

LINE Business Conference 「LINE DAY 2020 —Tomorrow’s New Normal—」を開催

2020.09.10 ALL

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、本日、LINE Business Conference 「LINE DAY 2020 —Tomorrow’s New Normal—」を、オンラインにて開催しましたので、お知らせいたします。

以下URLよりアーカイブをご視聴いただけます。
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLAsA1yPlgHdvnd7AuZvi6LNYgqtMmtg3a>



■セッション／登壇者

- 1) Opening
LINE株式会社 代表取締役社長CEO 出澤 剛
- 2) COVID-19×LINE
LINE株式会社 上級執行役員 LINEプラットフォーム企画統括 稲垣 あゆみ
- 3) New Normal×Technology
LINE株式会社 代表取締役 CWO/Founder 慎 ジュンホ
台湾デジタル担当大臣 オードリー・タン氏
ジャーナリスト/Renews代表 井上 理氏
- 4) New Normal×Food
株式会社出前館 代表取締役社長 CEO藤井 英雄
- 5) New Normal×Local Business
LINE株式会社 執行役員 広告ビジネス事業担当 池端 由基
- 6) New Normal×Payment
LINE Pay株式会社 代表取締役社長CEO 長福 久弘
- 7) New Normal×Money
LINE Credit株式会社 プロダクト企画統括 川崎 龍吾
- 8) New Normal×Healthcare
LINEヘルスケア株式会社 代表取締役社長 室山真一郎
- 9) New Normal×Information
LINE株式会社 上級執行役員 ポータル・メディア事業統括 島村 武志
- 10) New Normal×Entertainment
LINE株式会社 取締役CSMO 舩田 淳

▼Opening

Openingでは、代表取締役社長CEOの出澤が、コロナによって世界が現在進行形で大きく変わっており、ネガティブな変化もある一方で、長年の習慣や社会常識を根本から見直す機会やイノベーションが生み出されるきっかけにもなる可能性があるとして述べました。今回のコロナは社会の変化点となり、のちに振り返った時にBefore・Afterで語られることになる、真の意味でのパラダイムシフトです。その新しい変化が「New Normal」であり、より良い「New Normal」を作り上げるには、デジタルの力が大きな武器となり、「DX（デジタルトランスフォーメーション）」が本当の意味で重要になります。

LINEは、「CLOSING THE DISTANCE」をコーポレートミッションに、世界中の人と人、人と情報・サービスとの距離を縮めるため、様々なサービス・事業を展開してきました。コロナ禍において「ソーシャルディスタンス」が求められるようになりましたが、引き続き、テクノロジーの力で最適な距離を提供してまいります。

Technology

Food

Local Business

Payment

LINE × New normal

Money

Healthcare

Information

Entertainment

▼COVID-19×LINE

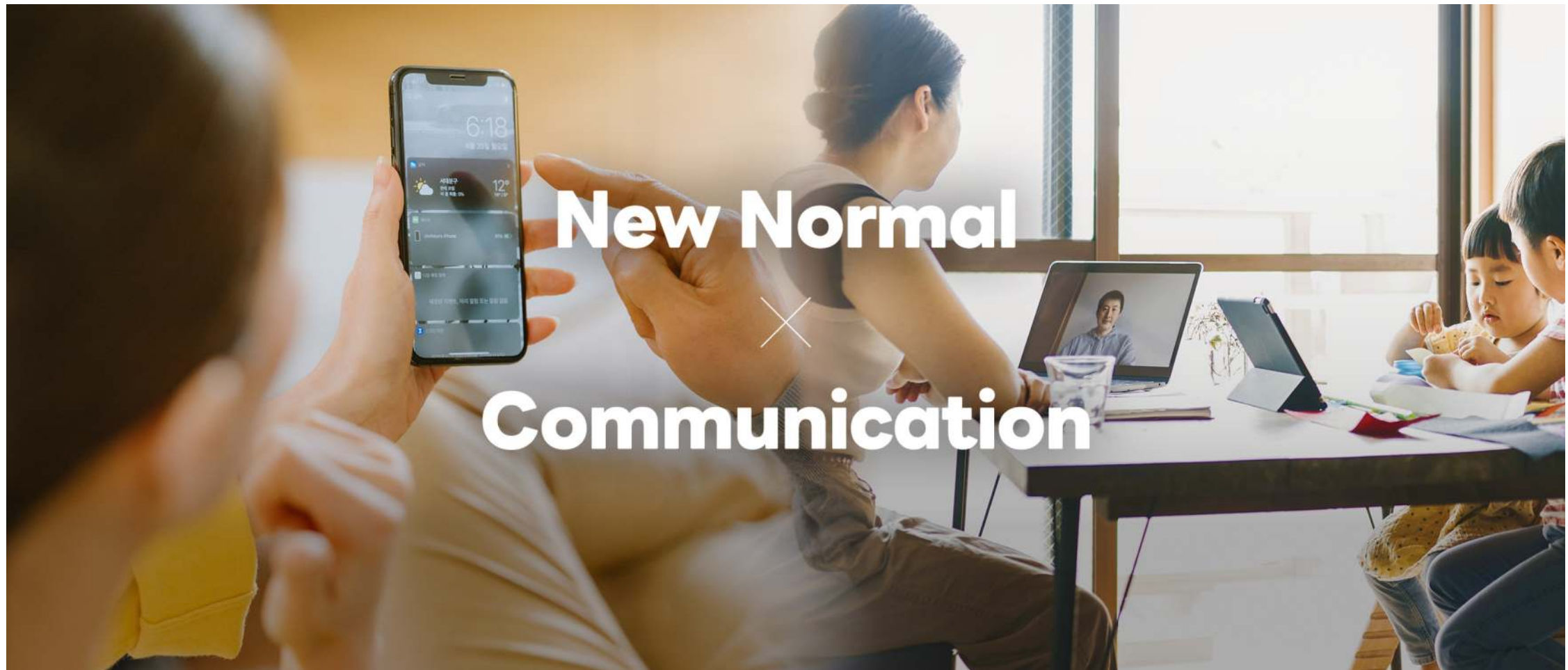
COVID-19×LINEでは、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、刻々と状況が変化する中で、LINEが取り組んだプロジェクトを総括しつつ、これからの時代のコミュニケーションについてお話ししました。

■コロナ禍におけるLINEの取り組みLINEが取り組んだプロジェクト

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、LINEが、LINEは「いま何ができるのか」を考えながら奔走し続けました。2月に横浜港に入稿したダイヤモンドプリンセス号には、iPhone2000台に相談窓口の公式アカウントを友だち追加して船内に提供し、船内待機を余儀なくされた乗客の皆さまのサポートを行いました。さらに2月後半、政府が出した休校要請に伴い、全国各地の小中学校や高校で無償で公式アカウントが利用できる「学校プラン」の提供や、卒業式を縮小した学校の卒業式をLINE LIVEでオンライン配信を行いました。そして3月後半、厚生労働省に協力して「LINE」で国内全ユーザーを対象とした「新型コロナ対策のための全国調査」を実施。他、LINEはオンライン診療やパーソナルサポート、感染症予防啓発、教育支援、生活支援、店舗支援など数々の取り組みを行いました。

■New NormalなコミュニケーションとLINE

今回のパンデミックにより人々のライフスタイル、そしてコミュニケーションが大きく変化しました。LINEの利用動向も変化し、特にグループビデオコミュニケーションの需要が急拡大しました。急拡大に伴い、機能拡充も急速に実施し、グループ通話中にYouTubeや画面を一緒に見ることができる「みんなで見る」、グループを作らなくともビデオ通話ができる「LINEミーティング」などの提供を開始しました。このような機能拡充もあり、LINEは親しい友だちや家族とのプライベートのコミュニケーションはもちろん、オンライン飲み会や、オンライン帰省、リモートワークなど、コロナで生まれたり加速化した新しい利用シーンでも多くのユーザーにLINEが使われました。今後、New Normalの世界では、オンラインがよりノーマルとなり、オンライン上で共に存在すること、リアルタイムで時間を共有すること自体がコミュニケーションとなっていきます。LINEはNew Normalに合わせたコミュニケーションの形を追求し続け、今後も時代やユーザーニーズに合わせてアップデートを重ねていきます。



▼New Normal×Technology

New Normal×Technologyでは、ゲストに台湾デジタル大臣オードリー・タン氏をお招きし、モデレーターとしてジャーナリスト/Renews代表の井上理氏を迎え、代表取締役CWO/Founder慎と「New Normalの中でわたしたちはテクノロジーとどう向き合い、どう生きていくか」をテーマに対談しました。

■台湾のコロナ施策と行政と民間企業の連携

まず、タン氏より、世界から注目を集めた台湾のコロナ対策について、三本柱となった「速い」「公平」「楽しい」、2003年のSARSからの教訓、マスクマップの仕組み、そしてそれを実現した政府と国民との信頼関係とテクノロジーなどについて説明いただきました。また、コロナにおける行政と民間企業の協力についても、帰国者を受け入れる「隔離ホテルプログラム」や、LINE台湾含むIT企業と共に開発した自宅隔離対象者向けチャットボットの事例をお話いただきました。これに対して慎は、東日本大震災がきっかけで誕生した「LINE」がコロナでどう役に立てるかを社内で話し合い、全国調査などの施策を実施した経緯をお話しし、危機的な状況で民間企業がスピーディーに社会貢献するには行政・自治体との日頃のコミュニケーションや連携が不可欠であると述べました。また、民間企業はコロナ禍で今後どう貢献していくべきかという質問に、タン氏はインフォデミックへの対策に期待すると述べ、LINE台湾のCSR活動「LINE Fact Checker」について素晴らしい取り組みとコメントをいただきました。

■AIと社会の融合、そしてNew Normal時代のアジアのIT企業はどうあるべきか

AIと社会はどう融合していくかというトピックでは、タン氏は、AIは「Assistive Intelligence」と考え、人の手助けをするアシスタントであるべきで、そこで重要なのは一貫した価値観と説明責任と強調しました。慎は、LINEはAIを通じてユーザーにどう新しい価値や利便性を提供できるかを軸に研究開発を進めていると回答し、福岡市と一緒に取り組んでいるスマートシティの取り組みについても言及しました。最後に、アジアをリードする企業はNew Normalでどのようなビジョンを持てばよいか、という質問に対して、慎は、ヒューマンファーストの観点が大事で、ユーザーや国民にどう貢献できるかで物事を判断することが重要だと説明しました。タン氏は、大手IT企業は、事業を展開する国の社会規範を支持する姿勢を見せることが必要で、台湾の政治では「Radical Transparency（徹底的な透明性）」を重視していると伝えました。

“AIの活用について - AIと社会がどう融合していくか？”



オードリーさんが「AIの活躍について」どのように思われているのか

▼New Normal×Food

New Normal×Foodでは、コロナ禍におけるデリバリー需要の拡大で、店舗数が3万店舗を超える「出前館」の現状や、今後、フードデリバリーの「New Normal」を作るための出前館とLINEグループのシナジーについて発表しました。

■クラウドキッチン及び新たなデリバリーの展開

出前館では、クラウドキッチン形式で人気店とコラボレーションし、新たなユーザー層の獲得を進めている他、Bリーグにおけるアリーナデリバリーや、セレッソ大阪とのリモートマッチでのデリバリーなど新たなデリバリーの形も展開しております。加えて、出前館では、感染予防に加え、地方自治体と連携したデリバリー活用促進や子供食堂、養護施設への食事提供などCSR活動も強化をしています。

■ブランド名の統合とテイクアウト領域への進出

「LINEデリマ」を「出前館」ブランドに統合し、出前館IDをLINEIDにONEID化を図ることで8400万人のLINEユーザーが利用できるようにします。加えて、出前館の受注オペレーションに「LINEポケオ」テイクアウト予約機能を追加し、テイクアウト領域への進出も行います。今後は、「LINEデリマ」と「LINEポケオ」統合することで「出前館」は、フードマーケティングプラットフォームを目指してまいります。

▼New Normal×Local Business

New Normal×Local Businessでは、コロナ禍がもたらした店舗とユーザーのコミュニケーションの変化、そして、この先も大きく世の中が変わりつつけるなかで、LINEが考えるNew Normalのローカルビジネスのあり方、LINEが目指す世界観について発表しました。

■予約サービス「LINEで予約」の提供開始、1stパートナーとして「ぐるなび」と連携

LINE公式アカウントまたはLINEがもつ店舗情報ページから、オンライン予約やLINEのトークを通じた有人または自動応答での予約が出来るサービス「LINEで予約」の提供を2020年11月以降より開始いたします。ファーストパートナーとして「ぐるなび」と連携、「ぐるなび」加盟店のうちネット予約に対応している店舗でLINEからの予約が可能となります。コロナ禍において、非対面でもスムーズに店舗を利用するための選択肢がさらに求められていく中、「LINEで予約」によって、LINEの中で行きたいお店を検索してそのままスムーズに予約をする、といったシームレスなユーザー体験を提供いたします。

プレスリリース：<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3398>

■New Normal での外出体験を後押しする「LINEプレイス」の提供を発表

LINEの中で店舗情報を探せるメディア「LINEプレイス」の提供を開始いたします。LINEのホームタブやトークルームからアクセスでき、テーマやシチュエーションごとにまとめられたコレクションの中からお店を探すことができます。また、ユーザーがお気に入りのお店のコレクションを作って「LINEプレイス」上でシェアしたり、個別の店舗情報やコレクションをトーク上でシェアすることも可能です。「LINEプレイス」を通じて、LINEの友だちとしてリアルなつながりがある人が教えてくれる情報をもとに、親しい人と相談しながらお店を決めてそのままスムーズに予約する、といったNew Normalでの外出体験を後押ししていきます。本サービスは2021年2月以降に提供予定です。

■実店舗での設置作業無しで情報を届けられるデジタル店頭POPソリューション「LINE POP Media」のトライアル提供を開始

LINE Beaconを活用したデジタル店頭POPソリューション「LINE POP Media」のトライアル提供を開始いたします。お店の中でLINEを開いている利用者に、おすすめの商品情報やクーポンなどを配信することが可能になります。人手不足によって紙のPOPの設置や張り替えができない、感染対策のためにチラシ配布ができないといった状況でも、非対面で確実に情報を届けることができます。本ソリューションは2020年9月以降にトライアル提供を開始予定です。初期フェーズにおいては、店内でLINEの画面を開くとLINEポイントがもらえる仕組みから展開していく予定です。

■キャンペーン応募プラットフォーム「LINEで応募」の展開を発表

LINEを通じて誰でも簡単に応募できるキャンペーンプラットフォームを「LINEで応募」として展開いたします。「LINEで応募」はLINEチラシやLINE公式アカウント、LINE広告、LINE Beaconなどからリマインドを受け取ることができ、お得な情報を見逃さず、応募忘れなどを防ぐことが可能です。応募方法も、レシートを活用したものやシリアル番号、LINE Payの決済と連動した応募方法など、様々な機能をひとつのプラットフォーム上で提供することで、ユーザーにとって馴染みのある応募しやすいプラットフォームとして展開します。コロナ禍において、紙のくじやチラシなどの販促物を受け取ってもらえない状況において、安心・安全にキャンペーンへ参加してもらうことができます。さらに、郵送キャンペーンにおける住所入力を補助する機能など、利便性の高い機能も搭載していきます。「LINEで応募」としての展開は2020年9月以降、順次進めてまいります。

■まちづくり領域でのDXを推進

LINEは、まちづくりにおいてもDXを推進してまいります。9月1日より、全国初の取り組みとして、LINE Fukuokaと西日本鉄道株式会社との連携のもと、西鉄電車のLINE公式アカウントで、西鉄電車の乗車券と観光体験がセットになったお得なきっぷの検索や、LINE Payでの支払いが可能になりました。割引サービスが受けられる特典スポットの情報を、LINEのチャットボットを通じて受け取ることも可能です。Google Mapや西鉄バスの乗り換えサイト、西鉄タクシーの問い合わせ窓口とも連携し、スムーズな外出体験を提供していきます。

さらに、東急とともに、LINEを活用した顧客接点のデジタル化に取り組んでいます。これまでに、東急線各駅券売機での「LINE Pay」への残高チャージサービスや、東急グループのOMO施策の先行事例として、「東急ストア」でのLINE公式アカウント活用を進めています。今後は、LINE公式アカウントを活用してLINEのユーザーIDをグループ横断的に連携し、グループ傘下の様々な事業でLINEを活用したキャンペーンを実施していただくことで、LINEを起点に、生活者の方々との接点を広げてまいります。



▼New Normal×Payment

New Normal×Paymentでは、近年の注目に引き続き、コロナ禍でも注目されるキャッシュレスのこれからのキーワード・“非接触/Contactless”に沿って、LINE Payのユーザー・加盟店双方の利用動向や、今後の新サービス、New Normal時代に対応するためのビジョンについて発表しました。

■11月に、LINE公式アカウント上で支払いまで可能になる新機能「LINE Pay 支払いリンク」を本格開始

主にSMB加盟店向けの新機能として、「LINE Pay 支払いリンク」を11月に正式リリースします。加盟店が支払い用のリンクを生成し、顧客とのやりとりの中で送信することが可能になります。本機能は、申請いただいた加盟店であれば無料でご利用可能になります。（2021年7月末まで）さらに、LINE公式アカウントとLINE Payを連携させることで、LINE上で接客から購入確定後の支払いまでの一気通貫したサービスを、難しい開発不要・設定ひとつで提供可能になります。

■2020年中に、Apple Payに対応し非接触決済に完全対応

年内に、LINE Pay残高での支払いにも、Apple Payを利用できるようになります。Visa LINE Payクレジットカードを介した後払いでの利用に加え、プリペイド支払いでもiPhoneやApple Watchでの支払いが可能になり、残高での決済可能カ所が拡大するだけでなく、日本人の慣れ親しんだ“かざして支払う”体験を提供します。

■業界初、東京ガスの払込書をLINE上で発行開始

東京ガスと提携し、2021年春ごろより、ガス・電気料金をLINEで通知し、LINE Payでの支払いまで完了できるように開発を進めています。これによって、時間や場所を問わず、払込書のバーコードを読み込む手間もなく支払い可能になり、ユーザー利便性が向上します。金額通知から支払い、支払いのリマインド、履歴の確認、家計簿での管理までをLINE上で一気通貫で可能にします。

プレスリリース：<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3399>

LINE Payは、決済・送金サービスのさらなる成長だけでなく、それを提供する安心安全なプラットフォームの特性を活かし、オンライン本人確認「eKYC」の展開にも注力し、「LINE」全体でのユーザー利便性向上に貢献していきます。お金の流通で生じる時間や手間をなくし、人とお金・サービスの距離を近づけてまいります。キャッシュレス・ウォレットレス社会において、モバイルペイメント領域をリードする存在になることを目指します。



▼New Normal×Money

「New Normal×Money」では、コロナ禍によって発生した資金需要や多様な働き方をする個人への影響、そして、「LINEポケットマネー」が展開する新たな与信モデルについて発表いたしました。

■「LINE Activityモデル2.0」を開始し、信用評価のRedesignへ

申込や審査、返済までのフローが「LINEアプリ」で完結する個人向けローンサービス「LINEポケットマネー」は、昨夏のサービス提供開始以降、従来の属性情報等に、LINEプラットフォーム上での行動データ等を活用した「LINEスコア」を加味した与信を実施して参りましたが、今秋より新たな与信モデルとして「LINE Activityモデル2.0」の利用を開始いたします。

今後は、これまで以上にオンラインでの個人の行動に焦点を当てたLINE独自のユニークな与信モデルを実装し、信用評価のRedesignにチャレンジいたします。

■2020年3月以降、貸出実行件数が伸長

「LINEポケットマネー」のご利用者を分析すると、業界平均※と比べて、自営業、派遣契約社員、パートアルバイトの方の比率が10%以上高く、まさに多様な働き方をする個人の皆様に多くご利用いただけている状況です。結果として、コロナ禍においても、貸出実行件数が伸長、今夏には貸付実行額100億円超を突破し、順調に成長しております。引き続き、非金融領域での行動データを基にした信用評価に注力し、より一層個人に寄り添えるフェアなサービスの展開を目指して参ります。

※日本貸金業協会ホームページ『貸金業者の経営実態等に関する調査結果報告』より：<https://www.j-fsa.or.jp/doc/material/report/200331.pdf>

LINE Pocket Money



スコアに応じて個人にFitした
フェアなローンを提供

貸付実行額
100億円超

LINE Activity
Model 2.0

行動データを軸にした
LINE Activity Model
フェーズ2へ(今秋)

▼New Normal×Healthcare

New Normal×Healthcareでは、このコロナ禍においての健康相談サービスの利用動向をはじめ、オンライン・オフラインを融合した、New Normal時代に目指すべきLINEヘルスケアのビジョン等について発表しました。

■コロナ禍における「健康相談サービス」の利用動向について

昨年12月よりLINEヘルスケアが提供を開始した「健康相談サービス」は、このコロナ禍で非常に多くの相談を頂き、現在、相談リクエスト件数は累計30万件を突破いたしました。利用ユーザーからは、「何科に行ったら良いか知りたい時に、事前に相談できて助かる」といった病院に行く前の不安解消や、自宅でのセルフケアの相談に役立っている、というコメントを多く頂いています。今後も、ユーザーと医療をつなぐ新しいプラットフォームとして、安心・安全なサービスの提供に努めてまいります。

■オンライン診療サービス「LINEドクター」を11月より提供開始

「LINEドクター」は、LINEビデオ通話を利用して、医師の診察を受ける事ができるオンライン診療サービスです。2020年11月からのサービス提供を予定しており、クリニックの検索・予約、実際の診察、そして決済まで、LINEアプリ上でシームレスに行う事ができます。ユーザー向けには、診察料金以外の追加手数料を無償でご提供いたします。※1医療機関向けには、利用環境・機能などによって選べる複数プランを提供予定。11月は「Basic Plan」から提供をスタートします。「Basic Plan」は、クリニックの予約機能、LINEビデオ通話機能、モバイル送金・決済サービス「LINE Pay」をはじめとした決済機能が搭載されており、初期費用・月額費用を無償でご提供いたします。※2
※1:処方箋によるお薬代やお薬の配送料金等は、別途必要になります。
※2:決済手数料は除きます。
9月10日より、LINEドクター「Basic Plan」の医療機関向け事前受付を開始。詳細は特設ページをご確認ください。
URL：<https://linehealthcarecorp.com/ja/lp/common/recruit/clinic-202009>
プレスリリース：<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3410>

今後は、「オンライン服薬指導」との連携も予定しており、自宅にしながら、医師の診察を受け、処方された薬を薬剤師の服薬指導のもと、自宅で受け取る事ができるなど、オンラインとオフラインが融合した、ヘルスケア領域におけるOMOの実現を目指していきます。



▼New Normal×Information

New Normal×Informationでは、コロナ禍においてLINE NEWSが向き合ってきたことや、その先に見えてきた課題についてお話いたしました。そして、Yahoo!ニュースなどメディア事業を統括する宮澤弦氏をゲストにお招きし、メディア、そして「情報」そのもののNew Normalについてディスカッションを行いました。

■コロナ禍におけるLINE NEWS

コロナ禍において、日々変動する感染状況や社会の動き、取るべき行動など、私たち生活者にとって「情報」はより密接に、そして重要性の高いものとなりました。その中でLINE NEWSは、1,000を超えるパートナーメディアから発信される一日9,500件以上のコンテンツの中から、コロナ禍という未知の状況において人々がどんな情報を求めているのか、そしてなにを知るべきなのかと日々向き合っていました。各メディアから寄せられる膨大な情報の中から、感染状況や社会情勢に合わせ“今必要な情報”を一元化した「コロナまとめ記事」の作成をはじめ、より正確でリアルタイムなデータの提供を可能にした「JX通信社」や「専門家有志の会」との連携、一人でも多くのユーザーに確実に情報が届くよう、直感的・視覚的な訴求を目指した動画記事「NEWSグラフィティ」の制作や、LINEのトークリスト最上部「Smart Channel」への情報掲出、コロナ情報に特化した「コロナタブ」「LINE公式アカウント」の新設など、限られた時間のなかで可能な限りの情報発信を行ってまいりました。

■コロナ禍で見えてきた課題と、その先にある“情報のNew Normal”

一方で、このような取り組みを行う中で顕在化してきた新たな課題にも直面しました。“データ” “数値”を伝えることの難しさ、地域や生活に密着した情報の収集方法、デマやフェイクニュース、報道による過度な不安の醸成・・・そして、これらの中に潜在する「マスフィルター」「ソーシャルフィルター」という問題。LINE NEWSでは今後、これらの課題と向き合い続けることで、その先にある“情報のNew Normal”をLINE NEWSというサービスの中で実現してまいります。



COVID-19 × LINE NEWS

▼New Normal×Entertainment

New Normal×Entertainmentでは、“コンテンツ”や“体験”ということをキーワードに「エンターテインメントのDX」について発表させていただきました。オフラインで展開されていたこれまでの現実体験と、オンラインで展開される新しい現実体験、その両方が融合した新しいエンターテインメントをお届けします。

■無料であなたの歌を世界中へ配信！楽曲視聴による収益も全て還元！音楽ディストリビューションサービス「SOUNDALLY」を今冬開始

近年、SNSなどの普及により、様々な方が自身の才能を披露する場が拡大しております。音楽においても、個人やインディーズで活躍しているアーティストの活躍が目立ってきており、「LINE MUSIC」でも個人が配信している楽曲は人気が高く、2020年7月の再生回数は2019年1月に比べ約530%伸びています。2020年冬より提供開始する音楽ディストリビューションサービス「SOUNDALLY」は、子供から大人まで、誰でもスマホ上から簡単に音楽を販売・配信できるサービスです。楽曲は、何曲でも無料で登録することができ、音楽配信サービスを通じて世界中に配信され、音楽視聴に関する収益は、すべて配信者に還元します。

■映画・演劇等のコンテンツや映画館・劇場のDX推進、「松竹DXコンソーシアム」を設立

松竹が展開する映画・演劇・お笑い等のエンタテインメント・コンテンツと映画館・劇場等の施設、LINEのプラットフォーム・先端技術及びデジタルマーケティングに関する知見、Sprootのエンタテインメント関連ビジネスのデジタル化ノウハウを融合し、エンタテインメント業界のDXを牽引するべく、「松竹DXコンソーシアム」を設立します。まずは、映画館のDXの推進、顧客データベースの集約と分析によるカスタマージャーニーの可視化より、顧客に対し高価値な映像体験の提供を目指し、オンライン配信におけるマーケティングの高度化により、オフラインに近い体験を実現する新たな配信サービス等を実現し、顧客満足度の一層の向上を図ります。
プレスリリース：<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3401>

■「LINEタイムライン」がコンテンツフォロー型プラットフォームに進化。

複数アカウントを使い分けできる『マルチアカウント』を提供予定。クリエイターが活躍する場を創出し、視聴に応じた収益化も可能に。

「LINEタイムライン」は今後、「LINEタイムライン」上で複数アカウントを作成し、発信する内容に応じてアカウントを使い分けができる『マルチアカウント』機能を提供開始する予定です。一定の基準を満たしたアカウントは、動画コンテンツに広告を掲載して「LINEタイムライン」に投稿することで、視聴に応じた広告収入を得ることが出来ます。そのほか、投稿をより多くのユーザーへお届けして、アカウントへの集客や流入数を増やす「セルフプロモート」機能（有料）も備えています。
プレスリリース：<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3400>



LINEは、「Life on LINE」のビジョンのもと、コロナ禍がもたらした“新しい日常＝New Normal”において、人々の日常を支えるプラットフォームとして、様々なサービスを展開してまいります。