



再春館製薬所

## 再春館製薬所の「LINEでお肌相談」導入を支援 メールと比べ最大17.9倍のクリック率 翌月リピート率3.4%増の成果を達成

### 導入背景

お客様の購入チャネルは昨今のデジタルシフトの影響により徐々に電話からネットへと移行しつつあります。そのため再春館製薬所様は「デジタル領域でもお客様の気持ちに寄り添うコミュニケーションを実現するべく、LINE公式アカウントにおいて有人チャットによる「LINEでお肌相談」や、既存会員向けのID連携機能の導入を決定されました。

### 導入サービス

LINE公式アカウント上においてチャット相談窓口を導入するにあたり、トランスコスモスが「独自開発したAPI連携プラットフォーム「DEC Connect(デック コネクト)」をハブとして、複数のシステムを連携し、LINE上でのお問い合わせ対応を実現しました。

### 導入効果

サービス開始から約6カ月が経過した時点で、LINEで相談したお客様の翌月リピート率が従来よりも**3.4%増加**、翌月購入単価が**平均500円増加**するなど、多くの指標において数値の向上を達成し、お客様の利便性や満足度を高めながらコミュニケーションを図ることに成功しました。

#### LINE活用の豊富な経験とお客様接点におけるノウハウが決め手となりました

弊社の「お客様お一人おひとりに寄り添う」姿勢を理解したうえで、お客様の視点でもどのような機能・サービスを実現すべきかを大変親身になって考えていただき、スピード感を持って取り組んでいただけたことにとても感謝しています。

LINE Biz-Solutions Partner Programに認定されているトランスコスモスさんの、企業のLINE活用についての豊富な実績と経験の数々は、お任せするにあたって重要な安心材料となりました。また、長年のコールセンター事業により、お客様との接点におけるノウハウが蓄積されていることや、将来の拡張性を見据えたシステム・運用体制構築のご提案、導入・運用時におけるサポートの充実も大きかったです。

LINEメッセージ閲覧者の半数は、メールを普段はご覧にならないお客様ということも判明しており、お客様へ情報をお届けするツールとしても有効に機能しています。今後さらなるお客様の利便性向上と信頼関係強化を目指し、LINE機能の拡充を進行していけたらと考えていますので、新たな施策のご提案を期待しております。



ドモホルンリンクル事業本部  
次世代創造部 マネージャー 上級ウェブ解析士

佐々木 大介 様

独自APIの活用で  
複数システムを連携し  
LINEチャット相談を実現

チャット相談後の

リピート率 **3.4%**増  
購入単価 **500円**増加

メッセージのクリック率  
メールとの比較で最大  
**17.9倍**に上昇

## LINEを活用しお客様の気持ちに寄り添う コミュニケーションを

株式会社再春館製薬所様(以下、再春館製薬所様)は、熊本を拠点に「ドモホルンリンクル」を主力とした基礎化粧品や医薬部外品、医薬品の製造・販売を行っています。これまで電話やFAX、ハガキなどを中心にさまざまなチャネルでお客様からご注文やお問い合わせをいただけてきました。

しかし昨今のデジタルシフトの流れから、お客様の購入チャネルも徐々に電話からインターネットに移行しており、再春館製薬所様は、“デジタルでもお客様の気持ちに寄り添うことができる”質の高いコミュニケーションを実現させるべく、LINEのさらなる活用をご検討されていました。

トランスコスモスは、「LINEの特性を活かしつつ、お客様の利便性や満足度を高めながらコミュニケーションを図る」ため、「ドモホルンリンクル」のLINE公式アカウントにおいて有人チャットによる「LINEでお肌相談」や既存会員向けのID連携などのLINE活用施策をご提案しました。

### キャラクターの自動応答と有人チャットの組み合わせで 信頼感を醸成しながら相談内容の解決をはかる

トランスコスモスは、チャットシナリオ作成および有人チャット対応システムを構築しました。トランスコスモスが独自開発したAPI連携プラットフォーム「DEC Connect(デック コネクト)」がハブとなり、LINEのMessaging API と、トランスコスモスが提携する米国Reply, Inc.の「Reply.ai」、オラクルの「Oracle Service Cloud」を接続し、LINE上で

お問い合わせに対応します。

相談の一次受付であるチャットシナリオでは、スタンプキャラクター「おもちゃちゃん」がカジュアルにやり取りをすることでお客様の気軽なお問い合わせを促し、その後、再春館製薬所様の担当者による有人チャットへエスカレーションさせることで、信頼感を醸成しながら相談内容の解決をはかります。

LINE公式アカウントでは、有人チャットによる相談窓口に加え、メッセージの配信、FAQの案内、既存会員向けのID連携機能も提供しています。

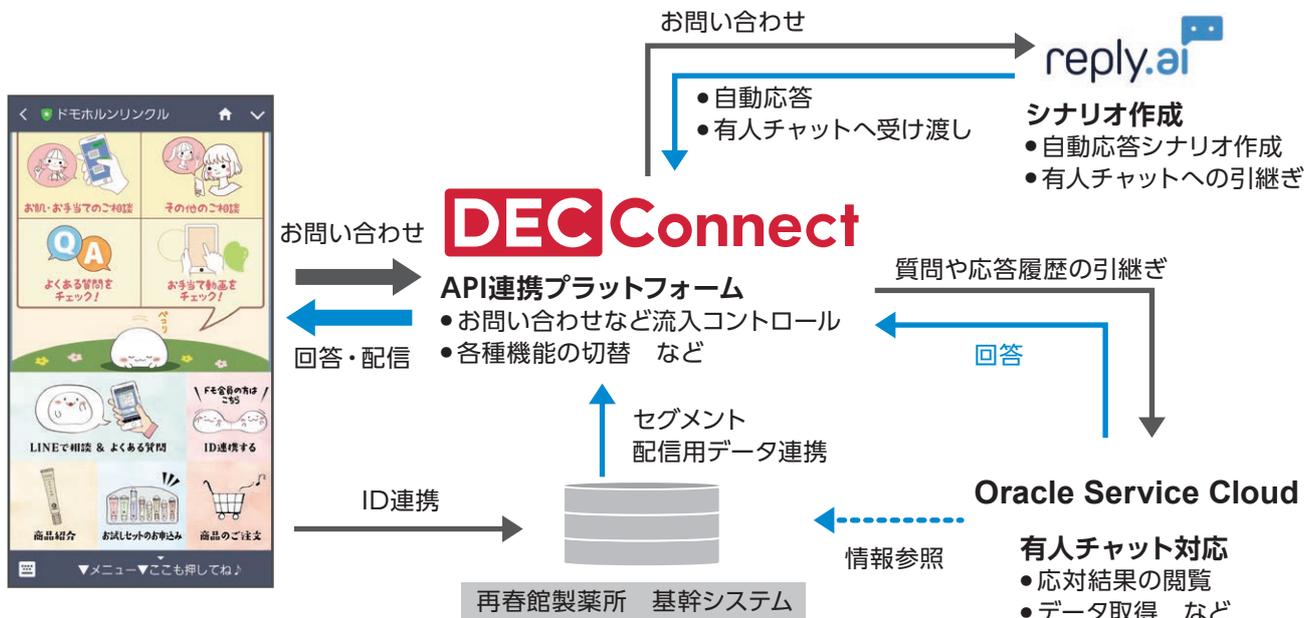
### LINE活用でコミュニケーションが活性化 売り上げ拡大にも寄与

2018年2月のサービス開始から約6カ月が経過した時点で、リピート率、購入金額、リーチ総数、クリック率と、多くの指標において数値の向上が見られました。リーチ総数は、メールのみを100%とした場合、メールとLINEの併用では145%に上昇しました。

また、LINEで相談したお客様の翌月リピート率が従来よりも3.4%増加、翌月購入単価が平均500円増加、クリック率がメールとの比較で最大17.9倍に向上するなどの運用成果をあげています。

このようにLINE活用の有効性を確認できたことで、再春館製薬所様は、引き続きLINE機能の充実を推進していくことをご検討されています。お客様がより快適に、便利にご利用いただける環境づくりと、より密な信頼関係を築いていくため、トランスコスモスは、今後もデジタルを駆使した施策で再春館製薬所様をサポートさせていただきたいと考えております。

## 再春館製薬所様 システム構成イメージ



トランスコスモス株式会社

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



11820183  
トランスコスモスは「Pライオン」の認定企業です。

※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。