

**LINE での行政手続き推進について、LINE Pay と協業に合意  
公的個人認証サービス(JPKI)に対応した行政手続きサービスを LINE で提供へ**

**LINE を活用して行政の DX(デジタルトランスフォーメーション)を支援**

transcosmos online communications 株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:貝塚 洋)は、LINE での行政手続きの推進について、LINE Pay 株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長 CEO:長福 久弘)と協業することで合意いたしました。LINE 社が対応を発表した「公的個人認証サービス(JPKI)」を活用し、行政手続きが LINE で完了可能なサービスを全国の地方自治体へ提供することを目指します。



2020年は新型コロナウイルスの猛威により、地方自治体の窓口へ行かずに「オンラインで行政手続きを完結させる」との重要性が高まり、多くの地方自治体でDX(デジタルトランスフォーメーション)の一環として「行政手続きのオンライン化」の取り組みが進んでいます。また9月にはデジタル庁創設が発表され、行政のDXはますます推進されることが期待されています。

transcosmos online communications は2017年よりLINEを活用したカスタマーサポートツール「KANAMETO(カナメト)」を提供しており、KANAMETOはLINEによる「いじめ相談」や「虐待相談」「こころのケア」などのSNSカウンセリングや、「市政情報」や「防災情報」「子育て情報」「イベント情報」などをLINEで発信するプラットフォームとしても多くの地方自治体に採用されてきました。2020年からは「防災・減災」や「災害復興」を目的に市民が地方自治体へLINEで「道路・公園・河川の異常」などを通報できる「通報ソリューション」を提供開始し、熊本市や松山市などで採用されています。

そのような中、transcosmos online communications は、KANAMETOを利用する地方自治体から、マイナンバーカードを用いた公的個人認証サービス(JPKI)へ対応した形での、LINEを活用した行政手続きのオンライン化に対する要望を強く頂いていました。

LINE社が2020年9月24日に発表した、「LINE Pay」を活用した公的個人認証サービス(JPKI)対応の開発開始および2021年春を目標に同サービスをスタートさせることを受け、transcosmos online communications と公的個人認証サービス(JPKI)対応の実行主体であるLINE Pay社は、LINEでの行政手続きを推進し行政のDXを支援することで協業に合

意しました。

第一弾として、KANAMETO と LINE Pay 社の同サービスを連携させることで、KANAMETO を利用する地方自治体が容易に「公的個人認証サービス(JPKI)に対応した行政手続きサービス」を LINE で提供可能とする予定です。

この協業にもとづき、transcosmos online communications は LINE Pay 社から新機能の開発情報を随時共有を受ける「先行パートナー」となり、LINE Pay 社の開発に合わせて KANAMETO の開発を進めるとともに、地方自治体の課題やニーズをヒアリングし LINE Pay 社にフィードバックすることで、より良いサービス開発・提供へ寄与して参ります。

#### ■LINE Pay 株式会社 代表取締役社長 CEO 長福久弘氏のコメント

「LINE Pay」を活用した公的個人認証サービス(JPKI)と transcosmos online communications 社が提供するカスタマーサポートツール「KANAMETO(カナメト)」との連携により、KANAMETO を利用する地方自治体に対して、本人確認プロセスのオンライン化によるユーザー利便性向上、キャッシュレス決済を前提とした行政サービスの DX に貢献できることを期待しています。

「KANAMETO」は、トランスコスモスと LINE 株式会社、株式会社セールスフォース・ドットコムの子会社である transcosmos online communications 株式会社が開発・提供する、LINE のメッセージ配信ツールです。チャットボット機能を備え、複数の LINE ユーザーと同時にチャットコミュニケーションはもちろん、アンケート機能も備え属性にあわせたセグメント配信を行うことが可能です。2019 年 10 月より、Salesforce Service Cloud との連携機能も備わり、カスタマーサポート状況の可視化や生産性向上のための分析が容易になりました。また、2020 年 5 月より、住民が道路や公園などの不具合を通報可能な自治体向け通報ソリューションの提供を開始しています。LINE でのマーケティングからサポートまで、自治体や企業と消費者のコミュニケーションを支援しています。

※記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

#### (transcosmos online communications 株式会社について)

transcosmos online communications 株式会社は、トランスコスモス株式会社と LINE 株式会社の合弁会社として、2016 年 5 月に設立されました。2017 年 10 月には米国セールスフォース・ドットコムの投資部門である Salesforce Ventures から出資を受けています。LINE のプラットフォーム・ユーザー基盤とトランスコスモスの営業・開発力を活かし、企業とユーザーのより良い関係構築を実現するさまざまなソリューション・サービスの提供に向けて取り組み、企業とユーザーの新たなコミュニケーションのデファクトスタンダードを目指し、2017 年 9 月から LINE 公式アカウント対応のカスタマーサポートツール「KANAMETO」を開発、販売を開始しています。

(<https://transcosmos-online.com/>)

### 報道関係者お問い合わせ先

transcosmos online communications 株式会社 広報担当  
TEL: 03-3486-0350 Mail: [pr@transcosmos-online.com](mailto:pr@transcosmos-online.com)