

LINE公式アカウント活用方法の 提案

課題挑戦型インターンシップ チームR

C1180732 丸藤 瑛美菜

C1182458 中塚 麻央

C1191859 武田 壮平

C1191150 佐藤 文哉





課題

老人保健施設を中心として医療・介護事業を展開するみつわ会さんのLINEの公式アカウントを開設し、その活用方法を考え提案する。

課題提供機関：医療法人社団みつわ会

LINE公式アカウントについて

LINE公式アカウントは2種類ある

非認証アカウント

- 会員制店舗など、店名・サービス名で検索されない
- ファンクラブやクローズなコミュニティー内で、IDやQRを教えた人のみで使用

認証済みアカウント

- LINEアプリ内のアカウント(友だち)検索結果に表示される
- POPなど、友だち集めに有効なツールが発注できる
- 支払い方法として、クレジットカードや請求書決済が選択可能になる

LINE公式アカウントの料金プラン

	フリープラン	ライトプラン	スタンダードプラン
月額	0円	5,000円	15,000円
無料メッセージ数	1,000通	15,000通	45,000通
追加メッセージ料金	追加購入不可	5円/1通	～3円/1通

* 友だちが100人いるユーザーが月に3回メッセージを一斉配信した場合
100人×3回配信=メッセージ数300

AI応答メッセージ

AIが内容を判別して適切なメッセージを返します。

この機能は応答モードをチャットにしている際に使用できます。

お客さまからのお問い合わせがあったときに、AIが内容を判別して適切なメッセージで回答します。お問い合わせへの最初の応答にご利用ください。



また、アカウントに当てはまる業種カテゴリーを設定すると、業種別のよくある質問にも回答できるようになります。業種カテゴリーは5種類ありますので、当てはまるものがありましたら是非ご利用ください。

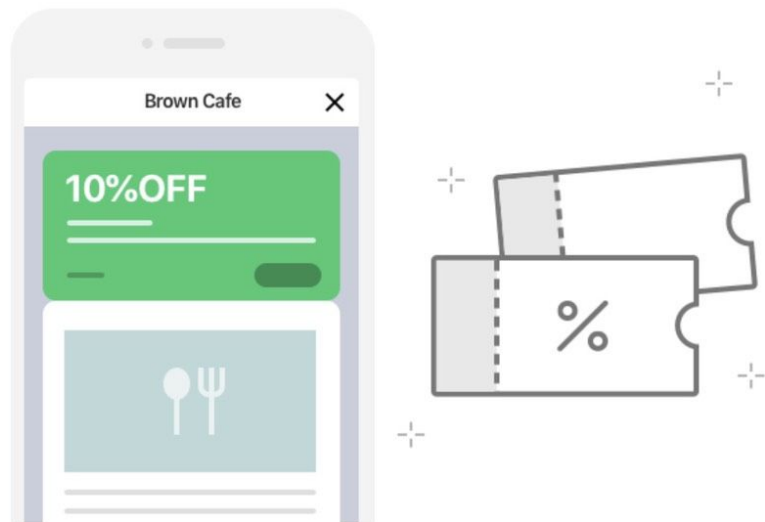
以下の[友だち追加]をタップしてテストアカウントを友だちに追加すると、ユーザーからの質問に対して、シンプルQ&Aでどのような回答が返信されるかを確認できます。

クーポンの作成

クーポン名・有効期間・写真・利用ガイド・その他詳細を設定できます。

配布範囲は友達追加・メッセージ配信・タイムライン投稿・キーワード応答・SNSでのシェアなどが選択できます。

クーポンを作成しよう！

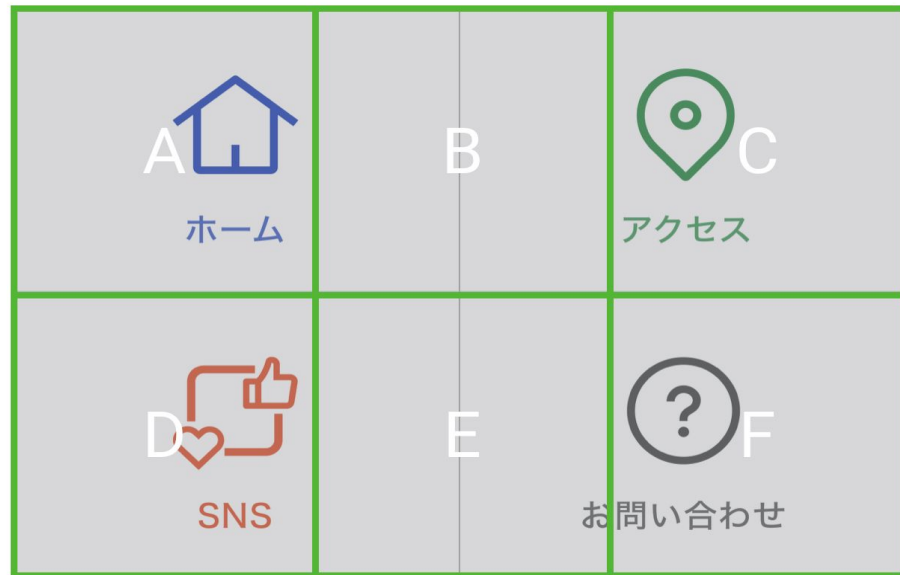


定期的にクーポンを配信すると、アカウントがブロックされにくくなる傾向があります。

[活用事例を見る](#)

リッチメニュー

LINE画面の下部に常時表示されるメニューを作成することができます。



A

タイプ

リンク

URLを入力

アクションラベル (20文字以内) ?

LINE公式アカウントってどう
やって作るの？

開設のステップ (WEB版)

1. LINE公式アカウント開設ページに移動し非認証アカウントか認証済みアカウントどちらかを選択(スマホ版の場合はアプリをインストール)

LINE公式アカウントの開設 | x

linebiz.com/jp/entry/

LINE for Business

お問い合わせ ログイン アカウントの開設 (無料)

「認証済アカウント」を開設する (おすすめ)

当社所定の審査を通過することで取得できるアカウントです。公式の証明となるアカウントバッジを付与します。

PC (パソコン) で管理を行う場合で、企業や店舗の集客や利益アップが目的の場合は、こちらよりご登録ください。

LINEアプリ内の検索結果に表示され、未認証アカウントでは提供していない企業・店舗様の支援を行う友だち増加促進などの機能を提供しています。

[認証済アカウントを開設する >](#)

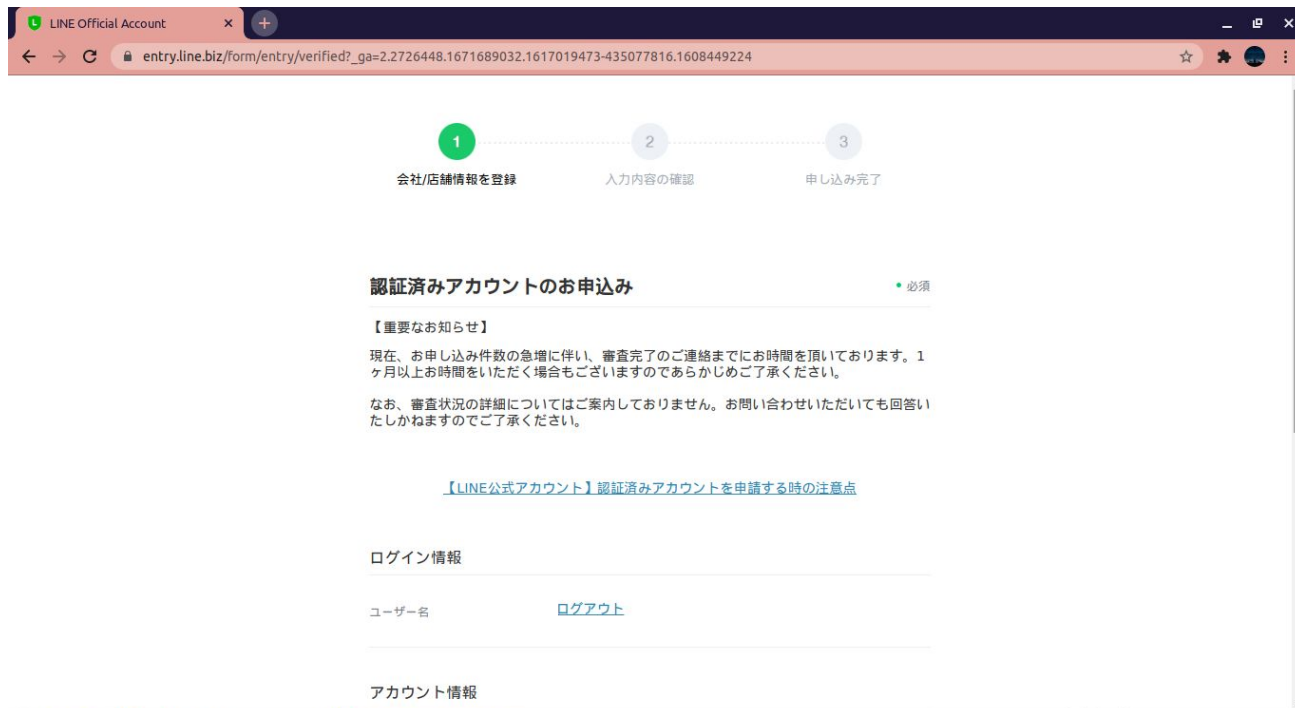
未認証アカウントから認証済アカウントへ移行方法は[こちら](#)

認証済アカウントをおすすめする理由

- LINEアプリ内の検索対象になる
- LINEアプリ内の「友だち」検索結果に
- 販促用ポスターデータがダウンロードできる
- LINEキャラクターの店舗用ポスターを
- 請求書決済が利用できる
- 株式会社ラクーンが運営するBtoB掛売

開設のステップ (WEB版)

2. アカウント名や業種など必要な情報の入力



The screenshot shows a web browser window with the URL `entry.line.biz/form/entry/verified?_ga=2.2726448.1671689032.1617019473-435077816.1608449224`. The page displays a progress indicator with three steps: 1. 会社/店舗情報を登録 (Company/Store Information Registration), 2. 入力内容の確認 (Input Content Confirmation), and 3. 申し込み完了 (Application Completed). Step 2 is currently active. Below the progress indicator, the heading is **認証済みアカウントのお申込み** (Application for Verified Account) with a red asterisk indicating it is mandatory. A section titled **【重要なお知らせ】** (Important Notice) contains the following text:

現在、お申し込み件数の急増に伴い、審査完了のご連絡までにお時間を頂いております。1ヶ月以上お時間をいただく場合もございますのであらかじめご了承ください。

なお、審査状況の詳細についてはご案内しておりません。お問い合わせいただいても回答いたしかねますのでご了承ください。

Below this is a link: [【LINE公式アカウント】認証済みアカウントを申請する時の注意点](#). The form fields are partially visible, including **ログイン情報** (Login Information) with a **ログアウト** (Logout) link, and **アカウント情報** (Account Information).

開設のステップ (WEB版)

3. 完成

認証済みの場合は審査完了まで1ヶ月以上かかる可能性がある

タイトル	日時
【お知らせ】「新型コロナウイルス対応無料配信」の提供終了について	2021/03/23 17:41
【更新あり】【障害・復旧報告】「LINEチャット」が利用できない不具合について	2021/03/17 10:16
【お知らせ】「LINEチャット」の機能追加について	2021/03/15 17:41

現状と解決策



現状

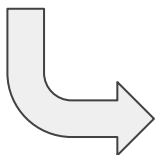
- 利用者家族へのアプローチ手段が電話のみ
- 採用活動の際に就職希望者へのアプローチ方法がほぼない
- コロナ影響によるスタッフ同士のコミュニケーション不足



解決策

ターゲットを職員と利用者家族に分け、それぞれに届けたい情報を発信できるようにする。

しかし、1つのアカウントでやろうとすると情報が錯綜してしまう。

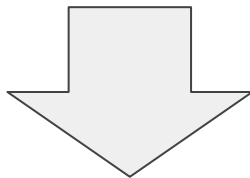


1つのアカウントだけでは運営が困難



アカウントを2つ作る

職員向けと利用者家族向けの2つのアカウントを作成する



❑ スタッフへの連絡

決定事項・会議の出欠確認・
スタッフ同士の情報共有

❑ 利用者家族への連絡

お知らせ・行事予定・イベント情報

提案1

職員向けのアカウント



職員向けアカウントの概要

- ・職員同士の情報共有が主な目的
- ・法人から職員への連絡(休んだ人にも届く)
- ・質問など個人チャットで応答可能



職員向けアカウントの機能

- ・ホームを押すとみつわ会のホームページに切り替わるように設定した

- ・問い合わせのタブをクリックすると自動返信で電話番号とメールアドレスが表示されるようにした



今日

ここから未読メッセージ



えみなさん、こんにちは😊
友だち追加ありがとうございます。
【テスト】職員向けラインアカウントです。

【テスト】職員向けラインアカウントは職員間の情報共有のためのアカウントです。
職員会議やイベントの情報などに有効に使ってください。
なお、ここでのやりとりは外部の人に漏れないよう注意してください！
なるべく通知をオンにして確認漏れがないようにしましょう😊

1:18

問い合わせたい！

1:18

[0235-25-8255](tel:0235-25-8255)nozomi@mitsuwakai.com

1:18



ホーム



お問い合わせ



メニュー

提案2

利用者家族向けのアカウント



利用者家族向けアカウントの概要

- ・利用者の家族との情報共有が主な目的
- ・法人から利用者家族への連絡
- ・利用者家族からの法人への質問も可能

既読 18:21 面会

現在の面会状況は以下の通りとなっています。ご協力よろしくお願
いいたします。

- ・ご利用者のご家族の方のみ面会可（但し、山形県内の方に限る）
- ・面会時間は1組10分程度
- ・面会場所は各施設の広い場所にて行い、面会後は職員にて消毒・換気・清掃を行う
- ・面会前に問診票の記入を行った上、マスク着用および手指消毒を行う

18:21

医療法人社団 みつわ会
地域のみならず共に暮らしやすさをつくりを目標として

施設のご案内 Facilities	求人・採用 Recruit	料金について Rates
----------------------	------------------	-----------------




Google Maps





今後の課題

- ❖ 利用者家向けアカウントを友だち追加してもらうには？
- ❖ 誰がアカウントを管理・運営するのか、また複数人での運営方法は？



まとめ

- ❖ みつわ会さんの方に何度も訪問し、いろんなアイデアを出しあえた
- ❖ 作った2つのアカウントをみつわ会さんの方で改良し実際に使ってもらえることになった