



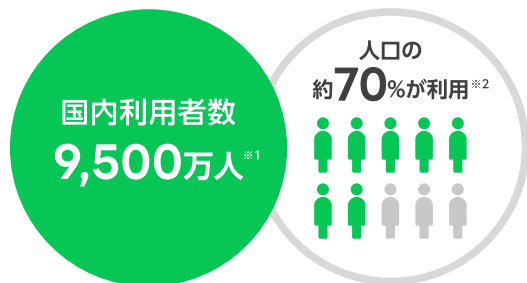
# LINE 公式アカウント

## スタートガイド

# LINEユーザーの特徴

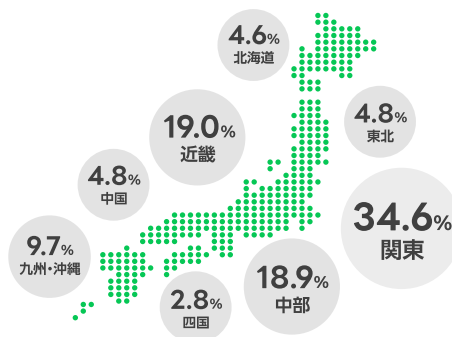
## LINEの国内月間利用者数

コミュニケーションアプリ「LINE」は、日本の人口の約70%となる9,500万人が利用しています。



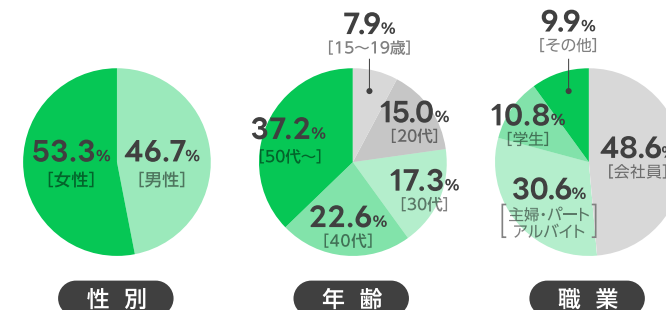
## 全国のユーザー分布

日本国内のLINEユーザーの居住地<sup>※3</sup>は全国の人口分布比率に近く、多くのユーザーが利用しています。



## ユーザー属性

LINEは、幅広い年代や属性のユーザーに親しまれ、日々使用されています。<sup>※4</sup>

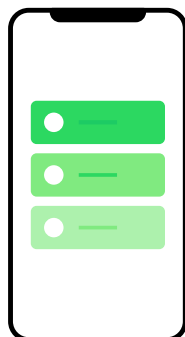


※1 2023年3月末時点 ※2 LINEの国内月間アクティブユーザー9,500万人÷日本の総人口1億2,508万2,000人(2022年8月1日現在確定値) 総務省統計局 ※3※4調査委託先: マクロミル・インターネット調査(2022年7月実施/全国15~69歳のLINEユーザーを対象/サンプル数2,060)

# LINE公式アカウントでできること

## リアルタイムな情報発信

LINEはメッセージが開封されるタイミングが早いという特長があります。リアルタイムな情報の配信によって、予約や購入などのアクションを促すことができます。



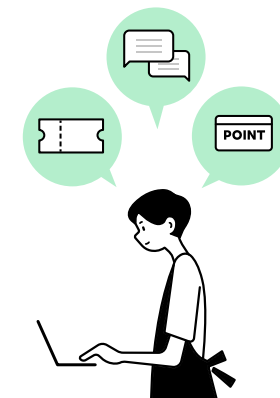
## 1対1のコミュニケーション

「LINEチャット」機能を活用することで、友だち追加してくれたユーザーと1対1のチャットができるようになります。自動応答ができるような設定も可能なため、無理なく予約や問い合わせの対応が行えます。



## 継続的な関係の構築

LINE公式アカウントは、ブロックされない限りユーザーとつながりを持ち続けることができます。継続的にお得なメッセージなどを配信して、商品やサービスのファン化を促しましょう。

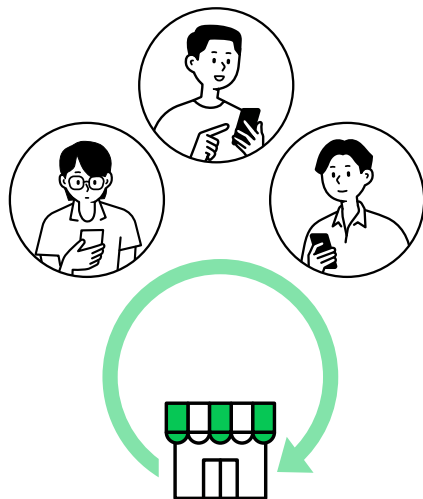


# LINE公式アカウントの活用メリット

## 新規顧客をリピーターへ

LINE公式アカウントの友だちは、店舗への来店時やWebサイト、SNSでの案内によって集めることができます。そのため、友だちとなるユーザーの多くは基本的に商品やサービス、店舗についてすでに認知している、もしくは購入・来店したことがあるユーザーです。

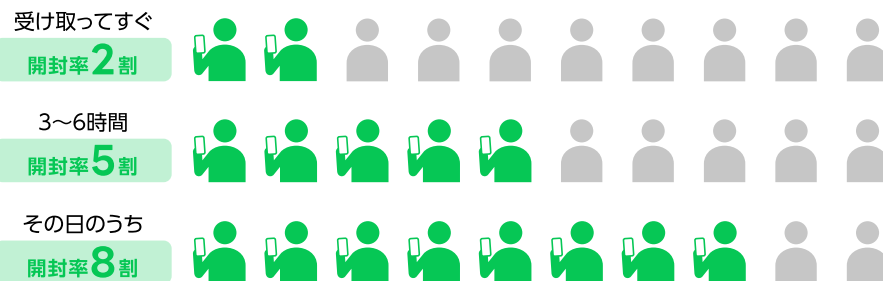
LINE公式アカウントから継続的にメッセージを届けることで、商品やサービスの理解を深めたり、再購入や再来店を促したりと、リピーターの育成にも期待できます。



## 開封率・即時性が高い

届いたメッセージを開封するまでの時間を集計すると、約2割が受け取ってすぐに開封し、約5割が3～6時間以内、さらに約8割がその日のうちに開封すると回答\*。LINE公式アカウントから届くメッセージは開封率・即時性が高いことがわかります。

### メッセージを受け取ったら



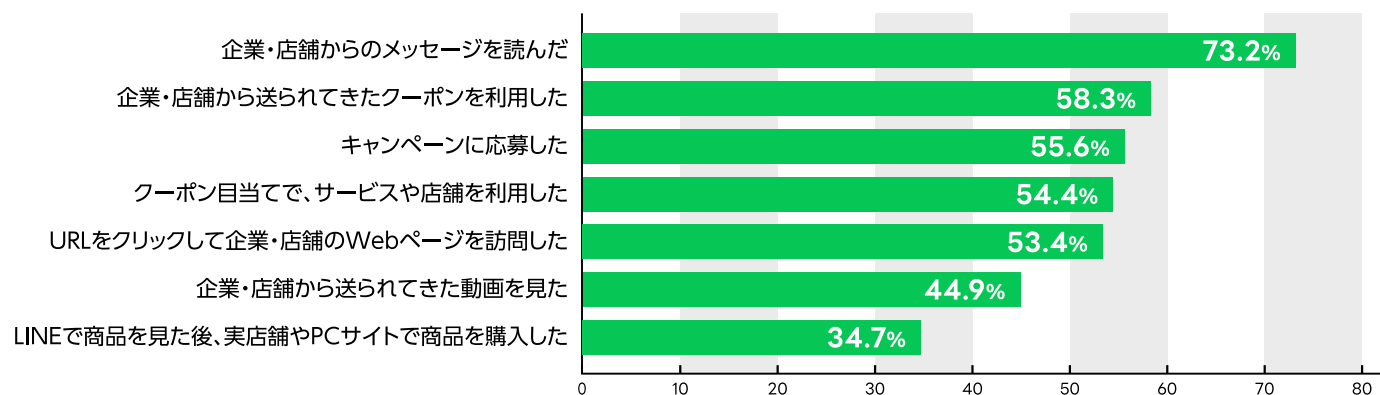
\*2021年7月 携帯電話に関するアンケート(総サンプル数 n=2,060)

## ユーザーの反応・行動に直結

メッセージ配信やクーポンに対する高い反応率も、LINE公式アカウントの特長です。

実際に多くのユーザーが、LINE公式アカウントと友だちになったことで、何らかの**反応・行動を起こした**と回答しています。

### 企業・店舗のLINE公式アカウントと「友だち」になって、実施したこと

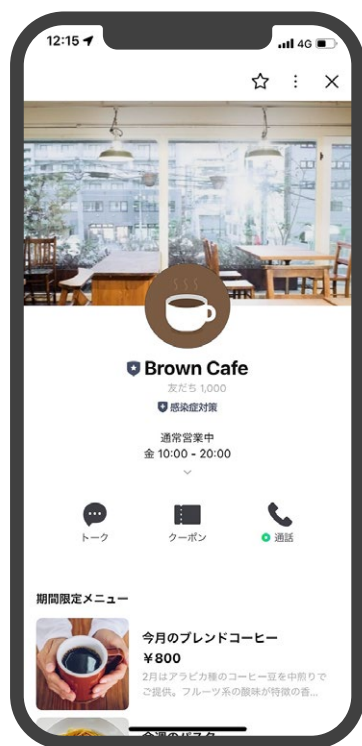


\*調査委託先: マクロミル・インターネット調査(2022年7月実施/全国15～69歳のLINEユーザーを対象/サンプル数2,060)

# 開設後に設定・利用したいLINE公式アカウントの機能

## プロフィール

ユーザーが友だち追加をする際に表示されるページで、ホームページのトップページと同じような役割を持ちます。店舗・サービスの紹介や営業時間などの基本情報のほか、WebサイトのURLやショップカード・クーポンへの導線を設定することができます。



## メッセージ配信

テキストやスタンプだけでなく、画像やテキスト情報を一つのビジュアルにまとめて分かりやすい訴求ができる「リッチメッセージ」、複数の画像をカールセルで表示する「カードタイプメッセージ」などの機能を使ってメッセージを配信できます。



## リッチメニュー

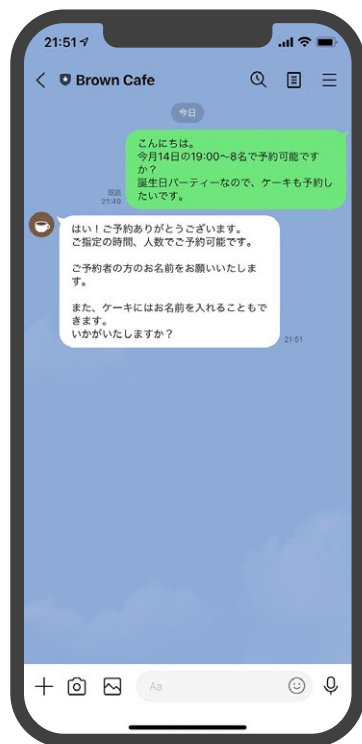
ユーザーがLINE公式アカウントのトーク画面を開いた際、トーク画面下部（キーボードエリア）に固定で表示されるメニュー機能です。LINE公式アカウントのクーポンやショップカードへの導線のほか、ECサイトや予約サイトなど、外部サイトへのリンクを設定できます。



# 問い合わせ対応や来店促進に効果的な機能

## LINEチャット

ユーザーと1対1でやりとりができる機能です。チャットでは画像を送信してイメージを伝えることができるため、テキストで説明が難しい内容でも的確に伝えることができます。ユーザーとの会話は、他のユーザーには見えません。



## クーポン

来店時に利用できるクーポンを配信できる機能です。割引やプレゼントなど、友だち限定のお得な情報を届けることで、来店を促すことができます。友だち追加の案内時にもクーポンの訴求は効果的です。



## ショップカード

来店や商品購入の特典として付与するポイントをLINE上で発行・管理できるポイントカードのような機能です。紙のポイントカードの制作コストが削減できるほか、特典を案内することで購入や再来店を促すことができます。



# 運用の効率化や利便性の向上に効果的な機能

## 応答メッセージ

友だちからチャットで話しかけられた際の返信対応を自動化する機能です。送信されたメッセージに含まれる「キーワード」に対し、どんな「内容」を返信するかを自由に設定することができます。



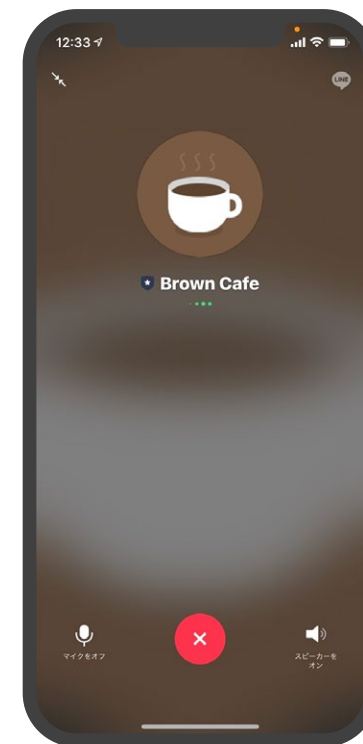
## ステップ配信

設定した条件に当てはまる友だちに対し、複数のメッセージを自動で配信できる機能です。配信設定の運用負荷を軽減しながら条件に合わせてメッセージを送り分け、友だちへの継続的なアプローチが可能になります。



## LINEコール

ユーザーからLINE公式アカウントに無料で音声通話やビデオ通話ができる機能です。通話用のURLやQRコードから通話できるほか、通話の記録が残るため、通話後にLINEチャットでコミュニケーションをとることも可能です。



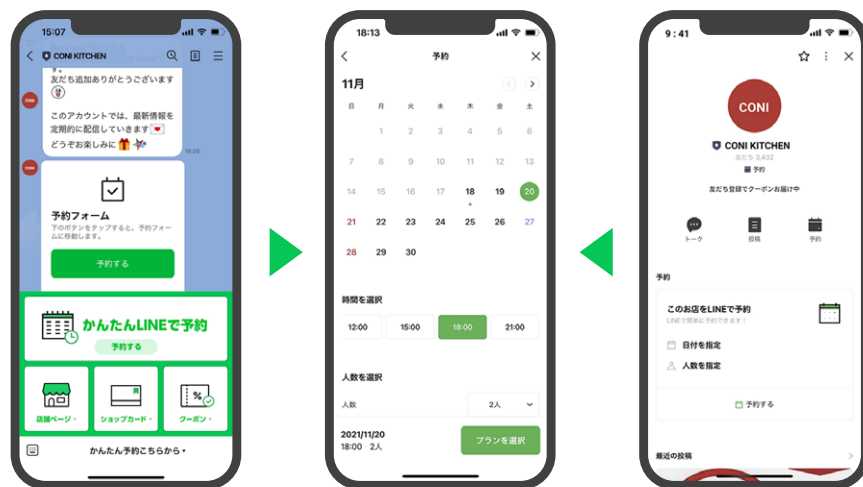
# LINE公式アカウントでユーザー体験をもっと便利に

LINE公式アカウントを活用して予約や注文など、ユーザー体験をもっと便利にする機能を紹介します。

## LINEで予約

「LINEで予約」は、飲食店を対象としたサービスです\*。  
LINE公式アカウントのプロフィール、LINEのトークルームなどから、飲食店の予約が直接できます。アプリを切り替えることなく、LINEの中で予約が完結します。

\*「LINEで予約」の利用には、パートナー加盟飲食店との連携が完了している必要があります。



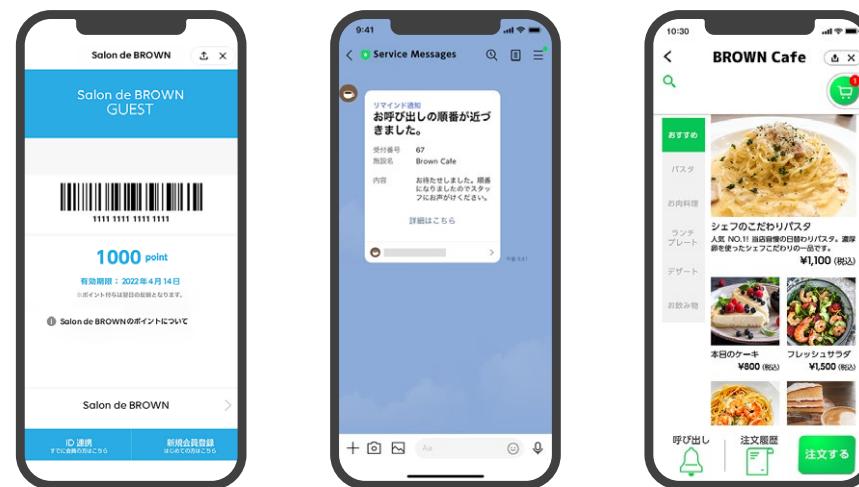
LINE公式アカウント  
トークルーム  
(予約フォーム、リッチメニュー)

予約画面

LINE公式アカウント  
プロフィール

## LINEミニアプリ

「LINEミニアプリ」は、会員証や順番待ち、テーブルオーダー（店内注文）など、ユーザー体験を便利にするサービスをLINE上に実装することができます。LINE上でサービスが提供できるため、ユーザーが新たにアプリをダウンロードし、初期登録を行うなどの手間が発生しません。



会員証

順番待ち

テーブルオーダー  
(店内注文)

「LINEで予約」の詳細はこちら

<https://www.linebiz.com/jp/service/line-official-account/reservation/>



「LINEミニアプリ」の詳細はこちら

<https://www.linebiz.com/jp/service/line-mini-app/lp/>





# 使い方は、アイデア次第。 目的に合わせて活用している企業・店舗の事例を紹介

LINE公式アカウントは、お客さんへの連絡手段としてはもちろん、  
使い方によっては企業・店舗にとって優れたコミュニケーションツールとなります。  
リピーターの育成や売り上げの増加、予約や問い合わせの対応など、  
さまざまなアイデアでLINE公式アカウントを活用する企業・店舗の事例を紹介します。

企業・店舗の活用例を  
業種別に多数紹介!



## ショップカードを活用して リピーターの育成に貢献

# 01



飲食店 SUZU CAFE

効率的にリピーターの育成や売り上げアップにつなげるため、LINE公式アカウントを導入しました。ショップカード機能を活用してインセンティブを用意した結果、友だち追加した全ユーザーのうち約半数がショップカードを利用。リピーターの育成に貢献しています。

## メッセージ経由の テイクアウトの売り上げが121%増加

# 02



飲食店 焼肉 シンラガーデン

新型コロナウイルスの影響でテイクアウト・デリバリーの営業に切り替え、LINE公式アカウントの友だちにメッセージとクーポンを案内したところ注文が相次ぎました。2020年5月のテイクアウト・デリバリーの売り上げは、前年同月の店舗売り上げと比較して121%を記録しました。

## LINE公式アカウントを活用した 集客方法を模索

# 03



美容サロン ピクシーラッシュ

LINEを活用した特典を訴求し、再来店の予約はLINEチャットで受け付けています。メッセージ配信などでリピーター向けの割引キャンペーンを告知すると、コロナ禍においても、配信から3日足らずで20件近い予約がLINEチャット経由で入りました。

## 応答メッセージの活用で 問い合わせ対応の悩みを解決

# 04



美容サロン ビューティー サロン Be+

スタッフが1名のため、施術中の電話対応に頭を悩ませていました。LINE公式アカウントの応答メッセージを活用してユーザーからのよくある問い合わせを自動応答で回答するようにしたところ、電話での問い合わせはほぼなくなり、施術に集中できるようになりました。



## カードタイプメッセージで配信した 動画コンテンツのクリック率が50%超

# 05



フィットネス・ダンススタジオ STUDIO TRIVE

コロナ禍で休館した際、インストラクターによるレクチャー動画をライブストリーミングで有料配信しました。カードタイプメッセージを活用してライブストリーミングの予定表などを配信したところ、メッセージを開封したユーザーの50%以上がクリックをしました。

## 緊急連絡網として LINE公式アカウントを開設

# 06



美容室 A'z hair

コロナ禍による休業時に予約振替などの連絡に苦労したため、営業再開後に緊急連絡ツールとしてLINE公式アカウントを導入しました。リッチメニューにオンラインショップへの導線を設置するとユーザーから反応が寄せられるなど、情報が届いていることを実感しました。

## リッチビデオメッセージの活用で 売り上げ本数が3倍に

# 07



インテリアショップ 株式会社大川

コロナ禍の影響でECサイトを開設し、情報発信ツールとしてLINE公式アカウントを活用しています。リッチビデオメッセージを用いてオリジナルマットレスのPR動画を配信したところ、配信前と比較して1カ月あたりの商品売り上げ本数が3倍に伸長しました。

## LINE公式アカウントの活用で 応募のCVRがメルマガの5倍に

# 08



保育業界専門求人サイト 株式会社BUY THE WAY

自社求人サイト「保育box」のユーザー用コミュニケーションツールとして活用。主にサイト来訪者に友だち追加を案内し、新着求人のご案内や求人検索・応募を促しています。毎月の応募をみると、メルマガのCVRが0.25%なのに対し、LINE公式アカウントは1.25%と高い成果が出ています。

## LINE公式アカウントを活用した きめ細やかなフォローで退塾率28%減

# 09



学習塾 ESOH個伸塾

生徒や保護者への連絡は電話やメールを使用していたが、現在はLINEチャットを活用して、それぞれに対してコミュニケーションを行っています。きめ細やかなフォローを重ねた結果、LINE公式アカウントの導入前後の2年間で退塾率は約28%減少しました。

## LINEチャットを活用して 1カ月あたり30~40件の成約を獲得

# 10



不動産 株式会社縁蔵ホールディングス

「お部屋探しのハートサポート」で行う、申し込みから入居までのすべての手続きをLINE上で行えるようにしています。LINEチャットやビデオ通話を用いた対応の結果、2020年1~7月までの間にLINE公式アカウント経由の問い合わせから30~40件の成約につながりました。

# LINE公式アカウントを始めよう

## アカウント作成の流れ

### STEP 1

「アカウントを作成」を選択後、ご自身のLINEアカウントまたはメールアドレスで「LINEビジネスID」を登録



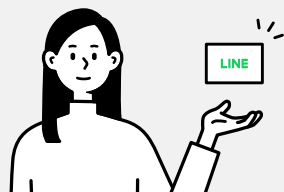
### STEP 2

アカウント作成フォームに必要事項を記入



### STEP 3

アカウント作成完了



アカウント作成はこちら

<https://www.linebiz.com/jp/signup/>



## 料金プラン詳細

初期費用  
¥0

+

月額固定費

無料メッセージ通数

追加メッセージ料金

	コミュニケーションプラン	ライトプラン	スタンダードプラン
月額固定費	0円	5,000円	15,000円
無料メッセージ通数	200通/月	5,000通/月	30,000通/月
追加メッセージ料金	不可	不可	~3円/通

集客や販促目的のメッセージ配信ならこちらがおすすめ

※料金プランはアカウント作成後にアップグレード、ダウングレードが可能です。

## アカウント作成後に役立つ情報はこちら



### LINEキャンパス

総合学習プラットフォーム「LINEキャンパス」では、目的や運用レベルに合わせた豊富な学習コンテンツを提供しています。LINE公式アカウントの知識を無料で学ぶことができるほか、認定資格「LINE Green Badge」の取得も可能です。



<https://campus.line.biz/line-official-account>

LINE法人向けポータルサイト [LINE for Business]

<https://www.linebiz.com/jp/>



法人向け広告事例やセミナー情報をお届け

[LINE for Business] LINE公式アカウント

<https://lin.ee/KM2J6Cw>

