

LINE活用の販促でコロナ禍でも関係強化に成功!!

LINEを社員が活躍するLINEで乗り超える(株)共栄の事例

コロナ禍とO2T化の中で、顧客との接点が問われているガス業界の中で、LINEを活用した顧客へ各種のクーポンなどの販売促進を展開し、生き生きと活動する社員からの情報発信で、顧客との接点強化に成功する鹿児島県の株式会社共栄(株)の事例をご紹介します。同社は株式会社クラブネットのO2Tポイントの活用とリンクさせ、最新の情報発信と販売促進、顧客との関係強化事例として参考とできる事例です。

政府も活用するLINEは顧客との接点づくりと販促で重要ツールだ

新型コロナウイルスの感染拡大が収まらない中で、いま問われていることは顧客との接点づくりです。コロナ以前の訪問活動は実施しにくい、社会環境となつていきます。また、同時に行うO2Tの活用で、検針はもちろん集金を始めとする業務が、O2Tの活用を通じて、顧客接点が減少しています。また一方では、顧客側も共働きの増加、SNSの活用で訪問や電話応対を嫌う傾向が高まりつつあります。

このような顧客との接点が変わる中で、どのような接点づくりが有かが、大きく問われています。

一方では、政府や首相官邸が情報発信に活用しているLINEは、確実に定着しつつあります。

また、SNSの中でも、利用者が多く利用時間もSNSの中で、最も長く高齢者の利用も多くなっています。このLINEを活用した顧客との接点づくりと顧客情報を活用した販売促進や対象を絞った情報提供やLINEを通じた督促や決済、業務運用など、これからソフトバンクの傘下のYahoo

LINEは、既にライフラインといえます

生活者がLINEアプリを起動させている1日の平均時間は40.2分
もはやライフラインとして活用



hooの子会社として、益々活用が進むと想定されています。

また次のグラフのように、SNSの中で女性の利用が多く50歳以上が26%と高く、主婦の利用も多いというLINEの活用が、LPガス業界として必須となってきています。

社員を中心にLINEを活用して、成果を上げる(株)共栄の事例に学ぶ

鹿児島県鹿児島市の(株)共栄は、今年6月1日、新社長が誕生しています。梶浩多郎(かこいこうたろう)新社長です。



前社長の梶征司会長は、「共に学び 共に成長する」を企業理念に掲げ、平成18年にクリクラの宅配水事業に参入し、5000件近い顧客を創り、住環境事業にも平成24年から取組み、事業を伸ばしてきました

が、昨年の6月に専務として活躍していた浩多郎専務に社長職を譲り会長に就任しました。

同社は、LPガス事業と同時、宅配水・リフォーム事業で、大きな成果を上げ、顧客との関係強化を『私たちは住環境事業を通じてお客様の「より身近なライフパートナー」として共に「進化」し社会に貢献します。』という経営理念のもと、お客様との関係づくりに力を入れて事業の展開をしてきていました。

お客様をサポートするツールの一つとして、ポイント制を導入すると同時に、LINEを活用して顧客との繋がりを強化する仕組みとして、LINEを活用した販売促進を、積極的に展開しています。

また、LINEの情報発信の企画は池田主任を中心とした3名の開発課社員チームを中心となり運営しています。LINEを活用すると同時に、社員の顔や案内を全面に出した画面を中心として、お客様に親しみやすい画面を作成しています。



ポイント制を導入しLINEの活用した販促へ(株)クラブネッツと提携

共栄では、(株)クラブネッツ(本社東京都渋谷区、富安 仁社長が推進するポイント制システム)に加盟、ポイントカードの普及を図り、お客様の半数近くに普及を図りポイント付与をすると同時に、翌年の2017年からLINEのアカウントを開始しています。

柗社長に、コロナ禍での顧客との繋がりが、LINEを活用した販促について、伺ってみました。

Q本誌：クラブネッツのポイント制の導入とLINEの活用について取組んだ目的と状況を教えてください

A柗社長：お客様との関係を強きたいので加盟しましたが、お客様でかなり関係の強化に役立っています

クラブネッツの代理店として、2017年5月に加盟しました。登録で300ポイントを付与する活動でスタートしました。その後、LINE導入に併せて友だち登録で、1,000ポイントを付与する活動を展開しました。

現在顧客数の半数近いポイント制の登録を獲得し、LINE登録も2割近いお客様に登録して頂いています。また、開発課の担当女性が1件1件を訪問して加盟を増やしました。このLINEの友だち登録の訪問が成果を上げ

ることができました。

Q本誌：新型コロナ拡大期で販促には役立ちましたか

A柗社長：訪問せずにLINEの繋がりで申込を多く受けています

LINEのアカウントでは、画面から各種の弊社のサービスやキャンペーンなどを確認することができます。



コロナ禍で、お客様の訪問を抑制しなければならなかったのですが、LINEの活用で、お客様との繋がりを強化すると同時に、販促としての効果も生むことができました。特にLINEでエアコンクリーニングの提案では、前期の2倍となる160件以上の依頼を受け、網戸のクーポンでは51件の申込など多くのお客様にご利用いた

いて、強い手ごたえを得ています。宅配水の注文も含めて、お客様からのご依頼をLINEで受けられるので、本日に助かっています。



Q本誌：SNSでYouTubeでの情報発信もされていますが

A柗社長：問題解決として、お客様のお困りのことを昨年よりYouTubeにチャンネルを設けて情報発信しています。既にコンロの問題解決動画は、再生回数が2.1万回を超えて、県外の宮崎や熊本のがが社の供給外からも問い合わせが入ったりしています。



今後も、積極的に動画をアップして、全国に発信したいと考えています。

Q本誌：新社長としての抱負と、今後のLINEなどの活用について

A柗社長：当社は「お客様さまの身近なライフサポーター」を目指しており、お客様さまの繋がりを第一に、今後も喜ばれる情報発信に努めます

弊社は、決して鹿児島県内での大手の事業者ではありません。お客様さまのサポーターとして、利害にこだわらずに喜んでいただけるサービスの提供を第一に考えています。地域のガス会社らしくサービスでの差別化できる会社を目指していますので、LINEの活用は本当に良かったと思っています。

また、社員が皆顔出しをして、LINEやYouTubeで活躍してくれています。現在は、開発課の係長1名と2名の女性で対応しています。

また、クリスマスにはサンタクロースの姿で、子供さんにプレゼントを配るキャンペーンも実施して、26件の申込があり地域のお客様に貢献することで、結びつき強化を図っています。

今後も、さらにLINEを活用して顧客情報に応じたイベントや機器の早期買替割引の案内や、延滞顧客の督促や決済にも取組む予定です。IoTを活用した合理化と販促の画面でのLINE活用に取組んでいきます。

「T販促の総合商社のクラブネット」がガス業界の専用ソリューション部門を創りDXをサポートする

「T販促の総合商社を標榜する(株)クラブネット」が、ガス業界専門の部署を設けて、CNポイントの付与から「T販促の支援、LINEを活用した販促、キャッシュレスサービスなど多くのガス業界のデジタルトランスフォーメーション「DX、IT」の活用を通じて、ビジネスモデルや組織を変革すること」に取り組んでいます。

同社の提供するDX化は、ツール基幹システムなどのPCやシステムだけに依存せずに、顧客とのLINEを

DX化を、ツールだけに頼らない

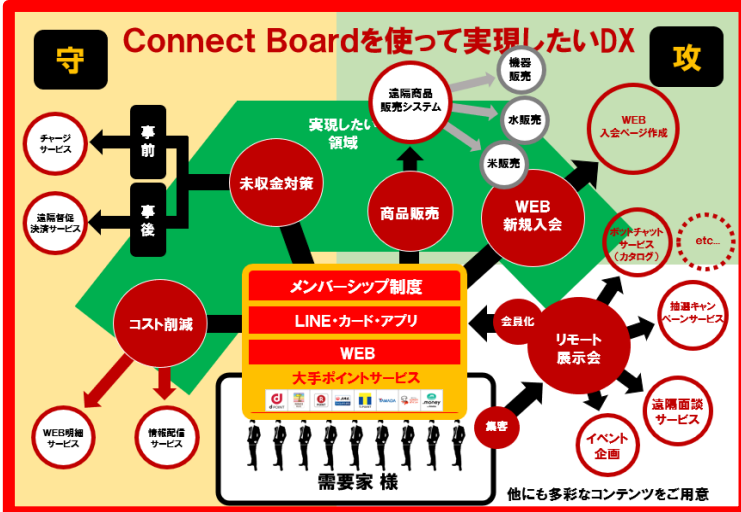
ツールだけに頼ると、ユーザーに浸透しない取り組みになりがちです。ユーザーに使ってもらえる、親和性の高い武器と制度化が必要です。



活用した「コミュニケーションやポイント制など」による困り込み、顧客情報を活用したイベントなどの販売促進を展開するノウハウとシステムを提供し実践できる仕組みを作っています。前述の鹿児島(株)共栄も、クラブネットのポイント制に加入し、その後LINEの活用の提案を受け2018年から組んでいます。

ガス会社のコスト削減・未入金対策・遠隔商品販売までをLINEで対応できるシステムを提供する

クラブネットでは、昨年11月にセミナーを開催し新たな5つのサービス



(Connect Board) を提案しています。

LINEを単に顧客との情報交換ツールとして使っただけでなく、更に顧客情報との連動で更に一歩踏み込んだ活用が可能となっています。

- ① **α View** (Web明細サービス)
ガス料金のWeb請求と利用状況の明細提供
- ② **α Charge** (チャージサービス)
賃貸住宅のガス料金で先払いのチャージした料金分のガス利用
- ③ **α Request** (遠隔督促決済サービス)
延滞客へのLINE得策とLINE Payや決済システム利用
- ④ **α Sell** (遠隔商品販売サービス)
ガス機器を始めとする商品のオンライン販売を可能にする
- ⑤ **REMOTE** (オンラインガス展)
ガス展をオンライン上で開催し、来店したと同様の商品視聴

従来のポイント制を活用した提案度並行して、新たな5つの提案を活用して、事業の合理化・効率化と共に、顧客の困り込みと販売促進でガス業界の事業改革に協力したいというのが、クラブネットの取組です。詳しくは、同社へ問い合わせいただければ、セミナーの案内や資料の提供を受けられます。下記までお問い合わせください。

お問い合わせ先

ClubNets
Team of professionals of sales promotion

株式会社クラブネット

担当：里野 弘和

E-mail : satono@clubnets.jp

TEL : 03-5466-2277

■東京本社 〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 3-28-13 渋谷新南口ビル 1F

TEL : 06-6392-8551

■大阪支社 〒532-0004 大阪府大阪市淀川区西宮原 1-5-28

ガス業界の
DX化がわかる
LINE公式アカウント
今すぐ登録してください

LINE
公式アカウント

