

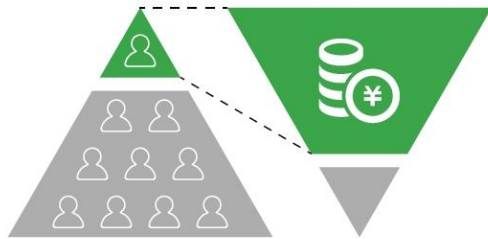


**LINE**公式アカウント運用資料

# 1. リピーター作りが成功のカギ

## 1 全体売上の中心は既存顧客

有名な「パレートの法則」のように、全体売上の中心は特定の常連客の売上で構成されます。環境が特殊な観光地などは例外ですが、多くの飲食店のビジネスモデルにおいても、この法則は成り立ちます。

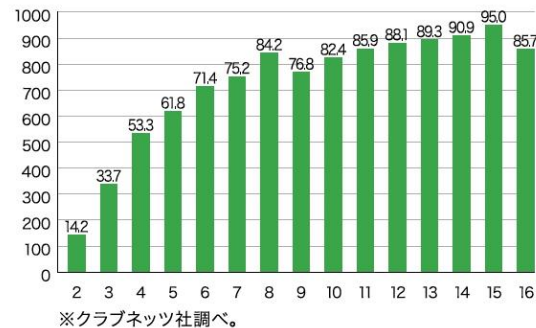


### パレートの法則

「全体の数値の大部分はその構成要素の一部が生み出している」

## 2 2~3回目の来店でその後の来店率は急激に高まる

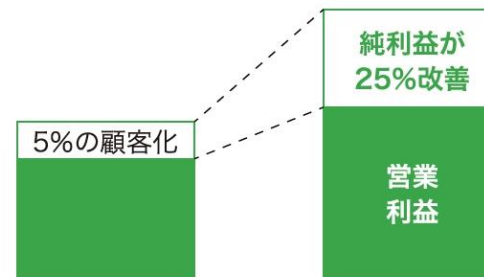
新規で来店した顧客が2回目に来店するのは全体の10%ほど。その10%が3回目に来店するのは全体の30%ほど。その後、50%、60%と伸びていくように、2~3回目の来店率を増やすことが常連化のカギを握っています。



飲食店400店舗以上のディナーのみでのリピート率の平均値。

## 3 顧客離れを5%改善すれば、利益は25%改善される

顧客離れを5%改善すれば、利益が最低でも25%改善されるという「5:25の法則」があります。多少の時間は必要ですが、毎月地道に既存顧客との関係性を構築していくことが、厳しい業界を生き抜く上で重要な意味を持ちます。



### 5:25の法則概念図

顧客離れを5%改善すれば利益が25%改善される。

## コロナ禍で加速した常連の重要性

新型コロナウイルスの感染拡大は、飲食店経営に深刻なダメージを与えています。店舗への足が遠のき、新規顧客の来店が困難な状況の中、それでも店舗を応援してくれるのは既存顧客(常連)です。



これまで以上に顧客との関係性維持が重要になっている昨今、LINEやSNSを活用して顧客とのコミュニケーションを図る飲食店も増えています。

## 2.LINEやSNS活用で常連に繋ぐ

### 飲食店で活用されることの多いSNSの特徴



#### LINE

- ・全体的な利用率が最も高い
- ・他者の情報閲覧だけでなく、自らの情報発信手段として活用される
- ・身近な人とのコミュニケーション手段として活用されている



#### Facebook

- ・実名登録が多く、企業やビジネスシーンで活用されることが多いサービス
- ・他者の発信や投稿を閲覧するために活用される傾向にある
- ・どちらかといえば、身近な人の情報閲覧を目的に活用されている



#### Twitter

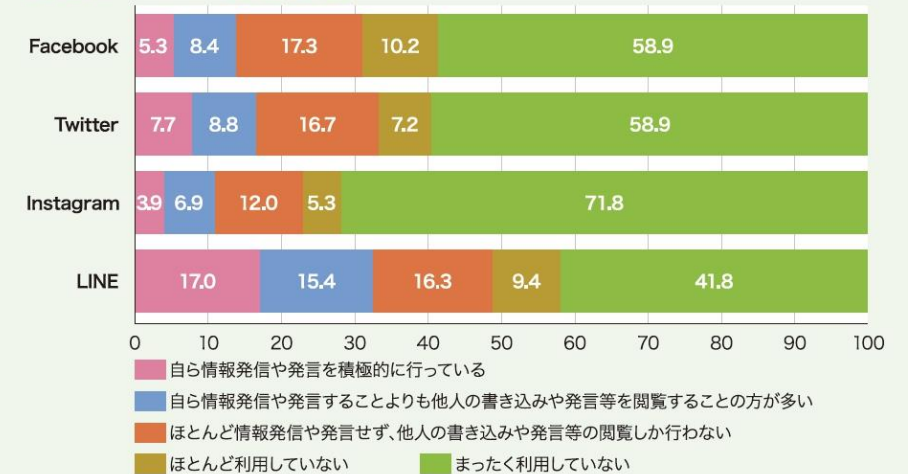
- ・リアルタイムでの情報発信や拡散性に適したサービス
- ・他者の情報閲覧だけでなく、自らの情報発信手段としても活用される
- ・どちらかといえば、遠くの人への情報発信を目的に活用されている



#### Instagram

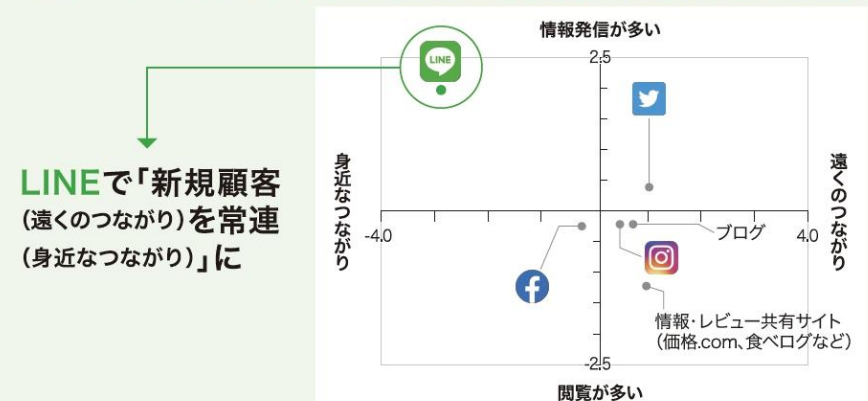
- ・テキストではなく、写真の投稿・共有を中心に活用されるサービス
- ・他者の発信や投稿を閲覧するために活用される傾向にある
- ・どちらかといえば、遠くの人への情報閲覧を目的に活用されている

### ●各SNSの利用状況



出典:総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」(2018)

### ●ソーシャルメディアにおける情報発信と閲覧の状況



出典:総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」(2018)



# 3. LINEの持つ影響力

## 圧倒的なユーザー数<sup>※1</sup>

**8,600** 万人

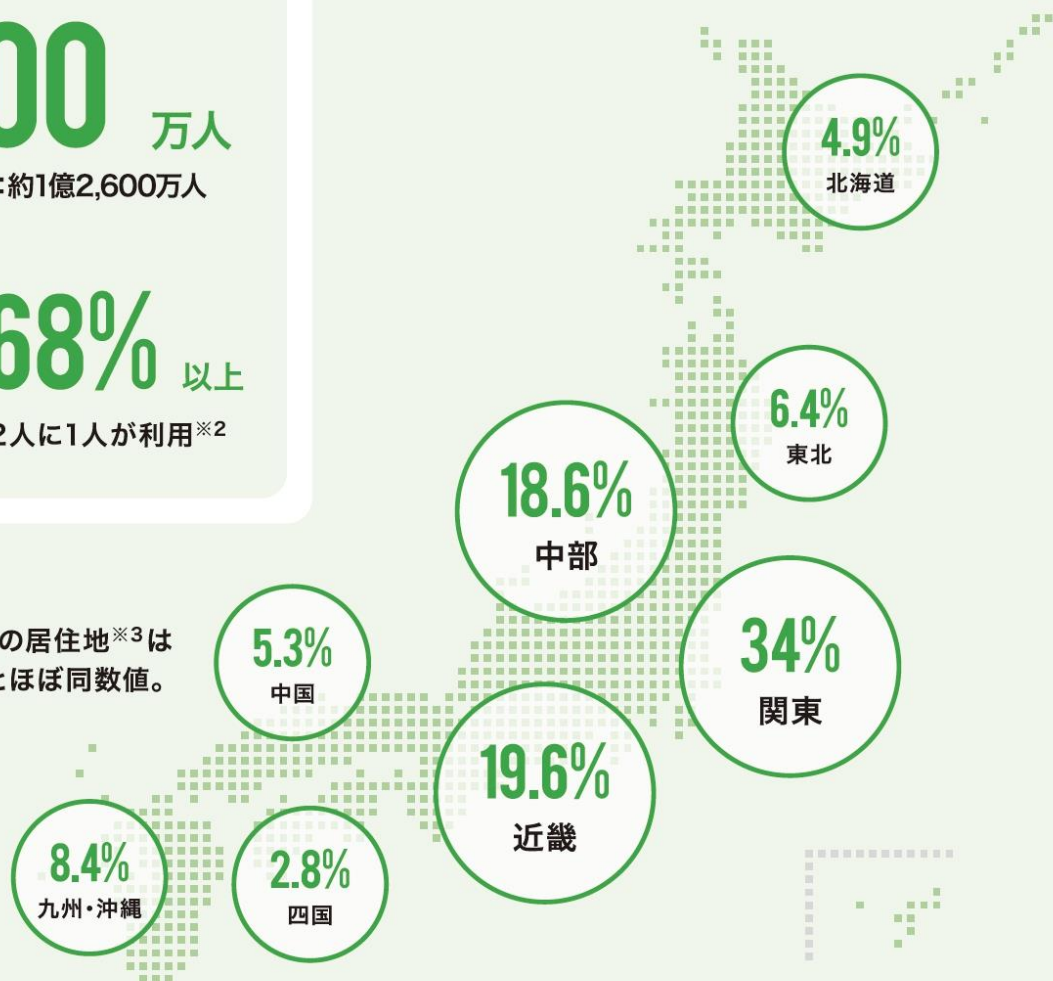
／日本の総人口:約1億2,600万人



**68%** 以上

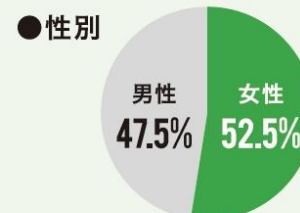
2人に1人が利用<sup>※2</sup>

## 日本全国、どこでも

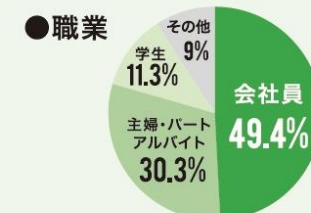


LINEユーザーの居住地<sup>※3</sup>は人口分布比率とほぼ同数値。

## 老若男女、誰でも<sup>※4</sup>



男女比はやや女性が多い



会社員がもっとも多く、ついで主婦や学生が多い

●年齢別利用率<sup>※5</sup>

10～50代の**80%以上**がLINEを活用。  
60代も**52.8%**利用している。



## 毎日、いつでも<sup>※6</sup>

LINEを毎日利用する  
**85%**

その他 **15%**

8,600万人のうち、LINEを毎日利用しているユーザーは**85%**に上ります。  
LINEは生活のインフラとして、多くの人々が日常的に使用しているサービスです。

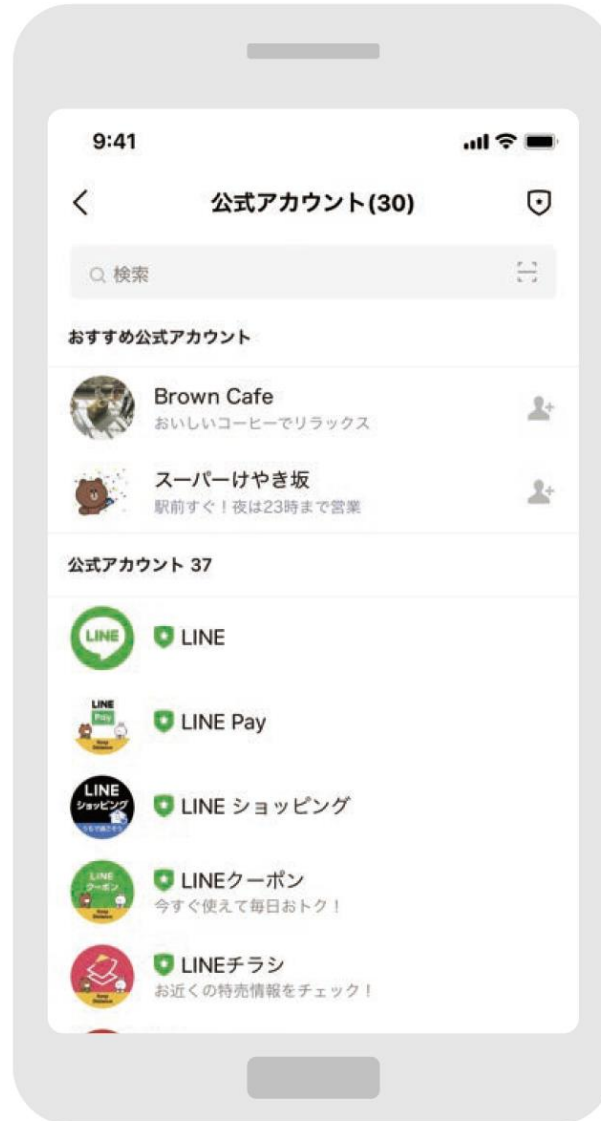
# 4.LINE公式アカウントとは？

## LINE公式アカウントとは？

友だちとして登録されているユーザーとのコミュニケーションのほか、さまざまな情報を発信することができるサービスです。

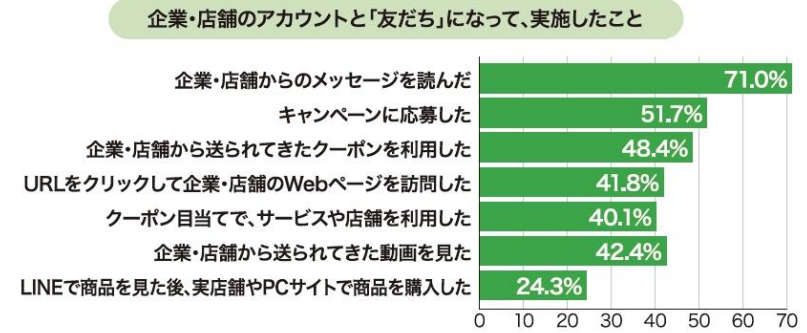
国内MAU  
8,600万人  
以上

ショッピングカードや  
クーポンなど  
多彩な機能



## 高い反応率

企業・店舗から送られてくるLINEメッセージの開封率は約66%  
応募やWebページ閲覧、クーポン利用などのアクション率も40%以上



調査機関:マクロミル社・インターネット調査(2020年1月実施/全国15~69歳のLINEユーザーを対象 サンプル数2,060)

## アカウント開設も初期運用も無料

アカウントの開設は無料。初期運用の場合はフリープランが適用されますが、月に1,000通以内のメッセージ配信であれば多機能含めすべて無料で活用することができます。

### 料金プラン(税別)

	フリープラン	ライトプラン	スタンダードプラン
月額固定費	無料	5,000円	15,000円
無料メッセージ通数/月	1,000通	15,000通	45,000通
追加メッセージ従量料金	不可	5円/通	~3円/通

# 5.LINE公式アカウントでできること



## 既存顧客との関係性を構築するための多彩な機能

LINE公式アカウントでは、既存顧客へのアプローチに有効な多数の機能が存在します。

1対1でのチャットのほかに、メッセージや画像の配信、来店を促すためのクーポンやショップカードもLINE公式アカウント内で作成・管理することができます。

### コミュニケーション



チャット

自動応答

### 情報発信



メッセージ配信

タイムライン投稿

### 来店促進



クーポン

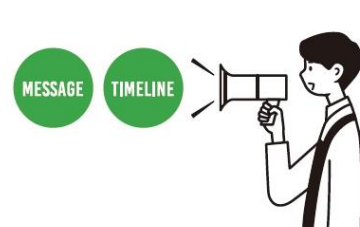
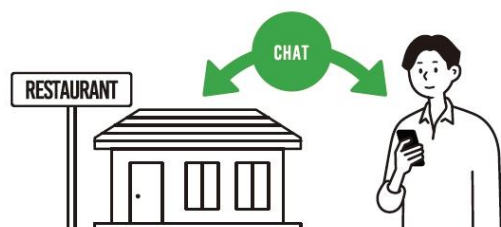
ショップカード

### 顧客分析



リサーチ

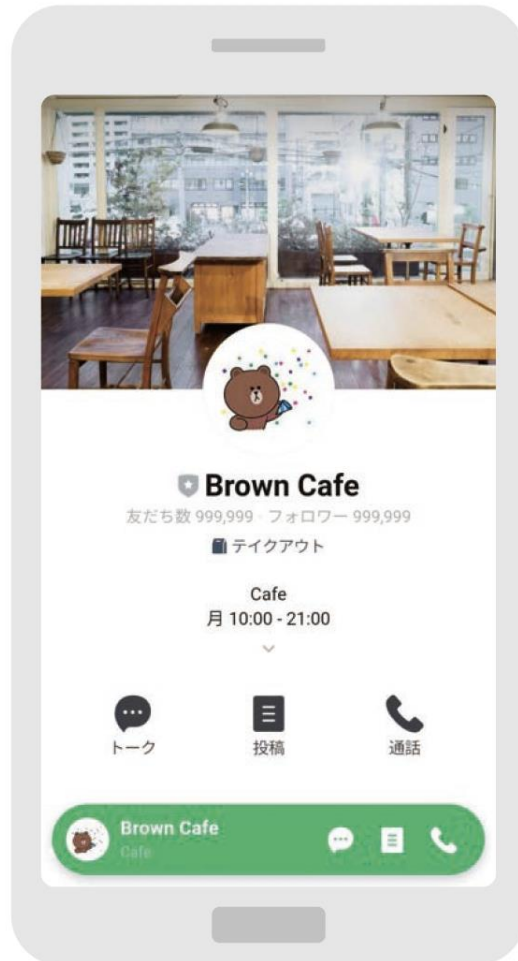
分析





# 6.運用イメージ

## STEP1 基本情報を登録する



## STEP2 友だちを集める



## STEP3 情報を発信する



# 7.店舗情報の設定

## プロフィールの情報を登録する

LINE公式アカウントのプロフィールには、店舗の基本情報のほか、テイクアウトの受付や問い合わせへの導線を設置することができます。

### 掲載可能な情報例(一部抜粋)

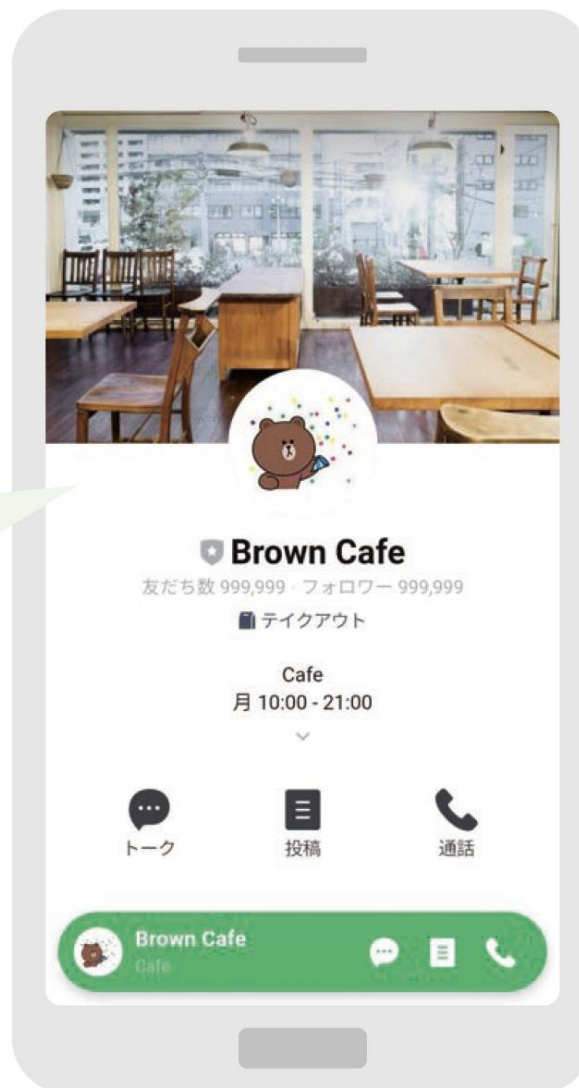
営業時間

メニュー・料金

テイクアウトの受付

問い合わせへの導線

店舗地図



## 記載情報はWeb上にも公開



## 友だち追加後すぐのブロックを防ぐ





# 8.LINE友達を集める

## LINE公式アカウントの「友だち」って？

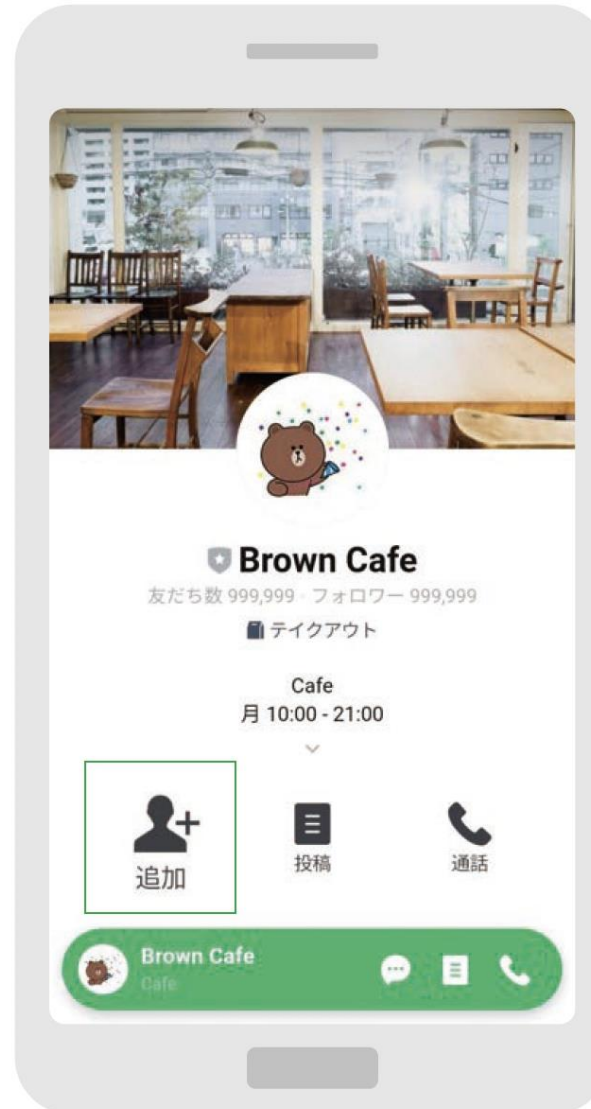
LINE公式アカウントを登録してくれたユーザーを「友だち」と呼びます。LINE公式アカウントでは、ほとんどの機能が友だちへの情報発信やコミュニケーションを目的としています。今後、成果を出すためにも多くの友だちを集めることが重要です。

### 「友だち」の必要人数は？

LINE経由での目標売上を設定し、下記の図式に当てはめると、必要な友だち数の目安を計算することができます。

$$\text{売上げ見込み} = \text{友だち数} \times \text{来店率} \times \text{組人数} \times \text{客単価}$$

友だち数: 人  
来店率: %  
組人数: 人  
客単価: 円



実店舗での案内と接客時の声かけが効果的！

### ①来店時



店舗外観や入り口付近に設置する。



名刺サイズの印刷物を接客時に手渡す。

### ②着席時



各テーブルの上に三角POPを設置したり、メニューと一緒にパネルを設置する。



### ③会計時



レジ横にシールを貼って「LINEで予約」とともに告知する。



# 9. 再来店を促す情報発信

「友だち」に向けてさまざまな機能で情報を発信！

テキストだけでなく…  
**画像も！**



**動画も！**



**クーポンも！**



情報拡散に



タイムライン

ブロック防止



あいさつメッセージ

誘導強化



リッチメニュー



- ・友だち以外にも情報拡散が可能な「**タイムライン**」
  - ・友だち追加の際に自動で送信される「**あいさつメッセージ**」
  - ・固定のメニューを表示させ、ホームページや予約へ誘導する「**リッチメニュー**」
- その他、集客や来店促進に活用可能な機能が無料で活用可能！

# 10.来店客を【常連】にするために



## ショップカード機能を活用!

「ショップカード」とは、店舗で活用されているポイントカードやスタンプカードを、LINE公式アカウントで発行・管理できる機能です。

## 紙のポイントカードやスタンプカードは…

- ・オペレーションが煩雑で徹底が難しい
- ・印刷コストがかかる
- ・管理するのも一苦労



## LINE公式アカウントのショップカードなら!

- ・QRコードを読み取るだけで簡単にポイント付与
- ・LINE上で作成可能で印刷費は不要
- ・管理画面から発行状況などが確認可能





# 11.予約やテイクアウト受付、電話対応も◎



## LINEで予約



RESERVATION



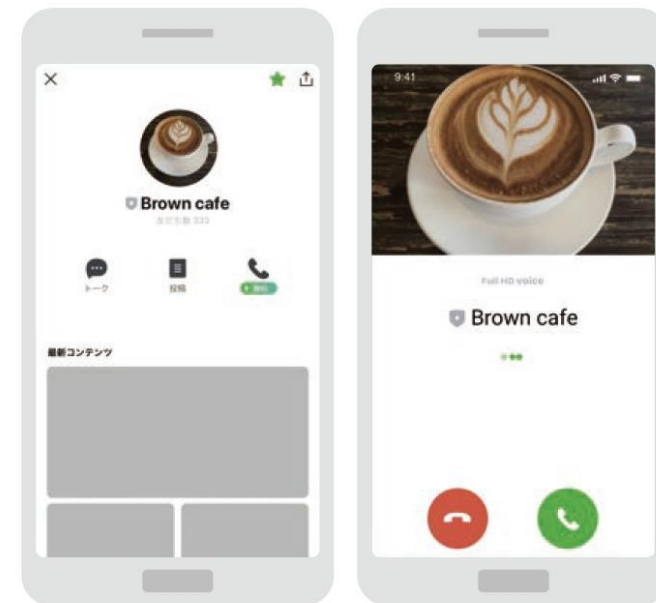
「LINEで予約」とは、LINE公式アカウントに実装された予約機能です。プロフィール画面に予約の導線を設置することで、LINE公式アカウントで店舗の予約を受け付けることができます。

## テイクアウト/デリバリーの告知



「プロフィール」にテイクアウト/デリバリーの受付情報が表示できるようになりました。提供可能なメニュー、利用可能な時間や注文方法などを告知することができます。

## LINEコール



「LINEコール」とは、ユーザーからLINE公式アカウントに無料で音声通話やビデオ通話ができるサービスです。有料プランでは、LINEコールの着信を店舗の電話に転送することもできます。

# 12.LINE公式アカウント導入5つのメリット



## 圧倒的なユーザー数と利用率

国内ユーザー数**8,600万人**、LINE利用が日常のインフラとして普及している



## 開封率やアクション率が高い

企業・店舗からのメッセージ開封率は約**66%**、アクション率も**40%**以上！



## 友達集めが手軽にできる



## 集客や販促に便利なツール

POPやチラシなどに**QRコード**を設置して簡単登録！



## 予約やテイクアウト受付、電話対応も可能

クーポンやショップカード、アンケートなど紙媒体でやっていたことが**全てLINE 1つで実装可能**

# 13.料金プラン



- アカウント開設
- 店舗情報登録
- リッチメニュー作成
- 友達集めサポート
- メッセージ配信
- クリエイティブ作成

## LINE公式アカウントの運用をフルサポート致します！

LINE公式アカウント運用プラン 他社比較

	サービス内容	弊社運用プラン	A社	B社
契約	初期設定費用	無料	98,000円	30,000円
	月額料金	25,000円	78,000円	30,000円
	ご契約期間	12か月更新	6か月更新	12か月更新
	お申込数	1アカウントから	1アカウントから	1アカウントから
運用	アカウント開設	●	●	●
	店舗情報設定	●	●	●
	リッチメニュー作成	●	●	×
	友達集めPOP作成	●	●	×
	メッセージ配信	●	●	●
	クリエイティブ作成 (毎月1枚)	●	●	×

※月に1,001通以上メッセージ配信する場合は別途、LINE公式アカウントの有料プラン料金が発生致します。

※クリエイティブ作成の追加は別途1枚10,000円で承ります。