

【LINE】電力・ガス・航空・運輸などの企業6社との LINEアカウントに関する新たな取り組みを発表

2018.03.01 法人向けサービス

公共料金などの重要性や必要性の高いメッセージをユーザーに届ける「通知メッセージ」を開始

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、同社が提供する法人向けLINEアカウントにおいて、電力・ガス・航空・運輸など初期参画企業6社と連携した新たな取り組みである「通知メッセージ」を発表いたしましたのでお知らせいたします。

法人向けLINEアカウントは、企業が自社のアカウントを開設できるサービスです。特に「LINE公式アカウント」では現在国内で300以上のアカウントが開設されており、2017年9月末時点での平均友だち数は約640万人と、多くの企業とユーザーをつなぐコミュニケーションプラットフォームとして成長を続けてまいりました。また最近では、法人向けLINEアカウントは企業からユーザーへの一方的な広告配信だけでなく、問い合わせや各種手続きの手段といった、ユーザーから企業へアクションを起こす、ユーザー自らがメリットを感じて利用するツールとしての活用が拡大しております。

このような背景を受け、LINEでは、公共性の高い企業が発信する重要性、必要性の高いメッセージがもたらすユーザーメリットをさらに向上し、また、より多くのユーザーにその利便性を実感いただくための新たな取り組みとして、電力・ガス・航空・運輸など初期参画企業6社と連携した「通知メッセージ」を発表いたします。

「通知メッセージ」は、広告を除く重要性や必要性の特に高いメッセージを、企業からユーザーへ通知する取り組みです。例えば、搭乗便の遅延／欠航通知や公共料金の通知、配達予定日時通知など*、これまで郵送物やメールなどに依存していた企業からの通知をLINEに置き換えることで、ユーザーの利便性を向上すると同時に、企業側の業務効率化・経費削減を目指してまいります。また、このような特に重要性や必要性の高いメッセージについては、ユーザーメリットが非常に高く、それらのコミュニケーション範囲は必ずしも「友だち」に限られる必要はないのではという検討を踏まえ、「通知メッセージ」の取り組みに参画する企業においては、LINEに登録されているユーザーの電話番号情報と企業に登録されている電話番号情報をマッチングさせることで、事前に「友だち」登録を行っていないユーザーにもメッセージの配信が可能になります。

*個人情報を含む通知内容の確認や手続きの継続には、ご本人様確認が必要となります



■電力・ガス・航空・運輸など初期参画企業6社を発表

「通知メッセージ」には、以下の企業が初期参画いたします。本取り組みではユーザーメリットを第一に考えており、広告配信は一切無し、ユーザーにとって重要性・必要性の高いメッセージ通知に利用範囲を限定しております。初期参画企業についても公共性が高い事業であり、通知されるメッセージの重要性・必要性をユーザーに実感いただけるものと考えております。まずはこの初期参画企業と共にさらに利便性の高い新たなユーザーサービスを順次提供*し、ユーザー認知と利用拡大を図ってまいります。



また、今後はユーザーの反応やアカウントの動向を注視しつつ、旅行や飲食店の予約通知といった領域などへの拡大も視野に議論と検討を進めてまいります。

*提供開始時期については各社と協議の上、順次展開を進めてまいります。

東京電力エナジーパートナー株式会社 常務取締役 リビング事業本部長/商品開発室長 田村 正様

「弊社は、LINEさまの今回の取り組み趣旨に賛同し、お力添えさせていただくため、ユーザーに対する検針票のペーパーレス化や、WEBサイト確認時の簡素化など、お客さまのご負担の低減と利便性向上につなげてまいります。まずは、“いつでも”、“ボタンひとつ”で電気使用量や料金といった案内を実施、また今後は引越しに関わる一連のお手続きのご負担の軽減など、お客さまを第一に考え、各種サービス提供とオペレーションコストの削減に努めていく所存でございます。」

中部電力株式会社 執行役員 販売カンパニー お客さま営業部長 小山 裕治様

「弊社は、通知メッセージへの取り組みに参画することで、LINEでいつでも簡単に電気・ガスのご請求額などをご確認いただけるようになるため、紙の削減や配送時のCO2削減など、環境に配慮した取り組みに繋がると考えております。さらに、弊社WEBサービス「カテエネ」を通じて提供している省エネや様々な暮らしに役立つ情報を、LINEでご覧いただけるようになります。弊社は、今後ともお客さまの生活をより豊かに、便利にする、魅力的なサービスを提供してまいります。」

東京ガス株式会社 常務執行役員/リビングサービス本部リビングサービス改革プロジェクト部長/東京ガスリビングホールディングス株式会社 代表取締役社長 岸野 寛様

「弊社は、電力・ガス小売全面自由化時代において、ガスと電気に加え、お客さまの暮らしに合ったサービスを、より多くのお客さまにお届けしていきたいと考えており、デジタルコミュニケーションの活用を重要な取り組みとして位置付けております。多様化するコミュニケーション手段の中でも、幅広い層に支持されているLINEは、お客さまニーズにお応えするソリューションになるものと考えており、今回の「通知メッセージ」に大きな期待を寄せています。」

日本航空株式会社 常務執行役員/株式会社ジャルセールス代表取締役社長 二宮 秀生様

「弊社では、今後の多様なニーズへお応えするため、パーソナルかつタイムリーなサービスの提供実現に向けた取り組みの一環として、LINEの活用を進めてまいります。この度の「通知メッセージ」ではお客さまのご搭乗便に関する30分以上の遅延や欠航など、運航に関わる情報のご案内をいたします。また今後はこのような際も、スムーズな手続きを可能にする機能の導入を視野に、すべてのお客さまにとって最適なコミュニケーションを可能にすることでストレスフリーなサービスの提供に努めてまいります。」

全日本空輸株式会社 取締役執行役員 稲田 健也様

「ANAは国際線43都市、国内線50都市に就航し、年間5 0 0 0万人を超えるお客様に利用いただいているエアライングループです。現在ANAはカスタマージャーニーに沿ったサービスの強化に取り組んでおります。お客様との接点がモバイル中心になっていく中多様なチャネルでのサービス展開が重要性を増してきました。今回、LINEの新サービス「通知メッセージ」を活用し、ご予約の確認やご搭乗に関する案内を実施する予定です。更なる利便性の向上への取り組みを行い、お客様のご旅行がより快適になるようサービスの向上に努めてまいります。」

ヤマト運輸株式会社 営業推進部長 平島 紀様

「弊社は、お客さまのライフスタイルの多様化にあわせ、コンビニエンスストアなど自宅以外の受け取り場所の拡充や、クロネコメンバーズのお客さまに荷物のお届けを事前にEメールでお知らせするなど、荷物の「送る」「受け取る」を便利にするサービスを提供してきました。2016年1月からは、LINEでも「お届け予定メッセージ」などの配信を始め、多くのお客さまから大変好評をいただいています。この度の「通知サービス」の活用によって、さらに多くのLINEユーザーの皆さまにクロネコメンバーズのサービスを知っていただき、また体験していただきたいと考えています。」

LINEでは、今後も様々なメニューを通じて、企業とユーザーの双方にとって価値のある情報接点を提供し、コミュニケーションインフラとして多様な活用の可能性を広げてまいります。
