

2020年10月28日

株式会社電通デジタル

## 電通デジタル、LINE 活用による ビジネストランスフォーメーション提供開始 —店舗保有企業向けサービス開発からシステム・オペレーション設計まで対応—

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：川上 宗一 以下、電通デジタル）は、店舗を保有する企業向けに、LINE 株式会社（以下、LINE 社）が提供する法人向けアカウントサービス「LINE 公式アカウント」を活用したビジネストランスフォーメーション（以下、BX）を支援するサービスを提供開始します。

「LINE 公式アカウント」の機能開発やサービスの利用体験向上などのフロントエンドと、LINE 運用に際するシステム構築や店頭スタッフのオペレーション設計などのバックエンドとの両軸でサポートします。

昨今、LINE はコミュニケーションプラットフォームとしての普及や機能の拡大が目覚ましく、様々なビジネス業態において、店舗を保有する企業においても LINE 公式アカウントを活用した CX（顧客体験）向上を目指したサービス提供が増加しています。また、顧客向けにスマートフォンアプリで提供していたサービスを、より多くの方に自社サービスを利用してもらえるよう一部を LINE 上で利用できるようにするなど、今後ますますサービス/ビジネスプラットフォームとしての LINE 活用の需要が高まっていくとみられています。

しかし、こうした店舗が BX として LINE 活用を検討する際、広告会社やシステムベンダー等社内外の多岐に渡るステークホルダーとの連携・調整が必要となり、多くの企業で以下のような課題を抱えています。

### ■ BX において LINE 活用で生じうる課題

#### 1. 体験設計・プランニングの課題

LINE 公式アカウントを開発しているが、メッセージ配信のみの活用にとどまり、EC・Web サイト等デジタル上の体験と実店舗体験を繋いだ“オンライン・オフライン”統合の体験設計や LINE 公式アカウントの機能の具体的な活用法、施策プロセスが描けていない。

#### 2. ナレッジ・開発パートナーの課題

LINE のプラットフォーム上での開発に関するノウハウ、人材が不足している。

#### 3. 顧客管理システムの課題

顧客管理システムが紙や磁気カード主体のため、店頭情報をデジタルで繋いだ顧客管理が難しく、LINE と連動できない。

#### 4. システム統合の課題

店頭顧客の管理システム、EC 等のデジタル販売管理システム、MA 等のマーケティング基盤による連携ができておらず、データとシステムを統合した施策が実行できない。

## 5. スタッフオペレーションの課題

既存の店頭顧客の管理システムの変更、顧客体験フローの変化に伴い、スタッフオペレーションの再設計に工数がかかる。

このような背景から、当社が培った BX 領域における顧客体験設計・サービス設計の専門性や、システム開発・運用支援のノウハウ、さらに広告を含めた LINE 社との強固なリレーションを活かし、この度のサービス開始に至りました。また特長として、店頭と LINE を統合する顧客体験設計や LINE 公式アカウントの機能開発による『フロントエンドの支援』と、システム構築やシステムを活用するための店頭オペレーションフロー構築といった『バックエンド支援』の両軸によるワンストップ支援で、LINE 活用のサービス提供を行うことが可能です。

コロナ禍においてデジタル上での顧客との繋がりの重要性が急速に高まる中、フルサポートで LINE 活用による顧客の流動を店舗とデジタルで繋ぐことで、顧客体験の向上とともにクライアント企業の BX 推進に貢献します。

### ■ 本サービス概要

#### 【フロントエンド支援】

#### LINE 公式アカウントの機能・サービス開発支援ソリューション

##### ・ LINE の機能を活用したサービス利用体験設計支援

カスタマージャーニーマップなどのフレームワークを用いて、顧客が企業の自社サービスを利用する際に求められる機能要件やサービス利用体験を設計します。実現に向けた具体的なプロセス構築も行います。

##### ・ LINE を活用したウェブアプリケーション開発

サービス利用体験の鍵となる LINE を活用したウェブアプリケーション機能開発を支援。LINE 社が提供するウェブアプリケーションのプラットフォーム「LIFF (LINE Front-end Framework)」を用いて、企業の LINE 公式アカウント上にオリジナルのウェブアプリケーションを組み込みます。

#### 【バックエンド支援】

#### システム構築・オペレーション支援ソリューション

##### ・ マーケティング基盤 (MA・顧客データ) との連携開発支援

サービス利用体験設計に基づいて、LINE のプラットフォームと企業の顧客基盤・MA 基盤との連携に向けた設計・開発を支援します。

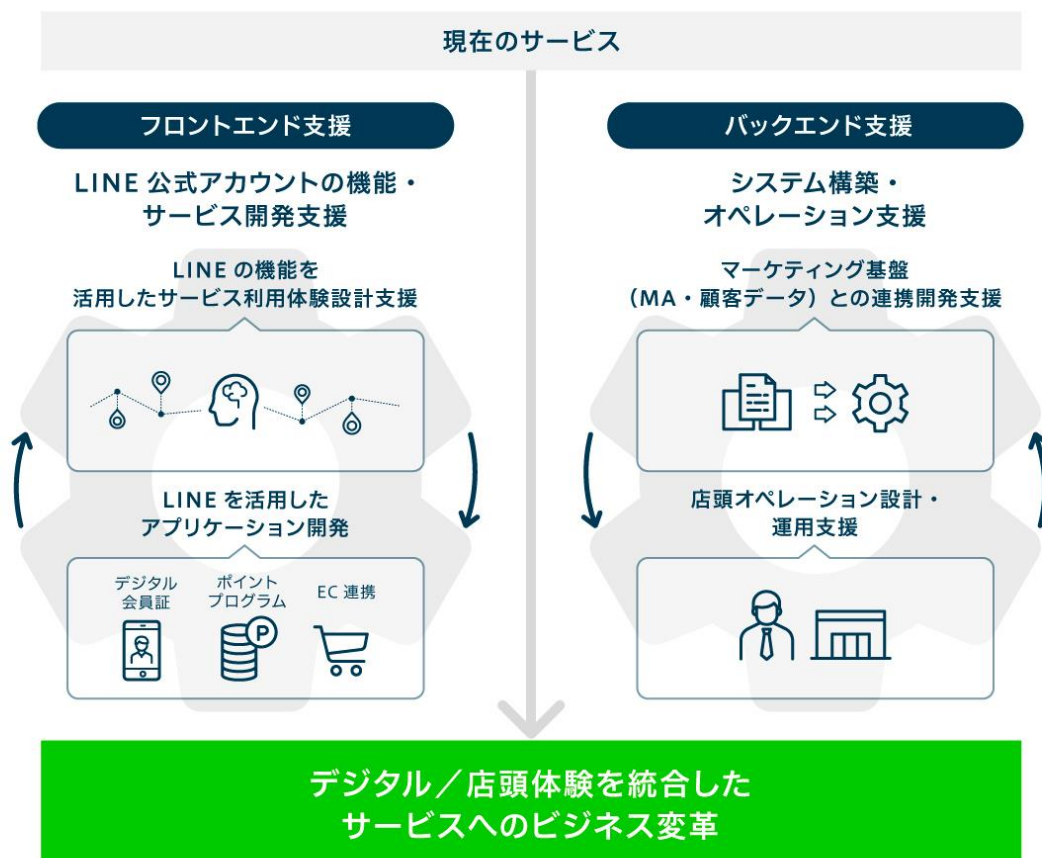
##### ・ 店頭オペレーション設計・運用支援

オペレーション全体像の設計や、マニュアルの作成など、店頭スタッフのオペレーションフローの変更を支援します。

店舗を展開する企業を対象とした汎用的な機能として、顧客向け「デジタル会員証」「ポイントプログラム」など既存のオフラインサービスのデジタル化や、自社製品/サービス利用を促す「ウィッシュリスト」など新たなサービスの提供もサポートします。

【本サービスの概要】

LINE 活用による  
ビジネストランスフォーメーション サービスイメージ



電通デジタルでは、LINE 社との連携強化に取り組んでいます。これまで、LINE 社が提供する各種法人向けサービスの認定・表彰プログラム「LINE Biz Partner Program」において、「Sales Partner」の全 3 部門と「Planning Partner」の認定を受け<sup>※1</sup>、電通、電通テックとの 3 社共同による販促・店頭領域のデジタル・ソリューションをグループ横断で推進するプロジェクトチーム「Boostore (ブーストア) <sup>※2</sup>」にて LINE 社と連携したソリューションの開発・提供や、電通が提供する統合マーケティングプラットフォーム「STADIA<sup>※3</sup>」を活用した LINE 広告における“オンライン・オフライン”横断の広告配信・効果検証ソリューションの提供、LINE 公式アカウントで多様なコミュニケーションが可能になる新規顧客獲得・既存顧客育成支援サービス「BOT BOOSTaR<sup>®</sup> (ポットブースター) <sup>※4</sup>」の開発・提供などを行ってきました。

今後も電通デジタルは、LINE 社との連携を一層強化し、デュアルファネル<sup>®</sup>を活用したマーケティング戦略を立案・実施し、クライアント企業のマーケティング活動に寄与してまいります。

※1：2020年2月27日『電通デジタル、LINEの法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz Partner Program」の「Sales Partner」において、コミュニケーション部門、広告部門、販促・OMO部門の全3部門で認定－「Planning Partner」にも認定－』発表資料  
<https://www.dentsudigital.co.jp/release/2020/0227-000401/>

※2：2019年2月8日『電通デジタル・電通・電通テック、販促・店頭領域におけるデジタル・ソリューションのプロジェクトチーム「Boostore」始動』発表資料  
<https://www.dentsudigital.co.jp/release/2019/0208-000161/>

※3：「STADIA」とは  
電通が開発した「STADIA」は、テレビをはじめとする"オフライン"メディアと、スマートフォンやPC上の"オンライン"メディアのデータを統合し、より効率的なマーケティングを実現させるオンオフ統合ソリューションで、2020年10月時点で約660万台のテレビの視聴ログデータと、約1,200万台のモバイル広告IDや約1.3億件のCookie IDのオーディエンスデータ規模を有しています。

※4：2019年9月26日『電通デジタル、LINE公式アカウント向け顧客獲得・育成支援サービス「BOT BOOSTaR」を開発・提供開始』発表資料  
<https://www.dentsudigital.co.jp/release/2019/0926-000285/>

以 上

【株式会社電通デジタルについて】 <https://www.dentsudigital.co.jp/>  
電通デジタルは、2016年7月に国内電通グループのデジタルマーケティング専門会社として設立しました。デジタルマーケティングの全領域に対して、「コンサルティング」、「開発・実装」、「運用・実行」の機能を持ち、統合的で最先端のマーケティングサービスを提供しています。テクノロジーやデータ、クリエイティブなど各領域のプロフェッショナルが、電通グループ各社との連携によりシナジーを創出し、クライアントの事業成長パートナーとしてビジネスの成功に貢献します。

#### 【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部  
竜野・横田 TEL：03-6217-6036  
Email：[press@dentsudigital.co.jp](mailto:press@dentsudigital.co.jp)

#### 【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル サービスマーケティング事業部  
高山・野見山・後藤 Email：[info\\_linebx@dentsudigital.co.jp](mailto:info_linebx@dentsudigital.co.jp)