

LINE公式アカウントから「友だち」追加を開始条件に自動でメッセージを配信できる「ステップ配信」機能の提供を開始

2021.02.24 法人向けサービス

企業や店舗の運用負荷を増やすことなく、「友だち」のステータスや属性に合った適切なコミュニケーション設計を実現

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、当社が提供する企業・店舗向けLINEアカウント「LINE公式アカウント」において、「友だち」追加を開始条件に自動でメッセージ配信ができる新たな機能「ステップ配信」の提供を開始しましたので、お知らせいたします。

「LINE公式アカウント」は、企業や店舗がLINE上にアカウントを作り、「友だち」となっているユーザーに対してメッセージ配信を行うことができる法人向けアカウントサービスです。現在、国内での認証済みアクティブアカウント数は24万を超え※¹、大規模企業や中小企業、飲食店などの店舗を含む幅広い業界・業種で顧客とのコミュニケーションツールとしてご活用いただいております。また新型コロナウイルス感染症や緊急事態宣言の影響もあり、2020年4月以降「LINE公式アカウント」のオンラインでの新規開設数は大幅に増加しており、多くの企業・店舗での活用が広がっております※²。

※¹ 2020年9月時点。月に1度以上メッセージ配信またはユーザーへの返信を行ったアカウントの合計数

※² 緊急事態宣言期間中における「LINE」利用動向に関するレポートを発表（2020年） <https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3279>

このたび、企業・店舗からのメッセージ配信の効果を高め、ユーザーがより最適な情報を受け取れるようにすることを目的として、「友だち」追加を開始条件に、あらかじめ設定した条件にもとづいてLINE公式アカウントからメッセージを自動配信できる「ステップ配信」機能の提供を開始いたしました。

■企業や店舗の運用負荷を増やすことなく、「友だち」追加を開始条件としたLINE公式アカウントからのメッセージの自動配信が可能に

「ステップ配信」は、あらかじめ企業・店舗側にて設定した条件に、LINE公式アカウント内の「友だち」のステータスや属性が一致した際、LINE公式アカウントからメッセージを自動配信できる機能です。「友だち」追加を開始条件として、「友だち」になってからの経過日数や「友だち」追加を行った経路別に、事前に設定したメッセージが自動で配信されます。また、性別、年代、地域、OSなどのみなし属性※³を指定したメッセージ配信の分岐設定も可能です※⁴。

本機能を活用し、「友だち」のステータスや属性に合った適切な内容やタイミングでメッセージを送り分けることで、ユーザーにブロックされにくいコミュニケーション設計を立案することが可能になります。従来のように、企業や店舗の担当者が都度手動で対象者の条件を絞ってメッセージ配信を行う必要がないため、LINE公式アカウントの運用負荷を増やすことなく、ユーザーに対する効果的かつ継続的なコミュニケーションを実現します。

※³ 「みなし属性」とは、ユーザーが「LINE」上で購入・使用したスタンプや興味のあるコンテンツのほか、どのようなLINE公式アカウントと友だちになっているかといった傾向をもとに分析（電話番号、メールアドレス、アドレス帳、トーク内容等の機微情報は含みません）したものです。属性情報の推定は統計的に実施され、特定の個人の識別は行っておりません。また、特定の個人を識別可能な情報の第三者（広告主等）の提供は実施いたしておりません

※⁴ 本機能の利用には追加費用は発生いたしません。LINE公式アカウントのメッセージ配信通数として加算されます。「ステップ配信」によって利用中のプランの通数上限を超えた場合、自動的に「ステップ配信」は停止いたします。

運用負荷を増やすことなく「友だち」へ自動配信



【「ステップ配信」活用例】

・ブロックされやすい追加経路から「友だち」が追加された際は、友だち追加翌日などの早期タイミングで、商品・サービスへの興味を喚起するコンテンツを漏れなく配信することでブロック防止を狙う

・「友だち」追加から1週間ごとに継続してメッセージ配信を行うことで、商品・サービスに対する認知の定着を狙う

・長期間「友だち」になっているユーザーに対して、商品・サービスの理解や愛着が深まるコンテンツを配信することで、新しい「友だち」への紹介を促す

今後、友だち追加以外の開始条件の拡充なども行っていく予定です。

同時に、本機能の認知や利用拡大に向けた情報発信やサポートも継続してまいります。

LINEでは、今後も様々なサービスと機能を通じて、企業・店舗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。

