



LINEミニアプリで、QRコードを読み取るだけでアンケートの回答からPayPayなど特典付与までをLINE上で完結し、シームレスな顧客体験(CX)を実現するキャンペーンの企画から運営までを実施。キャンペーン開始1か月で、約2万件以上の応募とID連携の実現。

課題

顧客とのコミュニケーションを活性化させたい

- イベントやキャンペーン実施後も継続して顧客と接点を持ちたい
- 流入経路の測定に加えてアンケートから顧客の属性・興味関心を取得し、より効果の高いセグメント配信をしたい

サービス

LINEミニアプリ構築とキャンペーンの企画・運用を支援

- トランスコスモス独自開発のAPI連携プラットフォーム DEC Connect(デック コネクト)をハブにLINE公式アカウントと連携した「カゴメ公式LINEミニアプリ」を構築。LINE友だち登録の促進やデータ一括管理の仕組みを整備し、拡張性のあるLINEミニアプリを実装
- LINEミニアプリを活用した飲料キャンペーンの企画、事務局運用を支援。商品ラベルのQRコード読み込みからアンケート回答・回答後の特典付与まで一連のキャンペーンフローをLINE上で構築。結果データをDEC Connectに蓄積し、分析への活用やCDP(カスタマーデータプラットフォーム)連携を実施

成果

- QRコードを読み取るだけでLINEミニアプリが起動し、ネイティブアプリのインストールや個人情報入力の手間をかけないシームレスな顧客体験を提供
- 飲料キャンペーン開始から1か月で約2万件の応募・ID連携を実現し、LINE友だち数増加。LINE ユーザーIDを軸に、これまでリーチできずにいた商品購入者とLINE上でコミュニケーションを活性化し、カゴメファン化を促進
- イベントやキャンペーンなどオフライン・オンライン両方の顧客情報をDEC Connectで紐づけ共通管理できるようになり、LINEミニアプリを起点とするOne to Oneコミュニケーション基盤を構築

トランスコスモスはLINEを活用した機能開発に対する豊富な知見をお持ちのため、当社では想定できない懸念事項をあげ、それに対する対応策をご提案いただいています。システム周りのことやお客様視点でわかりやすいキャンペーンの座組、表現の仕方など、メリットだけでなく、デメリットも提示いただけるので、比較検討することができます。また、デジタルという媒体を活用する以上、まず、その環境において“実現可能な方法”、を先に考えがちですが、お客様にどのような体験価値を提供したいのかが大切です。“システムの可能か”とご相談することが多いのですが“達成したい目的は何か”を議論した上で、それを実現するために最適な手段を考える、そういう進め方を意識していきたいです。これからもカゴメらしく、お客様に楽しんでいただけるコミュニケーションをトランスコスモスと一緒に作り上げていきたいと思っています。



営業本部 営業推進部 デジタルマーケティンググループ
鈴木 沙英 様
営業本部 営業推進部 デジタルマーケティンググループ 課長
水岡 正宏 様

鈴木 沙英 様 水岡 正宏 様

One to Oneマーケティングの実現に向けて

カゴメ株式会社(以下、カゴメ様)は、『トマトの会社から、野菜の会社』のビジョンを掲げ、日本人の野菜不足をゼロにしたいという思いから、さまざまな野菜の価値を活かした幅広く革新的な商品を次々とお届けし、人々の健康に貢献されています。

オフライン・オンラインの食に関するイベント、販売促進を目的としたキャンペーンなど、顧客との接点が多様化・拡大する中、顧客一人ひとりに合わせて、最適な情報配信やコミュニケーションを図りたいとお考えでした。そこで、トランスコスモスは①複数キャンペーンの共通管理やリアルとオンラインイベントの連携が可能②LINE ユーザーIDをキーにすることで、顧客体験を優先した仕組みの実装とデータ連携を実現③表現の自由度が高く独創性がある、というLINEミニアプリの強みを活かしたコミュニケーションプランをご提案しました。

カゴメ様独自の仕様かつ拡張性のあるLINEミニアプリの構築と飲料キャンペーンの実装

LINE友だち追加の促進やアンケートから取得したデータの一括管理、複数キャンペーンとシームレスに連携するために、トランスコスモス独自開発のAPI連携プラットフォーム DEC Connect(デック コネクト)とカゴメ様のLINE公式アカウントをつなぎこみ「カゴメ公式LINEミニアプリ」を構築。カゴメ様のさまざまな顧客接点を持つチャネルと組み合わせることで、カゴメらしいLINEミニアプリを実装しました。

そして、これを基盤とした飲料キャンペーンを企画・実施。カゴメ様の主力商品である「野菜生活100」と「カゴメトマトジュース」にQRコード付きのラベルを貼り付け、顧客がスマホで読み取るとLINEミニアプリが立ち上がり、アンケートに回答することで、特典(デジタルインセンティブ)を受け取ることができる仕組みです。ネイティブアプリ*のインストールや個人情報を入力する手間がないため、顧客の負担が少なく気軽にキャンペーンに参加することができます。また商品購入者のキャンペーン参加により、これまでリーチできずにいた商品購入者とLINE上でコミュニケーションが可能となり、オフライン・オンライン両方のデータを紐づけた分析・活用の基盤ができました。

*スマートフォンやタブレットのホーム画面に、アプリケーションストア経由でインストールして使用するアプリ

飲料キャンペーン開始から1か月で約2万件の応募・ID連携を実現 LINE友だち数増加に大きく貢献

取得データを基に顧客属性にあわせたセグメント配信により、顧客コミュニケーションを最適化。オンライン・オフライン問わずイベントやキャンペーンなどから得た顧客情報をDEC Connectに蓄積し、紐づけることで、横断的に情報を一元管理。顧客一人ひとりが求めている情報配信により、カゴメファン化を促進しました。

今後も、LINEミニアプリを起点としたコミュニケーション基盤を活かして、オフラインの顧客接点を強化しつつ友だち増加に取り組みカゴメ様が目指すファンベースドマーケティングを積極的に支援してまいります。

カゴメ様 提供サービス



お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



*この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。*サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。*トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。*その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。