

# LINE、「LINE公式アカウント」を活用した 企業向け安否確認サービスの提供支援を強化

2021.03.04 法人向けサービス

災害時に「LINE」からも安否確認の連絡を可能にすることで“リアルタイムの安心”を実現

「緊急時に職場・学校・自治体などが安否状況を確認するために今後(も)おこなってほしい連絡方法」、「LINE」が約5割となり、もっともニーズが高い結果に

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、当社が提供する個人・法人向けアカウントサービス「LINE公式アカウント」を活用した、緊急時における「安否確認サービス」の提供支援を強化いたしますので、お知らせいたします。

LINEは、企業とユーザーの双方にとって価値のある情報接点を創出することを目的に、企業や店舗がLINE上にアカウントを作り、「友だち」であ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サービス「LINE公式アカウント」を提供しています。また2017年2月よりセコムトラストシステムズ株式会社様、2019年12月よりインフォコム株式会社様が、「LINE公式アカウント」を活用し、災害時に「LINE」を通じて企業が社員の安否状況を確認するための「安否確認サービス」の提供を開始しました。以降LINEでは、「LINEのメッセージ」による「安否確認サービス」を提供する企業へ支援を行ってまいりました。

また、LINEが運営するリサーチプラットフォーム「LINEリサーチ」で実施した調査（後述）では、災害などの緊急時における家族や友人への連絡方法について、8割以上が「LINEのメッセージ」を利用すると回答し、緊急時における職場・学校・自治体などからの現在行っている安否確認方法についても、「電話による通話」「メール」に続いて「LINE」が3位となっており、約3割の機関で「LINE」が採用されていることがわかりました。さらに、緊急時における職場・学校・自治体などからの連絡方法として、今後もおこなってほしい連絡手段については「LINE」が5割となり、もっとも高いニーズを集める結果となっています。

一方、これまでの緊急時・災害時における連絡手段はメールや電話が主流であったことから、それらの手段を活用した「安否確認サービス」を導入している企業では、社員の日常におけるコミュニケーション手段においてメールの利用率の低さが課題となっており、「安否確認サービス」の提供企業からも“多様化するお客様に合わせたコミュニケーションツールとして「LINE」を連絡手段として取り入れたい”という要望が増えてきました。このような背景を受け、従来より提供していた「LINE」上での「安否確認サービス」の提供支援をより強化することといたしました。

## ■災害時の安否確認連絡を「LINE」上でも “リアルタイムの安心”の提供を実現

LINEでは、災害が発生した際にシステムを通じて安否状況を一斉に確認できる「安否確認サービス」の提供企業と連携することで、「LINE」からも簡単に安否を報告することができる仕組みを実現しています。

企業や学校、自治体はそれらの「安否確認サービス」を利用し、多くの人が日ごろ使い慣れている「LINE」を通じて安否確認の連絡を送ることで、「安否確認サービス」の連絡に気付いてもらいやすくなり、通知を受け取った従業員や生徒、住民は安否状況をリアルタイムに報告することができます。

LINEは、東日本大震災発生時に大切な人と連絡がとれなかった経験から、「こういう時にこそ大切な人と連絡を取ることができるサービスが必要だ」という想いのもと、スマートフォンで大切な人とつながるコミュニケーションアプリとして2011年6月に誕生しました。そしてこのたび震災から10年目を迎える中で、ユーザーにさらなる安心を提供することを目的に、「LINE公式アカウント」を活用した「安否確認サービス」の提供支援をより強化いたします。

今後も「LINE」を緊急時の連絡手段として取り入れたいというニーズに応え、「安否確認サービス」を提供する企業との連携をさらに増やしていくほか、各サービスに合わせた配信方法や画面設計などを積極的に支援することで、「LINE公式アカウント」を活用した「安否確認サービス」の利便性の向上に努めてまいります。

<LINEを利用した場合の安否確認の通知イメージ>



## ■自社の「安否確認サービス」の連絡手段のひとつとして「LINE」を提供している企業からのコメント

### ・セコムトラストシステムズ株式会社様

2004年9月にサービスを開始した当時は、個人の連絡手段は通信キャリアメールが主流でした。その後、スマートフォンの普及にともない、弊社のお客様より「LINEを利用したい」とのご要望が多数ありました。そこで2017年2月LINE社様のご協力を得て、日本で最初に安否確認サービスにおいてLINEでも安否報告ができるサービスをオプションとして提供を開始し、大変高評価をいただいております。

今後ともセコムトラストシステムズは、現地への呼集や被害状況報告、特別警報発令時のタイムライン確認などBCP支援にお役に立てる高品質なサービスを提供し続けてまいります。

\*：日本で初めてLINEを活用した安否確認サービスを提供

提供サービス：セコム安否確認サービス

<https://www.secomtrust.net/service/anpi/line.html>

・インフォコム株式会社様

緊急連絡/安否確認システム エマージェンシーコールは、安否確認と重要事項の一斉連絡を短時間で確実に実行するために、お客様の多様化するコミュニケーション手段に対応した複数の連絡媒体の一つとしてLINE連携を実現しております。ご利用中のお客様からは普段使い慣れたLINEの活用により、「回答率が上がった」、「連絡が取りやすくなった」、「利用用途の範囲が広がった。(COVID-19対策など)」などのお声をいただいております。弊社では今後もお客様の危機管理能力向上のために利便性の高いサービスのご提供に努めてまいります。

提供サービス：エマージェンシーコール  
<https://www.infocom-sb.jp/emc/>



■災害などの緊急時における家族や友人への連絡方法、8割以上が「LINEのメッセージ」と回答

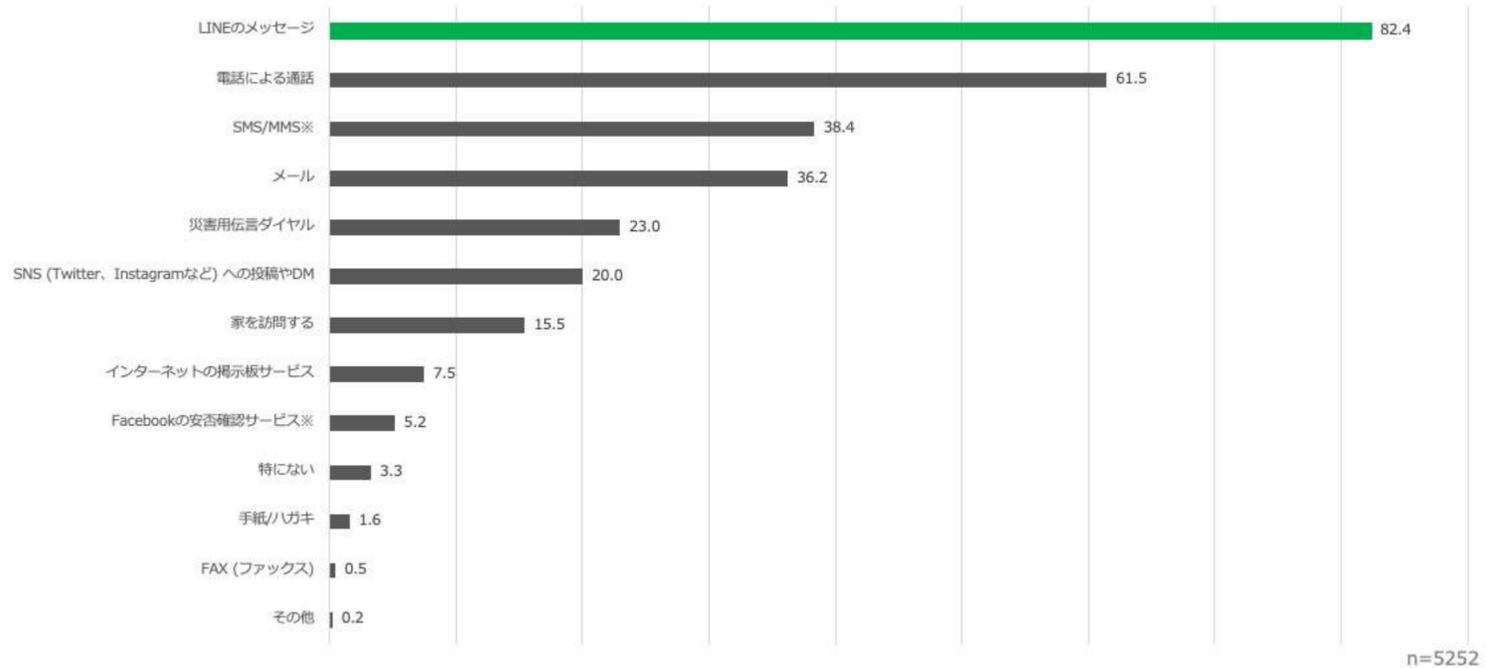
さらに「緊急時に職場・学校・自治体などが安否状況を確認するために今後(も)おこなってほしい連絡方法」では「LINE」が約5割ともっともニーズが高い結果に

LINEが運営するリサーチプラットフォーム「LINEリサーチ」において、日本全国の15歳～59歳の男女を対象に、災害などの緊急時における家族や友人への連絡方法について調査した結果、82.4%が「LINEのメッセージ」を利用すると回答しました。次いで「電話による通話」が61.5%、「SMS/MMSのメッセージ(電話番号で送ることのできるメール、ショートメールなど)」が38.4%、「メール」が36.2%と、「LINEのメッセージ」が電話やメールなどを上回る結果となりました。

また同調査にて、「緊急時(災害があったときなど)に、職場・学校・自治体などがあなたや家族の状況を確認するためにおこなっている連絡方法は？」という質問に関しては、「電話による通話(38.9%)」「メール(35.9%)」に続いて「LINE(33.9%)」がトップ3となりました。

さらに「緊急時(災害があったときなど)に、職場・学校・自治体などがあなたや家族の状況を確認するための連絡方法として、【今後(も)、おこなってほしい】と思うものは？」という質問に関しては、「LINE」が51.8%となり、最も高い結果となり、家族や友人などの親しい人とのコミュニケーションツールに留まらず、職場や学校、地域においても「LINE」での連絡方法を要望する様子がうかがえる結果となりました。

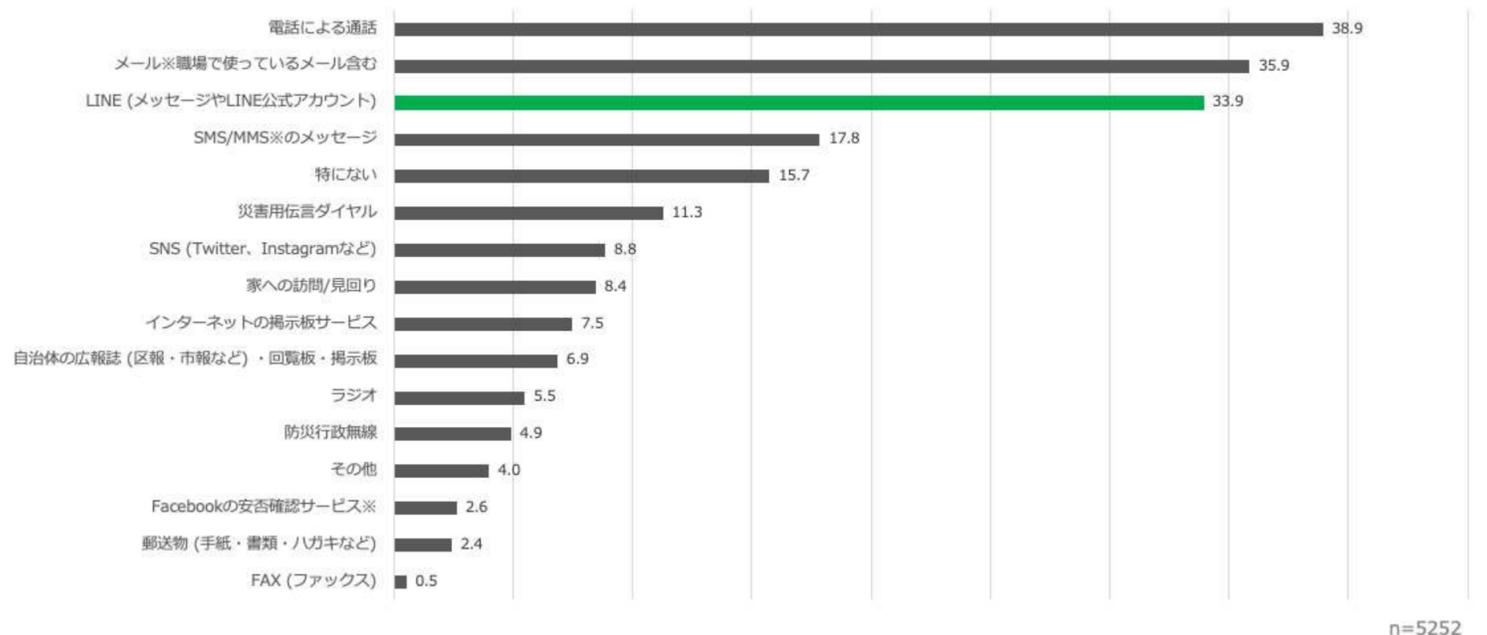
緊急時(災害があったときなど)に、家族や友だちと連絡するときの方法は？



※SMS/MMSのメッセージ：電話番号で送ることのできるメール、ショートメールなど  
 ※Facebookの安否確認サービス：自分の無事を報告/災害支援HPなど

複数回答  
 2021.1 LINEリサーチ調べ

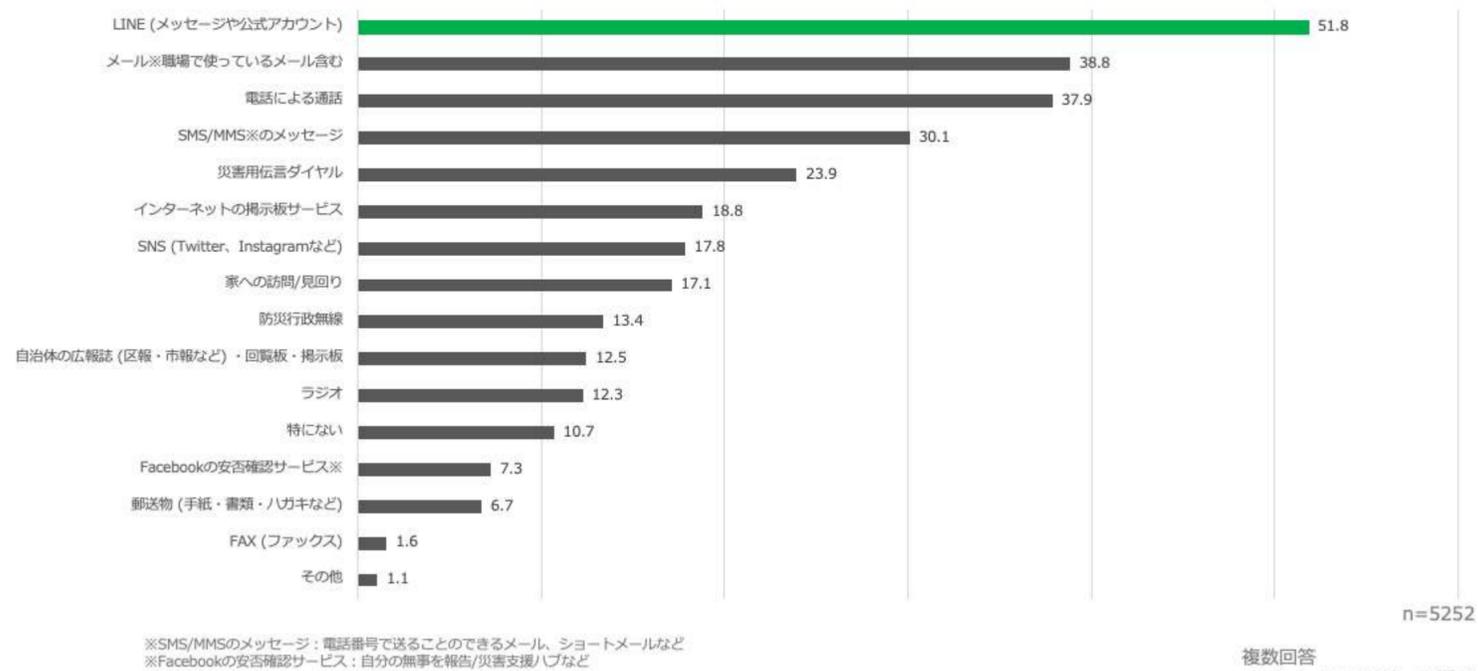
緊急時(災害があったときなど)に、職場・学校・自治体などがあなたや家族の状況を確認するために現在おこなっている連絡方法は？



※SMS/MMSのメッセージ：電話番号で送ることのできるメール、ショートメールなど  
 ※Facebookの安否確認サービス：自分の無事を報告/災害支援HPなど

複数回答  
 2021.1 LINEリサーチ調べ

緊急時 (災害があったときなど) に、職場・学校・自治体など※があなたや家族の状況を確認するための  
連絡方法として、【今後 (も)、おこなってほしい】と思うものは？



【調査概要】

LINEユーザーを対象にしたスマートフォンWeb調査

調査対象：日本全国の15歳～59歳の男女

実施時期：2021年1月25日～27日

有効回収数：5252サンプル

※性別年代構成比を市場にあわせてウェイトバック

調査結果の詳細はLINEリサーチの調査メディア「リサーチノート」でご覧いただけます：<https://research-platform.line.me/archives/37164286.html>

LINEでは今後も、ユーザーと様々な情報やサービス、モノとの距離を縮め、災害などの緊急時においても“リアルタイムの安心”を提供するための取り組みを積極的に行ってまいります。