

# LINE STAFF START

スターターマニュアル



# LINE STAFF START

LINE STAFF STARTとは、LINE公式アカウントを活用して店舗スタッフがユーザーと直接コミュニケーションを図るためのサービスです。商品やコーディネート、キャンペーンなどの情報配信、チャットによるオンライン接客などを通し、スタッフ個人の売上を可視化することができます。



お客様

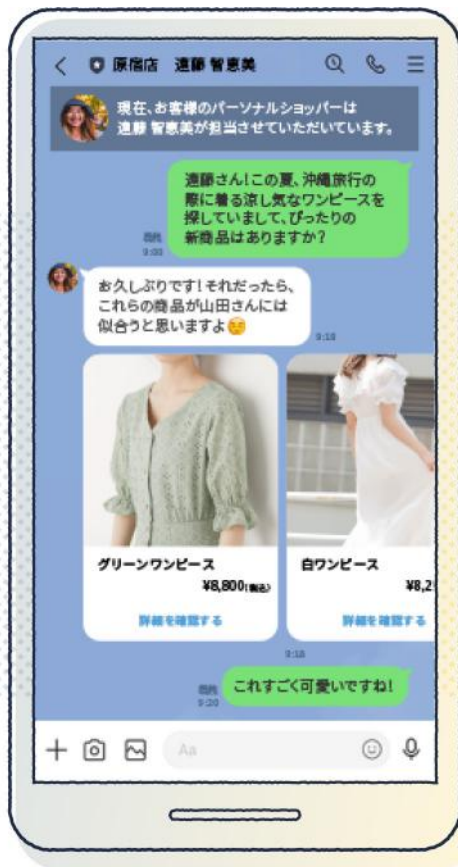
遠藤さん！この夏、沖縄旅行の際に着る涼し気なワンピースを探していて、ぴったりの新商品がありますか？



これすごく可愛いですね！

## LINE公式アカウントの特徴

- 企業や店舗がアカウントをつくり、友だち追加したユーザーに対してダイレクトに情報が配信できる
- 月間8,900万人（2021年6月末時点）が日々利用しているアプリの特性から、配信したメッセージの閲覧率が高く、ユーザーに情報が届きやすい



原宿店  
遠藤智恵美

お久しぶりです！それだったら、これらの商品が山田さんには似合うと思いますよ😊



## STAFF STARTの特徴

- スタッフの業務をDX化するさまざまなサービスを展開
- 投稿したコンテンツ経由でECの売上が可視化できる
- スタッフを通じて、ユーザーのブランド接点を店外へ広げることができる



×



STAFF START



# LINE STAFF START 活用の流れ

LINE STAFF START (LINE公式アカウント) を活用するための、3つのステップをご紹介します。

## STEP 1. 初期設定



管理画面にログイン後、「友だち」を集める前の準備段階としてアカウント内の情報を登録しておく必要があります。

店舗の営業時間やアクセス、商品やセール情報など、定常的にユーザーが求めている情報を充実させることで、その後の運用効果を高めることができます。

## STEP 2. 友だちを集める



初期設定が完了後、実際に店舗やSNSなどでLINE公式アカウントを案内して「友だち」を集めましょう。



- ✓ 接客時に案内
- ✓ 会計時に案内
- ✓ ブログやSNSで告知

## STEP 3. 商品紹介 & 接客



集めた「友だち」に対し、情報発信やチャットを活用した1対1でのオンライン接客が可能になります。

キャンペーン情報やコーディネート紹介などで来店を促進したり、ECサイトへ誘導するなどの方法で、スタッフ個人の売上貢献が計測できるようになります。

# LINE公式アカウントの管理画面について



LINE公式アカウントの管理画面は、Web版とアプリ版の2種類が用意されています。一部、Web版でしか設定できない機能もありますが、今回は**アプリ版の管理画面を中心に**操作方法や運用方法などを紹介します。

## STEP 1. 初期設定

- ① プロフィールを設定する … P5-P6
- ② あいさつメッセージを設定する … P7-P8
- ③ リッチメニューを設定する … P9-P10
- ④ 自動応答を設定する … P11

## STEP 2. 友だちを集める

- ⑤ 友だちを追加する … P12

## STEP 3. 商品紹介 & 接客

- ⑥ 計測用のURLを発行する … P13
- ⑦ チャットをする … P14-P16
- ⑧ メッセージを配信する … P17-P18
- ⑨ タイムラインに投稿する … P19
- ⑩ 音声通話・ビデオ通話をする … P20

### [ 管理画面ログイン ]

#### Web版

<https://manager.line.biz/>

#### アプリ版

以下よりアプリをダウンロードいただき、ログインしてください。

iOS



Android



**【禁止行為】** 代表的な禁止行為：① ECサイトのURLをLINEメッセージ上にそのまま貼りつける行為は禁止。(P16連系機能を用いる場合は自動でURL生成が行われるため不要) ② 本人以外のアカウントの使用(譲渡行為) ③ 利用者または第三者が、不快または迷惑と思う内容の配信 ④ 第三者の個人情報、登録情報、利用履歴情報などを、不正に収集、開示または提供する行為 ⑤ 過度に暴力的な表現、露骨な性的表現、性行為やわいせつな行為を目的とする行為・面識のない第三者との出会いや交際を目的とする行為など、その他本サービスが予定している利用目的と異なる目的で本サービスを利用する行為

● その他詳しくは、「LINE」公式アカウントガイドラインをご参照ください：[https://terms2.line.me/official\\_account\\_guideline\\_jp](https://terms2.line.me/official_account_guideline_jp)

# ① プロフィールを設定する

「プロフィール」とは、LINE公式アカウントの情報を一覧で表示させることができる基本画面です。この画面は、友だち追加の際にユーザーが必ず閲覧します。



## プラグイン

「プラグイン」には、「SNS」や「アイテムリスト」、「お知らせ」や「感染症対策」など、さまざまなフォーマットが用意されています。



## ① プロフィールを設定する

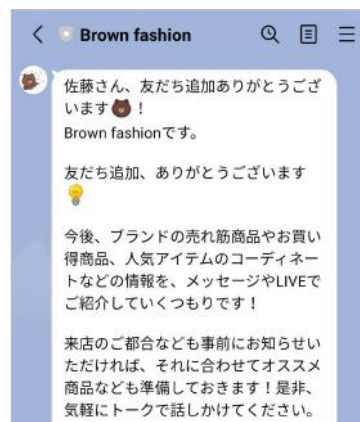
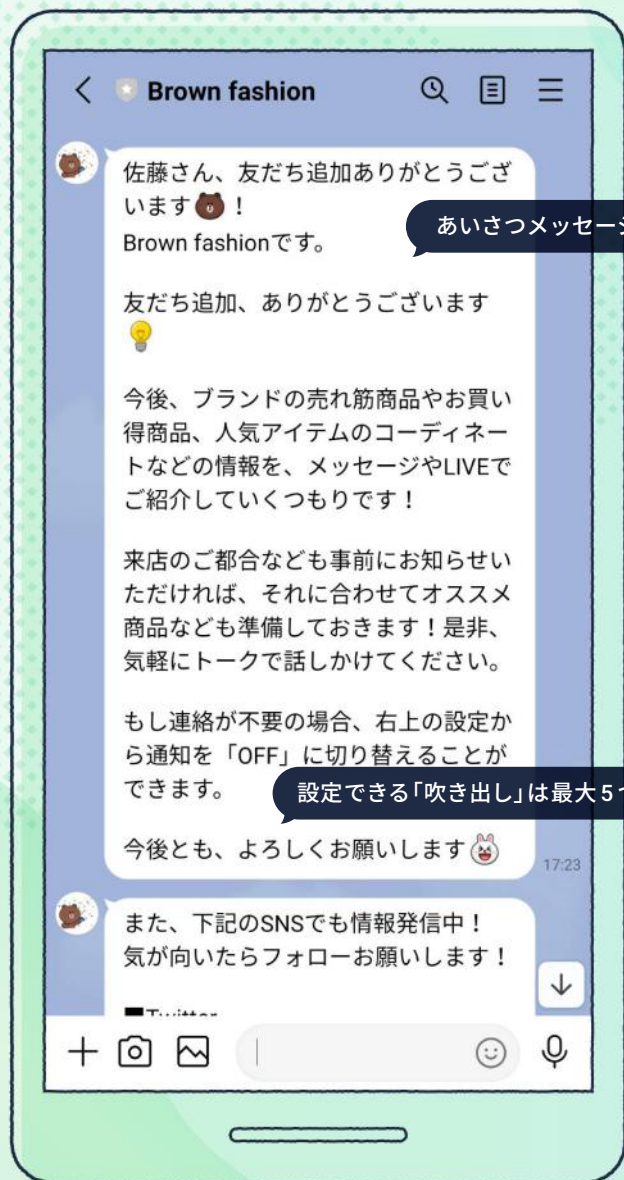
## プロフィールの設定方法



基本情報やSNSリンクなど、プロフィール画面に表示する情報を追加することができます。

## 2 あいさつメッセージを設定する

「あいさつメッセージ」とは、ユーザーがLINE公式アカウントを友だち追加した際に、自動で配信されるメッセージです。



### 今後発信する情報を紹介

友だちでいることのメリット、お得な情報が受け取れることを訴求します。

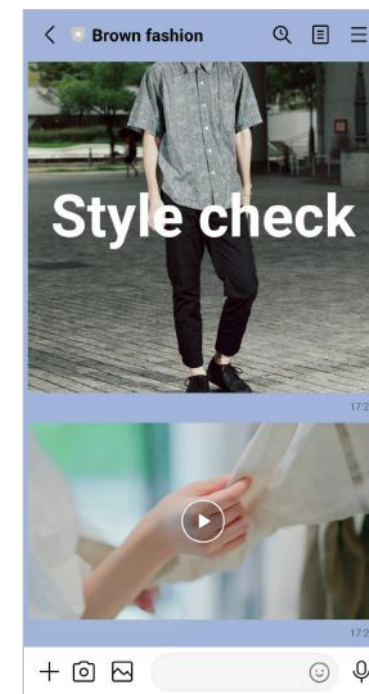
来店予約などについてもチャットを案内し、特別感を演出することを意識します。



### 通知OFFの方法とSNS告知

友だち追加後のブロックを予防するため、あらかじめ通知をOFFにする方法を紹介します。

個人で活用しているSNSなどを告知してもいいかもしれません。



### ECサイトや商品を紹介

商品コーディネートが閲覧できるページへのリンク、新商品を宣伝するための動画を紹介するのも効果的です。

## ② あいさつメッセージを設定する

## あいさつメッセージの設定方法



初期はデフォルトメッセージが入力されています。

「テキスト」以外にも「スタンプ」「写真」「動画」など、さまざまな種類の情報が設定できます。



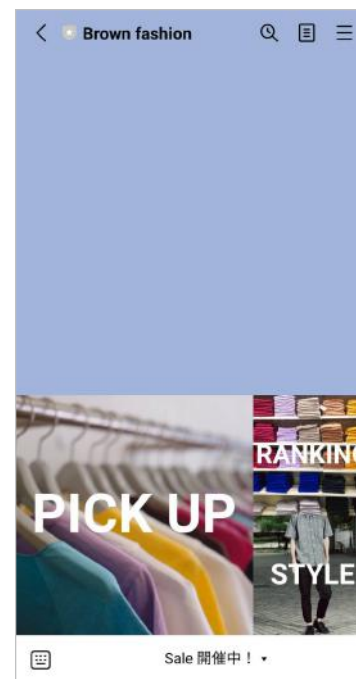
### ③ リッチメニューを設定する

「**リッチメニュー**」とは、トーク画面下部に常時表示させることができるメニュー機能です。さまざまな組み合わせで、タップ時の遷移先を個別に設定できます。



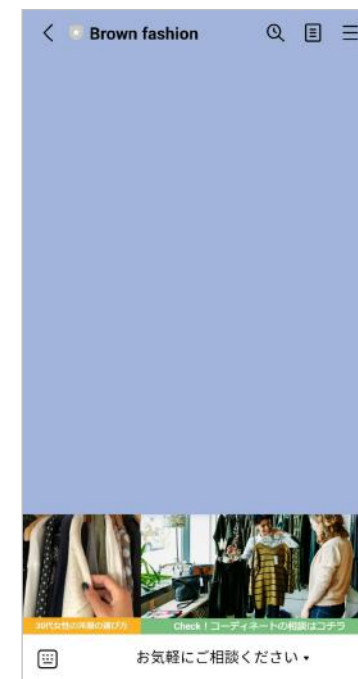
#### 店舗誘導

セール情報を中心に、来店するための必要な情報を掲載します。



#### EC誘導

切り口を変えながら商品を紹介し、ECサイトの商品詳細へリンクを設定します。



#### 問い合わせ・相談誘導

相談につながりそうなコンテンツや相談への誘導をシンプルに配置します。



## 3 リッチメニューを設定する

## リッチメニューの設定方法

「リッチメニュー」をタップ

「テンプレート」を選択し、それに合わせて画像をアップロード

テンプレートを選択して、背景画像をアップロードしてください。

「テンプレート」は分割方法が異なる12種類から選択できます。

「タイプ」を選択

「次へ」をタップ

それぞれの項目を設定して保存

アプリ版の管理画面のみ、「デフォルト画像」が設定可能です。

「タイプ」では、ユーザーが該当の画像をタップした際、どこに遷移させるかを設定することができます。

「メニューバー」のテキストも個別設定が可能です。

※「リッチメニュー」はアプリ版でも設定可能ですが、画像などの用意がない場合はWeb版管理画面から設定することを推奨します。

## 4 自動応答を設定する（時間外対応 & 自動対応）

「自動応答」では、営業時間外のチャットの対応方法を「応答メッセージ」と「AI 応答メッセージ」の2種類から設定することができます。営業時間外や店舗が混み合う時間帯などは自動応答に切り替えることで、ユーザーからのチャットに自動で対応できます。

- ・ **応答メッセージ**：休暇期間や営業時間外にユーザーからチャットで連絡あった際、設定したメッセージ内容を自動で返信します。
- ・ **AI 応答メッセージ**：ユーザーからのチャット内容をAIが自動で判別し、適した回答を自動で返信します。手動返信との併用も可能です。

### 事前設定

まず、ホーム画面の「設定」から「応答設定」を行う



「AI 応答メッセージ」では、「応答時間」を設定することで、時間内と時間外で手動と自動応答をそれぞれ使い分けることができます。

### 応答メッセージの設定方法

ホーム画面の「 応答メッセージ」をタップ



「応答メッセージ」で対応する期間、毎日であれば時間帯を設定することができます。自動返信する内容を設定します。

### AI 応答メッセージの設定方法

ホーム画面の「 AIメッセージ」をタップ



当てはまる業種を選択することで、業種別のよくある質問に自動で対応できるようになります。AIが自動で回答する返信内容を自由に編集することができます。



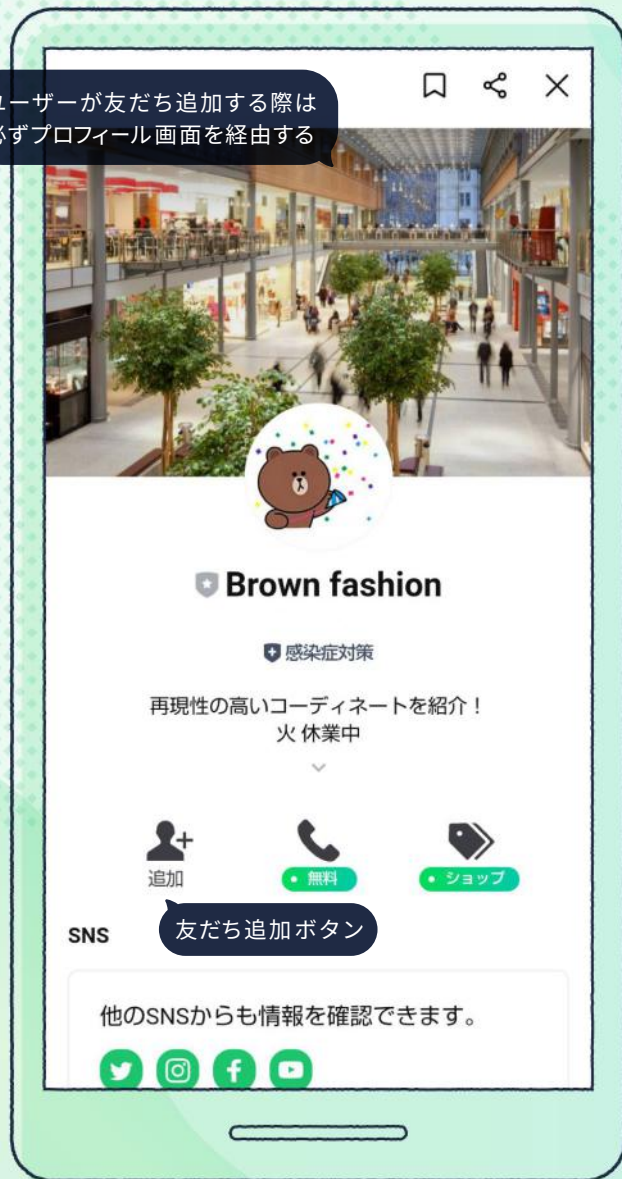
## 5 友だちを追加する

LINE公式アカウントを追加したユーザーを「友だち」と呼びます。「友だちの人数 = 情報発信やコミュニケーションが取れる人数」です。

店舗でのご案内や、SNS・ブログなどで告知をして友だちを増やしましょう。

### 友だち追加用のQRコードやURLなどの発行方法

ユーザーが友だち追加する際は必ずプロフィール画面を経由する



「友だちを増やす」をタップ

「QRコード」もしくは「友だち追加ボタン」をタップ

宣伝したいツールやサービスを選択



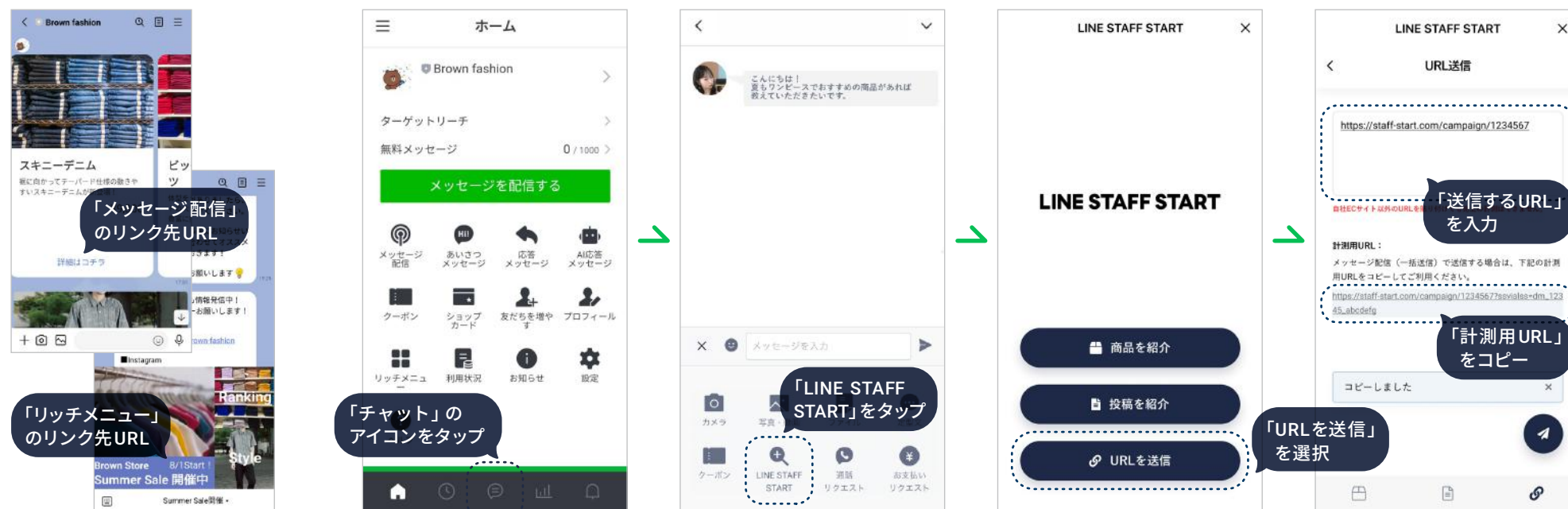
「SNSやメールでアカウントを宣伝する」をタップすると、それぞれ該当の投稿画面に遷移します。

画像データとして、友だち追加用の「QRコード」を保存することができます。

「HTMLを表示」をタップすると、Webサイトなどに埋め込むためのコードが表示されます。

## 6 計測用のURLを発行する

メッセージ配信やリッチメニューなどでECサイトや商品ページを紹介する際は、以下の方法で計測用のURLを発行して使用してください。計測用URLを使用することで、スタッフ個人の売上を可視化することができます。



「チャット」で「商品を紹介」や「投稿を紹介」から情報を発信する場合、計測用URLを発行する必要はありません。

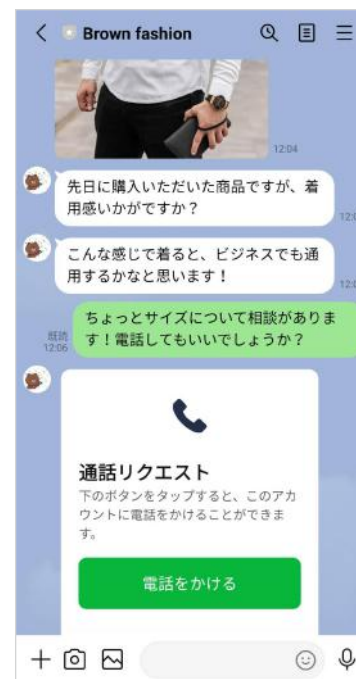
発行された「計測用URL」をコピーして、メッセージ配信やリッチメニューのリンク先として使用してください。

## 7 チャットをする

「**チャット**」とは、LINEアプリのトーク機能を活用し、友だち一人ひとりに対してコミュニケーションが取れる機能です。



STAFF STARTから  
商品情報が呼び出せる



テキスト以外にも、スタンプや絵文字も送信できます。

画像や動画のほか、LINEコール（詳細はP20）による無料通話に切り替えることができます。



「STAFF START」で登録した商品や投稿を検索し、情報として送ることができます。



## 7 チャットをする

## チャットの設定とユーザーとのコミュニケーション方法



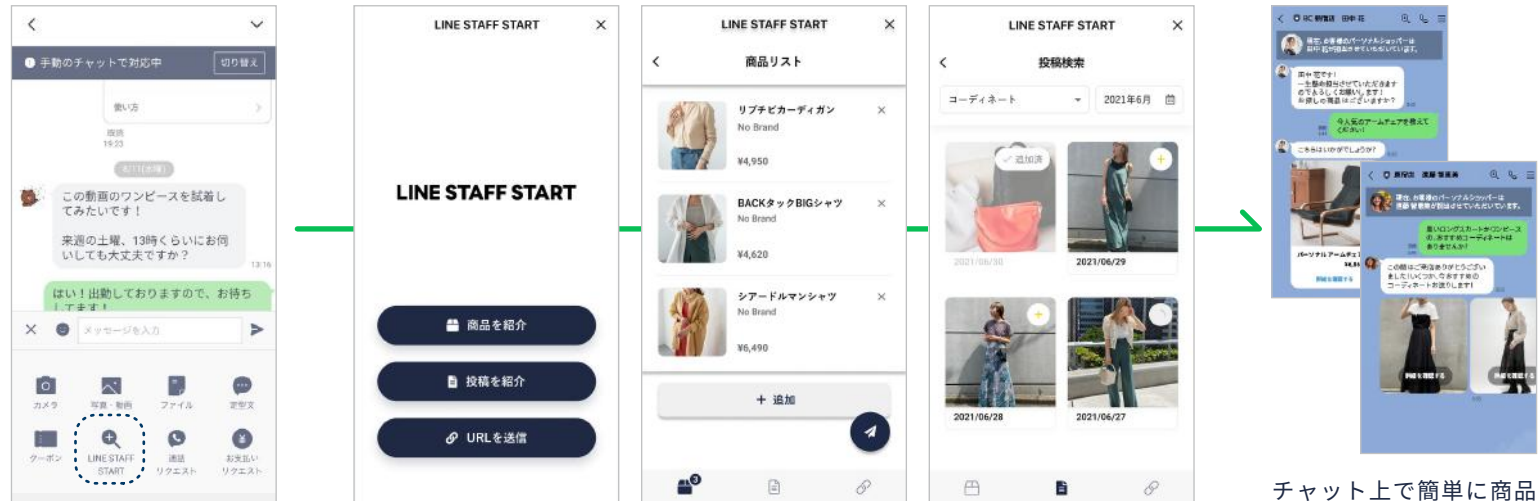
事前に「チャット」の「設定」を確認してください。実際のチャットは画面下部の「チャット」アイコンをタップしてください。

チャットを始めるには、先に友だちからメッセージを受け取る必要があります。

## 7 チャットをする

STAFF STARTとの  
連携機能

「チャット」画面の下部メニューにある、「LINE STAFF START」ボタンから、STAFF STARTに登録している情報を呼び出すことができます。



友だちにチャットで送りたい「商品」や「投稿」を検索して選択します。

チャット上で簡単に商品情報やコーディネートを送信することができます。

## タグ付け

「来店日」や「EC」と「店舗」のどちらで購入するユーザーなのかなど、任意のタグ名を設定し、グループごとに管理できる機能です。

また、タグに紐付けされたユーザーだけにメッセージを配信するなどの活用も可能になります。



## スパム設定

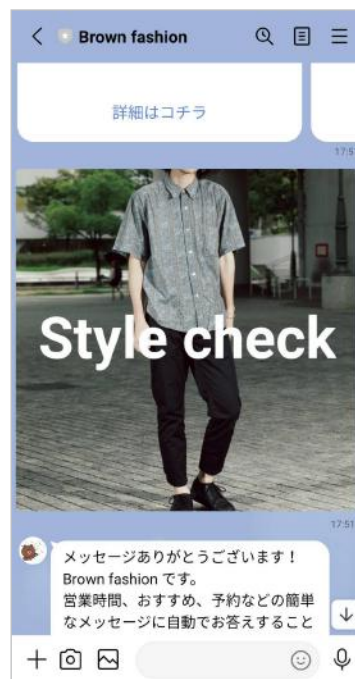
チャットからユーザー名をタップし「ユーザーのプロフィールを管理」から、任意のユーザーをスパムとして設定することができます。

スパム設定を行ったユーザーからのメッセージは通知・表示されず、専用のフォルダへ格納されます。



## 8 メッセージを配信する

「**メッセージ配信**」とは、友だちに対してテキストメッセージの他、画像、動画など、さまざまな形式で情報が配信できる機能です。

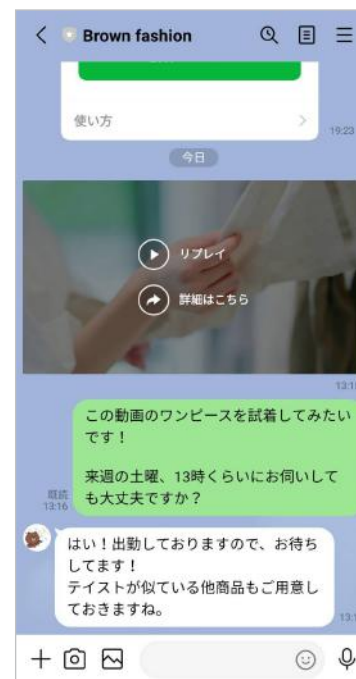


### リッチメッセージ

画像とテキストを一つのメッセージにまとめて訴求することができます。

#### ✓ Point

タップした際のリンク先が設定可能



### リッチビデオメッセージ

トーク画面を開くと、自動再生される動画を配信することができます。

#### ✓ Point

視聴完了後、誘導テキストとリンクが設定可能



### カードタイプメッセージ

カテゴリー形式で、複数の画像を整理されたレイアウトで配信することができます。

#### ✓ Point

カードタイプは全4種類から選択可能



## 8 メッセージを配信する

## メッセージの配信方法



「リッチメッセージ」と「リッチビデオメッセージ」の作成は、Web版管理画面からのみ行うことができます。

設定完了後、今すぐ配信する場合は「配信」を、「下書き保存」すると「テスト配信」が選択できるようになります。

## 9 タイムラインに投稿する

「**タイムライン**」とは、ユーザーが利用するLINEのタイムラインにコンテンツが投稿できる機能です。ユーザーが投稿に「いいね」や「コメント」を付けることで、友だち以外のユーザーにも情報が拡散されます。

### タイムラインの投稿方法



## 10 音声通話・ビデオ通話する

「LINEコール」とは、ユーザーからLINE公式アカウントに無料で通話・ビデオ通話ができる機能です。

### LINEコールの設定方法



#### ✓ Point

「電話」画面下部からLINEコールを宣伝するための「URL」や「QRコード」を発行することもできます。

### LINEコールの活用方法



プロフィールのボタンに設置  
 “来店予約や急ぎの用件の際など、店舗の設置電話と同じように使いたい。”  
 → 友だちからの電話を常に受け付ける



チャットで通話リクエストを送信  
 “チャットで友だちとコミュニケーションを取っている中で、テキストでの対応が難しい時だけに通話を使いたい。”  
 → 必要な時だけ電話を受け付ける



# LINE STAFF START

## お問い合わせ

- LINE 公式アカウントに関するご不明点がございました場合、本マニュアルをご一読の上、別途ご案内しております指定のお問い合わせ先までご連絡ください。
- 不具合などが発生している場合は、①OfficialAccount アプリのバージョン / ②端末の種類 / ③端末のOSバージョン / ④LINE公式アカウントのID (@〇〇) を記載の上、お問い合わせください。