

LINE 公式アカウント

マニュアル

この度は、LINE公式アカウントを開設いただき、
誠にありがとうございます。

LINE公式アカウントをより便利に、
より簡単にご利用いただくために、操作マニュアルをご用意しました。

LINE公式アカウントの今後の活用にあたって、
導入当初の初期設定や、基本機能の使い方など、
マニュアルを参考にさせていただきますと幸いです。

※本マニュアルは2020年5月末時点の情報です。

管理画面ログイン

LINE公式アカウントの管理画面は
PC版とアプリ版の2種類があります。
ご利用の環境に合わせてご利用ください。



PC版

<https://manager.line.biz/>



アプリ版

以下よりアプリをダウンロードいただき
ログインしてください。



iOS



Android

目次

基本編	① プロフィールを設定する	03
	② あいさつメッセージを送る	05
	③ 友だちを集めよう	07
	④ メッセージを配信する	11
	⑤ リッチメッセージを作成する	13
	⑥ チャットをはじめる	15
	⑦ クーポンを作成する	19
	⑧ ショップカードを作成する	21
	⑨ タイムラインに投稿する	25
	⑩ 料金プランについて	27
応用編	① 応答メッセージ	29
	② AI応答メッセージ(シンプルQ&A)	31
	③ リサーチ	33
	④ アカウント満足度調査	35
	⑤ オーディエンス	37
	⑥ 友だち追加広告	39
	⑦ 分析機能	41

1 プロフィールを設定する

プロフィールページとは

プロフィールには企業、店舗、ブランドの基本情報を掲載することができます。掲載した情報はWeb上にも公開され、LINE公式アカウントの強力な認知経路となります。編集はPC版管理画面から行えます。(アプリ版からも編集可能ですが、PC環境を推奨します)

- ①プロフィール画像
- ②アカウント名
- ③ステータスメッセージ
- ④ボタン
- ⑤プラグイン
- ⑥フローティングバー



PC版プロフィールの表示設定

画面上部の「プロフィール」を選択。



公開可否の選択

これまで作成したLINE公式アカウントの一覧(アカウントリスト)から、Webへの表示・非表示の設定が可能です。表示させたいアカウントの「Web版プロフィール表示」のURLにチェックを入れることで、Webへ表示できます。



プラグインを設定する(追加コンテンツ)

プロフィール上に表示できるメニューを設定・選択できる機能です。画面左の「+追加」をクリックすると、プラグインを選択して追加することができます。プラグインを選択し編集した後、「保存」をクリックするとコンテンツが保存されます。

PC版 ※プロフィールの設定はGoogle Chrome、Mozilla Firefoxの使用を推奨します。



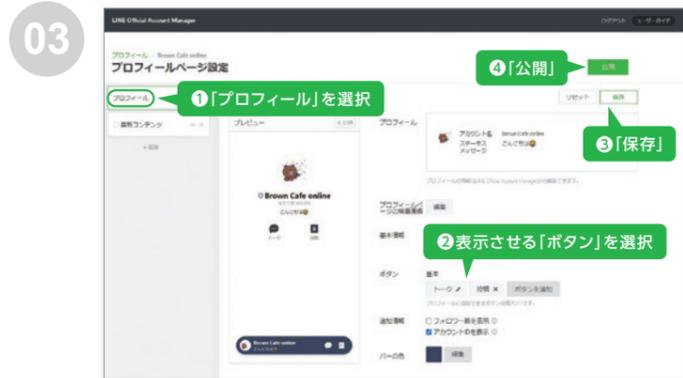
「プロフィール」を選択

画面上部の「プロフィール」を選択。



まずは基本情報の登録を

営業時間や電話番号など、簡単な情報を登録できます。表示したい項目をチェックし、入力したら「保存」をクリック。完了したら「基本情報」にチェックを入れます。

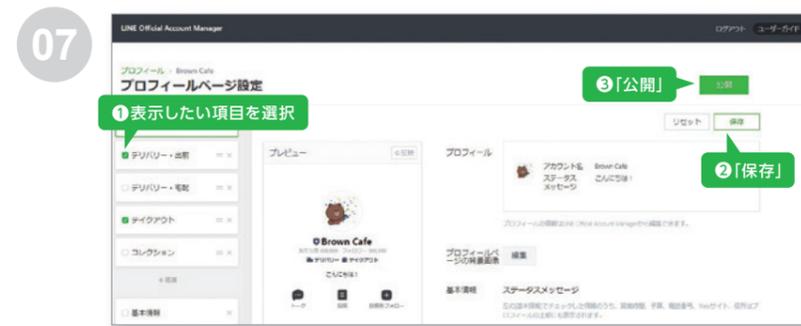


表示させる項目を選択

プロフィールに表示される「ボタン」が設定できます。「トーク」を必須として、ボタンは3つまで設定可能です。登録したボタンはフローティングバーにも反映されます。

画面右上の「公開」をクリックするとプロフィールを公開します。編集を行った場合には、再度「保存」>「公開」をクリックしてください。

テキスト	写真と説明文が表示されます。	コレクション	メニューや商品などの情報がリスト形式で表示されます。
ショップカード	ショップカードが表示されます。	クーポン	クーポンが表示されます。
基本情報	住所や電話番号など、アカウントの基本情報が表示されます。	最新コンテンツ	タイムラインに投稿した写真・動画や設定した写真が表示されます。
デリバリー・出前	デリバリーの時間やエリア、条件などが表示されます(例:出前)。	テイクアウト	テイクアウトの時間や注文方法などが表示されます。
デリバリー・宅配	デリバリーの時間や配達時間帯、エリア、条件などの情報が表示されます(例:食材、日用品など)。		



プラグインを反映させる

プラグインを作成後、画面左のチェックボックスをクリックし、プラグインを有効にします。

表示したいプラグインをクリックしたら、「保存」>「公開」をクリックしてください。

2 あいさつメッセージを送る

あいさつメッセージとは

友だち追加されたときに自動で送信されるメッセージです。ユーザーがLINE公式アカウントを友だち追加したとき、はじめて受け取る大切なメッセージです。主に登録してくれたことへのお礼や、どのような情報が配信されてくるか、などの紹介文を登録しましょう。



PC版

01



「あいさつメッセージ」を作成する

- ① ホーム左側の「あいさつメッセージ」を選択。
- ② あいさつメッセージを入力。
- ③ 画像やクーポンなどを追加することも可能です。クーポンなどを追加する場合は、事前に作成する必要があります。(クーポンの作成方法はP.21へ)
- ④ 「変更を保存」をクリックし、設定終了。
- ⑤ プレビューをクリックすることで、設定中のあいさつメッセージのイメージを表示することができます。



02



「あいさつメッセージ」を「ON」

「設定」>「応答設定」>あいさつメッセージが「ON」になっていることを確認してください。あいさつメッセージを配信しない場合には、「オフ」に変更してください。

アプリ版

01



「あいさつメッセージ」を作成する

- ① ホームから「あいさつメッセージ」をタップ。
- ② あいさつメッセージを入力。
- ③ 画像やクーポンなどを追加することも可能です。クーポンなどを追加する場合は、事前に作成する必要があります。(クーポンの作成方法はP.21へ)
- ④ 「保存」をタップし、設定終了。
- ⑤ プレビューをタップすることで、設定中のあいさつメッセージのイメージを表示することができます。

02



「あいさつメッセージ」を「ON」

「設定」>「応答」>あいさつメッセージが「ON」になっていることを確認してください。あいさつメッセージを配信しない場合には、「オフ」に変更してください。

あいさつメッセージのポイント

あいさつメッセージは友だち追加したユーザー全員が目にすることになり、今後そのアカウントを友だちとして残すかどうかの重要な判断材料にもなります。ユーザーが継続してメッセージを読みたくなるような内容を意識し、不安点・疑問点を解消できる要素を盛り込みましょう。具体的には、右記のような内容が考えられます。

企業や店舗の紹介	LINE公式アカウントを運営している企業・店舗について紹介します。
今後配信する情報について	今後、どのような情報がどの程度の頻度で配信されるのか案内します。
プッシュ通知をOFFにする方法	ブロック対策として、ユーザーが配信の頻度が高いと感じたときにプッシュ通知をOFFにするための方法を案内します。

3 友だちを集めよう [1]

LINE公式アカウントの友だちとは

LINE公式アカウントに登録してくれたユーザーを「友だち」と呼び、企業や店舗はLINE公式アカウントを通じ、友だちに対してダイレクトに情報を届けられます。サービスや店舗についてすでに認知している、もしくは利用・来店したことがあるユーザーが友だちとして登録してくれるケースが多く、情報発信に対する反応も良いため、一人でも多くの友だちを獲得することが重要です。

- 有効友だち数** … 累計友だち数からブロック数を引いた数。
- ターゲットリーチ** … 有効友だちの中でも、性別や年代、活動エリアなどの情報が推定できるみなし属性がわかるユーザー人数。
- ブロック** … 友だち追加したLINE公式アカウントからのメッセージを受け取らないようにする機能。

友だち数は潜在的なリピーター数



LINE公式アカウントの友だち数は、潜在的なリピーター数です。来店時やホームページなどから友だち追加を行ってくれたユーザーに、メッセージの送信、ショップカード機能などを活用して、再来店を促すことができます。

友だち数が売上アップのカギを握る



友だちが集まると、クーポンやキャンペーンを活用して売上アップを狙った施策も可能になります。キャンペーン参加者は友だち数に左右されるため、友だちが多ければ多いほど、1度のキャンペーンでより多くの参加が見込めるようになります。

友だち数の増加で情報が拡散される



LINE公式アカウントの友だちが増えれば、タイムラインなどで情報を伝達してくれるユーザーが増えます。多くの友だちを獲得し、情報を配信し続けることができれば、友だちになっているユーザーを介して企業や店舗の情報が拡散されていきます。

友だち追加の方法

01 アカウント検索・ID検索

認証済アカウントの開設やプレミアムIDの登録によって、LINEアプリ上からLINE公式アカウントが検索できるようになります。

02 友だち登録用のQRコード・ボタンを発行

LINE公式アカウントの管理画面から、友だち登録のQRコードもしくは、Webページやメルマガに設置できる友だち登録用ボタン・URLが簡単に発行できます。

03 友だち登録用のURLを発行

「友だち追加」メニューでは友だち追加用のQRコード画像とHTMLタグなどが取得できます。友だち追加ボタンを利用してWebサイトやソーシャルメディア等でLINE公式アカウントへの導線を作成することが可能です。

PC版

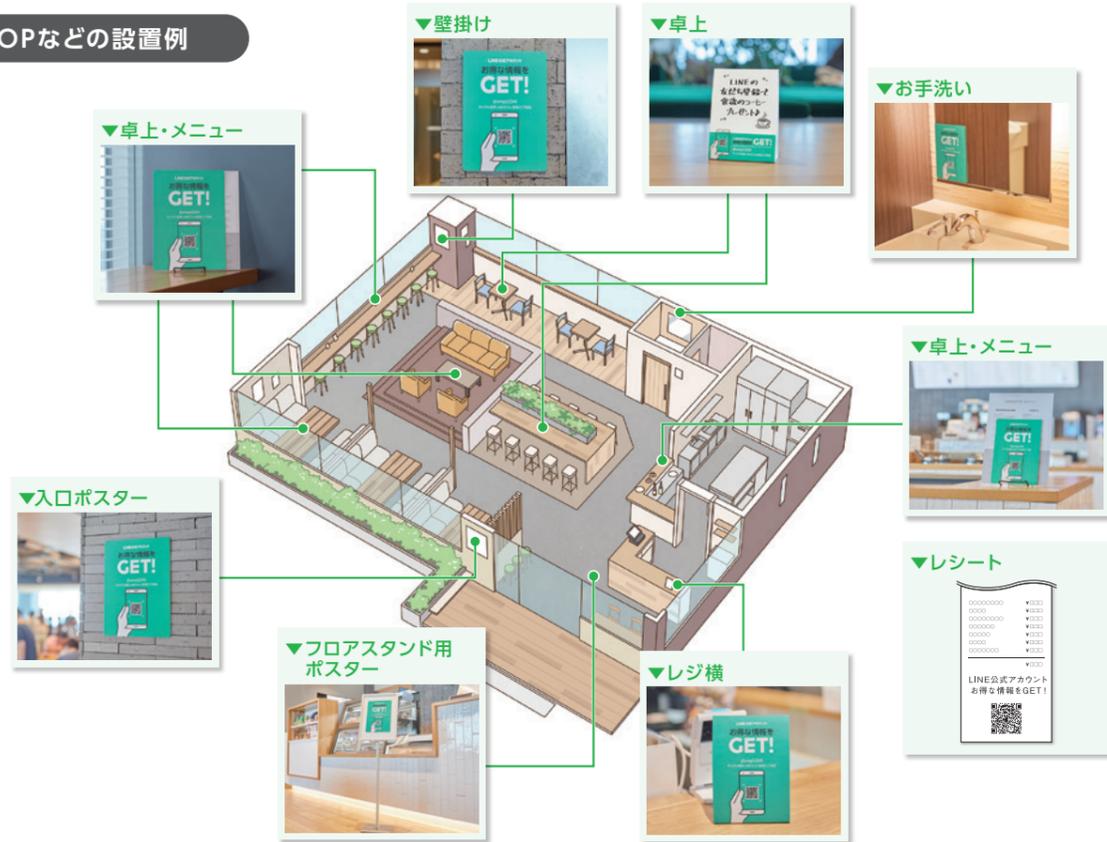
アプリ版

3 友だちを集めよう [2]

友だちを集めるための告知方法

LINE公式アカウントの友だちを集めるには、店頭POPや掲示物による告知と店舗スタッフからの声かけが有効です。LINE公式アカウントのIDや「友だち追加用QRコード」を印刷したポスターを店外・店内に掲出したり、チラシやパンフレットを用意したりして、店舗スタッフが来店したユーザーに直接声をかけて登録を促す方法です。設置場所やご案内のタイミングを工夫し、友だち追加することのメリットをユーザーに訴求することで、効率的な友だちの獲得につながります。LINEオリジナルの有償ノベルティがPC版の管理画面から申し込みいただけますので、ご活用ください。

POPなどの設置例



告知ツール例 (接客時)



▼接客時

▼名刺の裏

▼手配りチラシ

▼ステッカー

有償ノベルティ／一覧

※ステッカー以外のノベルティにはLINE公式アカウントのID、アカウント名、友だち登録QRコードが印字されます。
 ※ステッカー以外をご注文時にプレミアムIDをご契約の場合、IDはプレミアムIDが印字されます。
 ※プレミアムアカウント、認証済アカウントのみご購入可能です。
 ※デザイン・料金は変更になる場合がございます。

1 三角POP
400円(税別)/1枚

2 三角POP(自由記入枠あり)
400円(税別)/1枚

3 ステッカー
150円(税別)/1枚

4 ラミネートパネル(A5サイズ)
500円(税別)/1枚

5 ラミネートパネル(A4サイズ)
800円(税別)/1枚

6 ショップカード
2,500円(税別)/1セット(100枚)

有償ノベルティ／申し込み方法

01

02

PC版管理画面にログインする
 ご注文はPC版管理画面の「友だち追加」から可能です。管理画面左メニュー「友だち追加」>「ノベルティ購入」。
 ※商品代のに他に梱包料、送料が発生します。
 ※配送先によって送料が異なります。
 ※プレミアムアカウント、認証済アカウントのみご購入可能です。

ノベルティの購入フロー
 購入したいノベルティの数量を入力>規約同意にチェックを入れて「次へ」>連絡先・配送先を入力>「次へ」>注文を確認し、問題なければ、注文を確定してください。

4 メッセージを配信する

メッセージ配信とは

メッセージ配信とは、LINE公式アカウントを友だち追加したユーザーに対して、企業や店舗側からメッセージを送ることができる機能です。1回のメッセージ配信で、同時に最大3吹き出しまでのメッセージを送ることができます。LINE公式アカウントの機能の中で、ユーザーとのコミュニケーションの基本となる機能です。



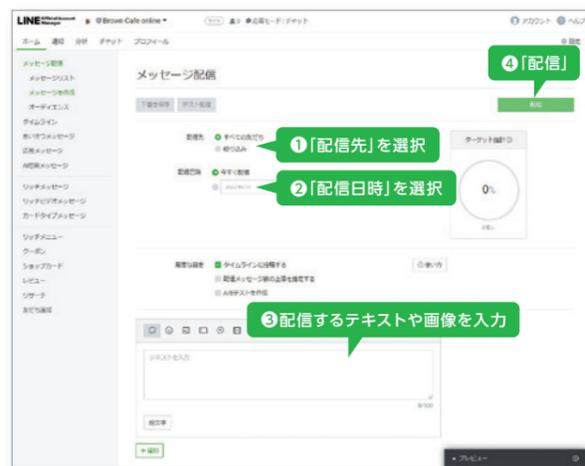
PC版

01



メッセージを作成する

[ホーム]>[メッセージ配信]>[作成]をクリック。



- 1 メッセージの配信先を選択。
- 2 配信日時をチェック。
- 3 配信するテキストや画像、動画などを自由に入力・選択しましょう。各アイコンを押すと、入力フォームが対応する表示形式に切り替わりますが、形式を選択し入力すると、他の形式は選択できなくなります。
「+追加」をクリックすると1吹き出しが追加されます。(最大3吹き出しまで設定できます)
- 4 プレビューで配信イメージを確認することもできます。問題なければ、配信か、下書き保存をクリックしましょう。

下書き保存：作成したメッセージを下書き保存します。
テスト配信：テスト配信を行います。下書き保存の状態ですがクリックできません。
配信：作成したメッセージを配信します。配信日時を指定している場合は、クリックするとメッセージは予約済み一覧に格納されます。

作成・保存・配信したメッセージは「メッセージリスト」に表示されます。

※「配信先」の設定で「属性の絞り込み」を行うためには、ターゲットリーチ数100人以上が必要です。
 ※「高度な設定」で「A/Bテスト」を実施する場合は、ターゲットリーチが5,000人以上が必要です。

アプリ版

01



メッセージを作成する

- 1 「ホーム」>「メッセージを配信する」をタップ。
- 2 「+追加」をタップし、追加したいメッセージタイプを選択します。(最大3吹き出しまで設定できます)
- 3 作成画面にメッセージタイプごとの入力画面が表示されるので、自由に入力します。
- 4 入力を終わったら、「次へ」か「下書き保存」をタップ。
- 5 作成したメッセージを配信します。配信日時を指定する場合は、配信予約を「ON」に設定してください。
- 6 問題なければ「配信」か「下書き保存」をタップ。配信日時を指定せずに「配信」をタップすると今すぐ配信できます。

※「下書き保存」をしたメッセージは、「ホーム」>「メッセージ配信」>「下書き」から確認できます。
 ※リッチメッセージやリッチビデオなどの作成は、PC版管理画面から行えます。
 ※「配信先」の設定で「属性の絞り込み」を行うためには、ターゲットリーチ数100人以上が必要です。
 ※「高度な設定」で「A/Bテスト」を実施する場合は、ターゲットリーチが5,000人以上が必要です。

配信できるメッセージタイプ

	テキスト	テキストメッセージを入力します。「絵文字」ボタンをクリックすると、絵文字や顔文字が使用できます。最大文字数は500文字です。
	スタンプ	LINEの標準スタンプを貼り付けることができます。
	写真	アップロードボタンを押すとダイアログが開き、ご利用のパソコン内の画像をアップロードすることができます。サイズは上限10MBまでです。
	クーポン	作成した「有効期間前」と「有効」のクーポンが一覧表示されるので、選択してください。未作成の場合はご利用できません。(作成方法はP.19へ)
	リッチメッセージ	作成したリッチメッセージが一覧表示されるので、選択してください。未作成の場合はご利用できません。(作成方法はP.13へ)
	リッチビデオメッセージ	作成したリッチビデオメッセージが一覧表示されるので、選択してください。未作成の場合はご利用できません。
	動画	動画ファイルを配信できます。容量制限は、200MB以下です。(mp4推奨) 動画のサムネイルはアップロードした動画の再生後1秒時点のスクリーンショットで作成します。
	ボイスメッセージ	音声ファイルを配信できます。ファイル制限は、200MB以下です。
	リサーチ	ステータスが「アクティブ」または「配信可能」のリサーチが設定できます。(作成方法はP.33へ)
	カードタイプメッセージ	複数のコンテンツを1つにまとめて送信できるカードタイプのメッセージです。メッセージはカルーセル形式で表示され、左右にスワイプすることで表示されます。

5 リッチメッセージを作成する

リッチメッセージとは

リッチメッセージとは、画像やテキスト情報を1つのビジュアルにまとめ、簡潔でわかりやすい訴求が実現できる機能です。リッチメッセージでは、1メッセージ内に複数のリンクを設定することができます。視覚的なインパクトが大きいので、通常のテキストメッセージよりも高い効果が見込めます。



PC版 ※リッチメッセージの作成はPC版管理画面のみの機能です。



リッチメッセージを作成する

「ホーム」>「リッチメッセージ」をクリック。

作成済みのリッチメッセージを確認することができます。新しくリッチメッセージを作成するときには、「作成」をクリックしてください。



事前に用意した画像を使ってリッチメッセージを作成する

- リッチメッセージのタイトルを入力できます。通知やLINEアプリ内のトークリストプレビュー、リッチメッセージ非対応端末等で表示されます。
- リッチメッセージのテンプレートを8種類の中から選ぶことができます。
- リッチメッセージの画像をアップロードします。アップロードできる画像サイズは1,040px×1,040pxです。事前にサイズの合う画像の用意が必要です。
- 友だちがリッチメッセージをタップしたときのアクションを選択できます。選択できるアクションは「リンク」もしくは「クーポン」となります。(クーポンの作成方法はP.19へ)

リンク: タップしたときに、設定したWebサイトを表示します。

クーポン: LINE公式アカウントのクーポンを表示します。アクションは選択したテンプレートの枠の数だけ設定することができます。

⑤作成が終了したら、「保存」をクリックしてください。作成したリッチメッセージを編集する場合、再度「ホーム」>「リッチメッセージ」をクリックして、リッチメッセージリストから編集したいリッチメッセージを選ぶことができます。

※作成したリッチメッセージは、メッセージ配信の際に設定をすることができます。

03



画像を作成して、リッチメッセージを作成

リッチメッセージはあらかじめテンプレートに沿った画像を用意いただくほか、「画像を作成」から簡単に作成することもできます。

- リッチメッセージの作成画面から、「画像を作成」をクリック。
- テンプレートの一覧から、任意のテンプレートを選択します。
- 「選択」をクリック。
- お持ちの画像をアップロードして加工できるほか、背景色やテキストを入力することができます。
- 編集が終わったら、「適用」をクリック。

※「画像を作成」から作成した画像は、再度編集することができません。



投稿時間、頻度を定める際の3つのポイント

1 ユーザーの生活リズムに合わせる

企業や店舗からのメッセージは、友人や家族からのメッセージより後回しにされる可能性が高いです。そのため、仕事が一段落した時や通勤通学のすきま時間など、比較的メッセージをチェックする余裕がある時間を狙いましょう。主婦をターゲットとするのであれば家事が一段落する午後や夕食後、社会人をターゲットとするのであれば通勤時間や就業後の19時以降など、それぞれのターゲットの生活リズムに合わせて配信します。

2 コンテンツと曜日の相性を考慮する

メッセージ内容や自社のサービス内容によって、投稿する曜日を変えたほうがいいでしょう。例えばビジネスに関連した情報であれば、週末よりも仕事モードに切り替わった火曜日、水曜日、あたりが適切かもしれません。また、グルメ、ファッションなどの暮らしに関連した情報は、比較的気持ちに余裕がある金曜日や土曜日に配信することで読まれやすくなります。

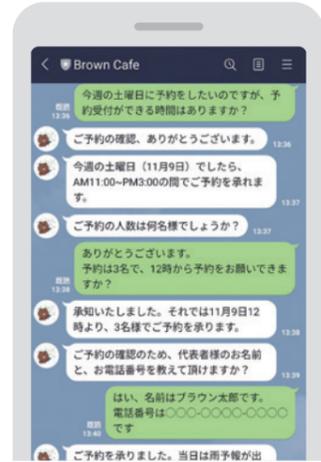
3 頻度は週1回を目安に多すぎないように

LINE公式アカウントのメッセージはユーザーのトーク画面に直接届き、ポップアップなどで通知されます。効果的に活用することで、情報を確実にユーザーに届けることができるLINEの大きな強みとも言えます。その反面、あまりにも頻繁にメッセージが届くとユーザーもうっとうしく感じる可能性があり、ブロックされるリスクが高まります。まず週1回程度の配信を目安に、必要に応じて配信設計をしましょう。

6 チャットをはじめる[1]

チャットとは

チャットはLINE公式アカウントを開設している企業や店舗が、LINEアプリのトーク機能を通じて、友だちになっているユーザー一人ひとりとコミュニケーションが取れる機能です。



[タグ]のタブを選択し、+作成からタグの新規作成ができます。タグを設定することでタグごとにユーザーとのチャットを検索・管理することが可能です。[タグ名]を入力し、[保存]しましょう。

[定型文]のタブを選択し、+作成から定型文の新規作成ができます。定型文を作成することで、ユーザーからチャットが来たとき、簡単に返信をすることができます。[定型文]を入力し、[保存]しましょう。

PC版

01



チャットを有効にする

[設定]>[応答設定]よりチャット機能を有効にすることができます。チャット機能を利用するときは、応答モードを「チャット」に変更してください。設定が完了すると、ページ上部に表示されている応答モードが「Bot」から「チャット」に変更されます。

02



チャットの事前設定をする

- ①「チャット」をクリックしてチャット画面を表示します。
- ②画面左の歯車マークをクリックし、各種設定を行います。
- ③「チャット」タブではメッセージの送信方法や応答時間の設定などチャットに関する詳細な設定が可能です。またチャットのバックアップの作成もできます。



03

チャットをする

チャット画面からユーザーとチャットを行うことができます。*チャットはユーザーからLINE公式アカウントに話しかけられた時に開始することができます。

- ①チャット中のリストが表示されます。「すべて」「受信」「未読」「要対応」「対応済み」「スパム」に絞ってリストから確認することができます。
- ②チャットを「要対応」「対応済み」に振り分けることが可能です。ボタンをクリックすると、該当チャットルームのステータスが選択したステータスに切り替わります。



- ③ユーザー名が表示されます。鉛筆マークをクリックすると名前の変更が可能です。変更はユーザーには表示されません。グループチャットの場合は名前の変更はできず、ユーザー名欄の下にグループチャットのメンバーのアイコンが表示されます。
- ④ユーザーとのチャットごとにタグを設定できます。(最大10個まで) タグをクリックすると、そのタグをつけたチャットルームが検索できます。鉛筆マークをクリックするとタグの追加編集を行います。
- ⑤ユーザーごとにノートを追加できます。ノートはユーザーとのやりとりをメモすることができる機能で、「+」をクリックすると編集が可能です。保存後は鉛筆マークをクリックすると再編集することができ、ごみ箱マークをクリックするとノートが削除されます。ノートの内容はユーザーには表示されません。

- ⑥クリックすると「スパムに設定」「チャット履歴をダウンロード」「チャットを削除」が選択できます。「スパムに設定」をクリックすると、迷惑なユーザーをスパムに設定できます。スパム設定後は「スパム」フォルダへ格納され、他のチャットと分けて管理することができます。ユーザーに設定が通知されることはありません。

*テキストやスタンプのチャット保存期間は最長1年、画像やビデオなどのコンテンツメッセージは2週間、ファイルは1週間です。

6 チャットをはじめる [2]

アプリ版



チャットを有効にする

- ①「ホーム」>「設定」をタップ。
- ②「設定」から「応答」をタップ。
- ③「応答設定」画面から、応答モードが選択できます。チャットを利用するには、応答モードを「チャット」に切り替えてください。



チャットに関する詳細な応答設定を行う

応答モードが「チャット」に切り替わると、詳細設定を決めることができます。応答時間を設定することで、ユーザーに対してチャットの対応が可能な時間を案内することができます。また、応答時間内と応答時間外の対応方法を選択することもできます。

- ①「チャット設定」をタップすると「応答時間」を設定することができます。応答時間をオフにする場合、応答時間外の対応方法を選択できなくなります。
- ②曜日を選択すると各曜日ごとに応答時間を設定することが可能です。
- ③各曜日ごとに応答時間の設定ができれば、「保存」しましょう。
- ④応答時間内・応答時間外の応答設定も選択できます。



チャットの事前設定

- ①「ホーム」>画面下の「吹き出しマーク」をタップして、チャットリストを表示します。
- ②チャットリストの右上「歯車マーク」から、チャットの設定ができます。
- ③「タグ」の設定を選択。「タグ」を選択することで、タグごとにユーザーとのチャットを検索・管理することが可能です。
- ④「+」からタグの作成が可能です。また作成したタグのリストも表示されます。
- ⑤「タグ」を作成し、「保存」をタップ。



- ①「定型文」の設定を選択。定型文を作成することで、ユーザーからチャットが来たとき、簡単に返信をすることができます。
- ②「+」から定型文の作成が可能です。また作成した定型文のリストも表示されます。
- ③「定型文」を作成し、「保存」をタップ。



チャットをする

- ①「ホーム」>画面下の「吹き出しマーク」をタップして、チャットリストを表示します。
- ②チャットリストの「すべて▼」から、「未読」「要対応」「対応済み」などに絞ってリストから確認することができます。
- ③チャットリストの友だち名をタップすることで、チャットを開始することができます。
- ④チャット画面のユーザーアイコンをタップすることで、ユーザーのプロフィールを表示します。
- ⑤プロフィールではユーザーごとにタグやノートを設定できます。この設定はユーザーには表示されません。タグは最大10個まで設定できます。

7 クーポンを作成する

クーポンとは

LINE公式アカウントの「クーポン」は、友だち追加してくれたユーザーに対して、企業や店舗が自分たちの商品やサービスを利用してもらうために配信するものです。クーポンは、トーク画面やタイムラインなどでユーザーに配信することができます。ユーザーが実際に商品購入やサービス利用の際などにクーポン画面を提示することで、クーポンに記載された割引やプレゼントなどの特典を受け取ることができます。



「保存」をクリックすると、「クーポンをシェア」するページが表示されます。LINE公式アカウントからのメッセージやタイムライン投稿の他、SNSでシェアできるURLが表示されます。「クーポンをシェア」のページは「クーポン」一覧から「…」>「シェア」をクリックすることで、再度設定することができます。



PC版

01



クーポンを作成する

クーポンは「ホーム」>「クーポン」から作成や編集を行います。「作成」をクリックして、新規のクーポンを作成することができます。



- ①クーポン名を設定します。クーポン名は、トークルーム内の吹き出し等に表示されます。
- ②有効期限は任意の期間を設定できます。
- ③商品の画像などを設定することができます。
- ④利用ガイドはデフォルトのテキストが設定されていますが、任意のテキストに変更することもできます。

- ⑤詳細設定から、「抽選」の有無を選択することができます。必要に応じて、当選者数の上限も設定可能です。
- ⑥「公開範囲」を全体公開か友だちのみで選択することができます。
- ⑦クーポンの「使用可能回数」を設定できます。使用可能回数を1回にすると、クーポン使用时ページ下部に「使用済みにする」ボタンを表示します。
- ⑧クーポンタイプは「割引」「無料」「プレゼント」「キャッシュバック」「その他」の中から選択できます。
- ⑨クーポンの設定終了後、「保存」をクリックしてください。

アプリ版

01



- ①「ホーム」>「クーポン」>「作成」をタップ。
- ②クーポン名を設定します。クーポン名は、トークルーム内の吹き出し等に表示されます。
- ③有効期限は任意の期間を設定できます。
- ④商品の画像などを設定することができます。
- ⑤利用ガイドはデフォルトのテキストが設定されていますが、任意のテキストに変更することもできます。
- ⑥詳細設定から、「抽選」機能や公開範囲の有無を決めることができます。
- ⑦クーポンの「使用可能回数」を設定できます。使用可能回数を1回にすると、クーポン使用时ページ下部に「使用済みにする」ボタンを表示します。

- ⑧クーポンタイプは「割引」「無料」「プレゼント」「キャッシュバック」「その他」の中から選択できます。
- ⑨クーポンの設定終了後、「保存」をタップしてください。

「保存」をタップすると、「クーポンをシェア」するページが表示されます。LINE公式アカウントからのメッセージやタイムライン投稿の他、SNSでシェアできるURLが表示されます。

※配信・投稿時にトークルームやタイムライン上で表示される情報は、一度ユーザーが閲覧できる状態になると、変更・保存しても反映されませんのでご注意ください。

8 ショップカードを作成する[1]

ショップカードとは

ショップカードとは、お店のショップカード（スタンプカードやポイントカード）をLINE公式アカウントからユーザーに提供できるサービスです。来店したことのないユーザーにもカードを配布することが可能なので、リピーター育成にとどまらず、新規顧客を開拓することもできます。またポイントはQRコードをユーザーのLINEで読み取っていただくことで付与できるため、システムなどの導入は必要ありません。



PC版

01

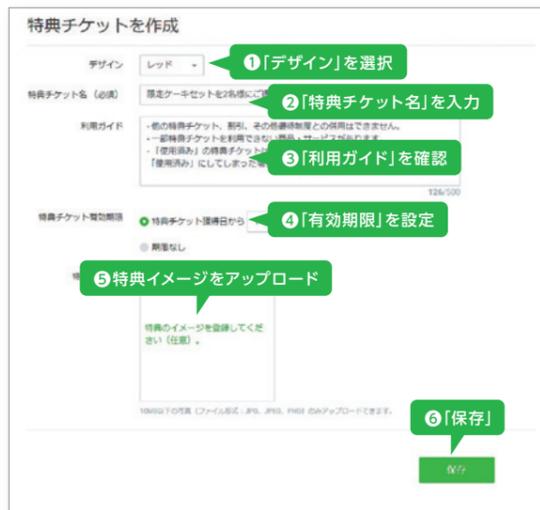


ショップカードを作成

「ホーム」>「ショップカード」を選択し、項目ごとに設定・選択していきます。

- ①「ホーム」画面を選択します。
- ②「ショップカード」をクリックして、ショップカードの設定をします。
- ③デザインを10種類の中から選択できます。
- ④ゴール特典を付与するまでに必要なポイント数を決めます。
- ⑤ゴール特典を選択します。ゴール特典は「特典チケットを選択」>「特典チケットを作成」から作成することができます。

02



特典チケットの作成・設定

ユーザーが受け取る特典チケットを作成します。
※ゴール特典は、ゴールまでのポイント数を獲得したユーザーのみに付与されます。

- ①デザインを3種類の中から選択。
- ②特典チケット名を記入。
- ③利用ガイドはデフォルトのテキストが設定されていますが、任意のテキストに変更することもできます。
- ④特典チケットの有効期限を選択します。有効期限は、1か月単位で設定できます。
- ⑤任意で特典イメージの画像を加えることができます。
- ⑥作成が終了したら「保存」をクリック。

すでに作成したゴール特典がある場合、「特典チケットを選択」から任意の特典チケットを選択できます。

03



ポイント特典の作成・設定

ゴール特典の他に、任意のポイントをユーザーが獲得した際にポイント特典を付与することもできます。ゴール前にポイント特典を提供する場合は、必要に応じて特典チケットをご用意ください。ポイント特典の設定が不要の場合には、特典チケットを未選択のまま保存してください。

04



ショップカードの詳細を設定する

- ①ショップカードの有効期限を設定します。
最終利用日:最後にポイントをつけた日
初回利用日:はじめてポイントを獲得した日
 - ②有効期限の通知を設定できます。有効期限前の任意の期間前に、ユーザーに有効期限のメッセージを送ることができます。
※通知は「LINEウォレット」のLINE公式アカウントから自動で配信されます。
 - ③ユーザーがはじめてショップカードを取得した際に付与するポイントを任意で決めることができます。
 - ④ポイント取得制限を決めることができます。
 - ⑤利用ガイドはデフォルトのテキストが設定されていますが、任意のテキストに変更することもできます。
 - ⑥設定が終了したら、「カードを更新」をクリック。
- ※更新内容は新規発行されるカードにのみ反映されます。
※ポイント取得制限は発行済みのカードにも適用されます。

05



ポイント付与QRコードの作成

「ホーム」>「ショップカード」>「印刷用ポイント付与QRコード」>「作成」から、ユーザーにポイントを付与するためのQRコードを作成できます。



- ①QRコード名を記入。
- ②QRコードを読み取った際、1回あたりのポイント付与数を決めることができます。
- ③QRコードが読み取れる期間を設定することができます。
- ④QRコードが不正に流出しないよう、店舗から離れた位置での読み取りを制限することができます。
- ⑤内容の設定が終わりまりましたら、「保存してファイルを表示」をクリック。

ポイント付与ができるQRコードを「一括ダウンロード」からダウンロードできます。印刷して、店舗内で掲示するなどご活用ください。

■ポイント付与の履歴を確認するには
「ホーム」>「ショップカード」>「ポイント付与履歴」からポイント付与の履歴を確認することが可能です。期間を設定して、ダウンロードもできます。

■ショップカードの公開を停止するには
「ホーム」>「ショップカード」>「設定」>「カードの公開を停止」をクリックすることで、公開を停止できます。

※一度公開停止にした場合は復活できません。また、公開停止日の翌日まで、新しくショップカードを開始することはできませんのでお気をつけください。
※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。



8 ショップカードを作成する [2]

アプリ版



ショップカードを作成

- ①「ホーム」>「ショップカード」をタップ。
- ②「ショップカード設定」をタップ。
- ③「ショップカードを作成」をタップ。
- ④デザインを10種類の中から選択できます。
- ⑤ゴール特典を付与するまでに必要なポイント数を決めます。
- ⑥「ゴール特典 (必須)」をタップすると、ゴール特典の作成や作成済みのゴール特典を設定することができます。



特典チケットの作成・設定

- ①「ゴール特典 (必須)」をすでに作成した特典チケットから選択する場合は、該当のチケットにチェックを入れて、「OK」をタップすると適用されます。
- ②新たに特典チケットを作成する場合は、「特典チケットを作成」をタップして、新規作成しましょう。
- ③「特典チケットを作成」では、まず特典チケット名を入力。
- ④特典チケットの有効期限を決めることができます。
- ⑤特典イメージに、商品などの画像を加えることもできます。
- ⑥設定が終わったら、「プレビュー」をタップ。
- ⑦「特典チケットプレビュー」を確認し、問題なければ「保存」をタップ。



ポイント特典の作成・設定

- ゴール特典の他に、任意のポイントをユーザーが獲得した際にポイント特典を付与することもできます。ポイント特典の設定が不要の場合には、特典チケットを未選択のまま保存してください。
- ①ゴール特典を設定すると、「+ポイント特典を設定」が表示されるのでタップ。
 - ②「ポイント特典を設定」から、特典チケットを付与するまでに必要なポイントをタップ。
 - ③「特典チケットを選択」をタップ。
 - ④「特典チケット」からポイント特典で付与する特典チケットを選択して「OK」をタップ。もしくは「特典チケットを作成」で、新規作成も可能です。



ショップカードの詳細を設定する

- ①ショップカードの有効期限を設定します。
最終利用日:最後にポイントをつけた日
初回利用日:はじめてポイントを獲得した日
- ②有効期限の通知を設定できます。任意の有効期間前に、ユーザーに有効期限のメッセージを送ることができます。
※通知は「LINEウォレット」のLINE公式アカウントから自動で配信されます。
- ③ユーザーがはじめてショップカードを取得した際に付与するポイントを任意で決めることができます。
- ④ポイント取得制限を決めることができます。
- ⑤利用ガイドはデフォルトのテキストが設定されていますが、任意のテキストに変更することもできます。
- ⑥設定が終了したら、「カードを更新」をタップ。

※更新内容は新規発行されるカードにのみ反映されます。
※ポイント取得制限は発行済みのカードにも適用されます。



ポイント付与QRコードの作成

- 「ポイント付与」>「スマートフォンにQRコードを表示」からポイント付与用のQRコードを表示することができます。QRコードは1回のみ利用でき、レジ前などでポイントを付与することができます。印刷する場合、「QRコードを印刷」をタップしてください。
- ①「QRコードを印刷」をタップ
 - ②「印刷用QRコードを作成」をタップし、QRコードの作成設定をする。
 - ③設定が終了したら、「保存してファイルを表示」をタップ。

■ポイント付与の履歴を確認するには

「ホーム」>「ショップカード」>「ポイント付与履歴」からポイント付与の履歴を確認することが可能です。

■ショップカードの公開を停止するには

「ホーム」>「ショップカード」>「ショップカード設定」>「カードの公開を停止」をタップすることで、公開を停止できます。

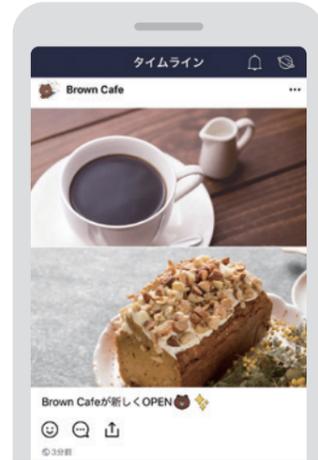
※一度公開停止にした場合は復活できません。また、公開停止日の翌日まで、新しくショップカードを開始することはできませんのでお気をつけください。

印刷用QRコードはメールで送るか、そのまま端末に保存することができます。

9 タイムラインに投稿する

タイムラインとは

タイムラインとは、ユーザーが利用するLINEのタイムライン画面にテキストや画像などを使った記事を投稿できる機能です。ユーザーは投稿に「いいね」や「コメント」をつけることができるため、ユーザーとのコミュニケーションの場として活用が可能です。共有された情報は、LINE公式アカウントと友だちになっていないユーザーも見ることができるため、友だち数以上の認知拡大が期待できます。



PC版



タイムラインを作成する

「ホーム」>「タイムライン」>「投稿を作成」もしくは「投稿リスト」>「作成」からタイムライン投稿の内容を作成することができます。



- ① 投稿のタイミングを決めることができます。
- ② 以下の中から、投稿するコンテンツを1つ選択できます。
「写真・動画」「スタンプ」「クーポン」「URL」「リサーチ」
※写真と動画を合わせて最大20までアップロードできます。
- ③ 投稿するコンテンツのほかに、テキストを入力できます。
- ④ 位置情報を追加することができます。(任意)
- ⑤ 作成が終了したら「投稿」もしくは「予約」をクリックします。投稿日時を「今すぐ投稿」にしているときにはすぐに配信され、配信日時を指定している場合はその指定した日時に配信されます。日時を指定して「予約」をした投稿は、「タイムライン」>「投稿リスト」>「予約」から確認できます。

配信の予約をせずに、下書き保存することもできます。下書き保存されたタイムライン投稿は、「タイムライン」>「投稿リスト」>「下書き」から確認できます。下書き保存されたタイムライン投稿をクリックし、再度編集することができます。

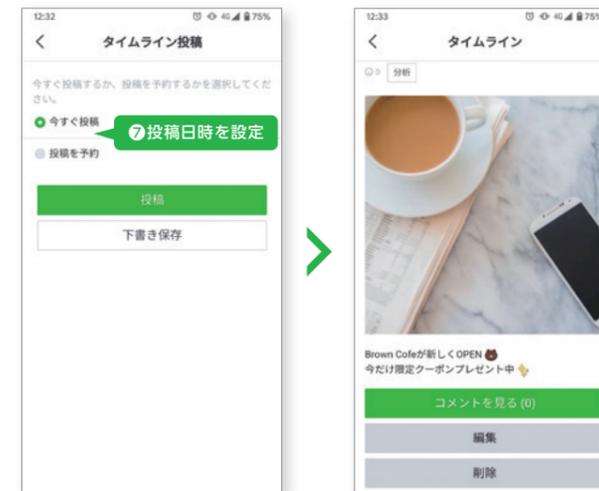
投稿内容を編集する

投稿したタイムラインの内容は、あとから編集することもできます。投稿した内容を編集する場合は、「タイムライン」>「投稿リスト」から編集したい投稿をクリックしてください。

- ① 「編集」から投稿内容を編集することができます。編集が終わったら、「更新」をクリックしてください。
- ② 投稿を削除することもできます。



アプリ版



タイムラインを作成する

- ① 「ホーム」から画面下の「タイムラインマーク」をタップ。
- ② タイムラインの投稿リストから「作成」をタップ。
- ③ 投稿の内容を「写真・動画」「スタンプ」「クーポン」「URL」「リサーチ」の中から選択して、コンテンツを決めます。
- ④ 投稿するコンテンツのほかに、テキストを入力できます。
- ⑤ 位置情報を追加することができます。(任意)
- ⑥ 作成が完了したら、「次へ」から投稿時間を決めることができます。また配信の予約をせずに、下書き保存することもできます。
- ⑦ 投稿日時を「今すぐ投稿」にしているときにはすぐに配信され、配信日時を指定している場合はその指定した日時に配信されます。

※投稿リストから編集したい投稿をタップすれば、編集や削除ができます。

LINE公式アカウントのタイムラインの特徴・ポイント

1 友だち以外にもアプローチできる

タイムライン投稿は、簡単に「シェア」できます。企業や店舗のLINE公式アカウントを友だち追加しているユーザーがタイムライン投稿をシェアすると、その人の友だちにも投稿が表示されます。これによりアカウントと友だちになっていない人にもアプローチが可能です。

2 投稿をオススメしてくれるディスカバー機能

「ディスカバー」は、全体公開にしている最新の投稿を、友だち以外のユーザーに対しても表示する機能です。コメント欄を活用してユーザー同士のコミュニケーションにも生かすことができるため、口コミを活用したマーケティングやユーザー発信で生まれる新たなトレンドの誕生にもつながります。

3 何回投稿しても無料で利用できる

タイムラインは何回投稿しても月額費用の対象とはなりませんので、無料でご利用いただけます。



10 料金プランについて

プランの種類について

LINE公式アカウントのメッセージ配信は、それぞれのプランで定められた無料通数分を超えると、送った通数に応じて料金が発生する従量課金制です。1通あたりの値段はライトプランで5円、スタンダードプランでは送る通数によって最大3円となっています。

月額
料金

LINE公式アカウントでは3つのプランをご用意、0円からはじめることができます

まずは
これから

※費用は全て税別です。

	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

料金シミュレーターを 活用しよう

250人の友だちがいるアカウントを例に考えた場合、無料メッセージ通数は1,000通のため、友だち全員へ月に配信できるのは4回まで。これが少ないか多いかは企業・店舗によって異なりますが、5回目の配信をしたい場合、ライトプランへの加入が必要になります。有料プランに関しては、運営している企業や店舗の規模や送りたい情報の量によって検討することをオススメしています。

スタンダードプランの合計送付通数と料金例



※費用は全て税別です。

料金
シミュレーターは
こちらから



料金プラン変更について

キャンペーン時の利用や必要に応じて柔軟に料金プランの変更が可能です。アップグレードだけでなく、ダウングレードも月単位で対応可能です。利用ニーズにあわせてご利用いただけます。プランの変更は「設定」>「アカウント設定」>「アカウント情報」のページ下部で変更可能です。

プラン変更のルール

アップグレードおよびダウングレードも可能



プラン変更の詳細ルール

【即日反映】

フリープラン → ライトプラン or スタンダードプラン

※プラン変更後はフリープラン時に当月配信したメッセージ数もカウントされています。

【翌月反映】

ライトプラン → スタンダードプラン or フリープラン

スタンダードプラン → ライトプラン or フリープラン

プレミアムIDについて

LINE公式アカウントが開設されると、英数字がランダムに羅列された「ベーシックID」をご提供します。IDを入力することによってLINE内でアカウントが検索できるようになりますが、「プレミアムID」では別途所定の費用をお支払いいただくことで、ご希望の文字列でIDを取得することができます。

概要	ベーシックID	プレミアムID
年額料金	0円	1,200円(税別) ※iOSアプリからご購入いただく場合、価格・取引条件が異なりますのでご購入前にご確認ください。
フォーマット	@+3桁数字+5桁英字(ランダム) 例:@243daquu	@+指定文字列(@を除き18字以内。半角英数字と、「[]」「-」の記号のみご利用いただけます) 例:@line_cafe
内容	LINE公式アカウント開設時に自動発行	プレミアムIDの費用お支払いにより取得可能
備考	ランダムな英数字の組み合わせとなります。	<ul style="list-style-type: none"> 重複するIDを取得することはできません。 ご登録頂いた支払い方法もしくはプラットフォームが指定する場合はその支払い方法に準じます。 iOSアプリからご購入いただく場合のご注意 <ul style="list-style-type: none"> -1つのAppleIDにつき、プレミアムIDは1IDしか購入できません。複数IDの購入を希望される場合はWeb版管理画面等で購入ください。 -指定したプレミアムIDについては、利用期間中変更ができません。

1 応答メッセージ

応答メッセージとは

応答メッセージとは、ユーザーからメッセージを受信したときに自動で送信されるメッセージのことです。メッセージに含まれる「キーワード」に対して、どのような「内容」を返信するかを管理画面上で設定することができます。



02



応答メッセージをONにする

自動応答を起動するためには、以下いずれかの設定になっていることを確認ください。

「設定」>「応答設定」>「応答モード: Bot」「応答メッセージ: オン」

「設定」>「応答設定」>「応答モード: チャット」「応答時間: オン」「応答方法・応答時間外: 応答メッセージ」

※こちらの場合、応答時間外のみ応答メッセージが起動します。

PC版

01



応答メッセージの設定

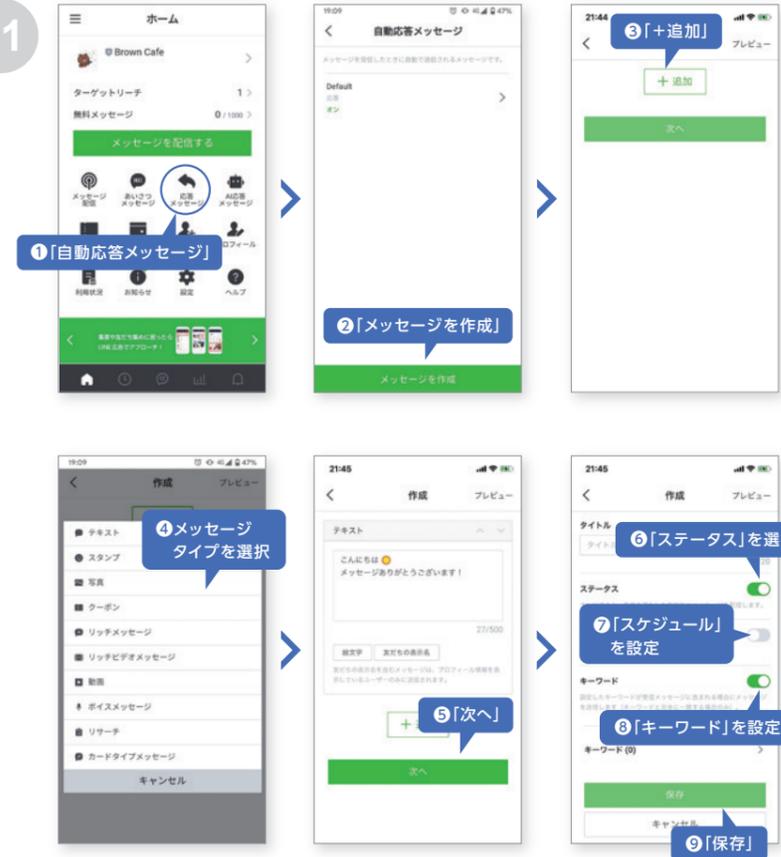
「ホーム」>「応答メッセージ」>「作成」から応答メッセージを設定することができます。デフォルトでは「個別に返信することはできません」というメッセージが登録されています。応答メッセージを利用する際には、このデフォルト設定のステータスを「オフ」に変更してください。



- ① 応答メッセージを管理するためのタイトルを設定できます。ユーザーには表示されません。
- ② 応答メッセージのステータスが設定できます。設定は後でリストからも変更が可能です。ステータスがオフになっている場合、日時設定に関わらずユーザーには配信されません。
- ③ 応答メッセージの配信期間を日付、または時間で指定できます。応答メッセージにスケジュールを設定した場合、設定された期間内のみユーザーに配信されます。
- ④ 「キーワードを設定する」にチェックを入れ、キーワードを入力後、「追加」をクリックすると、キーワードの登録ができます。
※キーワードの条件に一致した場合は、設定した内容を優先して返信いたします。設定しない場合、応答メッセージはキーワード未設定の応答メッセージの中からランダムで配信されます。
- ⑤ 自動で配信するメッセージ内容を入力します。
- ⑥ メッセージの「Nickname」の箇所にユーザー名が差し込まれます。
- ⑦ 自動で配信するメッセージの吹き出しを追加できます。
- ⑧ 設定が終了したら、「変更を保存」もしくは「保存」をクリック。

アプリ版

01



応答メッセージの設定

- ① 「ホーム」>「自動応答メッセージ」をタップ。デフォルトでは「個別に返信することはできません」というメッセージが登録されています。応答メッセージを利用する際には、このデフォルト設定のステータスを「オフ」に変更してください。
- ② 新しく自動応答メッセージを作成するときは、「メッセージを作成」をタップ。
- ③ 作成画面が表示されたら、「+追加」をタップ。
- ④ 作成をするメッセージタイプを選択し、入力します。
- ⑤ 設定したら「次へ」をタップ。
応答メッセージを管理するためのタイトルを設定できます。ユーザーには表示されません。
- ⑥ 応答メッセージのステータスが設定できます。設定は後でリストからも変更が可能です。ステータスがオフになっている場合、日時設定に関わらずユーザーには配信されません。
- ⑦ 応答メッセージの配信期間を日付、または時間で指定できます。応答メッセージにスケジュールを設定した場合、設定された期間内のみユーザーに配信されます。
- ⑧ 「キーワードを設定する」にチェックを入れ、キーワードを入力後、「追加」をタップすると、キーワードの登録ができます。
※キーワードの条件に一致した場合は、設定した内容を優先して返信いたします。設定しない場合、応答メッセージはキーワード未設定の応答メッセージの中からランダムで配信されます。
- ⑨ 設定が終わったら、「保存」をタップ。

2 AI応答メッセージ (シンプルQ&A)

AI応答メッセージとは

AI応答メッセージとは、ユーザーからメッセージを受信した際、AIが以下カテゴリから内容を判別して適切なメッセージを返信する機能です。応答メッセージのように、管理画面内で「キーワード」を設定する必要はありません。

- 一般的な質問 … あいさつ/使い方/お礼/応答不可/クレーム
- お店の基本情報 … おすすめ/営業時間/予約/支払い/予算/住所/最寄り駅/Webサイト/電話番号
- お店の詳細情報 … Wi-Fi/コンセント/座席/禁煙/喫煙/駐車場



PC版



応答設定の確認

シンプルQ&Aを利用するためには、「応答設定」で応答モードを「チャット」に変更し、応答時間内・応答時間外の応答方法で「AI応答メッセージ」を選択してください。



シンプルQ&Aを設定する

「ホーム」>「AI応答メッセージ」>「シンプルQ&A」>「設定」をクリックします。



シンプルQ&Aの修正

回答メッセージには、プロフィールの設定情報を元に作成された「プレートメッセージ」または自身で作成できる「カスタムメッセージ」のいずれかを選択することができます。「カスタムメッセージ」を設定する場合は、「プレートメッセージを使用する」のチェックを外してから編集し、修正が完了したら、「保存」をクリックしてください。



複雑なやりとりは有人のチャットに切り替え

「チャット」タブよりスマートチャットモードからマニュアルチャットに切り替えが可能です。



業種カテゴリを作成する

シンプルQ&Aから業種カテゴリを設定すると、基本の19カテゴリの他に業種別のよくある質問にも応答できるようになります。

「ホーム」>「AI応答メッセージ」>「シンプルQ&A」から、業種カテゴリをクリック。

業種カテゴリの設定を行うことができます。

設定可能な業種カテゴリの中から、任意で一つのカテゴリを選択してください。

設定可能な業種カテゴリ

- 美容
- 飲食
- 教育
- 宿泊施設
- リテール
- その他

選択したら、「適用」をクリック。

「シンプルQ&A」>「業種カテゴリ別」から編集が可能になります。

業種カテゴリ別の応答は、すべてカスタムとなっており、初期ステータスはオフの状態です。「応答メッセージ」でキーワード設定している場合、ユーザーからのチャット内容が設定しているキーワードと完全一致した際には、「応答メッセージ」で設定している内容が優先して送信されます。

アプリ版



AI応答メッセージの設定

アプリ版の管理画面からもAI応答メッセージの設定が可能になりました。

「AI応答メッセージ」をタップすると、「業種カテゴリ設定」の画面に遷移します。

その後、PC版と同様に各種設定を行います。

3 リサーチ

リサーチとは

リサーチは、ユーザーからの意見を集計・確認することができる機能です。リサーチを利用することで、自社の商品・サービスの調査や、それらを利用するユーザーの属性を取得することができます。また、アンケートに参加したユーザーへのお礼として、クーポンを配布することができます。

※リサーチでは、性別・年齢・居住地を質問項目として設定することで、ユーザーの属性情報を取得することができます。その為属性情報については、ユーザーの個人情報保護のため、質問として設定し、取得することはできません。



PC版 ※リサーチはPC版管理画面のみの機能です。



リサーチを新規作成する

「ホーム」>「リサーチ」をクリックし、作成を選択。新規作成画面が表示されます。



基本項目の設定

画面右に表示されるプレビュー画面を確認しながら、基本設定の項目を選択・入力します。基本設定では、ユーザーのトーク画面に表示される画像や期間を設定できます。設定期間は途中で変更できません。



紹介ページ設定

ユーザーが「回答する」をタップした後に表示されるページです。

- ① 紹介ページのアイコンを選択します。6種類から選択も可能です。
- ② 紹介ページのトップページの画像も設定できます。「お問い合わせ先を表示する」「同意を得る」にチェックを入れると、お問い合わせ先の表示やユーザーの同意についての表示選択が可能です。



サンクスページの設定

ユーザーが回答後に受け取れるクーポン(任意)やメッセージの設定ができます。クーポンとメッセージはリサーチ上に表示されます。設定後は、「次へ」をクリック。



属性に関する質問の設定

チェックを入れると該当の属性に関する質問が設定されます。また「テンプレートを使用する」か「選択肢を作成する」かを設定することができます。「選択肢を作成する」を選択した場合は、自由に選択肢を入力できます。



自由形式の質問の設定

回答させたい形式を選択し、「選択」をクリック。「+質問を追加」をクリックすると質問の設定フォームが追加できます。質問は最大7つまで追加可能です。

説明	形式		
	自由回答 ※未認証アカウントは利用できません。	単一回答	複数回答
	<p>ユーザーが質問に自由に回答できる形式です。任意か、必須かの設定も可能です。 画像の推奨サイズ:780px×510px</p>	<p>ユーザーが選択肢から1つのみ選択できる形式です。「+選択肢を追加」で選択肢が追加できます。 選択肢は最大10個設定が可能です。 画像の推奨サイズ:780px×510px</p>	<p>ユーザーが選択肢から複数選択できる形式です。「+選択肢を追加」で選択肢が追加できます。 選択肢は最大10個設定が可能です。 画像の推奨サイズ:780px×510px</p>

選択肢の設定

形式を選択して項目ごとに設定します。設定した項目はプレビューで確認が可能です。



保存

設定が完了したら「保存」をクリックしてください。リサーチを作成・保存するとリストで表示されます。作成したリサーチは「リサーチ期間中」と「リサーチ期間終了」、「下書き」のタブで管理されます。



リサーチの共有

作成したリサーチはメッセージ配信やタイムライン投稿時に選択することが可能です。

4 アカウント満足度調査

アカウント満足度調査とは

「アカウント満足度調査」は、LINE公式アカウントに対する友だちの満足度を無料で調査できる機能です。アンケート形式のメッセージをユーザーに送ることにより、運営するLINE公式アカウントに対するフィードバックを得ることができます。



PC版 ※アカウント満足度調査はPC版管理画面のみの機能です。

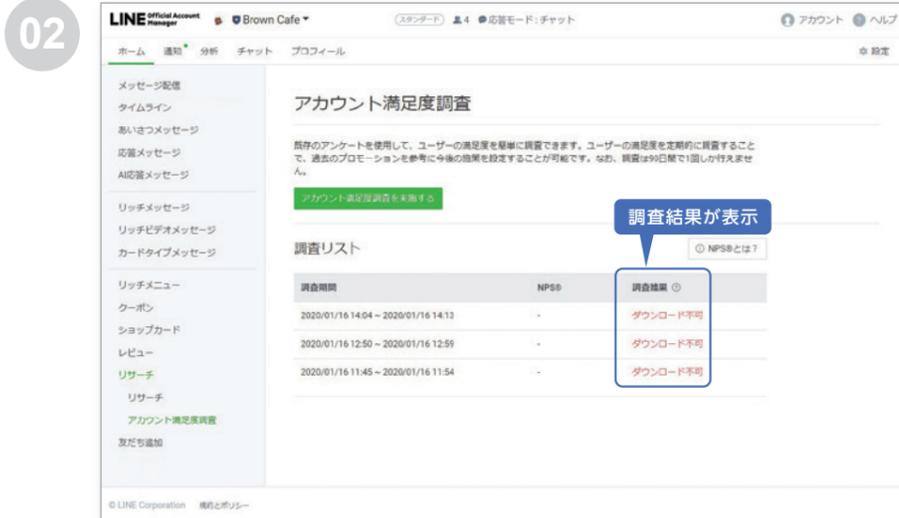


アカウント満足度調査の設定

「リサーチ」>「アカウント満足度調査」をクリック。右のメニューの「アカウント満足度調査を実施する」をクリックすると、メッセージ配信の画面が表示されます。

「配信先」と「配信日時」を設定し、内容に問題なければ「配信」をクリックします。

※配信先についてターゲットリーチが10万人以下の場合は「すべての友だち」、10万人より多い場合は「ランダム抽出」が設定されます。



調査結果の確認方法

「アカウント満足度調査」の配信が完了すると、リストに該当の調査結果が表示されるようになります。調査リストには、直近の調査を含めて2年以内に実施された8調査分が保存されます。

回答数が25人を超えた場合、調査結果はエクセルファイルでダウンロードできます。25人を超えなかった場合は管理画面上から確認することができます。

調査内容 (NPS®) について



調査は「NPS®」というスコアを使って定量的に測定するため、配信内容を個別に設定することはできません。プレミアムアカウント/認証済アカウントは、同時にユーザーの要望をヒアリングできる自由回答が利用できます。定量的・定性的の両観点から、LINE公式アカウントに対するフィードバックを得ることができます。

満足度の指標「NPS®」とは

NPS®とは「Net Promoter Score®(ネットプロモータースコア)」の略で、顧客のロイヤルティを測る指標です。「あなたはこのLINE公式アカウントを友人や同僚に勧める可能性は、どのくらいありますか?」という質問に対し、0~10の評価を基に測定されます。高い満足度である9,10をつけたユーザーを「推奨者」、7,8を「中立者」、0~6を「批判者」と分類し、その割合でスコアを測定します。NPS®は通常、マイナスの値になることがほとんどで、プラスに近づいていくほど高評価であることを示します。



$$\text{推奨者の割合(\%)} - \text{批判者の割合(\%)} = \text{NPS}^\circ$$

例：回答者100人のうち、批判者が60人、推奨者が20人のとき

$$20\% - 60\% = -40$$

注：ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、NPS、そしてNPS関連で使用されている顔文字は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

5 オーディエンス

オーディエンスとは

「オーディエンス」機能を利用することで、メッセージ配信先の詳細な設定が可能になります。以前の配信でリンク先をクリックしたユーザー、チャットでタグ付けしたユーザーなどに限定して配信することで、反応の良いユーザーだけに情報を届け、配信数を調整することができます。

PC版 ※オーディエンスはPC版管理画面のみの機能です。



オーディエンスを新規作成する

「メッセージ配信」>「オーディエンス」をクリックし、「作成」を選択。新規作成画面が表示されます。



「オーディエンスタイプ」を選択してから「オーディエンス名」を入力します。「オーディエンスタイプ」に応じた設定方法で保存してください。

オーディエンスタイプ一覧

クリックリターゲティング

配信したメッセージに含まれるリンクをクリックしたユーザーを対象としたオーディエンスです。

インプレッションリターゲティング

配信したメッセージを開封したユーザーを対象としたオーディエンスです。

ユーザーIDアップロード

ユーザーIDをアップロードして作成するオーディエンスです。

チャットタグオーディエンス

タグ付けされたチャットを対象にしたオーディエンスです。配信対象となるのは1対1チャットのみです。

追加経路オーディエンス

特定の経路で友だち追加したユーザーを対象にしたオーディエンスです（経路のデータは[分析]>[友だち]>[追加経路]から確認できます）。



オーディエンスの設定

「メッセージ配信」>「メッセージを作成」をクリックし、配信先で「絞り込み」を選択。



「+オーディエンスを追加」をクリックします。



作成済のオーディエンスがリストで表示されます。任意のオーディエンス名に対して「含める」もしくは「除外する」を選択してから、「追加」をクリックしてください。



その他の項目設定

オーディエンス以外にも、フィルター機能では下記5項目のユーザー属性から絞り込み設定が可能です。

フィルターで設定可能な属性種別

- 友だち期間
- 性別
- 年齢
- OS
- エリア

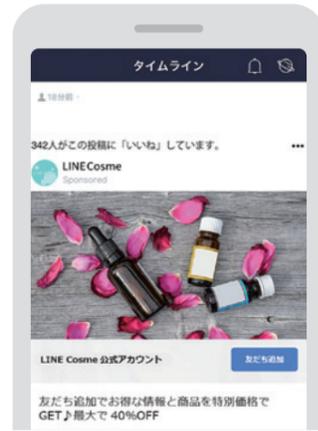
また、配信メッセージ数の上限を設定することで、予算に合わせた運用が可能です。

6 友だち追加広告

友だち追加広告とは

「友だち追加広告」とは、LINE広告で提供している広告配信機能の1つであるCost Per Friends (CPF) を、LINE公式アカウントの管理画面から簡単に投稿できる機能です。

※未認証アカウントおよび弊社認定セールspartnerが開発又は管理しているアカウントは提供対象外となります。※認証済アカウントでも一部掲載できない業種がございます。



PC版 ※友だち追加広告はPC版管理画面のみの機能です。

01

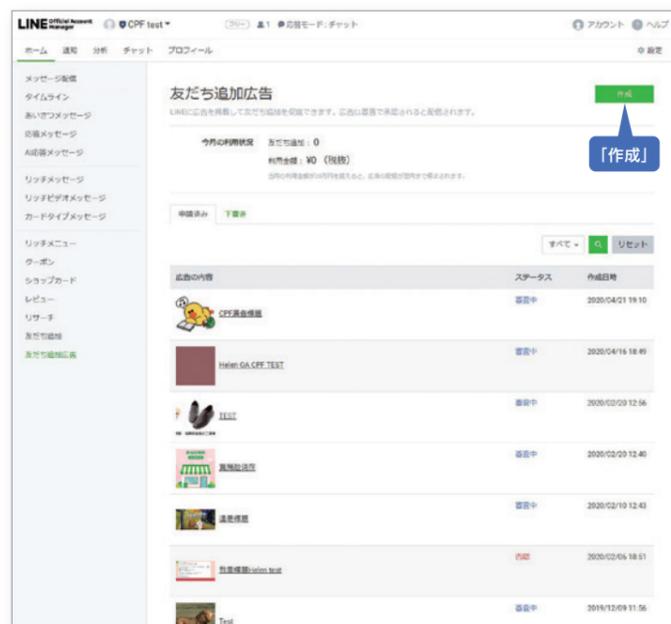


友だち追加広告の初期設定

「ホーム」>「友だち追加広告」>「利用を開始する」のボタンをクリックしてください。

利用規約を確認して「同意」をクリックします。
※対象外アカウントにはメニュー表示がされません。

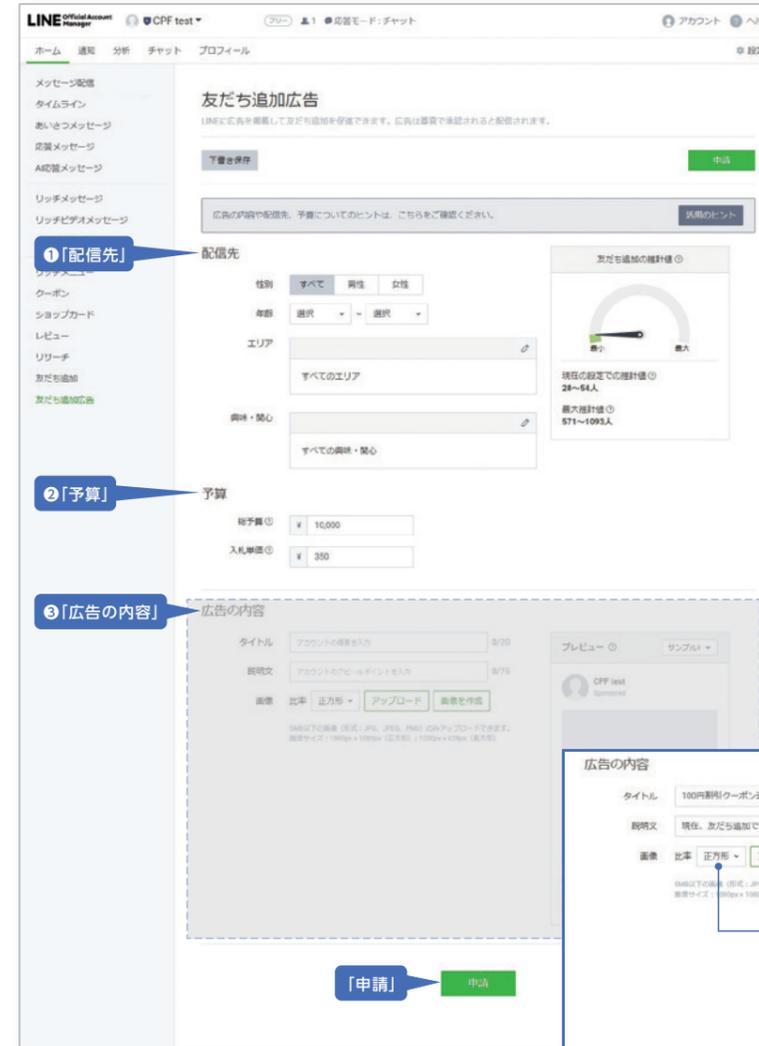
02



友だち追加広告の配信設定

初期設定が完了すると、広告の設定画面に遷移します。利用状況や出稿中の広告の管理が可能です。

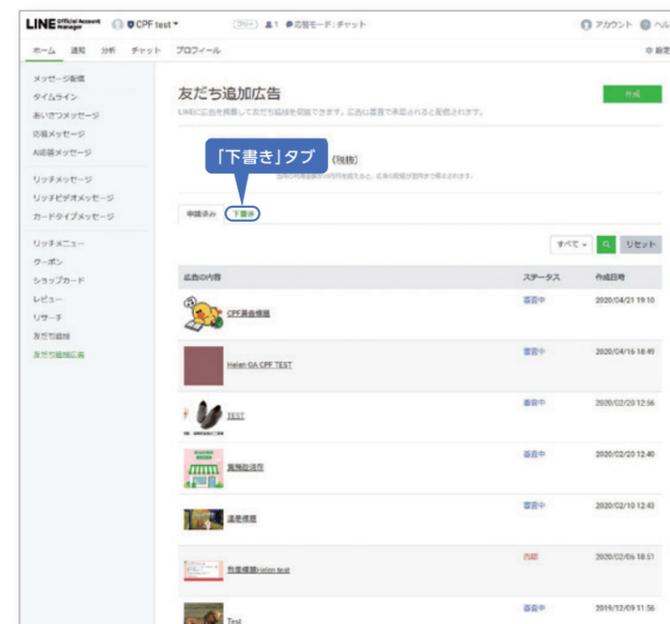
新規作成の場合は「作成」をクリックしてください。



広告の配信設定や予算、配信するクリエイティブを入力します。

- ① 配信先
配信対象とするターゲットを、性別や年齢、市区町村や興味関心といったみなし属性から設定することができます。
- ② 予算
広告の配信にかかる予算の総額と、友だち追加一人あたりの上限金額を設定します。単価金額によって入札が行われ、広告の表示頻度が変動します。
- ③ 広告の内容
配信する広告のタイトルと説明文、クリエイティブの画像を設定することができます。右側のプレビュー画面で入力内容に基づいた配信イメージを確認することができます(下図参照)。

上記の設定後に「申請」をクリックすると広告の審査が開始されます。「下書き保存」をクリックすれば、編集途中での保存が可能です。



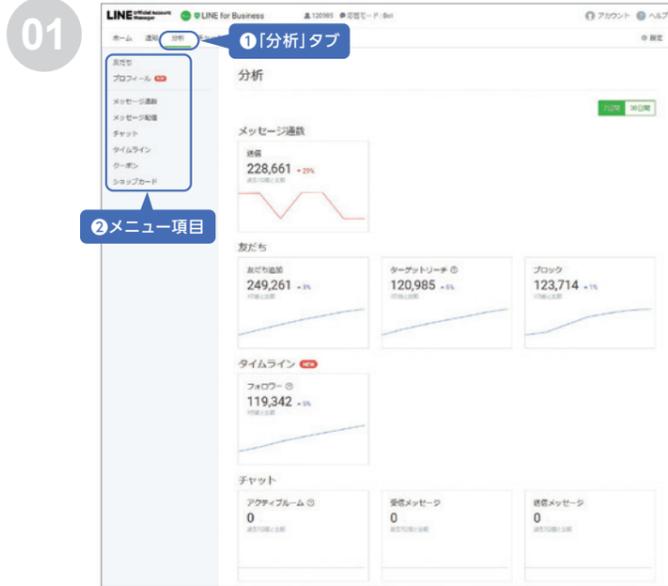
下書き保存された広告は、「下書き」のタブからタイトルをクリックして再編集ができます。審査で承認されると自動で広告の配信が開始され、予算に達すると配信が終了します。

7 分析機能

分析機能とは

メッセージ配信数、友だち追加数、チャット受送信数、タイムライン投稿数など、アカウントの利用状況の把握に必要な統計情報をグラフや数値で確認できる機能です。表示期間を設定し、CSV形式のファイルでダウンロードすることもできます。

PC版

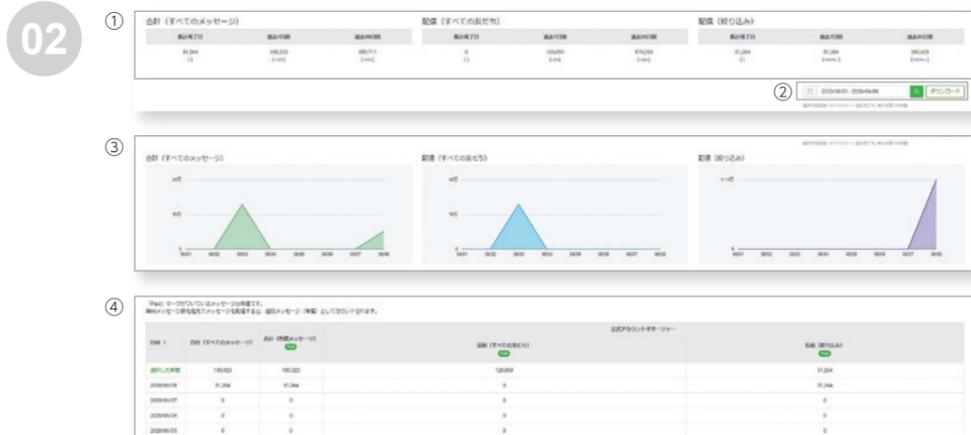


ダッシュボードの閲覧

管理画面上部の「分析」タブをクリックすると、主要な統計情報の概要として「ダッシュボード」が表示されます。

ダッシュボードでは、「メッセージ」「友だち」「チャット」の分析内容が確認できます。

また、左メニューにある項目をクリックすることで、各機能の詳細な分析結果を確認することができます。



ダッシュボードの表示内容

ダッシュボードの表示内容は比較、グラフ、リストで構成されています。数値の反映タイミングは各機能により異なります。

比較：現在の値とそれぞれの期間の過去との比較が表示されます。

グラフ：「比較」で表示されている項目について、個別にグラフが表示されます。

リスト：メッセージや投稿・日付別に、その期間中に発生した指標が表示されます。

※表示されるメッセージタイプは配信状況により異なります。

アプリ版

01



アプリ版では画面下部にある「グラフマーク」をタップすることで、分析機能のダッシュボードが表示されます。

PC版と同様、分析したい項目をタップすれば、その詳細内容が確認可能です。

分析機能で確認できる項目

友だち

「友だち」では、友だちの追加数や、属性情報、友だち追加経路、友だち追加広告の詳細が確認できます。

チャット

「チャット」では、チャットで使用したメッセージ数などが確認できます。「手動応答」は手動で回答したメッセージ、「自動応答」は応答メッセージで返信した配信数が確認できます。

プロフィール

プロフィールの表示された回数や表示したユーザー数の確認ができます。

タイムライン

「タイムライン」では、投稿した内容のインプレッション数やクリック数、いいね数などが確認できます。

メッセージ通数

「メッセージ通数」では、メッセージタイプ別に配信数が確認できます。

クーポン

「クーポン」では、クーポンごとの開封者数や使用者数が確認できます。

メッセージ配信

「メッセージ配信」では、メッセージに関する統計情報が確認できます。「概要」と「詳細」で構成され、各指標は配信から14日間集計されます。

ショップカード

「ショップカード」では、カードの発行数やポイント別の使用ユーザー数などが確認できます。

用語解説

●ステータスメッセージ(プロフィール設定)

アカウント名のすぐ下(友だち一覧の場合、アカウント名の右側)に表示される一言メッセージです。アカウントから発信する情報を端的に説明したり、期間限定の情報を記入します。ステータスメッセージは「設定」>「アカウント設定」>「ステータスメッセージ」から編集が可能です。

●フローティングバー(プロフィール設定)

ユーザーがプロフィールページを閲覧している際に、下部ヘスクロールしてもアクションが可能なフローティングバーを提供しています。掲載情報を見て興味を持ったユーザーがすぐにアクションを取れるよう通話、クーポン、投稿など、最大3つまでボタンを表示させることができます。

●ボタン(プロフィール設定)

プロフィール設定でボタンを設定しておく、ユーザーがプロフィールページの閲覧時に、該当アクションに遷移できるメリットがあります。ボタンに設定した項目がフローティングバーでも表示されます。

●プラグイン(プロフィール設定)

プロフィール画面の設定でプロフィール情報以外に掲載できる追加情報です。基本情報、最新情報、テキスト、コレクション、クーポン、ショップカードから選択し、追加することができます。追加できるプラグインは最大20個です。「テキスト」と「コレクション」は複数個を追加できます。

●コレクション(プロフィール設定)

商品やサービスの紹介を写真とともに紹介できる機能です。

●ターゲットリーチ(友だちを集めよう)

性別や年齢、地域で絞り込んだターゲットメッセージの配信先となる友だちの母数です。LINEおよびその他のLINEサービスの利用頻度が高く、属性の高精度な推定が可能な友だちが含まれます。

●ブロック(友だちを集めよう)

友だち追加したLINE公式アカウントからのメッセージを受け取らないようにする機能です。

●BOTモード(チャット)

Webhookを利用したシステム連携をする場合や、チャットを受け付けられない場合などは「応答設定」>「応答モード」>「BOT」を選択。

●チャットモード(チャット)

チャットを利用する場合は「応答設定」>「応答モード」>「チャット」に切り替えると対応できます。

	あいさつメッセージ 利用	応答メッセージ 利用	チャット 利用	Webhook 利用
BOT	○	○	×	○
チャット	○	▲*1	○	×*2

*1 応答モードが「チャットモード」の場合でも応答時間機能を利用すると応答メッセージを利用できます。

*2 BOTモードからチャットモードに変更するとWebhookが自動オフとなります。チャットモードからBOTモードに戻した際にWebhookはオフのままとなり、自動的にONになりませんのでご注意ください。

●スパム(チャット)

チャット機能において、迷惑なユーザーを「スパム」として設定することができ、設定すると「スパム」フォルダに格納されます。ユーザーに設定が通知されることはありません。

●フリープラン(料金プラン)

月額固定費無料で1,000通までメッセージの配信が可能です。1メッセージで3吹き出しまで追加できます。フリープランからライトプラン・スタンダードプランへの月中の変更が可能です。その場合、変更月は日割り料金となります。

●ライトプラン(料金プラン)

月額固定費5,000円で15,000通までメッセージの配信が可能です。15,000通を超えるメッセージは1通5円で配信できます。月の途中でライトプランからスタンダードプランへの変更は行えませんが、追加メッセージ料金が発生する可能性がある場合は、前月までに適切な料金プランを選択されることを推奨します。

●スタンダードプラン(料金プラン)

月額固定費15,000円で45,000通までメッセージの配信が可能です。月の途中でライトプランからスタンダードプランへの変更は行えませんが、追加メッセージ料金が発生する可能性がある場合は、前月までに適切な料金プランを選択されることを推奨します。

●ベーシックID(料金プラン)

認証済アカウントの場合「設定」>「アカウント設定」>「情報の公開」>「検索結果の表示:表示」を選択すると、ユーザーがIDによってアカウントを検索することができます。LINE公式アカウントが開設されると、英数字がランダムに羅列された「ベーシックID」をご提供します。

●プレミアムID(料金プラン)

IDを入力することによってLINE内でアカウントを検索できるようになりますが、「プレミアムID」では別途所定の費用をお支払いいただくことで、ご希望の文字列でIDを取得することができます。重複するIDの取得はできません。

●インプレッション(分析機能)

インプレッションは、1回表示されるごとに1カウントとして数えられ、それを1インプレッション(1imp)と呼びます。LINE公式アカウントの分析機能では、メッセージやタイムラインで何度ユーザーが閲覧したか、インプレッション数を確認できます。

●アクティブルーム(分析機能)

やりとりがあったチャットルーム数を1日ごとに算出して、対象期間の数を集計した合計です。

LINE公式アカウントについて さらに詳しい情報はこちらから!

LINE for Business LINE公式アカウント

LINE公式アカウントを友だち追加いただくと、セミナー・活用事例・新機能などの最新情報をお届けします。

●LINE公式アカウントで「LINE for Business」を検索してください。



LINE公式アカウント 活用事例集

LINE公式アカウントの導入によって成果を出している企業や店舗の事例を資料としてまとめました。ダウンロードの上、ご活用ください。

<https://www.linebiz.com/jp/ebook/oa-case-study/>



LINE公式アカウント オンラインマニュアル

LINE公式アカウントのマニュアルをオンラインでもご覧いただけます。

<https://www.linebiz.com/jp/manual/>



LINE公式アカウント 友だちの集め方

集客や売上げアップの近道となる友だちの増やし方について、増やすための準備、告知やPOPの掲出方法などを紹介します。

<https://www.linebiz.com/jp/ebook/oa-get-friends/>



マニュアルアンケート

本マニュアルに関してご意見・ご感想をお聞かせください。

https://www.linebiz.com/jp/oa_starterkit_anq2020/

