

# Case Study

支部ケース・スタディ

九州支部

## タブレット配布による全町民をターゲットにしたデジタル利用促進プロジェクト

(株)ケーブルメディアワイワイ

営業局 次長  
柳田 仁司



### デジタル・フレンドリーを掲げた「農の都」都農町

宮崎県のほぼ中央に位置する都農町は、人口は約1万人、世帯数は約4,000世帯で、西に尾鈴山を仰ぎ、東に雄大な日向灘を臨む自然豊かな町で、「農の都」とも言われ、滋味豊かな農産物の生産地となっております。令和2年に町制施行100年を迎えるのを機に、町内のデジタル化を進め、地域づくりに活用するために「デジタル・フレンドリー」を宣言し、すべての町民がデジタルを日常的に使いこなせることを目指した事業を開始しました。

具体的な施策は4つあり、

- (1) 町民と行政の双方向型ポータルサイト「都農ページ」の開設
- (2) 全世帯がインターネットに接続できる通信環境の整備(FTTH網整備)
- (3) 高齢者のみの世帯と子育て世帯に対しタブレット端末を無償貸与(2,000世帯)
- (4) 町内44自治会を個別訪問、高齢者向けデジタル講習会を定期的開催

これらの事業を、都農町が一般財団法人つの未来まちづくり推進機構(以下、つの未来財団と記載)に委託し、デジタル促進に向けて今現在も事業は進んでおりますが、この取り組みが認められ、2021年度にグッドデザイン賞を受賞しております。

当社はその事業の一部、(3)のタブレット端末2,000台を納入することになり、都農町のデジタル化促進の手伝いを行いました。今回はこの事例をご紹介します。



### 都農町のデジタル化促進事業の一部を受注

#### ○受注までの経緯と提案内容

当社は、令和2年4月に「シェアドアクセス方式」にて都農町と隣町の川南町へエリアを拡大しました。当時コロナが猛威を振るい始めたところであり、地区住民を対象にした説明会やPRを目的としたエリア拡大イベントは全くできず、営業マンがチラシ配布と個別訪問を地道に行っていたところ、デジタル・フレンドリー事業に関わっている方と接触でき、この事業内容について話を聞くことができました。

- (1)のポータルサイトについてはすでに契約が終わっており、サイトの作り込みが始まっている状態。
- (2)についてはNTTと未整備エリアへのFTTH網延伸の話がほぼ決まっていた状態。
- (3)については数社に声掛けされていたタイミングで、仕様もまだ決まっていなかったため、当社も提案する旨の意思表示を行い、提案書を出すことになりました。当社は以前からケーブルスマホの販売をしていたため、タブレット端末確保から通信SIMの提供までのノウハウを持っていたことと、(株)アイテムが提供している各種サービスの取り扱いも行っていたことから、「高齢者向けのサービス」と「子供が利用することを前提としたサービス」の2パターンを提案する方法を考え見積もりを作成しました。ライバルは大手キャリアの販売店であることから、端末代金やSIM利用料での競争は厳しくなることが予想されたため、運用方法の提案や地元事業者ならではのフットワークの良さをアピールすることで差別化を図る提案を行いました。

結果、プロポーザルに参加することができ、タブレット納入会社として選定してもらえる結果となりました。

### 【タブレット納入仕様】

#### ◆共通項目

- ・ Android端末(LTE対応) ・ 高速通信データ容量:1GB ・ MDMアプリ ・ セキュリティアプリ
- ・ 都農ページ設定 ・ LINEやNHK災害アプリ投入 ・ MDMに端末情報投入 ・ 端末に個別番号シール貼付(管理用)

#### ◆高齢者世帯向け

- ・ テクニカル&リモートサポート1年間提供

#### ◆子育て世帯向け

- ・ フィルタリングアプリ

特に重要視したのが、高齢者へのサポートであり、電話での操作説明やトラブルシューティングは困難なことは想定できたため、実績のある(株)アイテムをお願いをして1年間リモート操作で対応できるサポート体制を整えてもらいました。

ただし、リモートで対応できないときにつの未来財団に問い合わせるルールとしました。

子育て世帯に関しては、デジタルへの接触が多いため、操作方法の問い合わせはあまりないと考え、リモートサポートは利用せず、つの未来財団に直接問い合わせをするルールとしました。また、つの未来財団は、利用者が来店し操作説明を受けやすいように、事務所を町の中心部に移動し、1階にカフェ、2階に事務所という町民が訪れやすい環境を整えました。



移転した財団の外観



タブレットについての説明と端末の操作説明の様子

### ○受注から納品まで(スケジュール)

受注(12月) ⇒ タブレット発注(12月) ⇒ 端末納入(2月) ⇒ キットング後納品(3月末)

端末は受注生産であり、コロナの影響で製造ラインが止まったこともあり、納入に時間がかかり、実質キットング期間は約1カ月しかありませんでした。

### ○キットング

なるべく都農町内で作業を実施したかったため、作業人員は地元の高校卒業生に依頼。高校卒業生と接点が無かったため、つの未来財団職員にお願いし、卒業生に声をかけてもらい15名ほどでキットングを行いました。

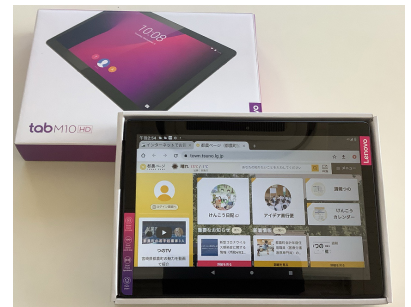
ただし思った通りに進まず、納期に遅れる可能性が出てきたことから、都農町以外のエリアの高校卒業生にも声をかけ(知人の子供達)手伝ってもらい、3月末の期限ぎりぎり全台キットングとチェックを終え、無事納品することができました。



高校卒業生によるキットングの様子

### ○タブレット配布方法

配布対象者にタブレット引換用紙を送付し、4月より配布開始。都農町講堂に引換用紙を持参してもらい、つの未来財団職員にて端末の簡単な使い方説明を行い、一人一人に端末とつの未来財団で作成した操作マニュアルも一緒に渡しました。講堂まで端末を取りに来られない高齢者のために、一定期間経過したのち、自宅訪問や各公民館に配布場所を変え引換を行いました。



納品したタブレット

### ○配布開始直後

予想した通り、高齢者からの問い合わせが多かったが、基本的な操作方法の問い合わせがほとんどで難しい対応はない状況でした。

- ・電源の入れ方、切り方
- ・音量の上げ下げ
- ・アプリのダウンロード
- ・Googleアカウントの取得
- ・LINEの登録
- ・写真の撮り方 等

タブレットを受け取ったけど触ったことがないので怖いという高齢者も数多くいました。子育て世帯からは、データ容量が少ないとの意見とフィルタリングアプリの設定方法についての連絡が少しあったとのことでした。

利用開始から3カ月ほどで、アイテムへの問い合わせは日に1件程まで少なくなりました。

### ○サポート体制

つの未来財団が前面に出てサポートを実施しております。端末故障時(画面破損が大多数)は、つの未来財団で端末を預かり、当社からメーカーへ修理依頼を実施。修理後キittingが必要な場合は、つの未来財団にて実施し利用者へ返却しております。当社は裏方に徹しております。

### ○利用促進策

配布直後から、つの未来財団職員によるタブレット講習会を各公民館にて実施しました。1度だけではなく複数回実施することで理解度を高める取り組みを行いました(現在も実施中)。

### ○1年経過して

昨年、2,000台を配布しましたが、まだ配布されていない世帯への追加配布が決定し、1,450台の追加注文をいただくことになり、3月中に納品を行うことになりました。

配布総数3,450台となっております。キittingについては昨年経験したこともあり、トラブルもなくスムーズに作業を進められました。

納品直後の問い合わせ対応は、1年間運営して対応のノウハウを蓄積できたことで、全てをつの未来財団自体ですべて対応することになりました。

## 今後の展開 ～ 買い物支援や行政システムのオンライン化等 ～

ほぼ全世帯に配布が終わり、使い方の理解も進んできていることから、次年度はタブレットの有効活用に力を入れ、買い物支援や行政システムのオンライン化等を行う計画となっており、当社としては、全国のCATV事業者様がすでに実践している取り組みを参考に、次々と提案を行っていきたいと思います。また、さらに利用促進を高めるため、WiFiスポットの構築も併せて提案をおこなっていきます。

今回の事例をもとに、他自治体に対して積極的にデジタル化の手伝いができることをアピールし、BtoGでの事業拡大を目指していきます。

