

LINE、引き継ぎ成功の鍵“アカウント情報の見直し”を推奨する「LINE引き継ぎ攻略プロジェクト」を本日より開始

2018.09.20 LINE

スマホ買い替えの方もスマホが不慮の事故に遭った方も「LINEでしかつながっていない友だち」とつながり続けるために

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、同社が運営するコミュニケーションアプリ「LINE」 <https://line.me/ja/> にて、アカウント情報の見直しを推奨する「LINE引き継ぎ攻略プロジェクト」を本日から開始しましたので、ご案内いたします。



LINEは現在、家族や友だちとのコミュニケーションツールとして7,600 万人※の方にご利用いただいています。今後も利用者の皆さまが家族や友だちと安心してつながるために、LINEは現在引き継ぎ方法の見直しを進めています。見直しを進める中、引き継ぎ発生理由とLINEの利用状況を考慮した結果、定期的にアカウント情報を見直すことを推奨する「LINE引き継ぎ攻略プロジェクト」を本日より始動させる運びとなりました。※月間アクティブユーザー

■引き継ぎ発生理由は「スマホの買い替え」と「スマホが突然不慮の事故に遭った」が半数ずつ

利用者の皆さまからのLINEへの問合せ状況を見ると、引き継ぎ発生理由はスマートフォンの買い替えとスマートフォンが突然不慮の事故に遭った場合と半分ずつです。特に不慮の事故の内容は故障、水没、紛失の順に多く、突然LINEを引き継がなければならない状況時にアカウント情報不足や情報を思い出せずにアカウントを引き継げないケースが多数発生しています。

■「LINEでしかつながっていない友だち」がいる方は9割

LINEが引き継ぎに関するインターネット調査を実施したところ、「LINEでしかつながっていない友だち」がいると全体の約9割が回答しました。さらに、「半数以上の友だちとLINEでしかつながっていない」と回答した方は全体の約5割を占めました。これは、LINEアカウントを引き継げなかった場合、友だちリストも失ってしまい、全体の約半分の友だちと今後全く連絡がとれない可能性があることを意味しています。

これらの事態を防ぐため、「LINE引き継ぎ攻略プロジェクト」では、誰もがスマートフォンが突然壊れる可能性があることと引き継ぎ成功の鍵は最新のアカウント情報にあることを訴求するコンテンツを公式サイトで複数公開し、アカウント情報の電話番号とメールアドレス、パスワードの見直しを啓発します。アカウント情報を常に最新の内容とするために、今後も定期的にコンテンツを追加し公式SNSから情報発信するなど、LINEは利用者の皆さまに今後もアカウント情報の見直しを呼びかける予定です。

■「LINE引き継ぎ攻略プロジェクト」公式サイト <https://supportcontents.line.me/event/settingcheckcampaign/>

公式サイトのキャラクターには「便器はまりねこ」を起用。便器はまりねこが登場するコンテンツでは、ご利用中のスマートフォンが突然使えなくなった場合もアカウント情報に最新の電話番号とメールアドレス、パスワードを登録していれば、LINEアカウントが消えることはないことを伝えます。



【便器はまりねこ プロフィール】

便座が上がっていることに気づかずそのまま座って便器にはまってしまった気の毒なねこ。しかし、はまってみれば便器も案外居心地がいいらしく、本人はまんざらではない様子。

イラスト：チープアーティスト「しおひがり」

WEB <http://shiohigari.jp/> Twitter <https://twitter.com/shiohigari114>

【コンテンツ】

- ・動画「スマホがピンチ！～便器はまりねこの悲劇～」
- ・引き継ぎクエスト 君はLINEを救えるか？
- ・引き継ぎ成功のカギ 設定を確認しよう
- ・LINE引き継ぎのポイント

※今後、1コマ漫画や4コマ漫画を掲載予定

なお、引き継ぎ方法の変更時期については決定次第改めてご案内させていただきます。LINEは、これからも利用者の皆さまにとってより便利で安心なサービスをご提供できるよう、皆さまのご要望に耳を傾けながらサービスのアップデートを重ねていきます。

【参考資料】

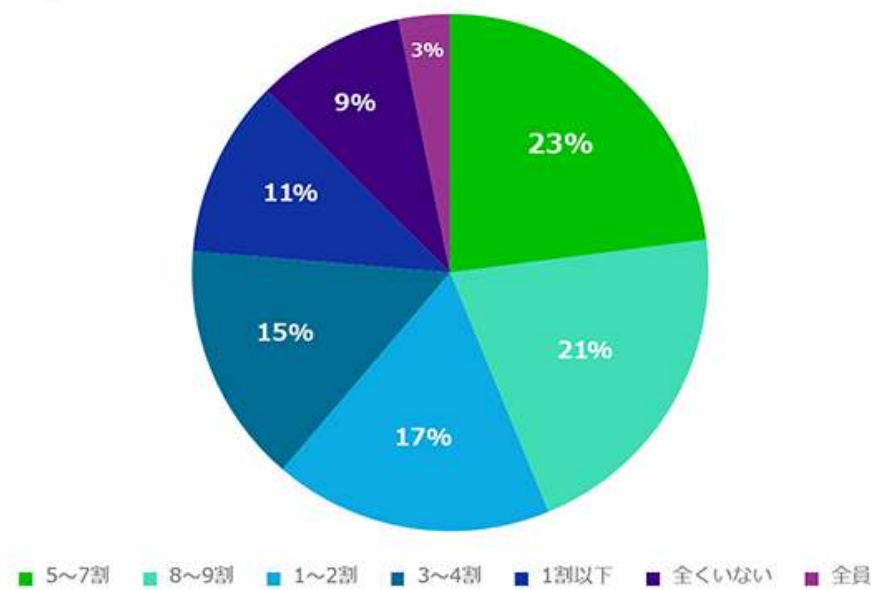
LINEは、LINE引き継ぎの実態を把握するため、LINEの引き継ぎに関するインターネット調査を実施いたしましたので、その結果をお知らせいたします。

【調査概要】

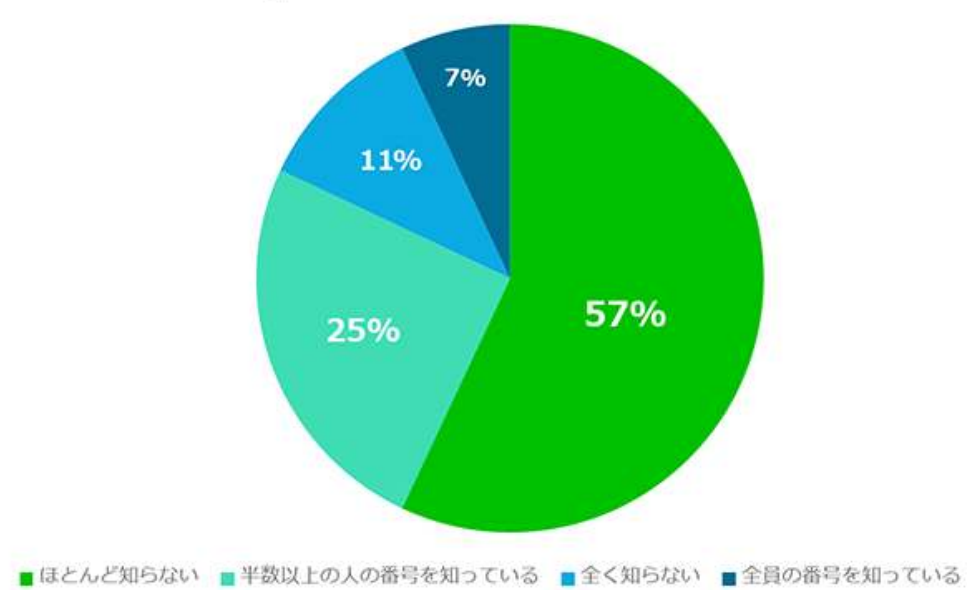
調査方法：LINE公式アカウント「LINEチーム」 Research Platformを利用した、スマートフォンによるモバイルアンケート

調査対象：LINEユーザー男女 最終有効回答数：837サンプル 調査期間：2018年8月30日～9月2日

Q LINEでしか繋がっていない友だちの割合は全体の何割ですか？

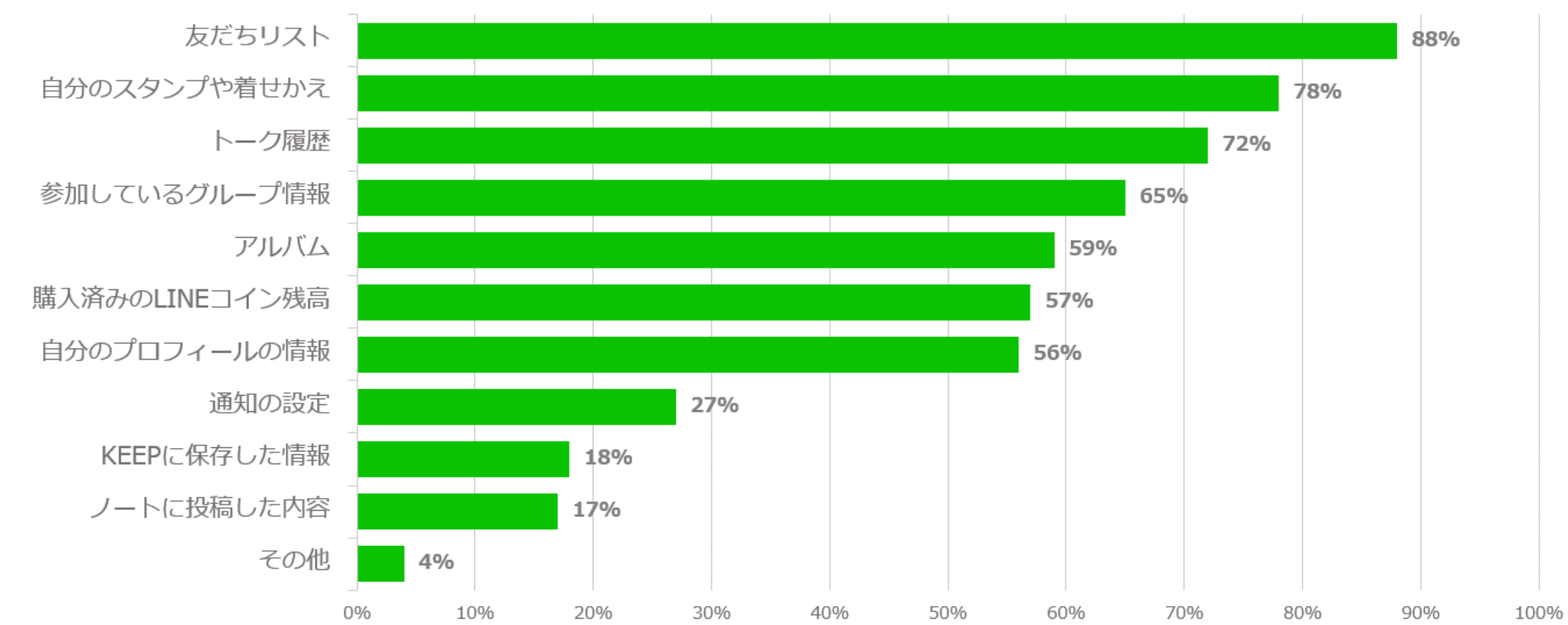


Q 友だちの電話番号は知っていますか？



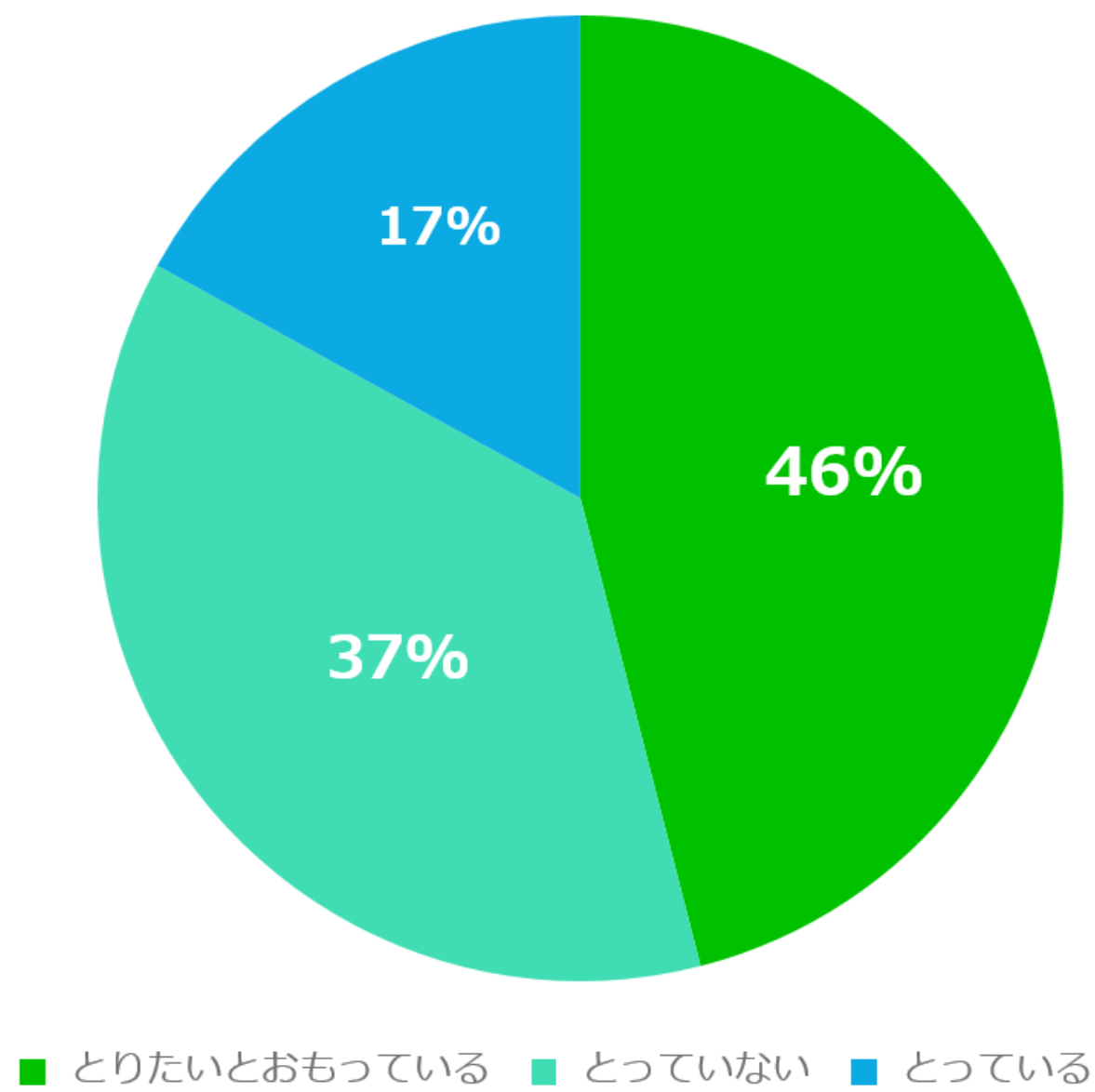
「LINEでしかつながっていない友だちの割合」を聞いたところ、「LINEでしかつながっていない友だち」がいると回答した方は91%、「LINEでしかつながっていない友だちは全体の半数以上」と回答した方は47%いました。続いて、「LINEでしかつながっていない友だち」がいる方に、LINEでしかつながっていない友だちとの関係性についても聞いてみると、現在の学校の友だちやかつての同級生だった友だちなど「友だち」と回答する方が最も多く、続いて「職場の同僚、職場関係の人」、「ネット友、SNS上の知り合い」、「ママ友」の回答が多く見られました。また、「友だちの電話番号は知っていますか？」の設問では、「ほとんど知らない」と「全く知らない」と回答した方は合計68%を占めました。

Q LINEの引き継ぎで引き継ぎたいものはなんですか？



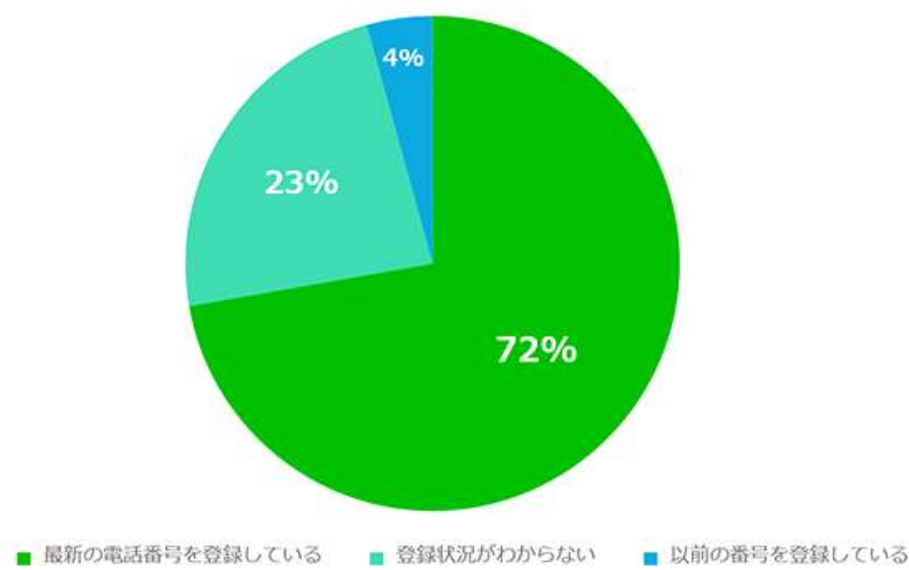
「LINEの引き継ぎで引き継ぎたいもの」を聞いたところ、上位は「友だちリスト（88%）」、「スタンプや着せかえ（78%）」、「トーク履歴（72%）」の順でした。また、「LINEの引き継ぎが失敗して突然LINEが使えなくなったら困ることは何か」を自由回答形式で聞くと、「友だちと連絡がとれなくなること」の回答が全体の9割を占め、次点に待ち合わせや写真、重要な連絡事項を含む「トーク履歴を見れなくなること」が多い結果となりました。これらの結果から、LINEの引き継ぎは友だちとの関係性や思い出を引き継ぐ重要な手続きであることが伺えました。

Q 不慮の事故でLINEが使えなくなったり、LINE引き継ぎ失敗を防止するために、何か対策をとっていますか？

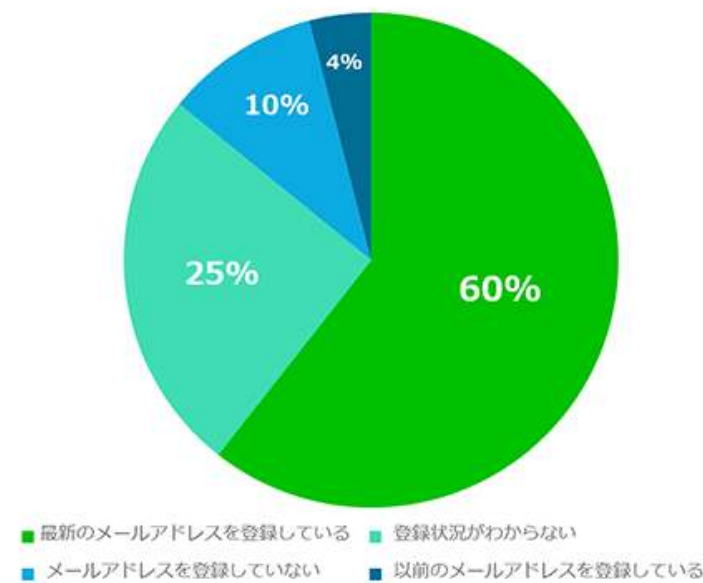


「不慮の事故でLINEが使えなくなったり、LINE引き継ぎ失敗を防止するために何か対策をとっているか」を聞いたところ、「とっている」と回答した方は全体の2割弱しかいない結果となりました。実行している対策法は、アカウント登録やトーク履歴のバックアップ、LINE PC版の使用、TwitterやInstagram、Facebookなどでも友達になることなどがあげられました。

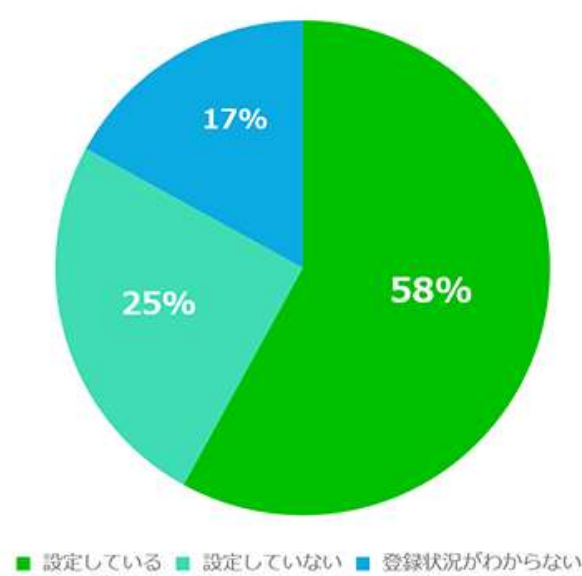
Q LINEに自分の電話番号を設定していますか？



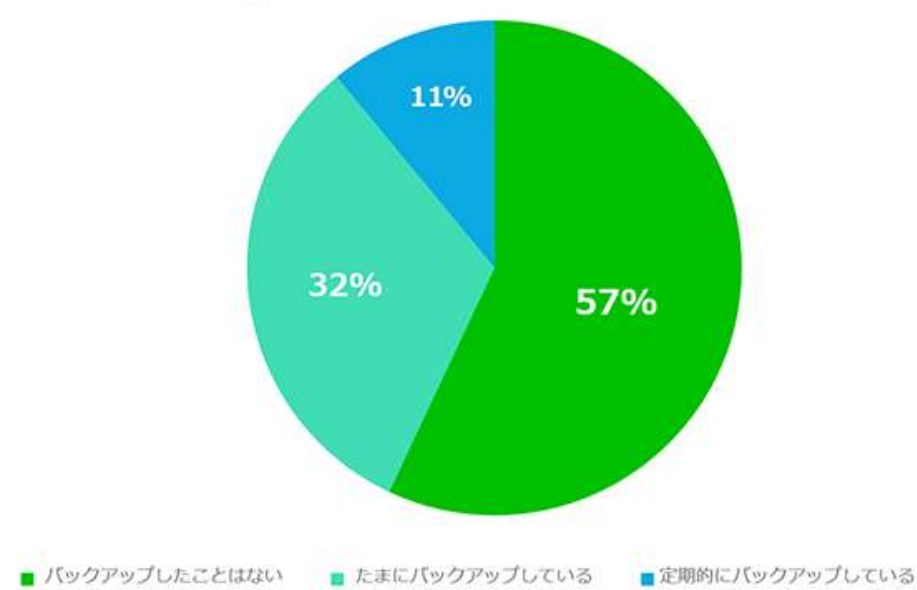
Q LINEに自分のメールアドレスを設定していますか？



Q LINEにパスワードを設定していますか？



Q トーク履歴をバックアップしていますか？



アカウント情報の登録状況を聞くと、電話番号は全体の約3割、メールアドレスとパスワードは全体の約4割の方が「最新の情報を設定していない」もしくは「登録状況がわからない」と回答しました。定期的にトーク履歴をしている方は、僅か全体の1割でした。

