

2020年4月23日

株式会社NTTネクシア

横浜市へのLINEによる粗大ごみ収集申込みサービスの提供開始について ～粗大ごみの問い合わせから収集申込みまでをLINEで完結～

横浜市粗大ごみ受付センターを運営する株式会社NTTネクシア（代表取締役社長：柴田 基靖）は、2020年4月24日、横浜市LINE公式アカウントの開設に合わせて、LINEによる粗大ごみの収集申込み受付サービス（以下、本サービス）の提供^{※1}を開始いたします。

粗大ごみ受付センターでは、電話、インターネット、FAXによる問い合わせ・申込みに加え、「画像認識AIによる写真でのごみ品目特定・手数料等の案内^{※2}」、「有人チャットによる受付」、「チャットボットによる自動受付^{※3}」を可能にしていまいりましたが、これに加え、粗大ごみの問い合わせから収集申込み、さらには申込み内容の確認・変更・取消をLINEで完結できるサービスを新たに提供いたします。

本サービスの提供により、申込み内容の確認・変更・取消を行う際の煩雑な手続きが解消されるとともに、過去の申込みや問い合わせ状況をLINEの画面上で簡単に確認できるほか、次回以降LINEで申込みされる際は、氏名・電話番号・住所・排出場所の入力を省略できるなど、従来よりもスムーズな手続きが可能となります。また、LINE上でチャットオペレーターへの相談から収集申込み・変更・取消も行うことができます。これらは、政令指定都市の中でも先進的な取り組みであり、更なる市民サービスの向上が期待できます。

今後も更なる市民満足度の向上と受付センターの効率的運営をめざし、サービスの拡充に努めてまいります。

※1 NTTネクシアは2016年11月から「LINE Customer Connect」の販売パートナーとして、また2019年2月からは「LINE公式アカウント」の正規代理店としてサービス提供を行なっております。（2020年4月1日時点）

※2 株式会社オークネット・アイビーエスが開発した画像認識サービス「SODAI Vision API」並びにNTTテクノクロス株式会社が提供するチャットシステム「Remote Attend」を連携させた画像認識AIによる受付チャットボットを2019年9月2日より導入。NTTネクシア ニュースリリースは[こちら](#)

※3 株式会社両備システムズが提供する粗大ごみ収集受付システム「RIOS-Eco 伝」並びに株式会社エイ・エス・シーが開発した「粗大ごみ収集受付チャットボットシステム」をAPI連携させたチャットボットによる粗大ごみ自動収集受付サービスを2020年3月6日より導入。NTTネクシア ニュースリリースは[こちら](#)

<トーク画面イメージ>

Point



LINEトーク画面からわずか3クリックで、変更したい申込み内容を確認することが可能に！！確認や取消も同様です。

申込みをする
申込み内容の確認・変更・取消 **CLICK**
オペレーターに相談する **CLICK**

粗大ごみの申込み・確認・変更・取消 **CLICK**
粗大ごみの手数料・ごみの分別方法
粗大ごみの収集日・搬入日
横浜市LINE公式アカウント利用規約
新型コロナウイルス感染症関連情報
横浜市ウェブサイト

メニュー

横浜市

申込み内容の確認
申込み内容の変更 **CLICK**
申込み内容の取消

申込み内容の変更

変更したい申込みを選択してください。
【収集】05/01(金) 3点
【収集】05/11(月) 5点

【収集】05/01(金) 3点

申し込み内容の詳細です。
受付番号 1234567
収集日 05/01(金)
品目 資)自転車
500円×3個=1500円

変更したいのはどれですか？
収集日
品目
その他

メニュー

■ご利用いただけるサービスメニュー

- ①粗大ごみの申込み・確認・変更・取消
- ②粗大ごみの手数料・ごみの分別方法
- ③粗大ごみの収集日・搬入日
- ④横浜市LINE公式アカウント利用規約
- ⑤新型コロナウイルス感染症関連情報
- ⑥横浜市ウェブサイト

※実際の画面とは異なります。また、トーク画面下部に表示される画像付きメニューは、変更になる場合があります。

<本件に関するお問い合わせ>

株式会社NTTネクシア

営業本部 第三営業部門 福田・伊藤

TEL : 0120-501-010 (平日 9:00~17:30)