

LINEで粗大ごみ収集申込をオンライン化！  
処理代の支払いもオンライン決済で完結

地方自治体が職員の業務効率と住民への利便性のためにオンライン化を推進すべき施策の一つとして、粗大ごみの収集・申込が挙げられる。  
transcocosmos online communicationsの佐藤隼人氏が、LINEを活用した粗大ごみ収集申込サービスと事例について紹介した。



(図1) KANAMETO ECO



(図2) LINEにおける粗大ごみ収集受付イメージ

point 粗大ごみ収集申込のオンライン化を実現する便利なツール

地方自治体がオンライン化を優先して推進すべき代表的な手続きとして、粗大ごみの収集・申込が挙げられる。というのもオンライン化による住民への利便性向上と、自治体職員への業務効率が高いからだ。そこで当社ではLINEを活用した「KANAMETO ECO」をLINEヤフーコミュニケーションズと共同で開発した(図1)。

KANAMETO ECOは、各自治体のLINE公式アカウントを通じて、住民が粗大ごみの戸別回収の予約・確認・キャンセルができるサービスだ。便利な点は申込だけでなく、収集の出し忘れないようにLINEからリマインドが届くこと、その場でPayPayやクレジットカードによるオンライン決済まで可能になったことだ。

サービスの手順は、まず公式アカウントのリッチメニューから「粗大ごみ収集」を選ぶ。申込フォームが現れるので、地域ごとのカレンダーから希望日と粗大ごみの品目・点数を登録すると、合計金額が出てくる。次に住所・氏名などの個人情報と、ごみ排出場所を入力(写真も送れる)。最後に決済はオンライン処理が可能だ(従来の粗大処理ごみ券も選べる)(図2)。

point 山形県東根市・沖縄県名護市の導入事例、オンライン化で便利に！

2024年1月末からサービスを開始したが、北海道から沖縄まですでに5団体が導入している状況。例えば、山形県東根市では導入の反響が大きく、1ヵ月半でLINE申込が約40%に上った。回収当日のトラブルもなく、スムーズに運用できているという。また沖縄県名護市では、利用者の5割がオンライン決済を導入。電話対応による紙帳票がなくなり、データの一元管理と統計処理がラクに行えるようになった。

このように当社では、住民と自治体の身近な課題をデジタル化で解決し、ODSと共にDXを社会に広めようとしている。



佐藤 隼人(さとう はやと氏  
transcocosmos online communications 株式会社  
KANAMETO営業部

2009年にトランスコスモス株式会社、2016年にtranscocosmos online communicationsの設立と同時に、初期メンバーとして同社に参画。100以上の地方自治体に対してLINE活用を支援。コールセンターへの業務理解を活かし、粗大ごみ収集の申込受付ツール「KANAMETO ECO」の提案や導入を推進中。

問合せ先

一般社団法人SDGsデジタル社会推進機構(ODS)

info@ods.or.jp

※お問い合わせの際には「ウェビナー通信を見た」とお伝えください



ODS ホームページ