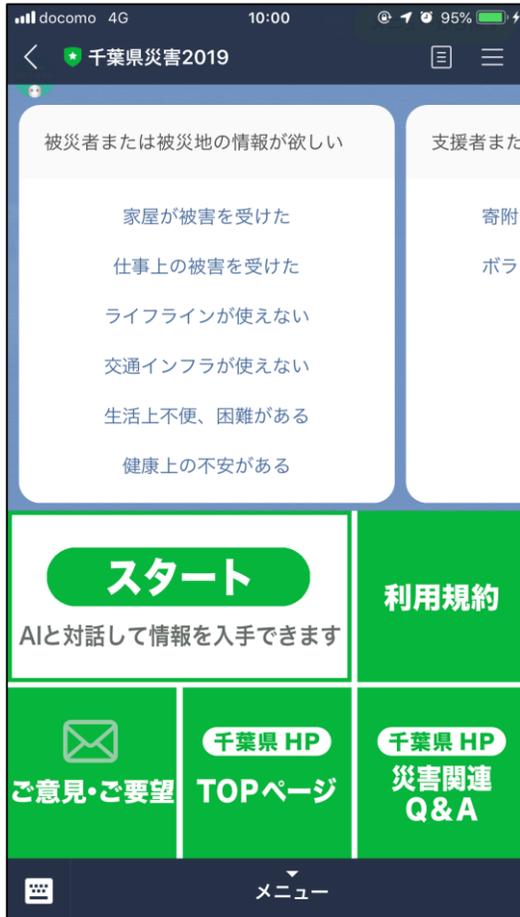
COVID-19の流行以前からの蓄積

防災チャットボットの提供

コロナ対応以前から、チャットボットによる情報提供の必要性を感じて実証を実施
 特に2019年の台風15号、台風19号でAIによるチャットボットの効果検証を実施
 → これを利用することで行政窓口の対応をある程度緩和できることを立証

2019年秋～冬

(閉鎖済み)



千葉県災害2019 数値 (2019/9/23~12/11)			
友だち追加数	6,433人		
アクティブユーザー数	6,028人		
会話回数	124,976回		
会話傾向 (項目別)	項目名	利用率	全体
	家屋が被害を受けた	41.07%	9.31%
	経済面の支援を受けたい	4.75%	1.08%
	仕事上の被害を受けた	7.20%	1.63%
	損害保険(民間)について知りたい	9.17%	2.08%
	ライフラインが使えない	9.90%	2.24%
	交通インフラが使えない	4.66%	1.06%
	生活上不便、困難がある	7.32%	1.66%
	健康上の不安がある	5.50%	1.25%
	寄附や義援金で支援したい	3.98%	0.90%
	ボランティアで支援したい	6.46%	1.47%
満足度	64.78%		
満足度回答率	35.22%		
フィードバック	満足数ランキング	1 罹災証明書の発行場所_地区選択版(56) 2 停電件数(10) 3 住家の被害認定とは(4) 4 罹災証明書の利用目的(2) 5 罹災証明書とは(5) 6 避難所の開設状況を知りたい(7) 7 災害ごみの処分_地区選択版(58) 8 ボランティア情報の検索(6) 9 罹災証明書の発行方法(0) 10 修理業者を探す(20)	

- LINE Brain Chatbotを利用して、依頼を受けてから数日で構築
- 県民は「LINE公式アカウント」上から、場所・曜日・時間を問わず、24時間いつでも相談をすることができる。
- FAQデータは、AI防災協議会の会員各位から提供を受けたものをベースに、千葉県と協議の上で作成、提供
 - 被災者からの質問状況を毎日確認し、FAQデータを更新
 - FAQデータのオープンデータ化も推進

LINEリサーチによる被災時のニーズ調査

2019年の台風19号では、LINEリサーチを活用して被災者に対するニーズ調査を実施
被災から数日で約7.5万人からデータを収集し、それをもとにChatbotに反映できた
→ LINEを活用することで短時間で必要な情報を収集し、反映できる

2019年秋

Q：今どのような情報がほしいですか？（複数選択可）

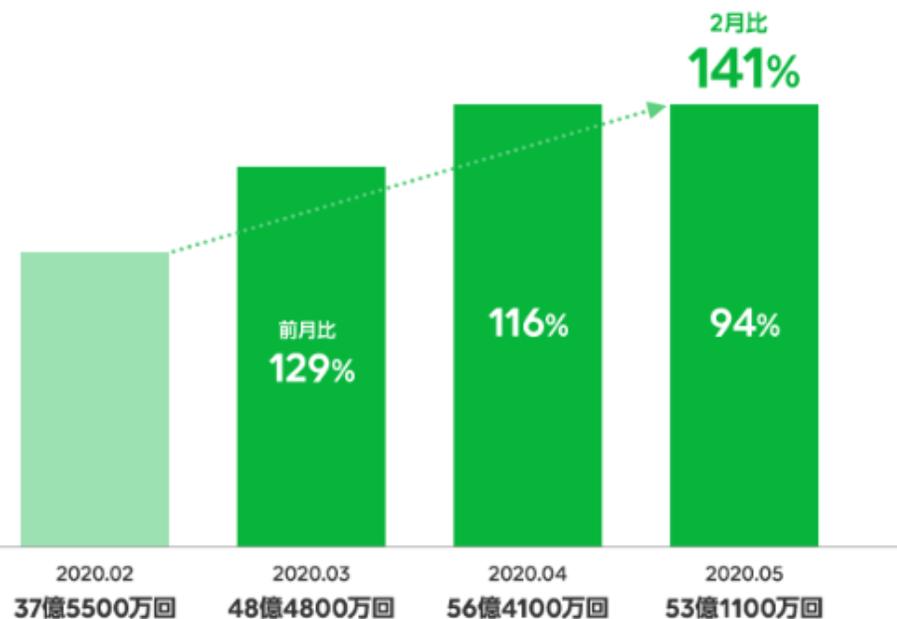
2019年10月15日夜から24時間実施
(%)

地域	回答者数	被災した家・車 などの応急処置の 方法に関する情報	ブルーシート・土のう など、応急処置に使う ものの配布場所の情報	食料・水・電源・ 車などに関する情報	被災した時の 自治体等への 手続きの情報	損害保険 などの情報	自分や周りの人の 健康上の不安に 関する情報	その他	特にない
岩手県	293	13	6	11	14	11	11	4	61
宮城県	991	21	9	16	26	19	15	7	44
福島県	1257	23	10	46	28	18	17	9	21
茨城県	1052	18	11	18	19	18	13	3	52
栃木県	869	24	13	20	31	24	16	7	38
群馬県	416	17	9	11	19	15	13	4	56
埼玉県	1522	17	11	13	20	19	13	4	53
千葉県	3884	18	12	16	21	21	12	3	53
新潟県	266	13	8	9	15	13	14	4	60
山梨県	224	14	7	17	15	8	8	19	46
長野県	1176	21	11	26	24	17	20	10	38
静岡県	816	16	11	14	19	19	10	3	57

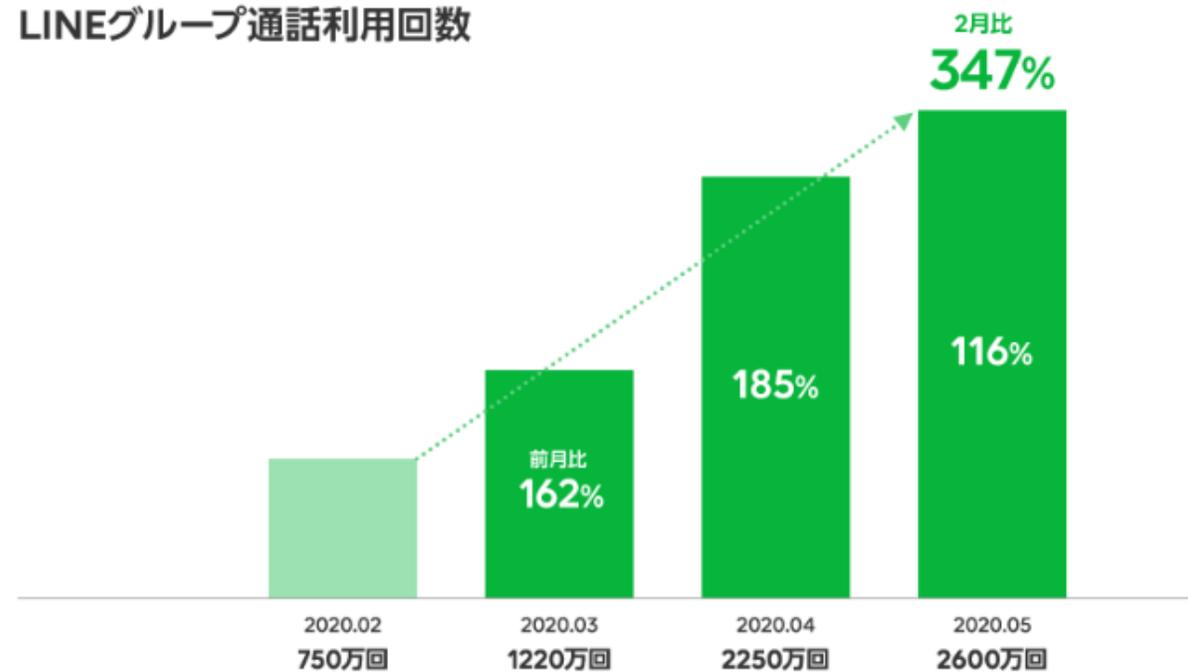
出典：LINEリサーチ

COVID-19下の「LINE」利用動向

LINEグループトーク テキスト・スタンプ・画像総送信数



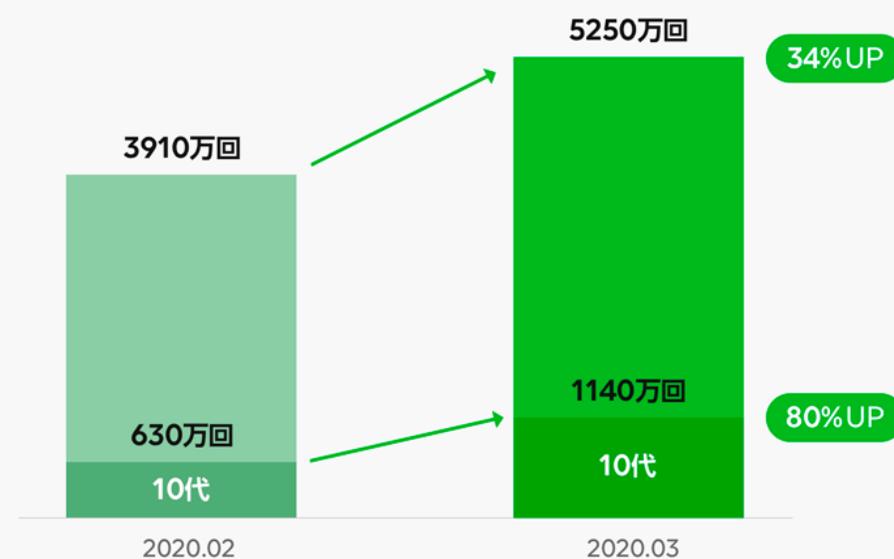
LINEグループ通話利用回数



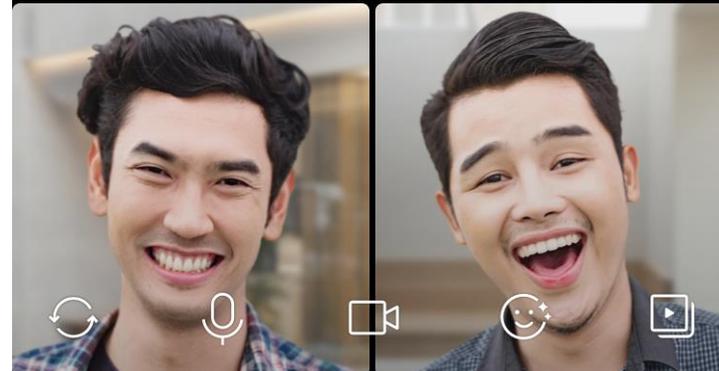
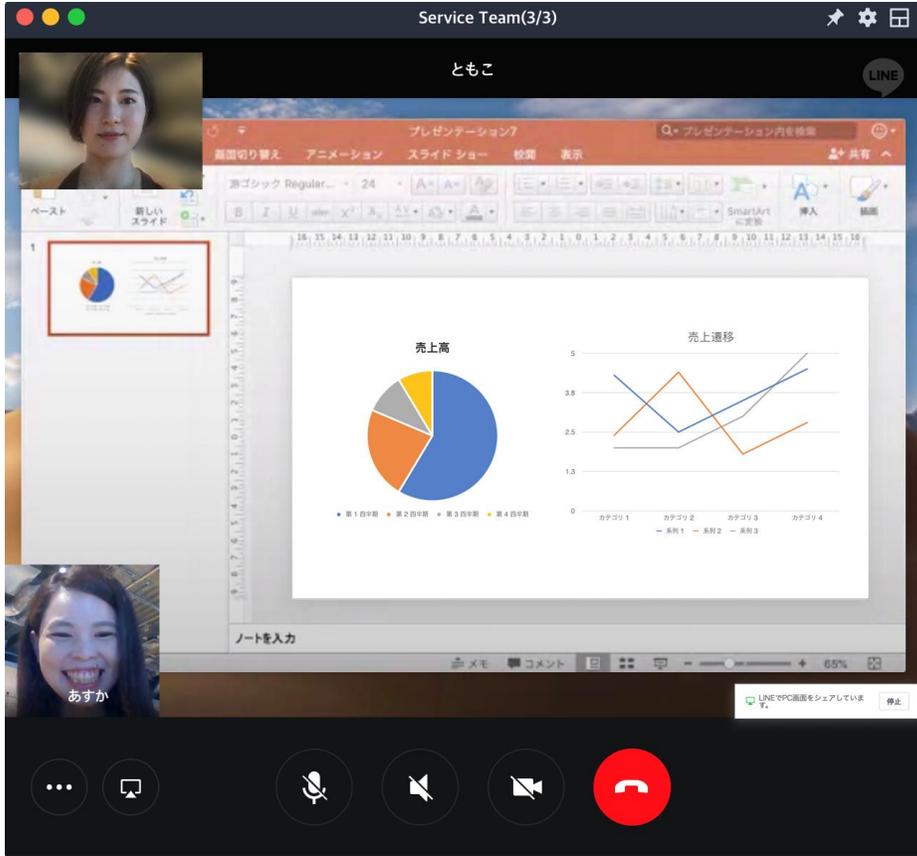
LINEスタンプ送信数(1:1)



LINEビデオ通話利用回数(1:1)



コロナ禍における「LINE」利用動向-2-2



COVID-19に関する対応の開始

厚生労働省×LINE：チャットボットを利用したFAQの提供

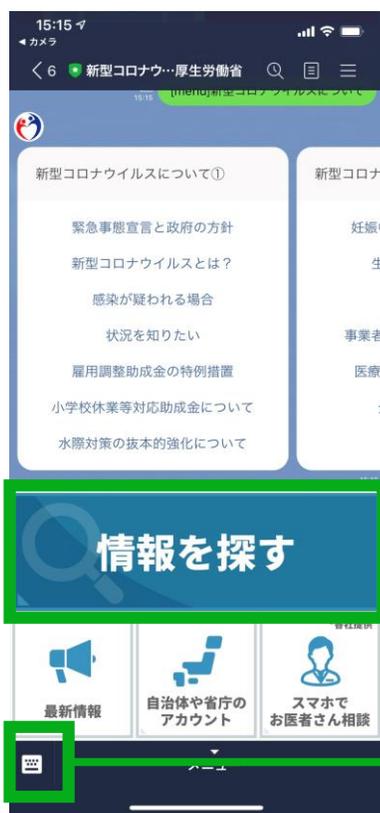
課題

COVID-19に関する電話問い合わせが増大し、電話が繋がらない状況が頻発するようになっていた

2月7日～

提供

COVID-19に関する対策初期に開設し、AIチャットボットで自動的に質問への回答を可能にし、また医師への相談もできるようにした。現時点で友だち登録190万人以上。



選択型で質問に答える



自然文による質問にも回答



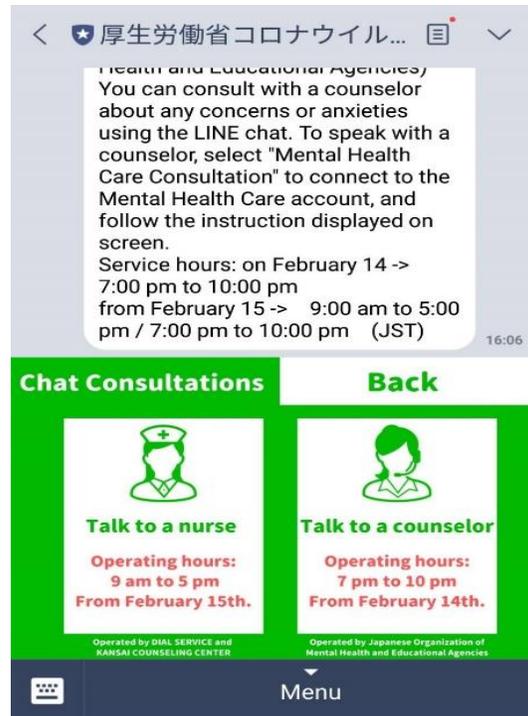
LINEヘルスケア等にリンクし、医師に相談可能

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3075>

厚生労働省×ソフトバンク×LINE：ダイヤモンドプリンセス号への支援①

課題	船内の薬の手配が滞っていたこと、乗客、乗員の心のケアをする人員が不足していることなどが課題としてあげられていた	2月14日～25日
提供	厚生労働省の要請により、ソフトバンク株式会社が iPhone 2,000台を無償配布 LINE社は当該iPhoneに専用アカウントを開設し、「薬の予約」「心のケア相談」「医師による健康相談」などを無償提供。	(専用アカウントのため 非公表。閉鎖済み。)

薬の必要な方に対するアクセスの提供 カウンセラー・看護師による心のケアの提供



- 外国の方も多く乗船していたため、日本語／英語でメニューを用意
- いじめ、自殺等について、多くのLINE相談を実施してきたノウハウを活用
- メンタル相談と薬の手配の件数は下記の通り。厚労省からは本件を早期に、丁寧に実施したことについて高い評価を受けている

内容	件数
看護師相談	27件
カウンセラー相談	12件
薬の手配	150件以上

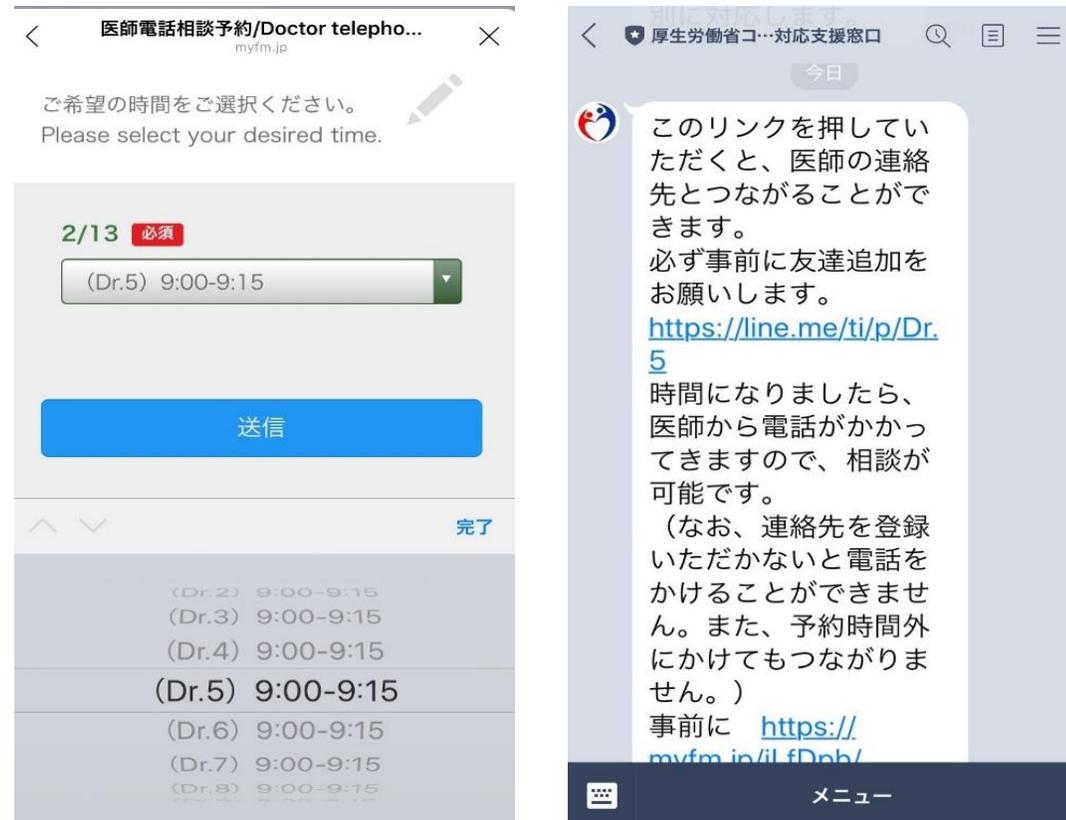
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_09536.html

厚生労働省×ソフトバンク×LINE：ダイヤモンドプリンセス号への支援②

提供

「医師による健康相談」では、総計で26件の相談を実施。
ダイヤモンドプリンセス号には高齢者が多く乗船していて持病を有する方も多かったことから、ビデオチャットでの健康相談から、船内の医師に緊急でつないだ例も複数あった。

医師相談については予約した上で、 LINEのビデオチャット機能を利用して相談



https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_09536.html

LINEみらい財団：休校サポート

学校の一斉休校を受けて、休校中の生徒向けの学習支援アカウントの提供
日本数学検定協会、学研ホールディングス、市進ホールディングス、教育情報サービスと
連携し、中学・高校生向けに5教科の動画コンテンツ等を提供。随時コンテンツを追加中

3月2日～



「新型コロナウイルス休校サポート LINE みらい財団」
LINE 公式アカウント

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3101>

- LINE LIVEを利用したオンラインライブ授業も提供
- 3月には「東京ガールズコレクション」がプロデュースする10代向けイベントを配信している「LINE LIVE」のチャンネル「TGC teen」と、女子高生のミス・コンテストを配信しているチャンネル「女子高生ミスコン」と連携して配信

休校サポート 特別ライブ授業

3/13 (金)
1限目 13:00～「英語」
2限目 15:00～「国語」

配信チャンネル



「女子高生ミスコン」と「TGC teen」の2チャンネルで配信



<https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/202/256>

COVID-19の流行状況の把握

自治体×LINE：パーソナルサポートアカウントの提供①

課題

- ・ 都道府県では市中でどの程度コロナウイルス感染が進んでいるかわからなかった
- ・ 市民向けのコールセンターがなかなかつながらない状況となっていた

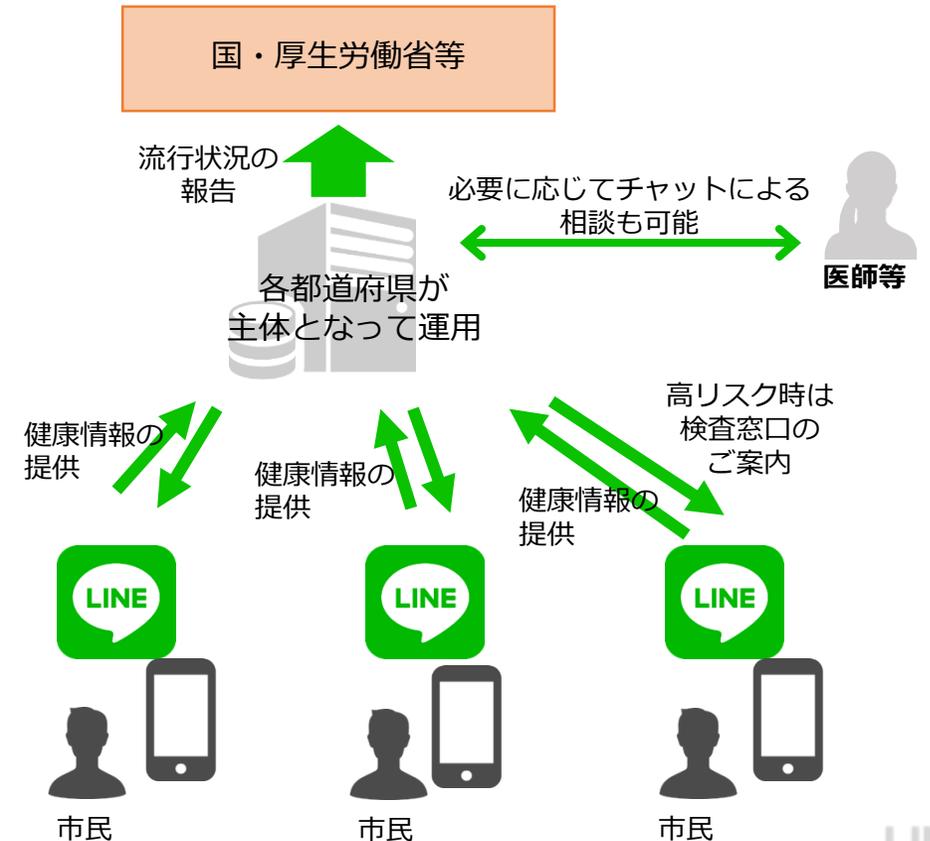
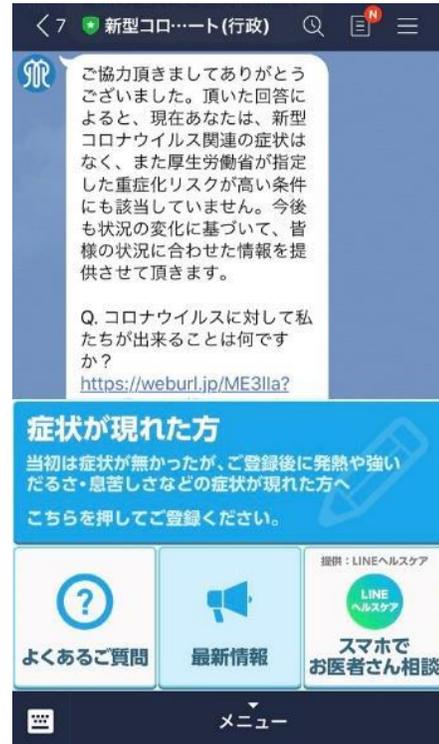
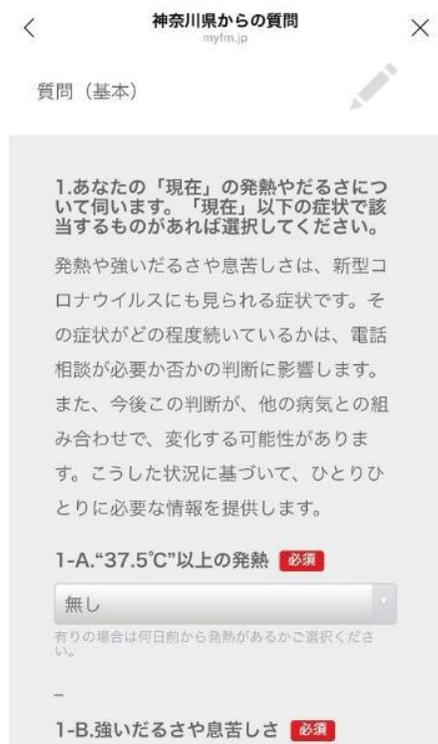
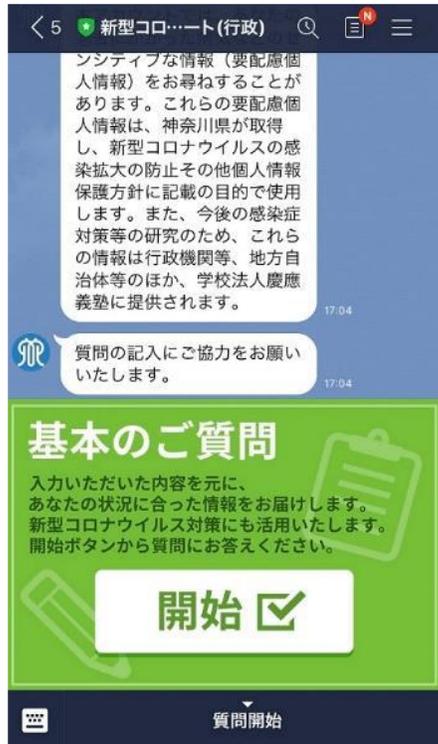
3月5日～



(神奈川県。他の自治体は次頁のURL)

提供

都道府県の運用するチャットボットから届くアンケートに市民が答えることで、その体調に合わせた情報の提供を受けることができるようにした。情報収集を行うことによって、都道府県が当該地域における流行状況を把握。



自治体×LINE：パーソナルサポートアカウントの提供②

結果

神奈川県を中心に、各県では基礎データとして活用された。例えば3月の三連休後に発熱者が増えていることから流行が予測できたり、身近な人にCOVID-19にかかっている人がいる認識のない発熱者が増えていることを踏まえた対策の検討などを実施

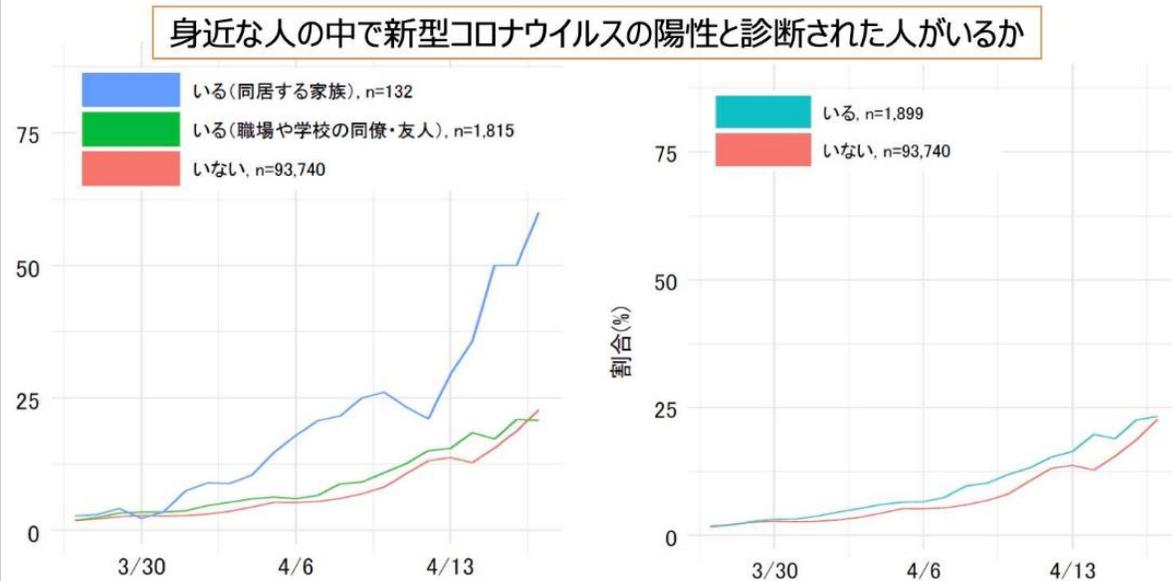
3月5日～



(神奈川県。他の自治体は次頁のURL)



「現在か過去一ヶ月に発熱あり」と回答した人における、接触経験別の発熱割合の推移



出典：神奈川県による分析結果

参考：パーソナルサポートアカウントの各県アカウント

神奈川県 「新型コロナ対策パーソナルサポート（行政）」（3月5日開設）
<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/ga4/bukanshi/line/index.html>

愛知県 「愛知県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月17日開設）
<https://www.pref.aichi.jp/site/COVID19-aichi/line-1.html>

滋賀県 「滋賀県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月18日開設）
<https://www.pref.shiga.lg.jp/ippan/kurashi/ict/310749.html>

京都府 「京都府-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月19日開設）
<https://www.pref.kyoto.jp/gyomusuishin/novelcoronavirus-line.html>

岐阜県 「岐阜県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月24日開設）
https://www.pref.gifu.lg.jp/kinkyu-juyo-joho/shingata_corona_line.html

埼玉県 「埼玉県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月24日開設）
http://www.pref.saitama.lg.jp/a0701/COVID19/line_saitama-official-account.html

長野県 「長野県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月24日開設）
<https://www.pref.nagano.lg.jp/hoken-shippei/kenko/kenko/kansensho/joho/corona-line.html>

福井県 「大阪府-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月24日開設）
<https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/kenkou/corona/coronaline.html>

三重県 「三重県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月24日開設）
<https://www.pref.mie.lg.jp/YAKUMUS/HP/m0068000078.htm>

鳥取県 「鳥取県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月25日開設）
<https://www.pref.tottori.lg.jp/289689.htm>

秋田県 「秋田県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
<https://www.pref.akita.lg.jp/pages/archive/48438>

香川県 「香川県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
https://www.pref.kagawa.lg.jp/content/dir1/dir1_6/dir1_6_1/COVID19_lineaccount.shtml

島根県 「島根県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
https://www.pref.shimane.lg.jp/bousai_info/bousai/kikikanri/shingata_taisaku/new_coronavirus_sub3.html

東京都 「東京都-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2020/03/27/37.html>

長崎県 「長崎県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
https://www.pref.nagasaki.jp/bunrui/hukushi-hoken/kansensho/corona_nagasaki/corona_nagasaki_tool/

兵庫県 「兵庫県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
https://web.pref.hyogo.lg.jp/kk26/COVID19_line.html

福岡県 「福岡-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/COVID19-linepersonalsupport.html>

福島県 「福島県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月27日開設）
<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/21045c/COVID19-line.html>

宮城県 「宮城県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（3月30日開設）
<https://www.pref.miyagi.jp/site/COVID-19/line.html>

徳島県 「徳島県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（4月1日開設）
<https://www.pref.tokushima.lg.jp/ippanokata/kenko/kansensho/5036017/#100>

岡山県 「岡山県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（4月2日開設）
<https://www.pref.okayama.jp/page/657157.html>

富山県 「富山県-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（4月3日開設）
http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1205/kj00021774-001-01.html

北海道 「北海道-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（4月9日開設）
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/kth/kak/linepersonalsupport.htm>

大阪府 「大阪府-新型コロナウイルスパーソナルサポート」（4月21日開設）
<http://www.pref.osaka.lg.jp/hokeniryokikaku/corona-soudan/index.html>

新型コロナウイルス感染症のクラスター対策に資する情報提供に関する協定

LINEは、3月30日に厚生労働省とクラスター対策を迅速かつ効果的に実施し、クラスターの発生を封じ込めること等により、新型コロナウイルス拡大を防止する取組を進めるための協定を締結

報道関係者各位

厚生労働省とLINEは「新型コロナウイルス感染症のクラスター対策に資する情報提供に関する協定」を締結しました

本日、厚生労働省は、クラスター対策を迅速かつ効果的に実施し、クラスターの発生を封じ込めること等により、新型コロナウイルス拡大を防止する取組を進めるため、LINEと「新型コロナウイルス感染症のクラスター対策に資する情報提供に関する協定」（以下「協定」）を締結しました。

協定に基づき、厚生労働省は、LINEから、クラスター対策に資する情報を提供いただき、その情報について、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の目的において利用します。

同時に、LINEは、厚生労働省が公表した新型コロナウイルス感染症に関する情報等に基づき、利用者に対する感染防御に関する情報の提供、定期的な検温の実施の呼びかけ、帰国者・接触者相談センター等の周知活動を行うよう努めることとされました。

今後も、民間事業者等と協定を締結した場合は、順次公表いたします。



出典：厚生労働省「厚生労働省とLINEは「新型コロナウイルス感染症のクラスター対策に資する情報提供に関する協定」を締結しました」
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_10575.html

新型コロナウイルス感染症のクラスター対策に資する情報提供に関する協定

(本協定の目的)

本協定は、クラスター対策を迅速かつ効果的に実施し、クラスターの発生を封じ込めること等により、新型コロナウイルス感染症の感染の拡大を防止する取組を進めることを目的として締結する。

(甲の利用者の健康状態等に関する情報の提供)

※抜粋

第2条

甲は、自らの責任と判断において、甲のサービス等の利用者（以下「本件利用者」という。）の健康状態等に関する情報のうち、クラスター対策に資するもの（以下「本件健康等情報」という。）を取得する。この場合、甲は、その収集時に、本件健康等情報の全てを提供できるよう、新型コロナウイルス感染症に関する対応策の検討・実施及びこれらに関連する情報提供の目的にのみ利用される旨並びに乙に本件健康等情報を提供する旨（以下「本目的」という。）を明示した上で本件利用者から同意を取得するものとする。甲は、取得した同意の範囲内において、本件健康等情報の全てを乙に提供する。

LINE×厚生労働省：新型コロナウイルス対策のための全国調査①

課題

- ・市中でどの程度コロナウイルス感染が進んでいるかわからなかった
- ・ユーザーの対策状況についても把握できていなかった

3月31日～5月2日

提供

厚生労働省の要請に基づき、「新型コロナ対策のための全国調査」を全国8,300万のLINEユーザーを対象として実施（全4回実施）
調査結果は厚生労働省にて感染状況の把握や感染拡大防止のための対策検討に活用

（システムアカウントを利用）

各回1,800万～2,500万件の回答を収集・厚生労働省において分析



<https://guide.line.me/ja/coronavirus-survey.html>

LINE×厚生労働省：新型コロナウイルス対策のための全国調査②

結果

新型コロナウイルス感染状況の把握や感染拡大防止のための有効な対策を検討するために活用
短期間で複数回の調査協力をお願いしたのは、日々新型コロナウイルス感染者数が拡大していく中で、皆
さまに状況を継続的にお聞きすることにより、その変化を把握するためであった。
これにより、市中で起こっている隠れた事態の進行を検知できれば、有効な対策に繋がる可能性。

	実施日	送信数	有効回答者数
【第1回】	3月31日～4月1日	82,928,693人	24,539,124人(回答率29.6%)
【第2回】	4月5日～4月6日	83,096,866人	24,673,670人(回答率29.7%)
【第3回】	4月12日～4月13日	83,297,823人	23,779,431人(回答率28.5%)
【第4回】	5月1日～5月2日	83,799,804人	18,411,570人(回答率22.0%)

※ 各回の結果を比較するため、同じ設問で実施

※ 第4回：緊急事態宣言の発令から25日目

過去実施回との比較のための同質問に加え、緊急事態宣言以降の感染状況をより明確に把握するため、最近2週間以内の近況や、2ヶ月前と最近2週間の接触人数の変化に関する質問を新たに追加。

長期化する事態の中、新型コロナの感染状況の変化や予防意識を把握することで有効な対策に活かすことを目指した

LINE×厚生労働省：新型コロナウイルス対策のための全国調査③

結果

発熱状況の推移や、3密回避の状況などを地域毎にわけて分析をしている
公表データでは都道府県別となったが、厚生労働省では郵便番号ベースで詳細な分析を実施して、それをもとに対策を検討した

発熱状況の推移（第1回から第4回まで）

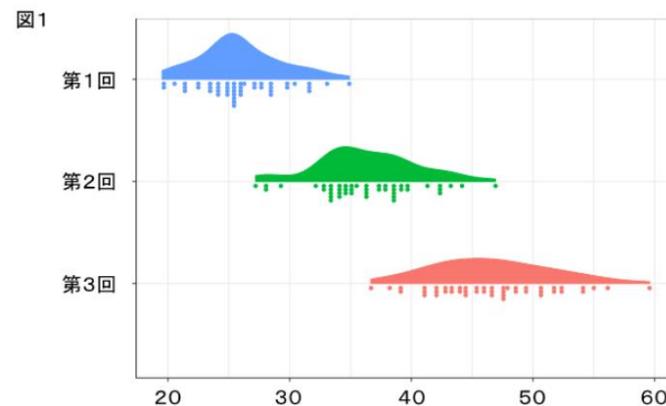
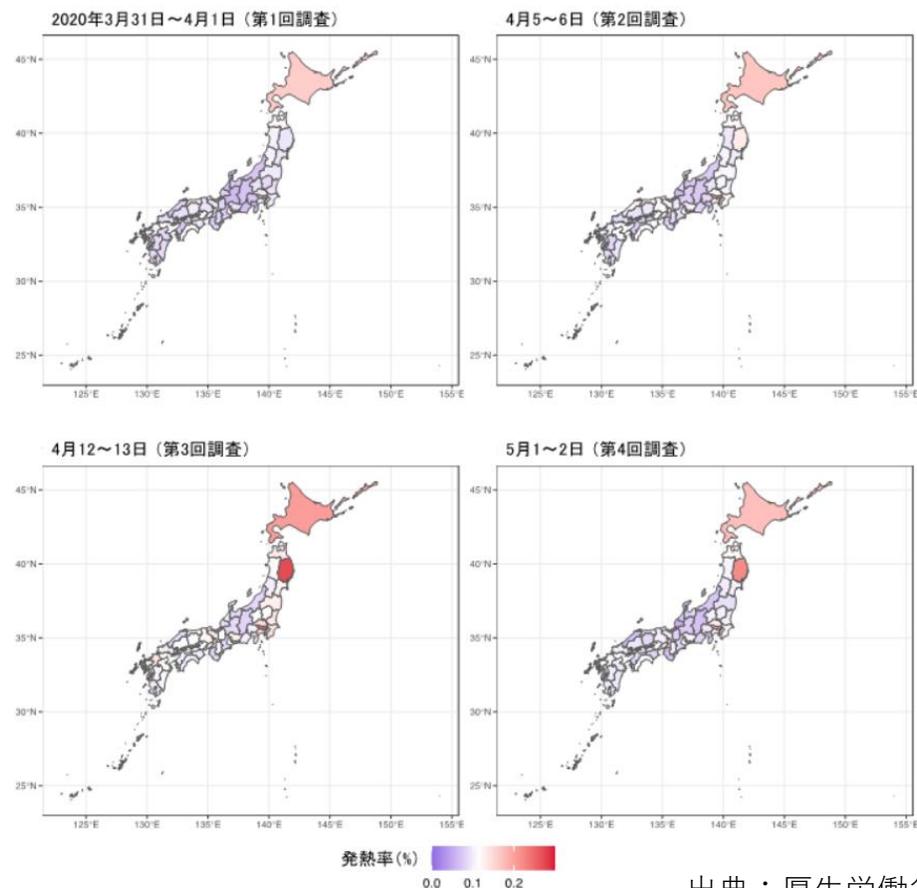


図1：
3密回避の実施割合の
推移（第1回から第3
回まで）

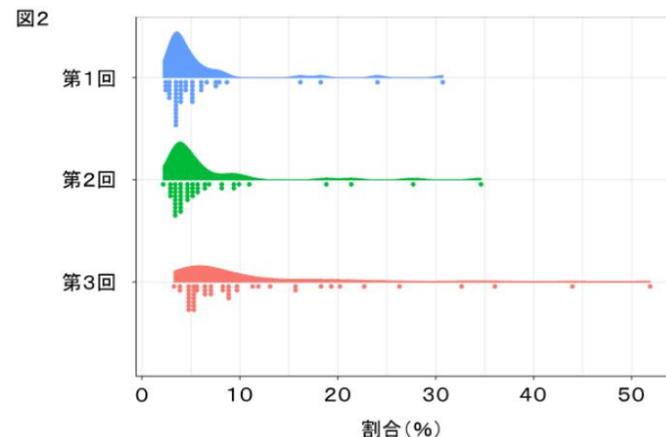


図2：
オフィスワーク中心の
方におけるテレワーク
実施割合の推移（第1
回から第3回まで）

出典：厚生労働省「第1-3回「新型コロナ対策のための全国調査」からわかったことをお知らせします。」
厚生労働省「第1-4回「新型コロナ対策のための全国調査」からわかったことをお知らせします」

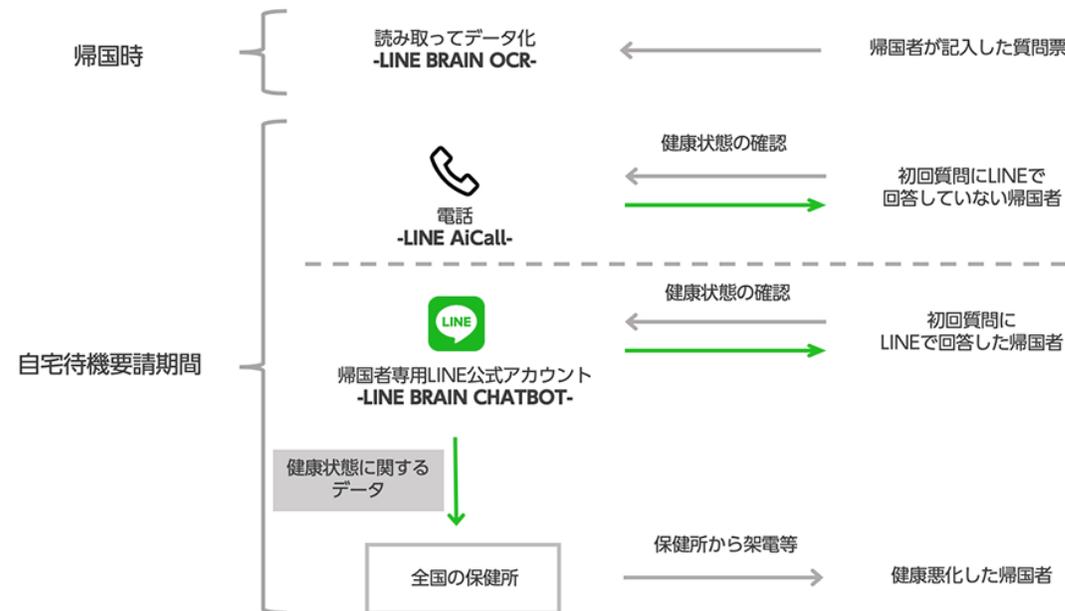
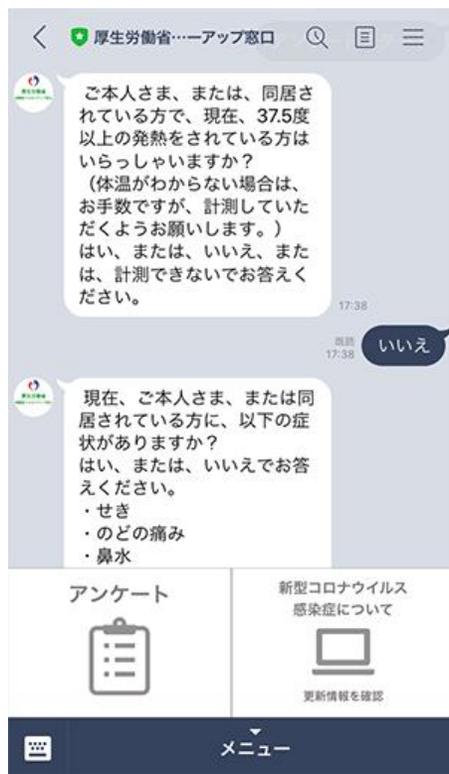
COVID-19の感染者や、流行国からの帰国者への対応

厚生労働省：帰国者支援プロジェクト

海外からの帰国者は14日間の自宅待機が必要だが、その間の容態急変もあり得るため在宅状況や健康情報の確認が必要。しかし保健所が全員に電話をするのはリソース的に困難。AIチャットボットと、AI Callによる電話対応により、対応の省力化

4月13日～

(専用アカウントのため非公表。)



AI技術がLINE公式アカウントや架電を通じた確認業務をサポートすることで、都道府県等（保健所）の職員等の業務負担の削減につながり、より緊急性の高い、重症化のおそれのある帰国者への対応に集中することを可能にする

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3185>

神奈川県：自宅療養者支援プロジェクト

検査の結果陽性であっても、病院の空き状況の問題から在宅での療養を求めることがある。しかしその間の容態急変もあり得るため在宅状況や健康情報の確認が必要。AIチャットボットと、AI Callによる電話対応により、対応の省力化

4月13日～

(専用アカウントのため非公表。)



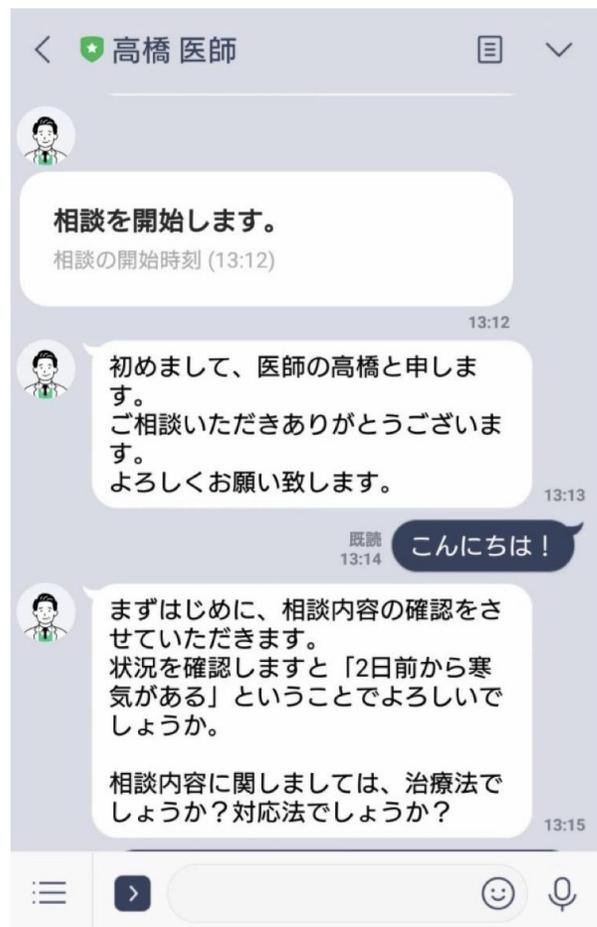
- 1日に2回、LINEによる問い合わせ
- LINEによる問い合わせが不都合な場合（フィーチャーフォン利用等）、電話による問い合わせ（AiCall）
- 結果をTeamにアップロードし、そのデータを元に保健師、医師が対応



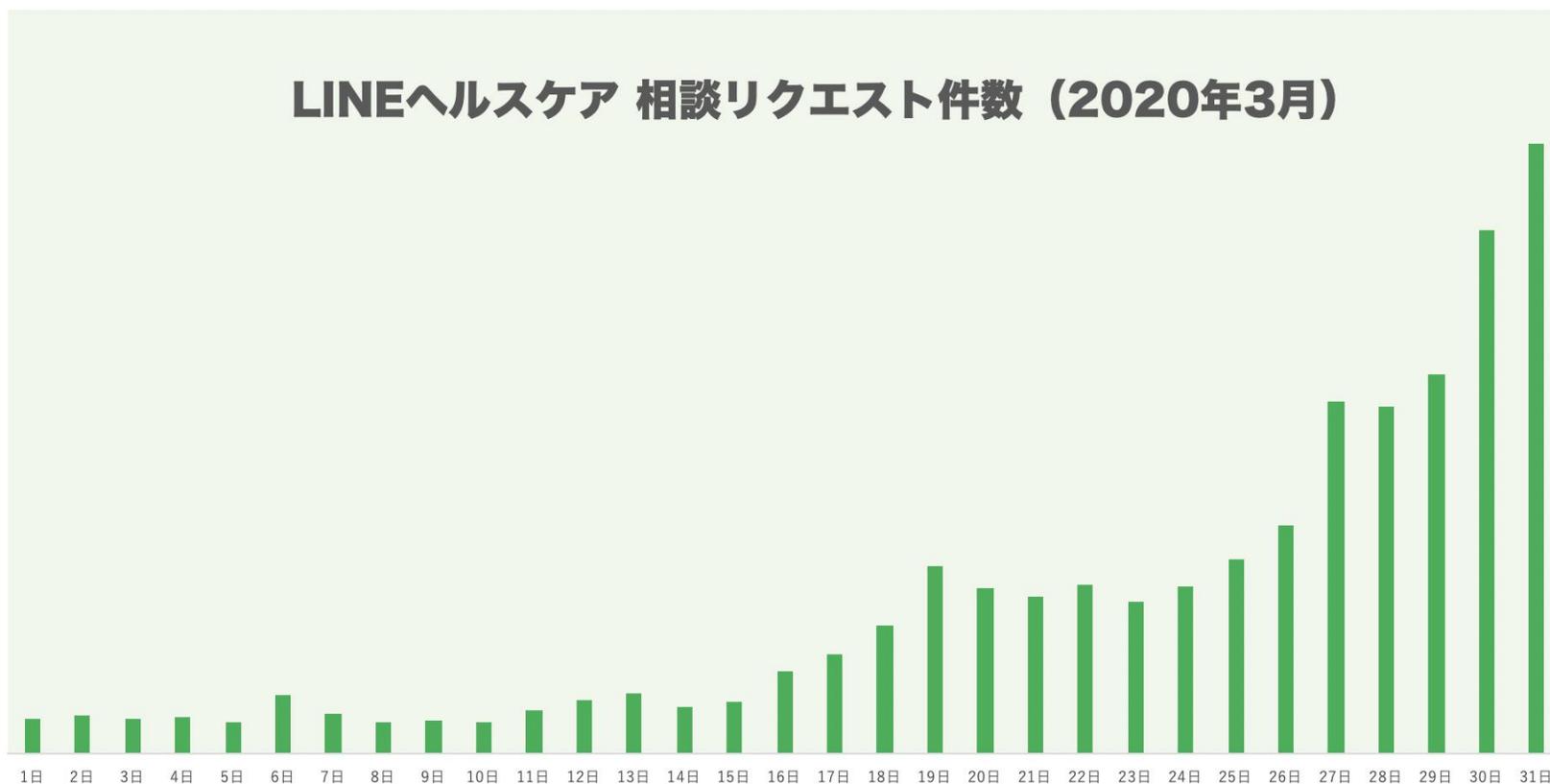
<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/ga4/prs/r5772192.html>

LINEヘルスケアの無償提供

コロナ環境下においては、病院に行くこと自体がリスクとを感じる方も
LINEヘルスケアでは、オンラインでの健康相談を無償で提供。2020年3月からは経済産業省の事業にも採択



LINEヘルスケア 相談リクエスト件数 (2020年3月)

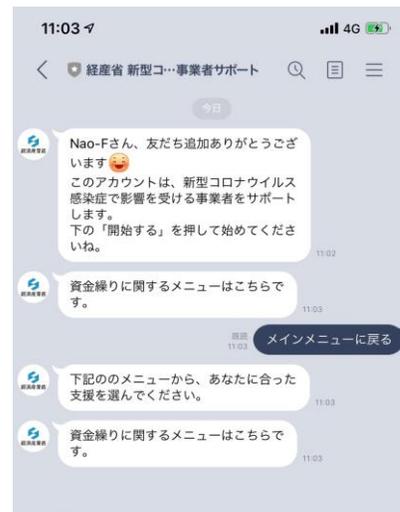
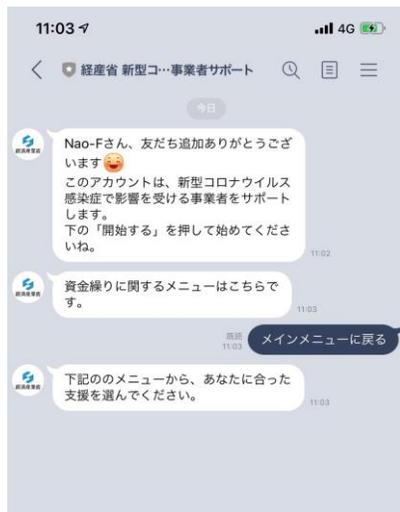


給付金／支援金への対応

経済産業省：チャットボットを利用した支援内容の情報提供

新型コロナウイルスに関する事業者支援制度の一覧について情報提供
ウェブサイトによる申請窓口への連携（具体的な申請自体はウェブサイト側で実施）

4月13日～



制度一覧： <https://www.meti.go.jp/COVID-19/pdf/pamphlet.pdf>

<https://www.meti.go.jp/press/2020/04/20200416003/20200416003.html>

文部科学省：学生支援緊急給付金システム

文部科学省の学生向けの緊急給付金では、LINEによるオンライン申請を可能にLINEから必要な情報、書類の写真を送ることで申請ができる

5月23日～

(大学毎にアカウントが異なる)

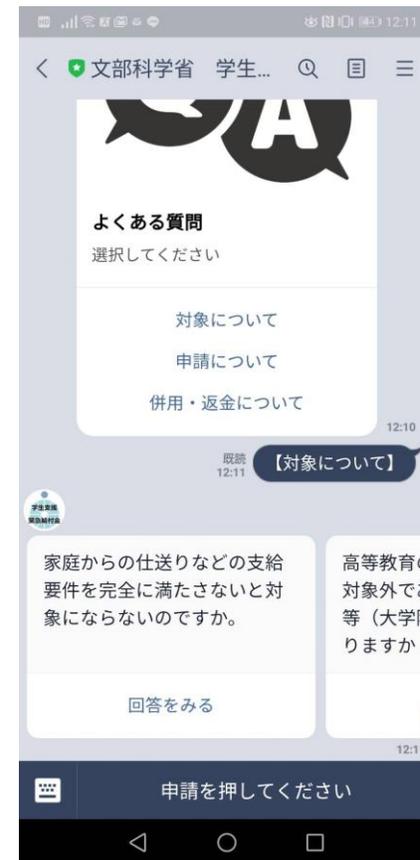
大学毎に登録（QRが違う）



情報をLINEから登録して申請



不明点はチャットボットが回答



多数の学校と学生が活用

約3日間で
学校837校

登録学生数
63308人

申請学生数
25499人

※2020年5月31日時点

和光市：和光市中小企業・小規模事業者支援金

申請手続きをLINEアカウント上で実施可能にしている。
また新型コロナウイルス感染症に係る水道料金及び下水道使用料の免除申請手続き、第五次和光市総合振興計画策定に係るパブリックコメントの意見提出なども可能にしている。

6月10日～



LINE上での申請イメージ



申請書類を写真で送ると共に、LINE上で署名して本人確認



チャットボットとの会話に沿って
支援金等の申請手続き

LINE上で署名し本人確認

メッセージを打ち込み
パブリックコメント提出

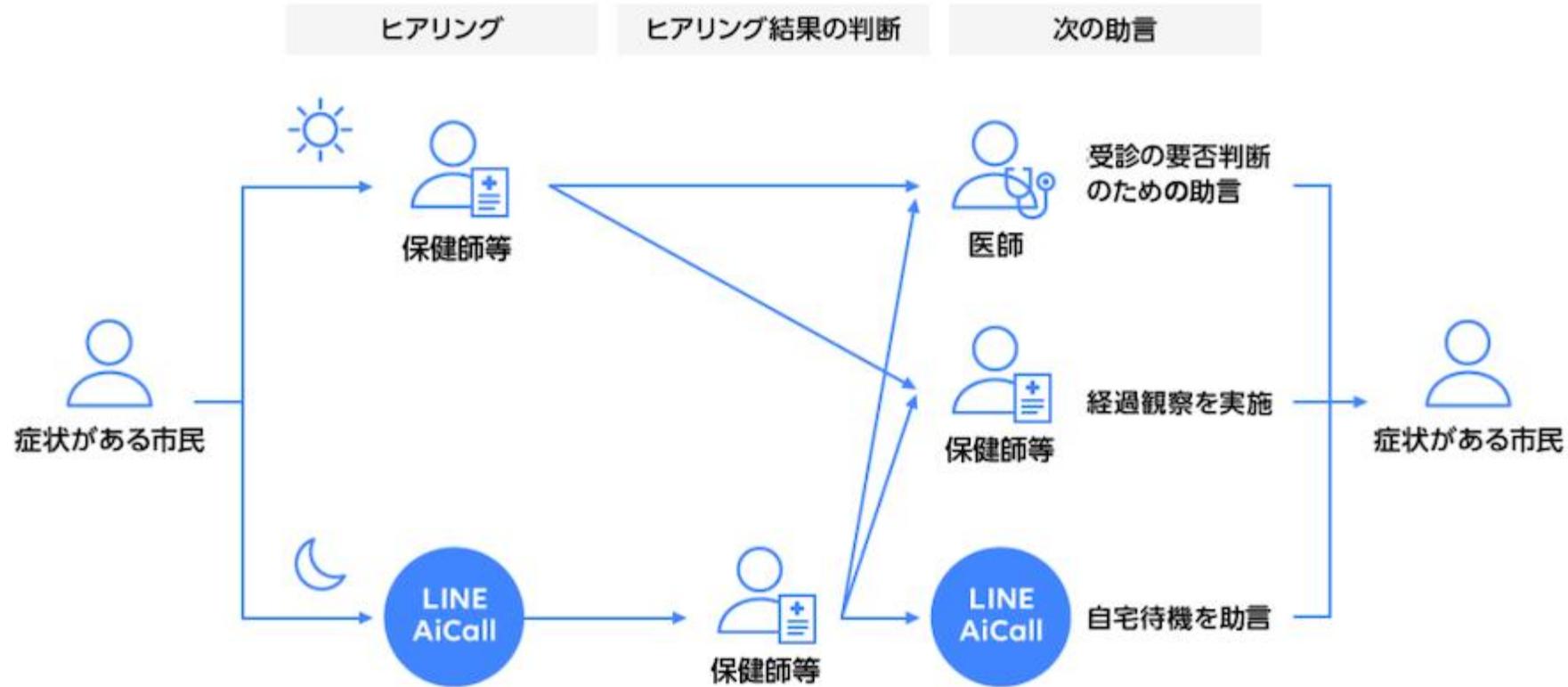
その他情報提供

大分県中津市：新型コロナ電話相談窓口のAI対応化

新型コロナウイルスに関する電話相談窓口は多くの市民からの電話でつながりにくいAIが一次で受け、その結果を見て保健師が必要な方にサポートを提供することで、電話が繋がらないことによってサポートが受けられない人をなくすと共に、保健師をサポート

4月15日～

(電話のため
アカウント不使用)



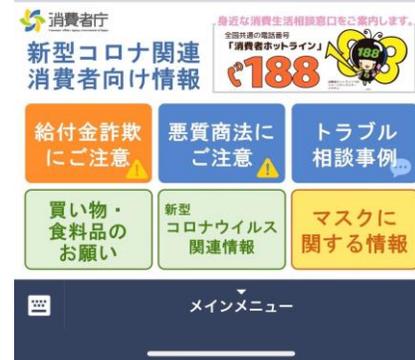
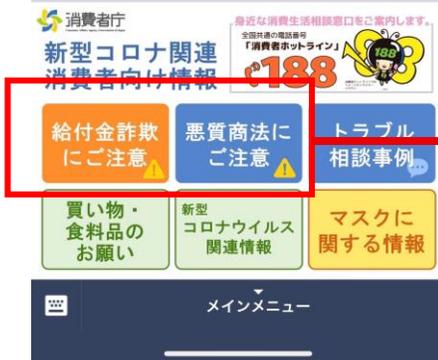
<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3189>

「LINE AiCall」は夜間のヒアリング対応と、自宅待機をしている方の問い合わせに対する折り返し電話対応を実施

消費者庁：新型コロナ関連消費者向け情報

4月17日～

新型コロナウイルスに関して、消費者関連のトラブルに関する情報を発信



<https://www.caa.go.jp/notice/entry/019677/>