

電通総研、大分県別府市の公式スーパーアプリ「べっぷり」を構築

－ 自治体 DX ソリューション「CIVILIOS^{シビリオス}」を活用し、

市民の生活利便と観光客の地域経済還元を両立する持続可能なサービス基盤を確立 －

テクノロジーで企業と社会の進化を実現する株式会社電通総研（本社：東京都港区、代表取締役社長：岩本 浩久、以下「電通総研」）は、大分県別府市のデジタルサービス基盤として、市公式スーパーアプリ「べっぷり」を構築し、別府市が 10 月 1 日（木）より提供を開始しました。



本アプリは、電通総研が提供する自治体 DX ソリューションブランド「CIVILIOS（シビリオス）」のスーパーアプリ基盤「CIVILIOS スーパーアプリ」を活用し、市民向け行政手続きのワンストップ化と、年間約 800 万人の観光客の地域回遊・消費を促進する機能を統合した地域サービスプラットフォームです。電通総研は、システム構築からプロモーション、デジタルデバйд対策、多角的な収益モデルの設計・運営支援までを一気通貫で担い、持続可能な自治体 DX の先進モデルを構築します。

■ 背景

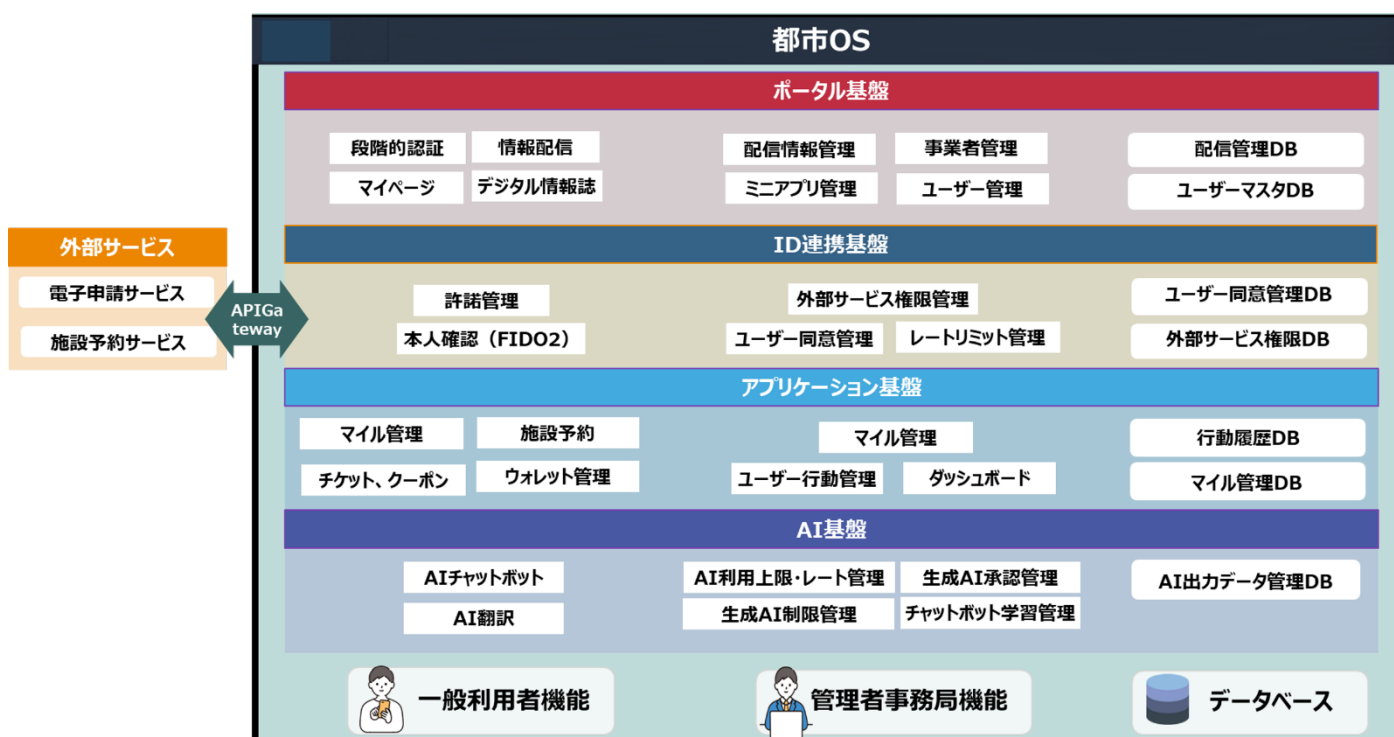
多くの自治体で、サービスごとに分散した行政手続きや個別アプリの維持費高止まり、単年度の公費依存といった構造的な課題が発生しています。

市民 11 万人の生活都市であり、年間約 800 万人の観光客が訪れる別府市においては、行政手続きの効率化に加え、観光需要を地域全体の経済価値へ還流させる仕組みづくりが求められていました。

このような背景を踏まえ、電通総研は、共通 ID を核とした都市 OS ソリューション「CIVILIOS」と長年培ってきた自治体支援のノウハウを活用し、行政・暮らし・地域経済の機能を統合した別府市公式スーパーアプリ「べっプリ」を構築しました。

■ 「CIVILIOS スーパーアプリ」で構築した「べっプリ」の主な特長・取り組み

「べっプリ」は、別府市が提供する公式スーパーアプリです。電通総研の「CIVILIOS スーパーアプリ」を基盤に構築されており、10 月 1 日より一部機能を先行提供します。今後、順次機能を拡充し、行政手続きの電子化や防災・ごみカレンダーなどの生活情報の一元化をはじめ、デジタル情報誌や地域のインセンティブポイント「ゆけぽ」といった多彩な機能を搭載。市民生活の利便性向上と地域経済の活性化を両立します。



先行提供機能をはじめ、今後順次実装・拡大を予定している主な機能および取り組みは以下の通りです。

1. 段階的 ID 認証とワンスオンリー機能で利便性とセキュリティを両立するポータル基盤

「CIVILIOS スーパーアプリ」の特長である 3 段階の共通 ID 認証機能により、防災情報やごみカレンダーの閲覧といった日常利用から、ポイントの蓄積・交換、給付金申請や各種証明書取得まで、利用シーンに応じたフレキシブルな画面表示と安全なアクセス制御を実現します。FIDO2（ファイドツー）※¹ 準拠の認証連携により各種手続きにおける情報の再入力を不要とする「ワンスオンリー」※²を実現することで、住民の心理的ハードルを下げながら、多彩なサービスを一元的に提供します。

2. 誰一人取り残さない包摂的 UI/UX デザイン

電通総研グループで UI/UX・アクセシビリティ領域に強みを持つ株式会社ミツエーリンクス協力のもと、高齢者や障害者、外国人を含むあらゆる市民が直感的に使いやすいアプリ画面・導線を構築しました。日本のウェブアクセシビリティ規格「JIS X 8341-3: 2016」※3 および国際規格「WCAG 2.2 AA」※4 に配慮したデザイン設計や音声入力対応に加え、獲得マイルや保有チケットを一目で把握できるウォレットなどを実装し、快適な利用体験を提供します。

3. 行動変容インセンティブポイント「ゆけぽ」と地域還元

「CIVILIOS スーパーアプリ」のアプリケーション基盤上に、株式会社コアモバイルが開発するデジタル地域通貨・決済プラットフォーム「エコプラ」を搭載しました。ボランティアや健康づくり、行政手続きの利用に応じて付与される行動変容インセンティブポイント「ゆけぽ」をアプリ内で一元管理できるほか、将来的な他事業者のポイント等への交換スキームや加盟店での円滑な決済処理を実現。安全な決済基盤が、市民の自発的な行動変容と地域内での確かな経済循環を強力に後押しします。

4. 地元密着の伴走とマルチチャネルによる手厚いサポート体制

住民や地域事業者が安心してアプリを使い続けられるよう、オフライン・オンラインの両面からサポート体制を構築します。別府市の地域コミュニティに強い湯治ぐらし株式会社が運営事務局支援および事業者オンボーディングを推進。さらに、豊富な実績を持つ株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX※5 と連携した統合サポートセンター（電話・メール）および生成 AI チャットボットを導入し、日常の疑問解消から繁忙期の問合せ対応まで一貫して伴走します。

5. 認知拡大と行動変容を促すプロモーション展開

九州エリアに強固なネットワークとマーケティング知見を持つ株式会社電通九州と連携し、戦略的なプロモーション計画を策定・実施。市公式 LINE などのオウンドメディア、WEB 広告、地域メディアを組み合わせた広域・多層的なメディアミックスを展開し、アプリの早期認知拡大とダウンロード促進、継続的な利用定着を図ります。

■ 今後の展開

電通総研は、「べっぷり」を通して市民の利便性向上、観光客の回遊促進、地元事業者の収益拡大、行政の持続可能な運営を同時に実現する地域経営サイクルの確立を継続して支援します。さらに「べっぷり」を通じて蓄積される行動・消費・施策データをダッシュボードで可視化し、根拠に基づく政策立案(EBPM: Evidence-Based Policy Making)への活用を後押しします。

電通総研は今後も、テクノロジーと地域支援の知見を掛け合わせ、全国の自治体が抱える課題解決と持続可能な地域社会の実現に貢献してまいります。

※1 パスワードに依存せず、スマートフォンの生体認証(指紋・顔等)などを活用して安全かつ手軽に本人確認を行う国際的な WEB 認証標準規格。

※2 行政や地域のサービスを利用する際、一度登録した氏名や住所などの情報を自動反映させ、各種申請や手続き時の再入力を不要にする仕組み。

※3 <https://waic.jp/docs/jis2016/understanding/201604/>

※4 <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

※5 会社名は、2026 年 9 月時点のものです。

■「CIVILIOS」について <https://smart-society.dentsusoken.com/solution/CIVILIOS>

「CIVILIOS」は、データを蓄積・仲介し、様々なスマートシティサービスを提供する基盤となる都市 OS を構築するサービスです。内閣府「スマートシティリファレンスアーキテクチャ」に準拠しており、デジタル庁の「デジタル実装の優良事例を支えるサービス／システムのカatalog（第2版）」にも掲載されています。

■「CIVILIOS スーパーアプリ」について https://smart-society.dentsusoken.com/solution/CIVILIOS_superapp

■電通総研について <https://www.dentsusoken.com>

電通総研は、「HUMANOLOGY for the future～人とテクノロジーで、その先をつくる。～」という企業ビジョンの下、「システムインテグレーション」「コンサルティング」「シンクタンク」という3つの機能の連携により、企業・官庁・自治体や生活者を含めた「社会」全体と真摯に向き合い、課題の提言からテクノロジーによる解決までの循環を生み出し、より良い社会への進化を支援・実装することを目指しています。

テクノロジーや業界、企業、地域の枠を超えた「X Innovation(クロスイノベーション)」を推進し、これからも人とテクノロジーの力で未来を切り拓き、新しい価値を創出し続けます。

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研
営業統括本部 スマートソサエティセンター プロジェクト推進部 岡田

E-Mail: g-dxsuishin@group.dentsusoken.com

【プレスリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研 コーポレートコミュニケーション部 野瀬

E-Mail: g-pr@group.dentsusoken.com