

栃木県佐野市の スマートセーフシティの根幹を担う 都市OSの認証基盤に TwilioのSMS認証を活用

高齢者にも使いやすく、到達率の高いSMS認証は
行政サービスにおける認証方法の最適解

数多あるデジタルサービスを安全に利用するにあたって、認証システムの存在は不可欠です。その中でもSMS認証は、セキュリティの高さや到達率の高さから本人認証の重要なツールとして活用されています。特に行政サービスにかかわる認証の場合、年齢やデジタルリテラシーの高低にかかわらず利用できることが求められるため、SMS認証は大きなウエイトを占めています。今回は、栃木県佐野市のスマートセーフシティ事業の中でTwilioのSMS認証が活用されている事例をご紹介します。



[KGアンドカンパニー株式会社]

■ 本社所在地
〒107-0052
東京都港区赤坂2-21-15 赤坂OSビル3F

■ 設立
2017年6月13日

■ 事業内容
ブロックチェーンやAI・決済関連事業など国内外10社
から成るKGグループの中核企業。ITコンサルティング、
システム開発、運用を手掛ける。

Programmable SMSの実装期間

約 **1** 週間

実証実験の延べ参加者数

約 **700** 名

集客効果により滞在時間が増加

11 分以上

ITコンサルの知見を活かし スマートシティ事業をトータルサポート

さまざまな分野でのDXが進んでいますが、市区町村などの行政サービスもその例外ではありません。ICTなどの技術を活用してまちづくりを進める「スマートシティ構想」は、政府主導のもと各自治体に普及しつつあります。栃木県佐野市ではKGアンドカンパニー株式会社とともにスマートセーフシティ事業に取組み、改革を推し進めています。

KGアンドカンパニー株式会社の代表取締役・梅村圭司氏に、その詳細を伺いました。

「私たちはIT・システムコンサルティング事業を中心とし、国内外に10社のグループ企業を抱えるベンチャーです。佐野市のスマートセーフシティ事業におけるロードマップ作成などのコンサルティングや、システム構築を行っています。100万人規模の大都市では大手企業が手掛けることの多いスマートシティ事業ですが、10万人規模の都市では細かな部分まで柔軟に対応できるフレキシビリティが重視されます。多種多様な技術が求められるスマートシティ事業において、日進月歩のテクノロジーをいち早く取り入れ、それぞれのスペシャリストから「かゆいところに手が届く」提案ができるのが私たちの強みです。実際に行った施策としては、IT技術を活用した感染症対策や、デジタル避



代表取締役 梅村 圭司氏

[導入事例]

難訓練、リアルタイムで状況が確認できるデジタルハザードマップ作成、スマートシティウォレットの開発などが挙げられます。」

1つのアカウントで全サービスを繋ぐ、認証基盤にTwilioを採用

「また、都市OSの開発も行っています。都市OSとはまちづくりのためのさまざまなデータを集約し、他システムに連携するための基礎となるもので、スマートシティ事業にとって欠かせない要素のひとつです。そしてこの都市OSを活用していくために非常に重要なのが、OAuth2.0認証(シングルサインオン)を可能にする認証基盤の構築です。せっかく便利なサービスやアプリを開発したとしても、それぞれ異なるID/PWを利用していたり、やみくもにアカウントが増え、管理が煩雑すぎて利用から遠のいてしまいます。佐野市では『サノミライID』という共通IDで全てのサービスが受けられる状態を目指しており、都市OSの認証基盤にID情報を登録するフローでTwilio製品を活用しています。具体的には、アプリからID登録をする際にユーザー情報を入力した後、Programmable SMSを利用してPINコードを携帯電話にSMSで送信し、本人確認を行っています。」

「行政サービスは、年齢や性別にかかわらず誰でもアクセスできる必要があるため、最大公約数の方にリーチできるような本人確認の方法でなくてはなりません。その点SMS認証なら、携帯電話を持っていれば誰でも利用することができます。SMS認証機能の開発にあたって数社のサービスを検討しましたが、関連会社でTwilioを使った実績があり、開発のしやすさに加え、今後別事業ではグローバルな展開も見据えていることから、Twilioが最適だと判断しました。その後、別の開発でもProgrammable SMSを使ったのですが、わずか3日で実装完了しています。必要なものをシンプルに提供しているため、スピード感を持った開発ができるのだと感じています。到達率も高くトラブルが少ないため、その後の運用もスムーズです。」

登録しやすく使いやすい、ポイントアプリの効果とは

Twilioでの認証を採用している都市OSの活用事例として、同社が開発した『スマートシティウォレット』があります。このアプリは都市OSの認証・決済・ポイント基盤と連携し、ポイント収集・交換、決済、ギフトなどの機能を提供することができます。同アプリを使った施策とその効果について、事業本部部長の長谷川哲氏はこう語ります。「2020年2月から約1か月間、『スマートシティウォレット』を使って『さのまるポイント』を集め、獲得したポイントに応じて抽選でプレゼントがもらえるというキャンペーンを通じた実証実験を行いました。イオンモール佐野新都市内に101ヶ所、佐野ラーメン店・佐野黒から揚げ店71店舗にQRコードを設置し、アプリで読み込むことでポイントが貯まる仕組みです。延べ約700名が参加し、なんと9000回以上のチェックインを達成しました。以前データ連携が整わない状態で実施した同様のキャンペーンでは、サノミライIDとアプリ用IDの2つのID取得

が必要だったため、ログインできないなどのトラブルも多く、結果はいまひとつでした。

Twilioを使った認証基盤に切り替えた今回の実証実験は、次につながる大きな成功だったと言えます。」

「また、同キャンペーンではAIを使ったデジタルマーケティング基盤とも連携しており、ポイントラリーの中で『この近くに●ポイントのボーナスQRコードがあります』といった通知を出すことで、利用者の行動がどう変わるかを検証しました。その結果、5分以下の滞在時間が42%減り、逆に11~15分の滞在時間が72%増えました。さらに、通知を出すことで利用者が近くを探す、というアクションを誘導できることも判明しました。こういった機能を活用することで、店舗の滞在時間を伸ばしたり、売りたい商品の近くにお客様を誘導したりといった効果的な販促活動への展開も可能になると考えています。」



事業本部部長 長谷川 哲氏

地域の活性化を支える都市OSの可能性

「『さのまるポイント』のような地域ポイントの収集や決済を『スマートシティウォレット』を使い1つのアプリで完結することで、今主流となっているQRコード決済と同様の使い方ができ、地域経済の活性化に貢献することができます。紙の商品券と比べても、制作コストや精算の手間がかからず、利用者・事業者ともにストレスなく活用することができるというメリットもあります。またゆくゆくは、行政サービスの決済にもポイントを活用できるような仕組みを構想しています。今後も都市OSを通じてさまざまなサービスを連携させ、より市民生活が便利になる仕組み作りをサポートしていきたいですね。」



Twilioの顧客エンゲージメントプラットフォーム(Customer Engagement Platform, CEP)

は、グローバルを代表する様々な企業で導入されており、企業と顧客を直接つなぎ、顧客に適したパーソナライズされた関係を醸成することを支援しています。

Twilio Japan

〒151-0051

東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-5 リンクススクエア新宿 16F

www.twilio.com/ja

GLOBAL SCALE,
GLOBAL PRESENCE

世界180カ国でサービスを展開するTwilio