

【連続企画】企業のお問合せ窓口 LINE@が有効かを検証してみた (第1回)



ライター
石山 龍太郎
社歴10年以上。ベテラン
& エース級の営業マン

会社やお店のお問合せの手段として電話、FAX、メールが一般的ですが、最近『スマートフォンアプリ LINE』を問合せ窓口を検討される方も増えてきました。

今回は実際にLINE@を導入されたお客様の事例も交えて、LINE@の可能性についてご案内してみたいと思います。

まず、はじめに (LINE@の問合せ受付のおおまかな流れ)



会社のHP、店舗内のPOP、チラシなどにQRコードを掲載



ユーザーがQRコードを読み、友達登録。



LINEアプリを使い、お問合せ・やりとりはLINE上で行う。店舗側はお得なお知らせなどを登録ユーザーに発信できる。



LINEはよく使うのでメッセージも写真も送りやすい、気軽に問い合わせできる。返事もレスポンスよく返ってきてそう。電話だと初めての人に話すのは気が引けるし、メールフォームは面倒、LINEなら慣れたるし気軽に使えるネ。

実際に導入された企業様の感想



若い人の問い合わせはほとんどLINEで来る車のへこみの相談が写真を添えて送られてくる。当然、相談だけで終わるケースもあるが、**実際に成約するケースが何件もあった。**(真栄自動車さま、BtoC、自動車板金塗装業)



導入から4か月。そこまで多くはないがLINE@からの問合せはある。また、一度メールフォームでお問合せをした方がLINEで詳細のやりとりを行い、成約にいたったケースもある。LINEで**レスポンスよく対応できたのが良かった**のかもしれない。(長岡徹章さま、BtoB、法人向け社章作成)



導入後、多くのお問合せがLINEから寄せられるようになった。ショッピングサイトなので、商品の相談からクレームまで様々。あまりにも多くお問合せがくると、人員不足の理由もあり、現在はLINE@は止めている状態。(M企販、BtoC、ショッピングサイト)

この3件の事例では、LINE@がなかったら成約しなかったか否かは置いておいて、どちらも相談窓口として何件も相談が寄せられたことがわかりましたね。LINE@には受付窓口としてだけでなく、登録ユーザーへ一斉にお知らせを発信することもできますので、活用を検討してみる価値はあるのではと思います。

次回は実際に導入をするにあたり、**何が障害になるかについて**をご案内していきたいと思います。

ホームページ紹介



アテンドで制作のお手伝いをさせて頂きました。



村将軍・ぜんていグループ様
<http://recruit.e-tezukuri.jp/>



株式会社青柳車体工業様
<http://www.aoyagi-s.co.jp/>



エコル株式会社様
<http://www.garasuseisou.jp/>



ホームページ 無料診断・活用相談 いたします!

右欄をご記入の上、FAXでご返信下さい

かわら版でPRしたい企業様も大募集中です!



TEL:0258-31-5005
FAX:0258-37-7301

受付時間 10:00 ~ 19:00 土日祝日、弊社指定休日を除く

御社名・担当者名	連絡先電話番号
所在地	
相談内容	<input type="checkbox"/> パソコンのこと <input type="checkbox"/> ホームページのこと <input type="checkbox"/> 検索順位のこと <input type="checkbox"/> アテンドパーク (無料ホームページサービス) のこと <input type="checkbox"/> その他
詳細記入欄	