

【LINE】店舗への問い合わせ方法は「LINE」が「電話」と並び一位に

2018.06.22 法人向けサービス

LINE@の「1：1トーク」に関する利用ユーザー向けアンケートを実施

74%のユーザーが、「LINE」で問い合わせができない店舗よりもできる店舗をよく利用すると回答

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、同社が提供する店舗・企業向けLINEアカウント「LINE@（ラインアット）」において、ユーザーと店舗・企業が1：1でやりとりできるチャット機能「1：1トーク」の利用に関するユーザーアンケートを実施いたしましたので、結果をお知らせいたします。

■調査サマリー

- ・最も便利だと思う問い合わせ手段は、「LINE」と「電話」が同率一位
- ・場所や時間を気にしなくてよい、「LINE」の手軽さが評価されている
- ・「LINE」で問い合わせができると便利なのは「来店予約」や「空き状況の確認」など
- ・男性は「飲食店」、女性は「美容室」での「LINE」問い合わせを特に希望
- ・4人のうち3人のユーザーが「LINE」で問い合わせができない店舗と比べ、できる店舗の方をよく利用すると回答



店舗との「1：1トーク」でのやりとりイメージ

「LINE@」は、日本国内で月間7,500万人^{*1}が利用するLINEのユーザー基盤と高い利用率を活かした、ユーザーへのダイレクトな情報発信やビジネス活用が可能な店舗・企業向けLINEアカウントです。2012年12月の提供開始以来、主にユーザーと店舗・企業を繋ぐ販売促進のサポートサービスとして、飲食・アパレル・美容・宿泊施設など多くの店舗・企業に活用されており、2018年5月には認証済みアカウント数が33万件を突破、一般アカウントを含めた全アカウント数^{*2}は250万件を超えております。

^{*1} 2018年3月時点

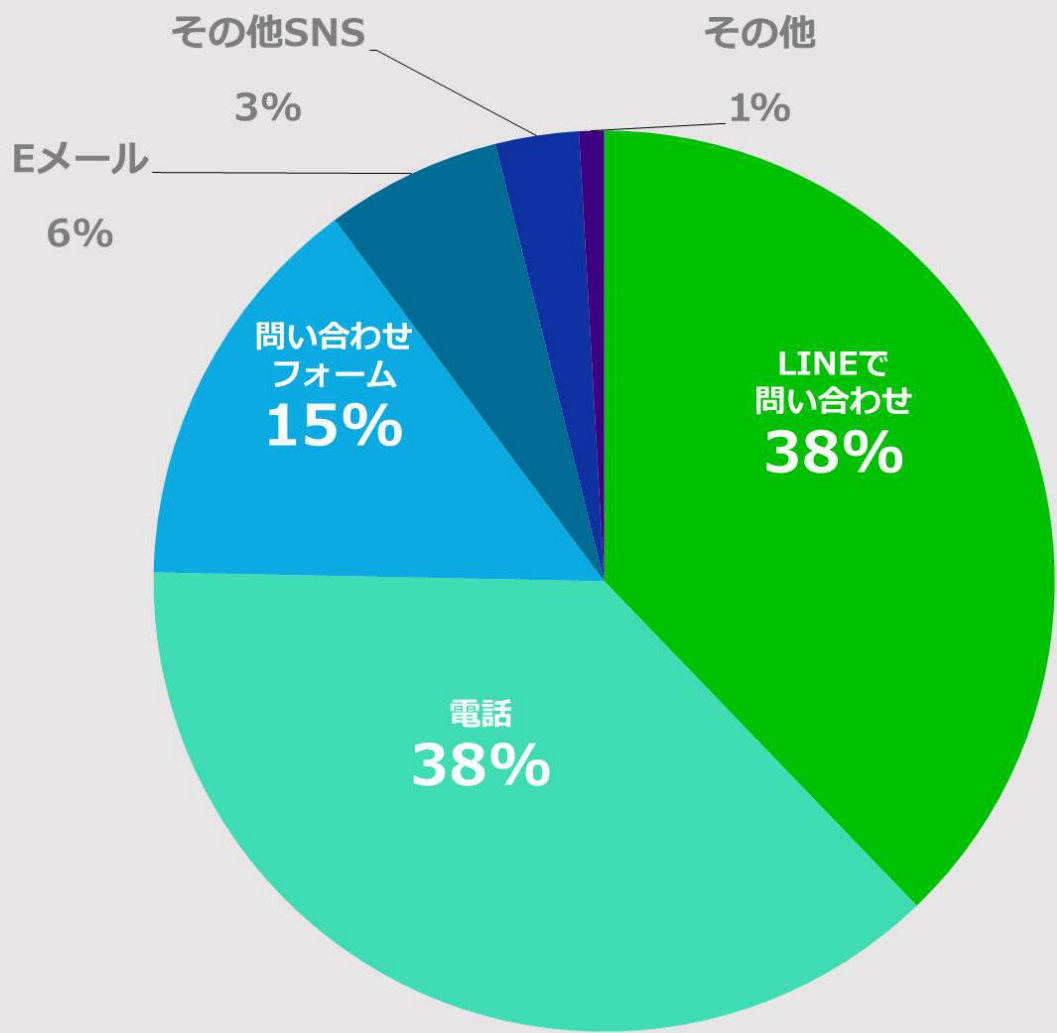
^{*2} 認証済みアカウント：当社所定の審査を通過することで、認証済みアカウントバッジが付与され、LINEアプリ内での検索結果にも露出されるようになります。さらに一部の機能や決済手段などが拡張されます。
一般アカウント：個人、法人問わず、誰でも取得できるアカウントです。

また、「LINE@」の「1：1トーク」機能は、ユーザーと店舗・企業が1：1でやりとりできるチャット機能で、これまでメールや電話で行なっていた商品やサービスに対する問い合わせ対応や来店予約などを「LINE@」上で実施することが可能です。この度「LINE@」では、「1：1トーク」を利用しているユーザーに対してアンケートを実施いたしました。

^{*}「1：1トーク」の利用に関するユーザーアンケートの結果はこちら：<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2018/2268>

■最も便利だと思う問い合わせ手段は、「LINE」と「電話」が同率一位

店舗・企業への問い合わせ手段として最も便利なものとしては、「LINE」と「電話」が38%で同率一位、「問い合わせフォーム」の倍以上という結果になりました。また、「Eメール」を選んだユーザーはわずか6%と低い結果に。

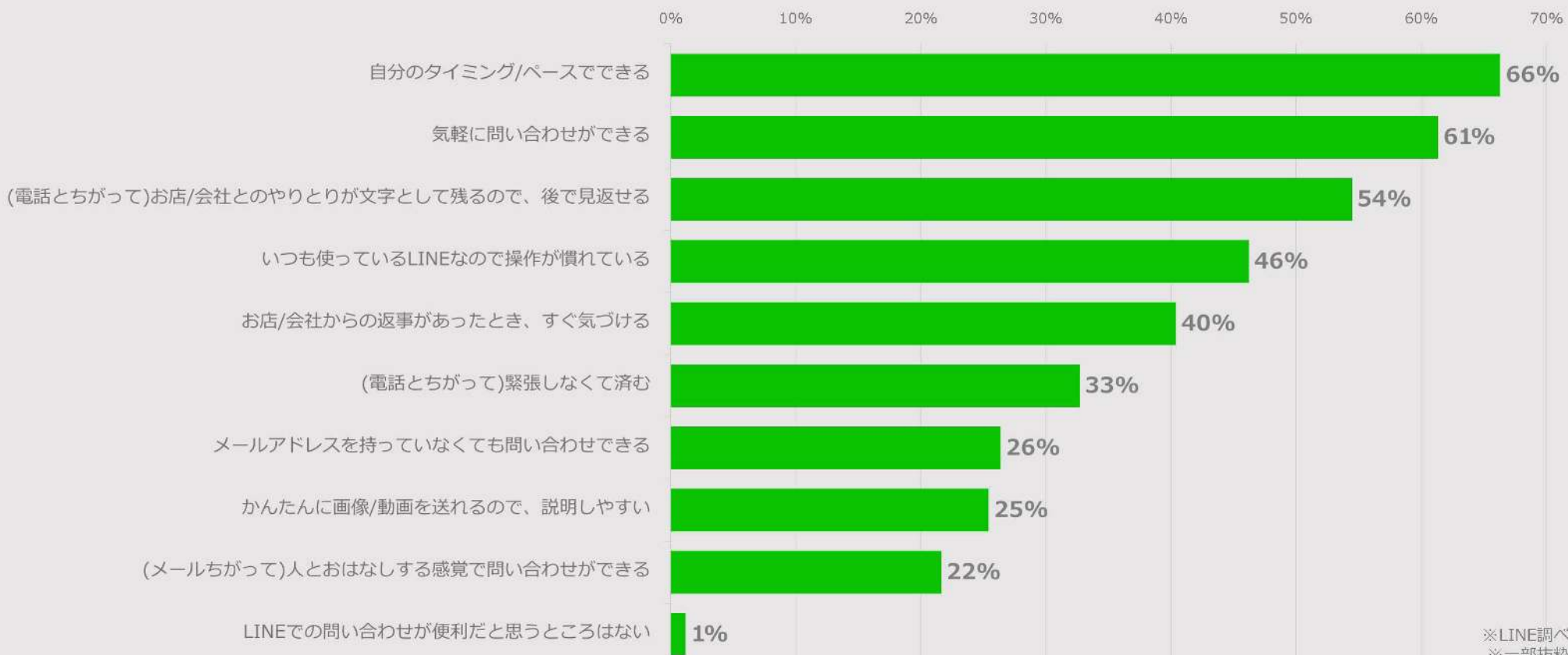


※LINE調べ
※小数点以下を四捨五入しているため、合計が100%にならないことがあります。

お店/会社への問い合わせ方法として、あなたが一番便利だと思うものは？【単数回答】

■場所や時間を気にしなくてよい、「LINE」の手軽さが評価されている

「LINE」による問い合わせの便利だと思うところは、「自分のタイミング・ペースでできる」「気軽に問い合わせができる」など、場所や時間を気にしない手軽さが評価されていることがわかります。また、「電話と違って緊張しなくて済む」など、電話での問い合わせに苦手意識を持つユーザーの存在も見受けられます。

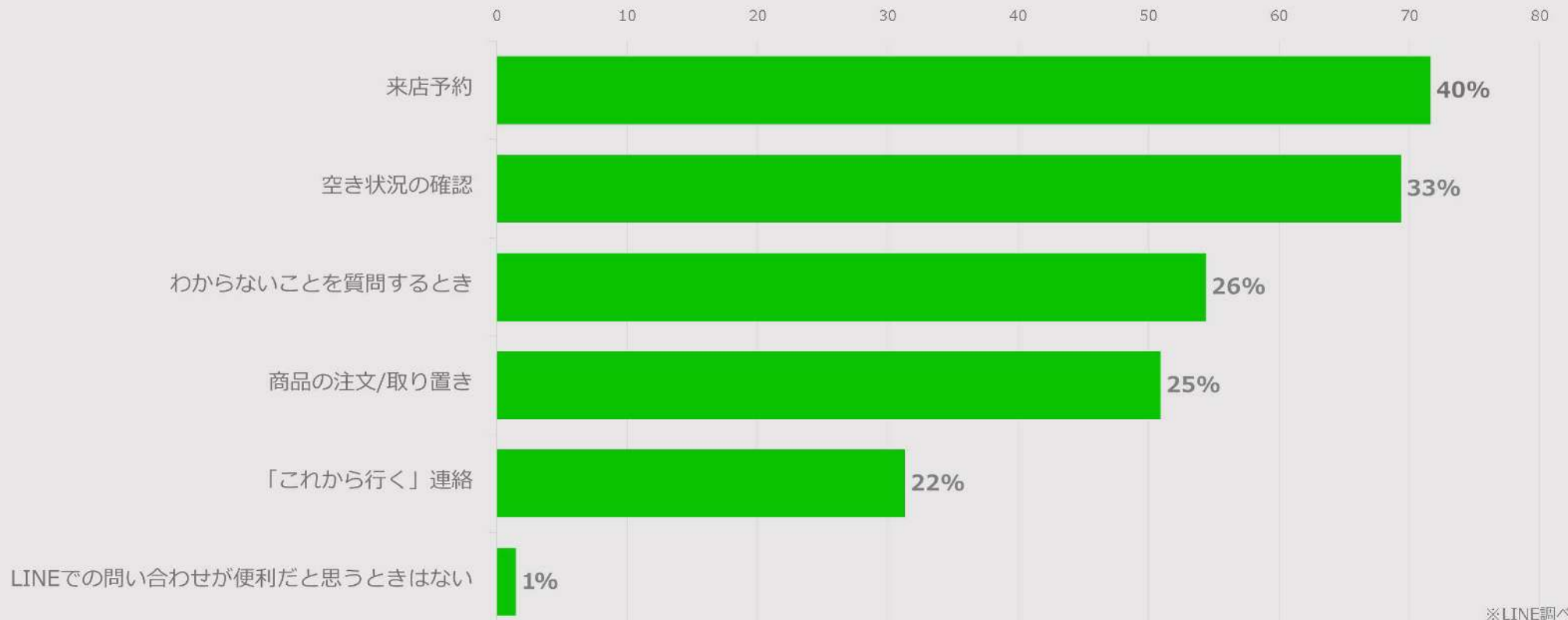


※LINE調べ
※一部抜粋

お店/会社に「LINE」で問い合わせできることについて、あなたが便利だと思うところは？【複数回答】

■「LINE」で問い合わせができると便利なのは「来店予約」や「空き状況の確認」など

「LINE」でできると便利な問い合わせ内容については、「来店予約」や「空き状況の確認」など、電話や予約サイト経由で行うアクションを「LINE」で気軽に行いたいという声が多く見られました。

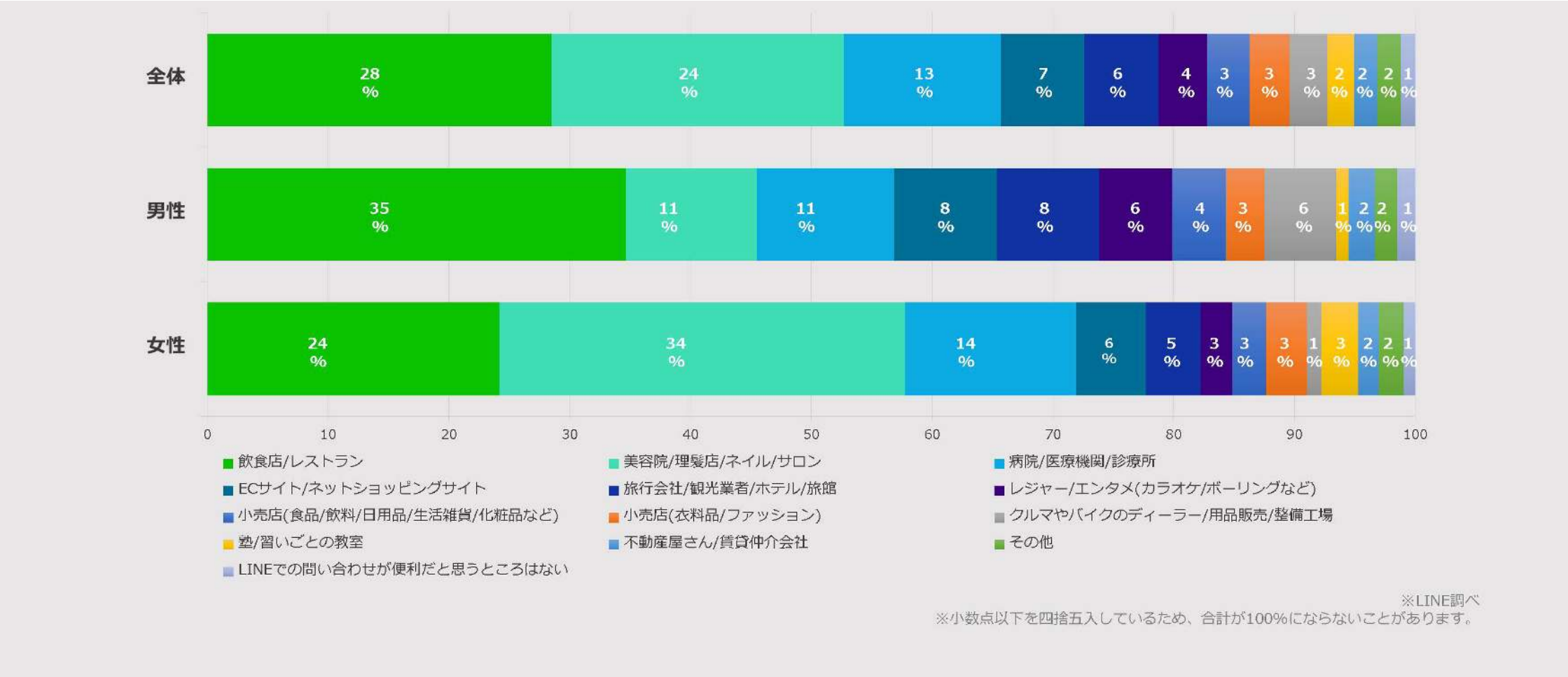


※LINE調べ
※一部抜粋

お店/会社に「LINE」で問い合わせできると便利だと思うのは、どんな問い合わせをするときですか？【複数回答】

■男性は「飲食店」、女性は「美容室」での「LINE」問い合わせを特に希望

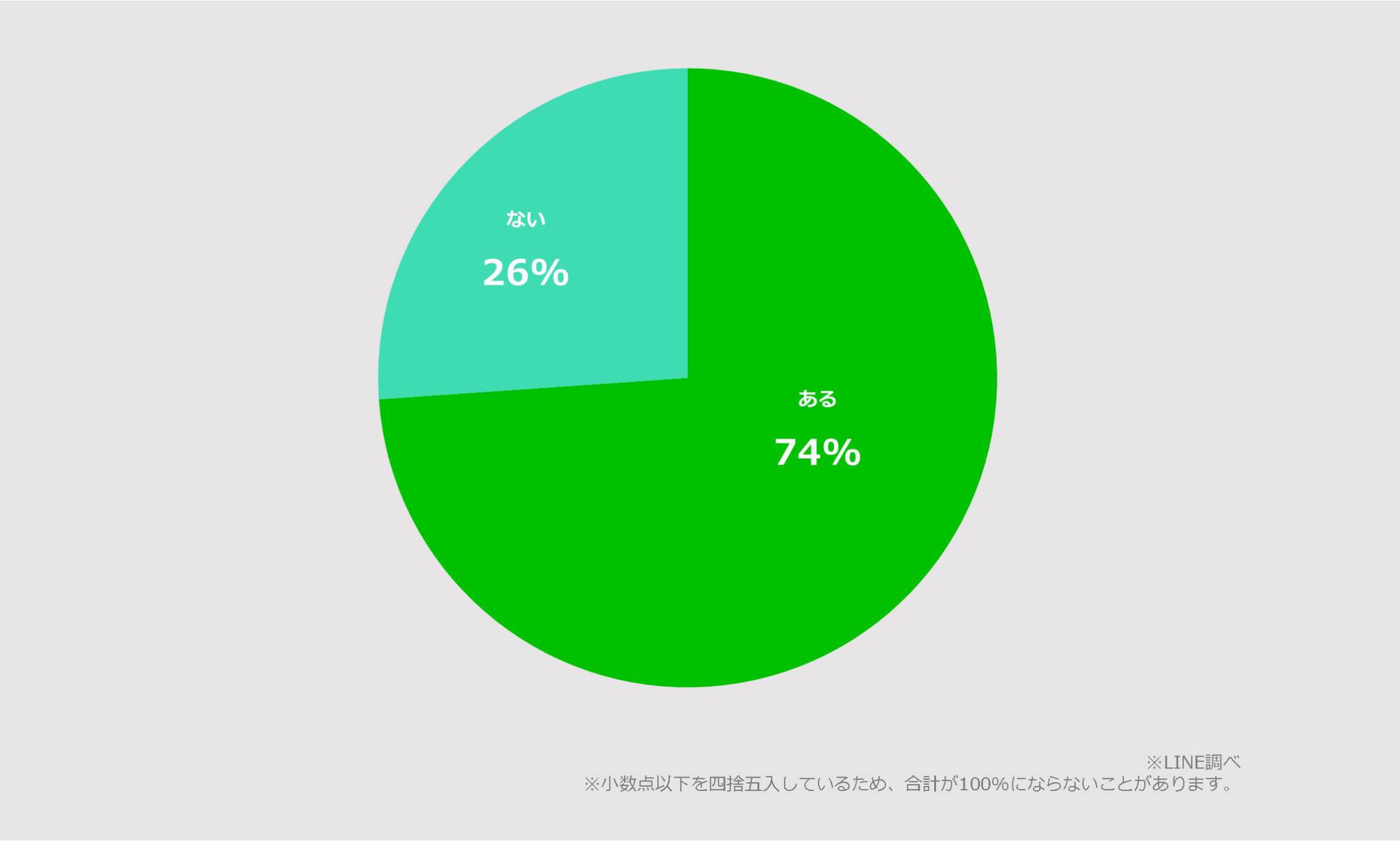
「LINE」で問い合わせができることが便利だと思うお店/会社のジャンルについては、男性は「飲食店」、女性は「美容室」を最も希望する結果となりました。問い合わせ内容の上位が「来店予約」であることから、普段よく「来店予約」を行う店舗への希望が高い傾向が見られます。



LINEで問い合わせができることが便利だと思うお店/会社のジャンルは？【単数回答】

■4人のうち3人のユーザーが「LINE」で問い合わせができない店舗と比べ、できる店舗の方をよく利用すると回答

「LINE」で問い合わせができないお店/会社に比べて、できるお店/会社の方を「よく利用する/よく買い物をする」ことはありますか？」という問いに対しては、74%のユーザーが「ある」と回答しており、「LINE」で問い合わせができるかどうか、店舗選びの基準の1つになっているという傾向が見られます。



「LINE」で問い合わせができないお店/会社に比べて、できるお店/会社の方を「よく利用する/よく買い物をする」ことはありますか？

■「1：1トーク」の便利だと思うところについて、ユーザーの声（抜粋）

- ・いつでも連絡出来て、声も出さなくて良くて恥ずかしくない（男性40代）
- ・細かい情報ややり取りを残せるし伝えられる。普段の予約やサプライズのお願いもしやすく、リピートしやすい（女性30代）
- ・会員登録なしで気軽に予約ができるから。電話する必要がないから（女性20代）
- ・電話予約だと、先方が忙しいのでは？と気になってタイミングがつかみにくいが、LINEだとお互いの都合が良い時にやりとりができるので（女性40代）
- ・ネイルを、今回はこんな感じで！とか画像を送れるので、あらかじめ先方にもわかりやすい。後、予約日時も文面で残ってるので確認出来て便利。終わったあとお店の人が撮ってくれた画像も送ってくれるのでとても良い（女性20代）
- ・来店予約が出来る事はもちろん、お店からその都度キャンペーン情報が届くのも便利（女性40代）
- ・小さい子供が居るので、電話だと後ろで騒がれたりすると相手の声が聞き取りづらかったり、こちらの音が筒抜けだったりするが、LINEだとそれが無いので気を使わずに済む。こちらの都合の良い時に相手に問い合わせ出来る（女性30代）

このように、「LINE@」の「1：1トーク」は、店舗・企業とユーザーとのコミュニケーションをさらに手軽かつ密接にし、双方の満足度向上に寄与しております。

LINEでは、今後も店舗や企業とユーザーのコミュニケーションをより深めてまいりますとともに、コーポレートミッションである「CLOSING THE DISTANCE」の実現を目指し、様々なメニューを通じて、企業・事業者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。

調査主体：LINE株式会社

調査対象者：直近3ヶ月以内に店舗/会社にLINEで問い合わせた経験があるLINEユーザー

設問数：15問

有効回収数：1,667サンプル

調査時期：2018年5月1日～7日

※市場の実勢を反映するように性年代別人口構成比を補正して集計

「LINE@」ご利用に関する各種お問い合わせ先：

- ・ 「LINE@」のお申し込みページ：<http://lin.ee/6MMvSCD/lapm/press/ud>
- ・ 「LINE@」公式ブログ（事例やノウハウをご覧頂けます）：<http://lin.ee/6y25487/lapm/press/ud>

※ 「1：1トーク」を導入している店舗・企業向けのアンケートも実施しております。合わせてご確認ください：

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2018/2268>
