— CASE STUDY —

LINEとSalesforceの データを一元管理。

ユーザーに合わせた情報発信で広報活動を効果的に

学校法人 コンピュータ総合学園
神戸電子専門学校

神戸電子専門学校

業種	教育
従業員数	141名
ご担当者	広報グループ 尾倉伸彦氏

課題・背景	効果
SalesforceとLINEの連携ができていなかった	SalesforceとLINEをつなぎ、ユーザー情報を紐付ける手間が軽減
ユーザーに応じた情報を配信できていなかった	セグメント分けすることで属性に合ったLINEでの情報発信が可能
情報発信が一方的だった	1:1チャットによって、ユーザーとのコミュニケーションが円滑に

LINEとSalesforceのユーザー情報の連携がマストだった

同校では、入学を検討・希望する生徒や保護者への情報提供のため、LINEを活用している。しかし、尾倉氏によるとLINERを導入するまでに2つの課題があったという。

1つ目の課題は、SalesforceとLINEの連携ができておらず、情報管理に手間がかかっていたことだ。LINE公式アカウントでは、定期的にオープンキャンパスの案内などのイベント情報を配信していたという。しかし、LINEとSalesforce内の情報はシステム上直接連携できず、校内の運用担当者が情報を手動で紐付けていたため、情報管理に手間がかかっていることが課題だった。

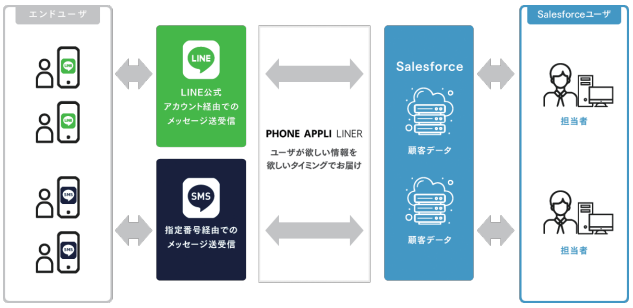
2つ目の課題は、ユーザーに応じた情報を配信できていなかったことだ。希望している学科などに応じて情報を配信できるよう、LINE公式アカウント内のタグ機能を使ってセグメント分けしていたが、手間がかかり確実に割り当てできていないという問題もあった。

ユーザー情報の一元管理、属性に合わせたメッセージの配信が可能に

LINER導入後、同校ではすぐに2つの効果を実感したという。1つ目の効果は、SalesforceとLINEを連携し、ユーザー管理の手間が軽減されたこと。今まで手動でおこなっていたユーザー情報の紐付け作業を自動化できたことで、個人番号を照らし合わせる必要がなくなり、大幅な業務効率化を実現した。

また、連携することでSalesforce上の個人ページの右側にLINEの画面が表示されるという点も評価している。以前は画面を2つ開いて行ったり来たりして確認していたが、今ではSalesforce上で1:1チャットが可能になり、ひとつの画面で情報を把握できるようになったという。ユーザーからLINEで質問がきた際に、その質問だけ見て返信するのではなく、属性や過去の申し込み状況などを把握した上で返信内容を考えることができる。

2つ目の効果は、ユーザーの属性に合わせた情報配信が可能になったこと。LINERの導入により、現在では“地域”と“希望学科”など、Salesforce上にある様々な



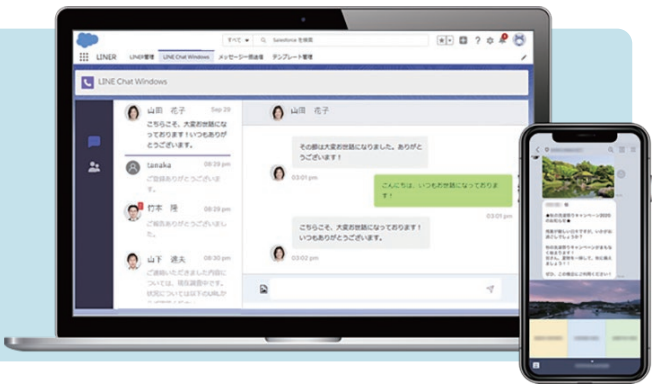
ユーザー属性でセグメントを分け、ニーズに合った情報を配信できるようになった。例えば、イベントを開催する際、遠方の方には送迎バスの案内を追加で送信する、といった使い方をしているという。以前は明確なセグメント分けができていなかったため、遠方・近隣にかかわらず全員に送付するしかなかったが、今ではユーザーに合わせて適切な情報を配信できている。

また、リッチメニューの表示をユーザー属性に応じて指定できる機能も魅力だという。LINER導入以前のユーザーには登録を促す案内、登録済みの方にはYouTubeチャンネルの紹介、県外の方には送迎バスの案内を表示するなどして活用している。

One to One コミュニケーションで
顧客とのエンゲージメントを高める

PHONE APPLI LINER

SalesforceとLINE、SalesforceとSMSをつなぎOne to Oneコミュニケーションを実現。顧客が欲しい情報を適切なタイミングで届けることで、顧客とのエンゲージメントを高めるマルチSNSアダプターです。



フォンアプリライナー | https://phoneappli.net/product/service/paliner/