

# 【LINE】LINE@の「1：1トーク」が新規・リピート顧客増に寄与、導入店舗・企業の8割が効果を実感

2018.06.22    法人向けサービス

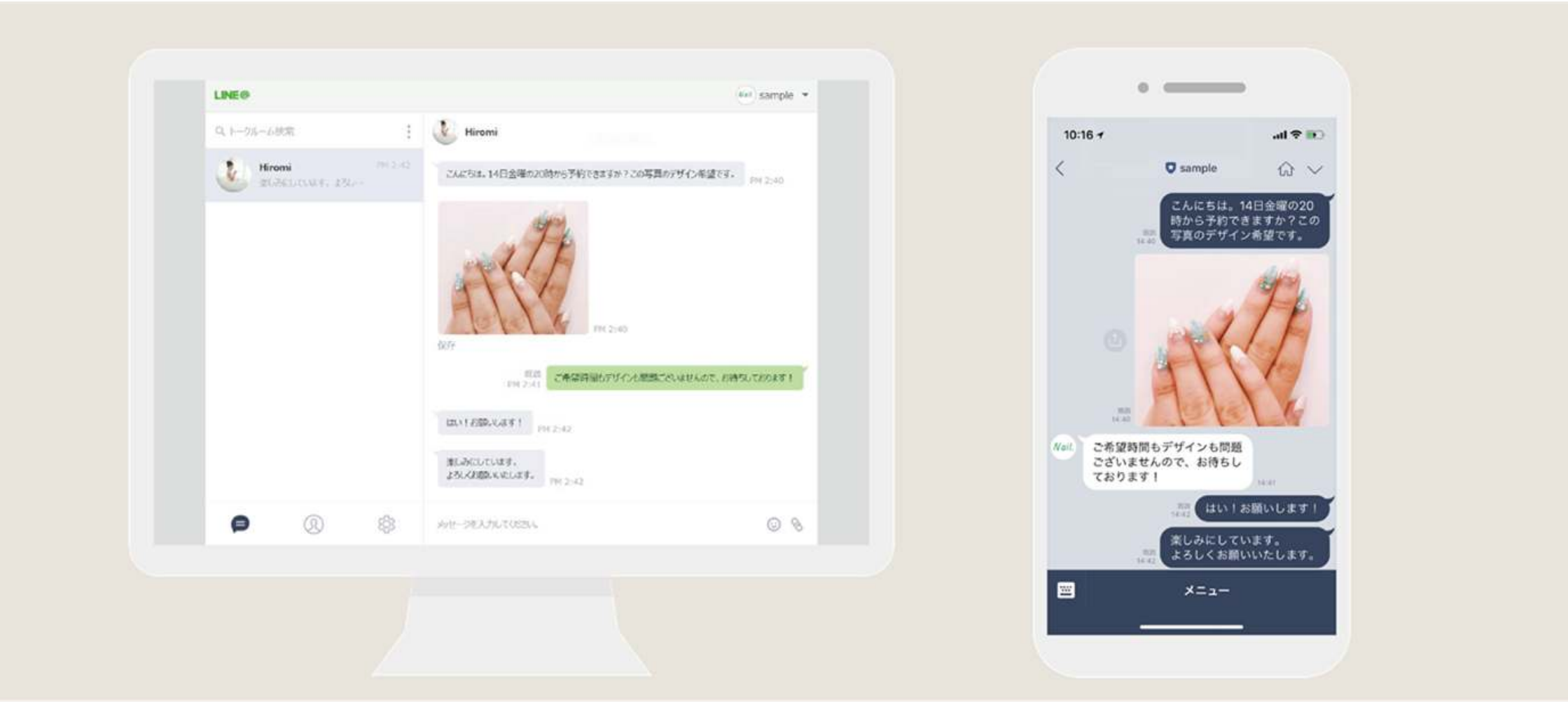
## LINE@の「1：1トーク」を利用する店舗・企業向けアンケートを実施

問い合わせ総数のうち、「半数以上がLINE経由の問い合わせ」である店舗・企業は3分の1以上

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」を利用する店舗・企業向けアンケートを実施いたしましたので、機能の利用実態と合わせて結果をお知らせいたします。

### ■調査サマリー

- ・84%の店舗・企業が「1：1トーク」の効果、30%の店舗・企業が既存客の継続率・リピート率の向上を実感
- ・問い合わせ総数のうち、「半数以上がLINE経由の問い合わせ」である店舗・企業は3分の1以上
- ・「1：1トーク」の利用率が高いのは「美容・サロン」や「医療機関・診療所」



「1：1トーク」利用イメージ

「LINE@」は、日本国内で月間7,500万人<sup>\*1</sup>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<sup>\*2</sup>は250万件を超えております。

<sup>\*1</sup> 2018年3月時点

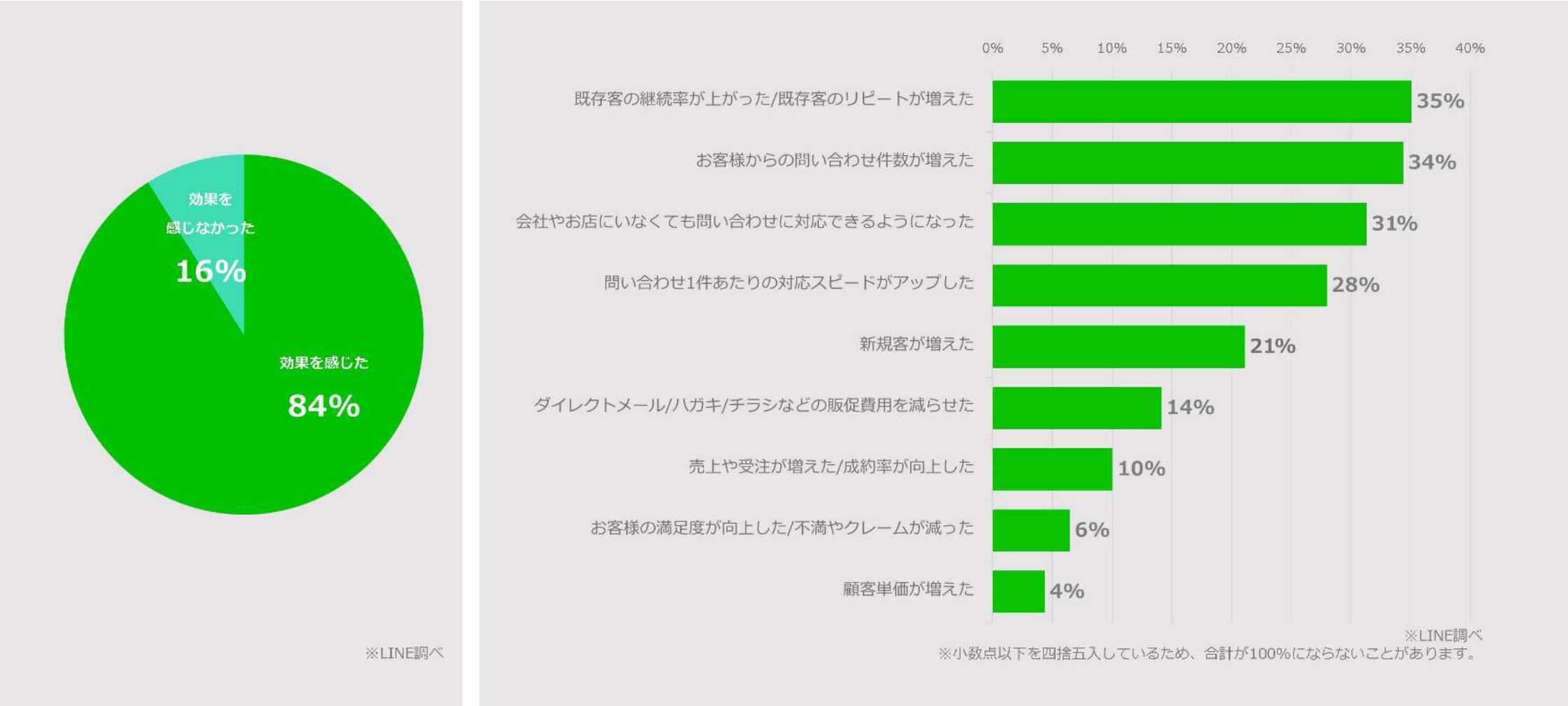
<sup>\*2</sup> 認証済みアカウント：当社所定の審査を通過することで、認証済みアカウントバッジが付与され、LINEアプリ内での検索結果にも露出されるようになります。さらに一部の機能や決済手段などが拡張されます。  
一般アカウント：個人、法人問わず、誰でも取得できるアカウントです。

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」を利用する企業・店舗に対するアンケートを実施いたしました。

<sup>\*</sup> 「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/2018/2267>

### ■84%の店舗・企業が「1：1トーク」の効果、30%の店舗・企業が既存客の継続率・リピート率の向上を実感

「1：1トーク」の効果については、全体の84%が効果を感じており、既存顧客の継続率・リピート率の向上を実感している店舗・企業が最も多いという結果になりました。また、問い合わせ対応の場所を選ばず、時間も短縮できるなど、業務効率のアップにも貢献しているという声も多く見受けられました。

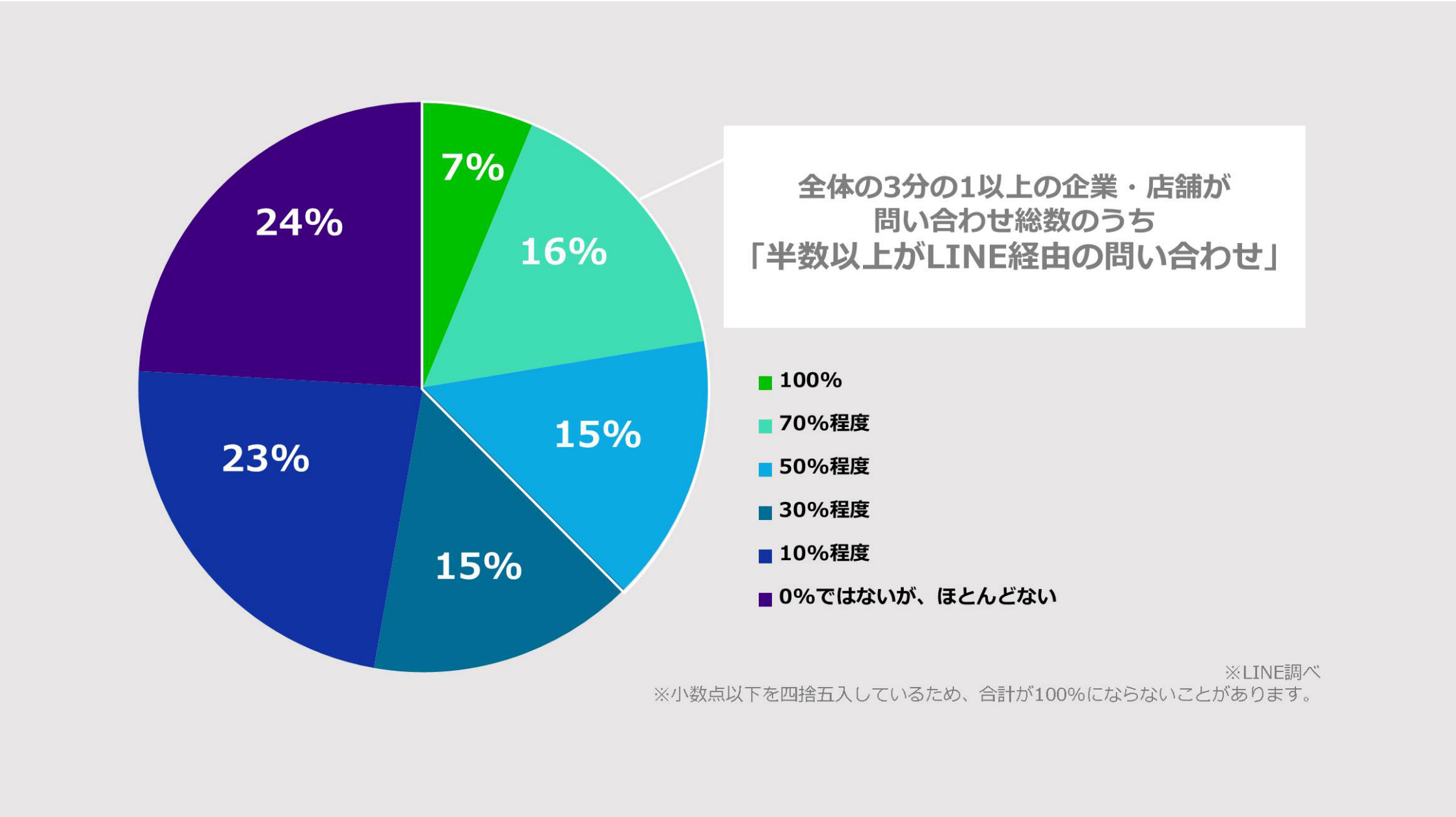


「1：1トーク」を使い始めて、効果を感じた割合

(効果実感者が) 感じた効果の内容【複数回答】

■問い合わせ総数のうち、「半数以上がLINE経由の問い合わせ」である店舗・企業は3分の1以上

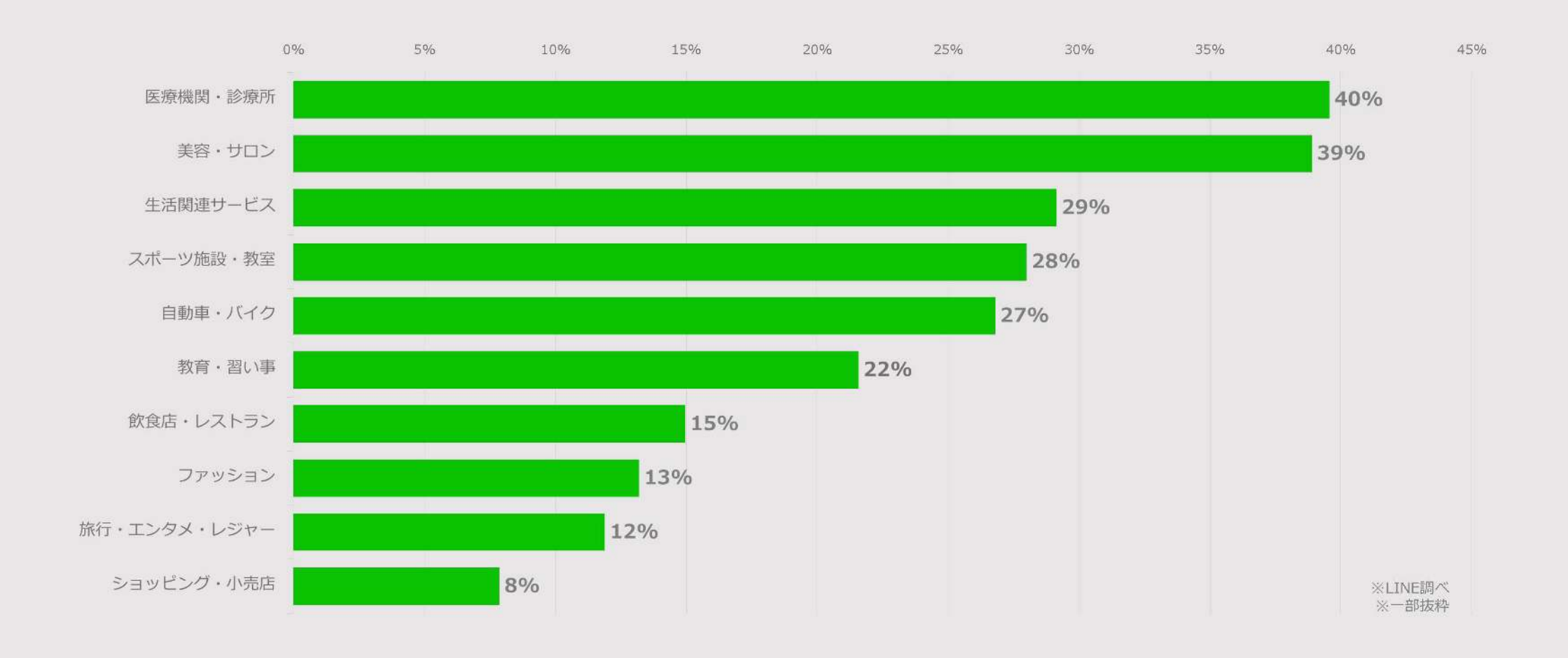
問い合わせの70%程度がLINE経由という店舗・企業も16%と、多くの店舗・企業でLINE経由での問い合わせがLINE@導入によって増加していることがうかがえます。



問い合わせ総数に占める「1：1トーク」の割合

■「1：1トーク」の利用率が高いのは「美容・サロン」や「医療機関・診療所」

「1：1トーク」の利用率が高いのは「美容・サロン」や「医療機関・診療所」でともに30%以上が「1：1トーク」を利用しています。一方で、ユーザーアンケート\*の結果利用希望の高かった「飲食店・レストラン」については利用率が13%に留まるなどの課題も見られました。



業種別の「1：1トーク」利用率

■店舗の声（抜粋）

- ・予約日時を忘れてしまった、という理由でのキャンセルがなくなった。
- ・24時間いつでも予約出来るので前もっての予約が増え、当日混み合う事が減った。
- ・美容室なので、電話での予約が苦手という方から 予約しやすい、という意見をいただいた。
- ・メールと違いお客様とのLINE@の1：1トークで距離が縮まり決定率は良いと思う。
- ・イベント時の写真や振袖着装の写真をお客様に配布していたが、1：1トークで送れるので現像コストが大幅に減った。
- ・ご来店前の打ち合わせがスムーズに行えるのでお客さまへの安心感に繋がっている。来店後の御礼やアフターフォローも出来るので顧客満足度は確実に上がっている。
- ・お問合わせが来たお客様から感謝のメッセージを頂くことが増え、担当者のモチベーションアップにつながっている。

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。また、「1：1」トークをONにしている企業・店舗は、友だちからブロックがされにくいという傾向も見受けられます。

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 | ：LINE@アカウントを持つ企業・店舗・企業 |
| 設問数   | ：10問                   |
| 有効回収数 | ：2,717サンプル             |
| 調査時期  | ：2018年4月26日～5月10日      |
| 調査手法  | ：インターネットアンケート          |

- 「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」を利用しているユーザーへのアンケートも公開しております。合わせてご確認ください：  
<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2018/2267>

---