

専門家が伝授する経営突破ナビゲーション(第2回)

LINE公式アカウントでお客さまとつながり集客率&リピート率アップ！

2022.03.02



誰もが使っているLINE。企業さまや店舗さまとお客さまをつなぐツールとしてのLINE公式アカウントを使った経営戦略があります。今回は、LINE公式アカウントの活用に関与した株式会社クラブネットの川西氏にお話を伺いました。

LINEおよびLINE公式アカウントについてお伺いします。

いまやLINE利用者は日本人口の約73%、概算で約8,900万人(2021年6月末時点)に上ります。LINEのお客さまの年齢層は、若年層の利用率の高さはもちろんですが、特筆すべきは50代以上の利用者数も高水準です。店舗利用者の年齢層が高いお店にも合っているサービスと言えます。現在も多くの企業さまや店舗さまで導入が増え続け、今では300万件以上の企業さまや店舗さまでご利用いただいています。

LINE公式アカウントで集客するメリットは大きく3つあります。1つ目はお客さまが友だち登録するのが簡単で、お客さまに手間がかからないこと。2つ目は導入企業・店舗さま側が手軽にメッセージを配信できること。3つ目は配信したメッセージの開封率が非常に高いことです。

ユーザーは既に自分自身が利用しているLINEアプリを使っての登録なので、新たにアプリをインストールしたり、情報入力したりといった手間がありません。

LINE公式アカウントで集客するメリットはありますか？

LINE公式アカウントで集客するメリットは大きく3つ。
1つめはお客さまが友だち登録するのが簡単で、手間がかからないこと。
2つめは導入企業・店舗側が手軽に配信できること。
3つめは配信したメッセージの開封率が非常に高いことです。

お客さまは既に自分自身が利用しているLINEアプリで簡単に友だち登録できるため、新たにアプリをインストールしたり、情報入力したりする手間がありません。またいつも利用しているLINEを活用していることと、さらにプッシュ通知によって情報が来たことをお知らせしてくれるため、高い情報伝達率が見込める、というメリットもあります。配信のメッセージ作成や設定はスマホからも手軽に行えるため、緊急時にもその場で配信設定が可能です。

一方で、いくら友だち登録をしてもらっても、途中でブロックされてしまうとメッセージを届けることができなくなってしまいます。そのため、お客さまが「友だち登録していることにメリットがある」と感じられるLINE公式アカウントにしていくことがポイントになります。

他のSNSと集客力の違いはありますか？

LINEは、Facebook、Twitter、Instagramと比較して約2倍の利用者数があることです。その個人のLINEアプリ上に企業・店舗さま側から情報を配信できるのがLINE公式アカウントなので、当然攻めの情報配信という点では一番の反応率がありますし、機能としてクーポン配信や企業・店舗さまオリジナルのショップカード(電子スタンプカード)をLINE内に構築する、など集客に特化した様々な機能があります。

他のSNSはどちらかというと企業・店舗さまの情報をWEB上に掲載し、それを登録しているユーザーがシェアなどをして拡散することでPRしていく、というのがメインですが、LINE公式アカウントは登録しているユーザーへ攻めの情報配信を行え、情報伝達力が高い(メッセージ配信の反響を得やすい)SNS配信サービスとなります。

どのくらいの費用がかかりますか？

LINE公式アカウントはアカウントごとに3つの料金プランがあり、プランによって月額固定費や費用内で配信できる無料メッセージ通数が異なります。フリープランは0円(1,000通)/月、ライトプランは5,000円(15,000通)/月、スタンダードプランは15,000円(45,000通/月となっております。

ライトプランとスタンダードプランは月額費用内の配信通数を超えた場合も、追加メッセージを利用することで配信が可能となります。その場合、ライトプランは1通当たり5円、スタンダードプランは1通当たり~3円で配信の料金がかかります。

上記のプランに加えて、株式会社クラブネットではLINE公式アカウントをより活用していただけるように運用サポートを行っており、そのサポート費用を頂戴しております。

どのようにしてLINE公式アカウントの友だちを増やせばよいのでしょうか？… 続きを読む