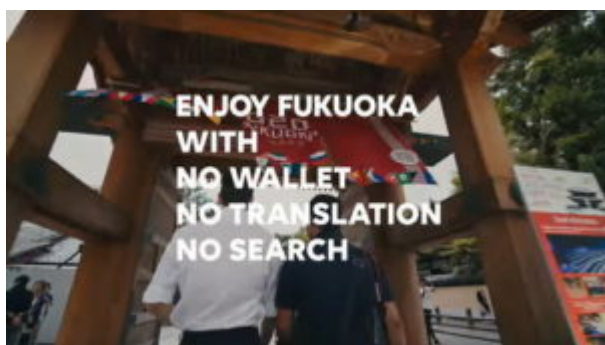
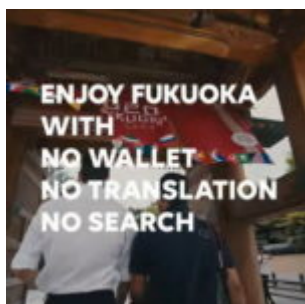


ถอดบทเรียนเมืองอัจฉริยะต้นแบบในงาน LINE DEVELOPER DAY 2019 จากฟูกูโอกะสู่เมืองใหญ่ ไทยแลนด์



ถอดบทเรียนเมืองอัจฉริยะต้นแบบในงาน LINE DEVELOPER DAY 2019 จากฟูกูโอกะสู่เมืองใหญ่ไทยแลนด์

สัปดาห์ที่ผ่านมา LINE โชว์ความเป็นผู้นำองค์กรระดับโลกด้วยการจัดงาน LINE DEVELOPER DAY 2019 ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น มากถึง 2 วันเต็มๆ ภายใต้ธีม “LIFE WITH LINE” โดยมีนักพัฒนาจากทั่วโลกร่วมงานเกิน 2,000 คน LINE ยังคงต่อยอดบทบาทของการเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้ใช้ในหลากหลายมิติ (Life Infrastructure) ด้วยบริการมากมายที่ช่วยให้ชีวิตผู้ใช้งานดีขึ้น ง่ายขึ้นและสะดวกสบายยิ่งขึ้น โดยปีนี้ LINE เน้นนำเทคโนโลยี AI เข้ามาพัฒนาร่วมใช้งานเพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยี AI ให้มีความใกล้เคียงสมองมนุษย์มากที่สุด เพื่อสอดแทรกเข้าไปในบริการอย่างเป็นธรรมชาติ เพื่อให้เป็นเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงและเข้าใจคนได้เป็นอย่างดี (Humanized Technology)

เมื่อพูดถึงเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึง และเข้าใจคนได้เป็นอย่างดี (Humanized Technology) หนึ่งในตัวอย่างที่เห็นได้ชัดและน่าสนใจคือโปรเจก Fukuoka Smart City ซึ่งเป็นการร่วมมือกันระหว่างรัฐบาล ภาคเอกชน และชาวเมืองฟูกูโอกะ และยิ่งกว่านั้น โปรเจกนี้ยังสะท้อนถึงการยกระดับเทคโนโลยีของ LINE เพื่อใช้ในการสร้างเมืองอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากเทคโนโลยีของ LINE สามารถสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเมืองนั้นๆ ทำให้เมืองมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เป็นเรื่องที่จับต้อง “ประโยชน์” ได้อย่างเป็นรูปธรรม สร้างความสะดวกสบายให้กับคน

อยู่อาศัย สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าที่เคย และมุ่งหน้าสู่ออนาคต

ตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา เมืองฟูกูโอกะเปิดใช้งาน LINE Official Account “เมืองฟูกูโอกะ” เพื่อทำการทดสอบ และพัฒนาบริการต่างๆ มาโดยตลอด ซึ่งปัจจุบันจำนวนเพื่อนมากถึง 1.63 ล้านคน (ตัวเลขอัปเดตล่าสุด วันที่ 11 พฤศจิกายน 2562) สะท้อนให้เห็นถึงความสนใจของประชาชนชาวฟูกูโอกะ และสื่อชัดว่าพวกเขาต่างได้รับ ประโยชน์จากโปรเจกต์นี้อย่างมาก โดยล่าสุด LINE Fukuoka ซึ่งเป็นหน่วยงานพิเศษที่จัดตั้งขึ้นร่วมกันระหว่าง LINE และหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่เมืองฟูกูโอกะ ได้ประกาศใช้บริการ Evacuation Action Support อย่างเต็มรูปแบบภายใต้ LINE Official Account ของเมืองฟูกูโอกะ เพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

สถานการณ์ดังกล่าวถือเป็นครั้งแรกที่ญี่ปุ่นมีระบบให้ความช่วยเหลืออย่างไร้รอยต่อ ภายใต้ LINE Official Account บัญชีเดียว ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การใช้งานใน “โหมดปกติ” เพื่อเตรียมความพร้อมและเตรียมตัวรับมือกับ ภัยพิบัติในช่วงเวลาปกติ ไปจนถึงการใช้งานใน “โหมดภัยพิบัติ” เพื่อช่วยเรื่องการอพยพหนีภัยระหว่างเกิดภัยพิบัติ ทั้งยังสามารถรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นในเมืองระหว่างการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูได้อย่างสมบูรณ์แบบ

นอกจากนั้น เมืองฟูกูโอกะ ยังใช้ LINE Official Account ในการส่งข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ติดตามมาโดยตลอด โดย แบ่งประเภทของข้อมูลข่าวสาร และจัดส่งตามกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจำแนกกลุ่มคนจากย่านที่พักอาศัย รวมทั้งช่วงอายุ ของเด็กที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ติดตามได้รับข้อมูลที่จำเป็น และรับประโยชน์สูงสุดในชีวิตประจำวันเท่านั้น เช่น ข้อมูล เกี่ยวกับเหตุฉุกเฉินและคำแนะนำด้านการอพยพหนีภัย เช่น ระบุพิกัดหาจุดกำบังที่ใกล้ที่สุด รวมทั้งช่วยแจ้ง สถานการณ์ส่วนตัวไปยังครอบครัวของตน ข้อมูลพยากรณ์รวมถึงค่าฝุ่นละออง PM 2.5 การแจ้งเตือนวันเก็บขยะ ตามพื้นที่ และข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับการดูแลเด็ก เป็นต้น ซึ่งเป็นช่องทางให้ทั้งภาครัฐและพลเมืองร่วมกันกลั่นกรอง และแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

ทั้งนี้ ความมุ่งมั่นของ LINE ในการใช้เทคโนโลยีเข้าไปพัฒนาวิถีชีวิตของผู้คน ไม่ได้มีเพียงแค่นี้ญี่ปุ่นเท่านั้น เพราะหลังจากเกิดโครงการ Fukuoka Smart City โครงการ Taipei Smart City ก็ได้ถือกำเนิดตามมา ซึ่งเป็นที่รู้ กันดีว่า ไทเป เป็นหนึ่งในสมาร์ทซิตีชั้นนำของโลกอยู่แล้ว โดยอยู่ในลำดับที่ 7 จาก 102 เมืองทั่วโลก (ตามการจัด ลำดับของ IMD Smart City Index 2019) อีกทั้งผู้คนในไทเปมีความคุ้นเคยกับ LINE เป็นอย่างมากอยู่แล้ว ปรากฏว่าชาวไทเปกว่า 880,000 คนจากจำนวนประชากรประมาณ 2,670,000 คน ต่างติดตาม LINE Official Account ของ Taipei Smart City เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่การพัฒนาเมืองร่วมกันทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนในลำดับ ต่อไปด้วยเช่นกัน

ยิ่งไปกว่านั้นทั้ง 2 เมืองอัจฉริยะยังความร่วมมือประกาศแผนการใช้ LINE Official Account ของเมืองฟูกูโอกะ และไทเป เชื่อมต่อกันอีกด้วย การเชื่อมโยงครั้งนี้นับเป็นครั้งแรกในโลกที่มีการพัฒนา LINE Official Account ขององค์กรภาครัฐข้ามพรมแดน เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปจากไทเปที่ เดินทางมาฟูกูโอกะ และจากฟูกูโอกะไปไทเป เพื่อเพิ่มคุณค่าและประสบการณ์การเดินทาง การท่องเที่ยวของทั้งสอง

เมืองนี้ให้ดียิ่งขึ้น

นี่คือตัวอย่างของการใช้ Humanzined technology บนแพลตฟอร์ม LINE ได้ยอดเยี่ยม สะท้อนแนวคิด LIFE WITH LINE ได้เด่นชัด และยังสื่อให้เห็นว่าคนในชุมชนสามารถมีชีวิตที่ดีขึ้นได้จากการพัฒนาเทคโนโลยีที่เข้าถึง และเข้าใจผู้ใช้งานอย่างแท้จริง

เมื่อมองกลับมาที่ประเทศไทยเอง ถึงแม้มันนี่การจัดการภาครัฐอาจยังไม่เป็นดิจิทัลเต็มตัว หรือได้ตั้งใจพลเมืองมากนัก แต่ก็มีความพยายามเชิงนโยบาย ทั้งการประกาศนาร่องเมืองอัจฉริยะกว่า 30 เมืองจาก 24 จังหวัดในปัจจุบัน พร้อมตั้งเป้าหมายพัฒนาสมาร์ทซิตี้ให้ได้ 100 เมืองในปี 2565 โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ การบริหารจัดการการมีส่วนร่วม และการทำงานครอบคลุมเมืองอัจฉริยะ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ความเป็นอยู่ สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี พัฒนาคมน เศรษฐกิจ พลังงาน และความแข็งแกร่งของรัฐ อย่างต่อเนื่อง

ถึงอย่างนั้นก็อย่าเพิ่งตัดสินใจไปว่า การเดินทางเข้าใกล้เมืองอัจฉริยะหรือ Smart City ของคนไทยจะเป็นเรื่องไกลตัวจนเอื้อมไม่ถึงสักที เพราะหากเราพิจารณาและเรียนรู้จากสถานการณ์ของเมือง Fukuoka และ Taipei ที่นำเทคโนโลยีของ LINE มาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างเมืองที่มีประสิทธิภาพแล้ว บวกกับสถิติชาวไทยใช้งานแพลตฟอร์ม LINE กว่า 44 ล้านคน น่าจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เมืองต่างๆ ในไทยก้าวสู่สมาร์ทซิตี้ในเร็ววันด้วยเช่นกัน

อาจเริ่มต้นจากจุดเล็กๆ อย่างการใช้ LINE Official Account หรือระบบเพื่อบริหารจัดการการสื่อสารกับประชาชนในเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมนำไปสู่การพัฒนาความร่วมมือในด้านอื่นๆ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยและชาญฉลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและการบริหารจัดการเมือง ทำให้ทุกๆ เมืองของไทยเป็นเมืองน่าอยู่ เป็นเมืองทันสมัย ทำให้ประชาชนในเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขอย่างยั่งยืนได้อย่างที่ตั้งเป้าหมายไว้นั่นเอง