

PHONE APPLI LINER

導入事例集

不動産

建設

生活関連サービス

美容・医療

教育

情報通信

卸売・小売

専門・技術サービス



様々な業界・業種で
PHONE APPLI LINERの
活用が広がっています

PHONE APPLI

不動産

— 不動産仲介業

- 物件ご契約者様との1:1チャットで活用しアフターフォローの充実化
- 物件展覧会などのイベント情報をLINEにて配信し集客の実施
- LINE友だち=ホットリードとしてLINEから営業活動実施

— 土地売買業

- 顧客とのSMSによる相互コミュニケーションを実現

生活関連サービス

— 冠婚葬祭互助会

- 式当日の段取りの確認やご希望のヒアリング、実施後のアフターフォローにも活用

— 旅行業

- 宿泊施設・施設利用者に対してLINEでコミュニケーションを取り、ご希望に沿った旅行プランやスタッフの手配

— クリーニング業

- 紙媒体の広告をLINEでのお知らせに変更し、大幅なコストダウンへ

教育

— 専門学校

- 入校前の学生に対しオープンキャンパスの案内をLINEで実施
- 入校後の学生のアフターフォローにも活用

— 塾

- 授業後の小テストや課題をLINEで配信

— 自動車教習所

- 入校前のヒアリングをLINEで実施

卸売・小売

— 書籍・雑誌小売業

- 保護者とつながり、お子様に適切な教育教材を提供

— 中古自動車小売業

- ご購入前のお客様とリアルタイムでチャットを行い効率的なリードのナーチャリングを実施

— 農業用器具小売業

- 顧客満足度向上を目指したコミュニケーションの活性化方法にLINEを採用

建設

— 建築器具賃貸業

- 現場とのコミュニケーション方法としてLINEを活用。一斉連絡もLINEから実施

— 内装工事業

- リフォーム希望者に対して内装工事に關しての詳細な要望などのヒアリングに活用

美容・医療

— クリニック

- 患者とLINEチャットで症状や要望のヒアリングを行い、事前カルテをオンラインで作成
- コロナ禍での患者様の来院を抑えるために、処方箋をオンライン化し、LINEでお届け
- 美容整形外科に来院する患者様の、施術予約をLINEから可能にしリマインド連絡も自動化

— エステ

- 会員向けのお得な情報をLINEで配信

情報通信

— 飲食店紹介サイト

- 飲食店向けの商材配信手段としてLINEの利用を開始

— 無店舗小売業

- 電話窓口をLINEに移行し、業務の効率化

— インターネット利用サポート業

- スターの卵を育成、LINEでオーディションの告知を実施

専門・技術サービス

— 経営コンサルタント業

- ケースオブジェクト内にLINEチャットを配置、サポート業務の効率化を図る

— 法律事務所

- 依頼者やリードに対して1to1コミュニケーション、一斉配信を実施

— アプリケーション運営

- Salesforce内の顧客情報を基に細かにセグメント分けをおこない、一斉配信を実施

取材した事例をご紹介します

不動産・建設

株式会社パナホーム兵庫

SalesforceとLINEをつなぎ、顧客情報に合わせた効果的な営業が可能に

教育



「SalesforceとLINEのデータ連携」と「生徒の属性に適したメッセージの配信」をLINERでまとめて解決

医療



患者データとスタッフの対応履歴をSalesforceに一元化
LINEによる処方箋と適時コミュニケーションで患者満足度を向上

自治体



山口県萩市

市民との双方向コミュニケーションを目指す
市総合アプリをSalesforce×LINEで実現

生活関連サービス



紙と電話が中心の顧客接点をSalesforceとLINEでDXコロナ禍における売上不調を打破し、大幅なコストダウンと利益改善を実現

SalesforceとLINEをつなぎ、 顧客情報に合わせた効果的な営業が可能に

株式会社パナホーム兵庫

株式会社パナホーム兵庫

業種：不動産

ご利用中のSalesforce製品：Sales Cloud, Account Engagement

- LINEで配信した内容に対する反応をもとに営業が可能に
- LINE公式アカウントを自社で運営できるようになった
- Salesforceと連携して顧客情報を一括管理



課題

LINE公式アカウントから上手く営業に繋がられていなかった

- LINEでは展示場・新築物件の案内、イベント案内を配信
- 以前の配信方法では、顧客情報が把握できず一方的な配信のみだった
(ニックネームくらいしか分からない)
→せっかく反応があっても、その後の営業に繋がられなかった



効果

LINE×Salesforceで顧客情報に合った営業活動が可能に

- LINEとSalesforceにあるメールアドレスが紐づいているのでレスポンス元が特定できる
- Account Engagementで作成したランディングページに移移することで、配信に対するユーザーの反応が詳細まで分かるようになった(展示場の予約画面までいったのに予約しなかった人など)
→顧客情報や閲覧履歴に合わせてメールや電話で詳細な案内をしている
→案内を見た方が住宅展示場にご来場いただくことも

「SalesforceとLINEのデータ連携」と 「生徒の属性に適したメッセージの配信」をLINERでまとめて解決



神戸電子専門学校

業種：教育

ご利用中のSalesforce製品：Sales Cloud

- SalesforceとLINEをつなぎ、友だちになった生徒の情報紐付けを自動化
- セグメント化することで属性に合ったLINEでの情報発信が可能
- 1:1チャットによるコミュニケーションも同画面で完結



課題

SalesforceとLINEの情報が連携できておらず、
手動での紐付けなど情報管理に手間がかかっていた

- 入学を検討している高校生や入学前の新入生の情報をクラウド上で管理し、出張先などでもデータを確認したかった
- LINEとSalesforce内の情報が連携できておらず、情報を手動で紐付けていた



効果

SalesforceとLINEを連携し、ユーザー管理の手間が削減された

- 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
- 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

ユーザーの属性に合わせた情報配信が可能になった

- “地域”と“希望学科”でセグメントを分けて、ニーズに合った情報を配信している
- リッチメニューの表示もユーザー属性に応じて指定できるようになった

患者データとスタッフの対応履歴を一元化 LINEによる処方箋と適時コミュニケーションで患者満足度を向上



アイシークリニック

業種：医療

ご利用中のSalesforce製品：Sales Cloud

- ・ 予約変更がリアルタイムに精度高くできるようになった
- ・ レスポンスが向上し、患者とのコミュニケーションが改善された
- ・ LINE処方箋により紛失が減少、工数が削減



課題

コロナ禍により来院の予約調整がしにくい場面が増加

- ・ スタッフによる対応が一元化されておらず、うまく患者とコミュニケーションが取れない課題があった
- ・ 処方箋の紛失による再発行処理が多く、業務の工数が増加



効果

Salesforceと処方箋管理システムを連携し、 LINERを通じて処方箋を届けることができるようになった

- ・ LINERの1:1チャット機能を用いてオンライン処方箋を患者へリアルタイムで配信できるようになった

LINEによるコミュニケーションで患者とのコミュニケーションが改善

- ・ コミュニケーション窓口としてLINEを利用したことにより予約確認や変更のレスポンスが向上し、無駄な予約を減らし、コロナ禍にも関わらずクリニックの稼働率が向上

市民との双方向コミュニケーションを 目指す市総合アプリをSalesforce×LINEで実現



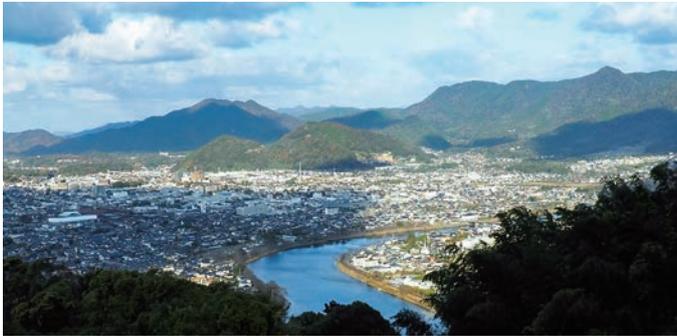
山口県萩市

山口県萩市

業種：自治体

ご利用中のSalesforce製品：Sales Cloud, Service Cloud

- 写真や位置情報などを使ってその場で正確な情報を通報できる
- 管理者の業務工数を大きく削減
- インフラ整備、防災情報、ワクチン接種予約など、市民と市政の双方向コミュニケーションが実現



みんなが萩市を好きになる萩市総合アプリケーション

萩市の「LINE公式アカウント」と「Salesforce」を連携し
効果的なコミュニケーションが可能に！



課題

公共インフラ維持管理および防災メールでの 市民との一方通行なコミュニケーションに課題

- 道路や公共施設などの損傷発見時に、電話または来庁しか報告手段がなかった市町村合併により、管理する道路数が増加。萩市からの情報発信は登録者のみに送信される防災メールだけだった



効果

道路など問題箇所の指摘＋対応報告機能が実現

- 市民が日常生活で問題箇所を発見した際、自身のスマートフォンからLINEで市への報告が可能。その際、位置情報や写真を送信することで、これまで手間だった場所の特定や状況把握も容易に。報告データは萩市のSalesforce上に自動的に登録され、担当課はそれを受け取り、順次対応を行う

災害時の避難場所、市の魅力発信などの情報提供も

- 災害時の避難場所情報など、市民への新たな情報提供の場としてLINEを活用できるように

紙と電話が中心の顧客接点をSalesforceとLINEでDXコロナ禍における売上不調を打破し、大幅なコストダウンと利益改善を実現



穂高株式会社(ポニークリーニング)

業種：生活関連サービス

ご利用中のSalesforce製品：Sales Cloud

- ・ 紙媒体の広告をLINEでのお知らせに変更、大幅なコストダウンへ
- ・ 店舗、DM、チラシ以外の新しいチャネルを開拓
- ・ コロナ禍においても売上増加



課題

紙媒体のDMに年間1億円以上かけていたが効果が上がらない

- ・ 紙媒体からLINEの広告へとシフトし、紙媒体のコストを削除へ取り組んでいきたかった

店舗、チラシ以外の方法で新規顧客との接点を増やしたい

- ・ コロナ禍の影響もあり、対面することの難しさから顧客との新しいチャネルが必要だった

効果

LINE上で会員証、預り票などを表示、顧客の利便性を大きく改善

- ・ POSデータと連携しLINE上に情報を表示し、顧客が直接お問い合わせせずともLINE内で必要な情報を取得できるようになった

開封率の高いLINEでお知らせやクーポンを配布し、高い集客効果とコストダウンを実現

- ・ Salesforceの顧客情報とLINEを連携させた情報発信を行い、対面でなくても顧客との接点を作り紙媒体を減らすことによって大幅なコストダウンを実現

PHONE APPLI LINER

LINE公式アカウント・SMS をSalesforceと連携し、
1対1チャット、一括メッセージ配信可能な
アダプターサービスです。

こんな悩み抱えていませんか？



「PHONE APPLI LINER」なら不安を一掃してくれます！

顧客とのやりとりの
生産性を上げたい



アクション率の高いLINEとSMSで、
顧客とのやりとりの生産性の向上を
図ることができます。

顧客単価を
向上させたい



Salesforce CRMの購買履歴などを
もとにきめ細かなセグメント配信を
実現できます。

顧客満足度を
向上させたい



Salesforce CRMのデータを活用す
ることで、最適なタイミングで配信
することができます。

詳細はお問い合わせください

お問い合わせ

