

**【消費者の LINE 公式アカウント利用実態調査】**

コロナ禍で約 2 人に 1 人が新たに登録、主な目的は「情報収集」「自宅時間を楽しむ」。

60 代以上の 3 人に 1 人が「行政・自治体」アカウントを追加。

約 7 割がチャットで質問や相談をしたい・したことがあると回答。

～情報収集から問い合わせや手続き、購入まで LINE で完結を望む人が増加～

モビルス株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏)は、顧客サポートを進化させるテクノロジー「SupportTech(サポートテック)」の研究をする「Mobilus SupportTech Lab」の取り組みとして、「LINE 公式アカウント」を友だち登録している全国の男女 642 人を対象に、利用動向に関する実態調査を実施した結果を発表します。

※調査結果の詳細は、下記よりダウンロードいただけます。

URL: <https://go.mobilus.co.jp/LINEacWPpr>

**■調査背景**

LINE は日本国内で月間 8,600 万人<sup>(※1)</sup>が利用するコミュニケーションアプリです。企業や店舗・自治体や芸能人などが LINE アカウントをつくり、ユーザーへダイレクトに情報を届けることが可能な、「LINE 公式アカウント」を運用する企業や自治体が増えています。活用用途も多岐に渡り、スタンプやクーポンの配布だけでなく、利用者の希望情報の配信や、サービスの申込みや再配達依頼などの手続き、チャットでの問い合わせや相談など幅広いです。顧客サポートの現場でも、電話やメール、Webチャットに続き、LINE を始めとしたメッセージング(コミュニケーション)アプリの利用も浸透してきています。

また、新型コロナ禍で外出自粛に伴う消費行動のデジタル化が進んだほか、在宅勤務により働く環境の変化を余儀なくされたことで、問い合わせ手段も多様化しています<sup>(※2)</sup>。そこで、消費者の LINE 公式アカウントの利用動向を明らかにすることで、今後の顧客サポートの在り方を検証する目的で調査を実施しました。

(※1)2020年9月時点、参照:[LINE for Business](#)

(※2)参照:[新型コロナの影響で変わる消費者の問い合わせ動向調査](#)

## ■主な調査トピックス

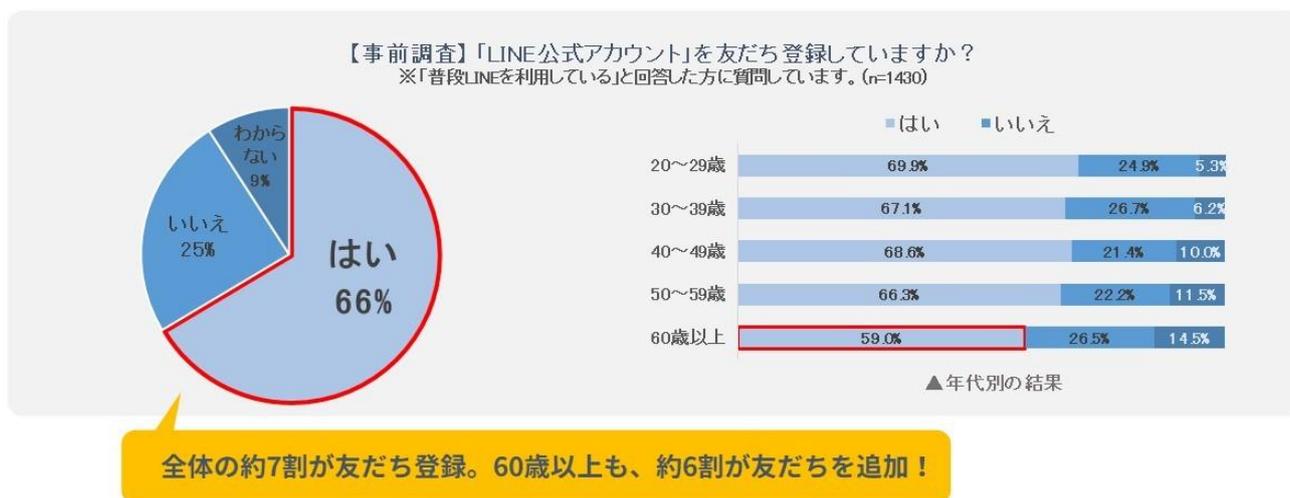
- 約7割(66%)が「LINE 公式アカウント」を友だち登録。60歳以上も約6割(59%)が登録
- 約5人に1人がLINE 公式アカウントで再配達依頼などの手続きや、商品・サービスの申込み・購入を経験
- 20代、30代、50代では5人に1人が、LINE 公式アカウントから商品やサービスの申込みや購入を経験
- 3人に2人がチャットで質問や相談をしたことがある、または、したいと回答
- 7割以上が、チャットの返信が即時でなくて良いと回答
- 即時返答を望む60歳以上は20~30代の約2倍。30代では6人に1人が当日中まで待てると回答
- 約2人に1人が新型コロナの影響で、新たにLINE 公式アカウントを登録
- 新型コロナ禍で新たに登録したアカウント上位は、飲食とショッピング。約5人に1人が行政・自治体を登録
- 60代の3人に1人が新型コロナ禍で行政・自治体のアカウントに登録。30代は全体平均の2.2倍の、5人に1人が医療機関に登録
- 約4割が感染状況を知るために、新型コロナ禍で新たにアカウント登録。

## ■調査結果の詳細

### <事前調査>

#### 【約7割(66%)が「LINE 公式アカウント」を友だち登録。60歳以上も約6割(59%)が登録】

「LINE 公式アカウントを友だち登録しているか」を尋ねたところ、「登録している」と回答した人は66%にのぼりました。年代別で見たところ、60歳以上でも59%の人が「LINE 公式アカウント」を友だち登録していることが分かりました。



### <本調査>

※本調査は、事前調査で「LINE 公式アカウントを友だち登録している」と回答した人を対象とした調査です。

#### 【約5人に1人がLINE 公式アカウントで再配達依頼などの手続きや、商品・サービスの申込み・購入を経験】

これまで「LINE 公式アカウント」と友だちになって実際にしたことを聞いたところ、トップは「メッセージを読んだ、広告を見た(69.8%)」、続いて「クーポンやキャンペーン情報を利用した(58.4%)」でした。また、「店舗の予約や再配達依頼など何らかの手続きをした(19%)」、「商品やサービスの申込や購入をした(18.2%)」と約5人に1人がLINE 公式アカウントから手続きや申込・購入を行っていることが分かりました。

Q. これまでに「LINE公式アカウント」と友だちになって、実際にしたことは何ですか？  
 ※「LINE公式アカウント」を友だち登録していると回答した方に質問しています。(n=642)

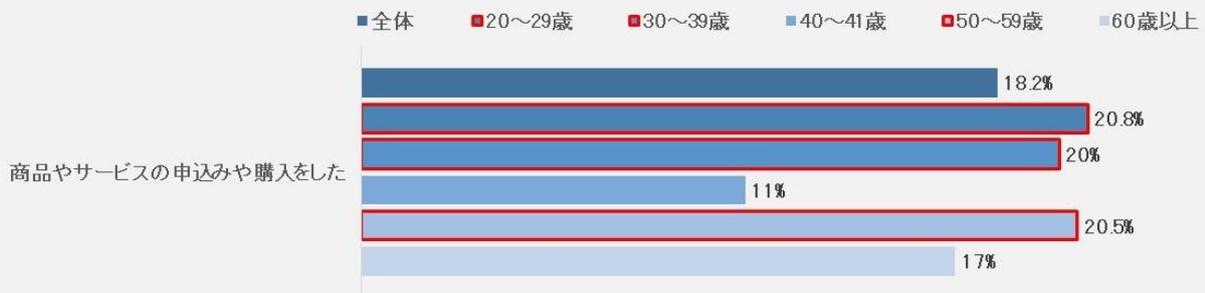


約5人に1人が再配達依頼など手続きや、商品・サービスの申込み・購入を経験。

### 【20代、30代、50代では5人に1人が、LINE公式アカウントから商品やサービスの申込みや購入を経験】

「LINE公式アカウントと友だちになって実際にしたこと」について年代別に見たところ、20代、30代、50代で「商品サービスの申込みや購入をした」と答えた人が20%と超え、5人に1人が経験していることが分かりました。

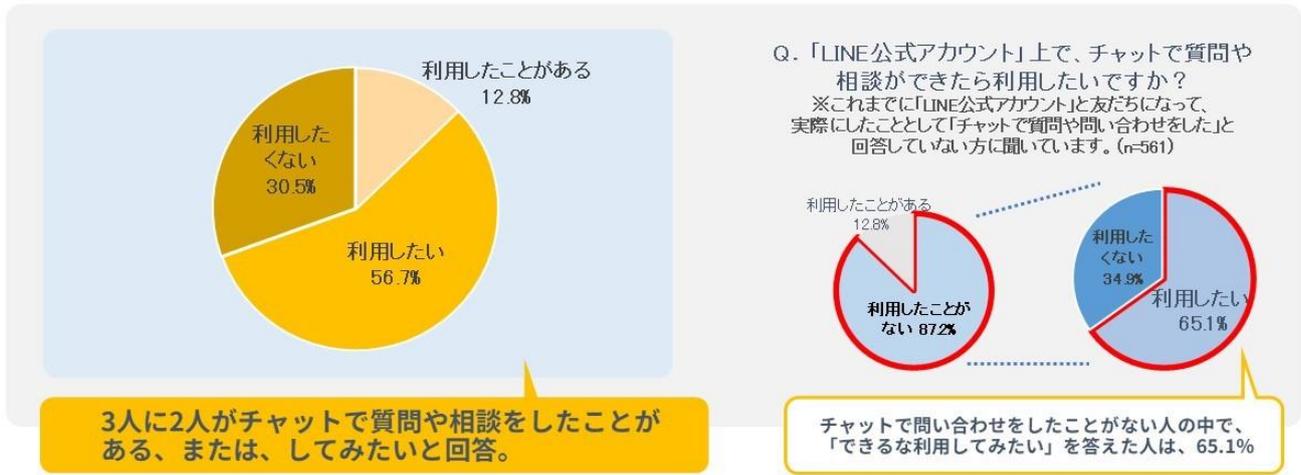
Q. これまでに「LINE公式アカウント」と友だちになって、実際にしたことは何ですか？  
 ※「LINE公式アカウント」を友だち登録していると回答した方に質問しています。(n=642)



20代、30代、50代では5人に1人が、商品やサービスの申込みや購入を経験。

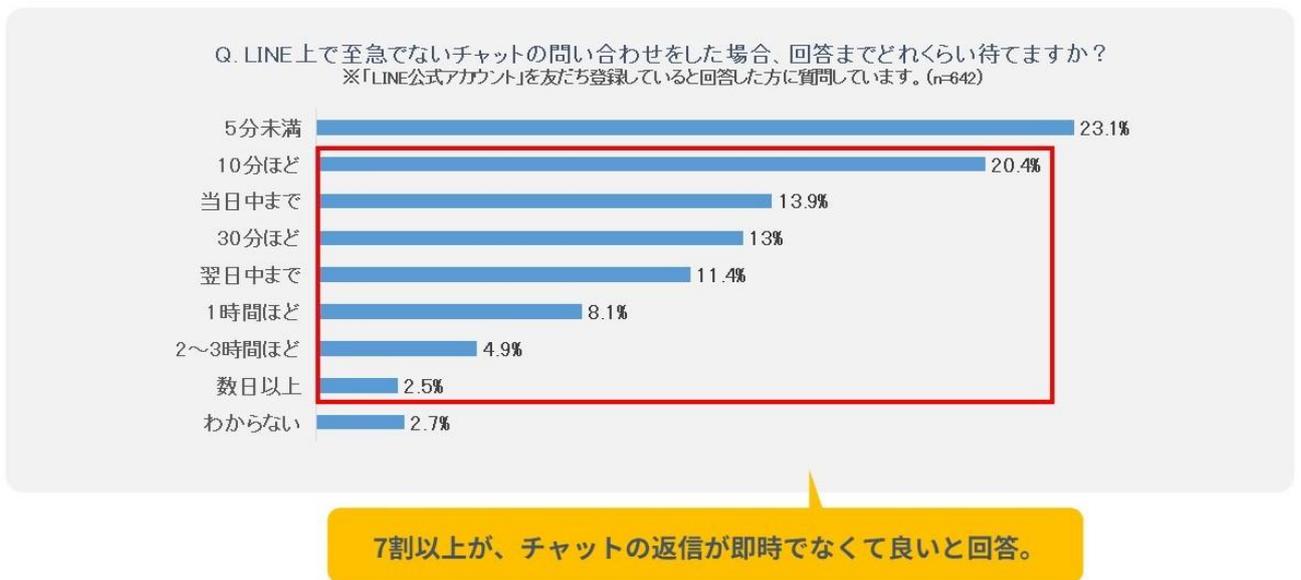
### 【3人に2人がチャットで質問や相談をしたことがある、または、したいと回答】

「LINE公式アカウント」上で、チャットで質問や問い合わせをしたことがあると回答した人は12.8%。したことがないと回答した人に「チャットで質問や相談ができれば利用したいですか」と質問したところ、65.1%が利用したいと回答しました。この結果から、3人に2人(69.5%)が、LINE公式アカウント上で、チャットで質問や相談できることを希望していることが分かりました。



### 【7割以上が、チャットの返信が即時でなくて良いと回答】

「LINE 上で至急ではないチャットの問い合わせをした場合、回答までどれくらい待てますか？」と質問したところ、「5 分未満」と即時の返答を望む人は 23.1%でした。「10 分ほど」(20.4%)、「当日まで」(13.9%)、「30 分ほど」(13%)、「翌日中まで」(11.4%)、「1 時間ほど」(8.1%)、「2～3 時間ほど」(4.9%)、「数日以上」(2.5%)と、74.2%の人が、LINE のチャットの場合、即時回答でなくても良いと思っていることが分かりました。



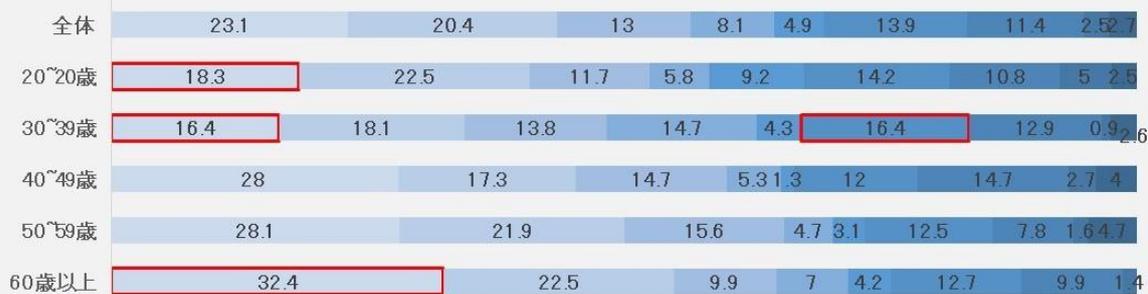
### 【即時返答を望む 60 歳以上は 20～30 代の約 2 倍。30 代では 6 人に 1 人が当日中まで待てると回答。】

「LINE 上で至急でないチャットの問い合わせをした場合、回答までどれくらい待てますか？」の質問について年代別に見ると、30 代は「5 分未満」と回答した人は最も少ない「16.4%」。20 代が「18.3%」と続き、60 歳以上は 32.4%と、20 代・30 代の約 2 倍でした。若い世代ほど、即時返答でなくて良いと考えていることが分かりました。

「当日中まで」と回答した人は 30 代が最多で「16.4%」と、6 人に 1 人が当日中まで返答を待てるという結果でした。

Q. LINE上で至急でないチャットの問い合わせをした場合、回答までどれくらい待てますか？  
 ※「LINE公式アカウント」を友だち登録していると回答した方に質問しています。(n=642)

■5分未満 ■10分ほど ■30分ほど ■1時間ほど ■2~3時間ほど ■当日中まで ■翌日中まで ■数日以上 ■わからない

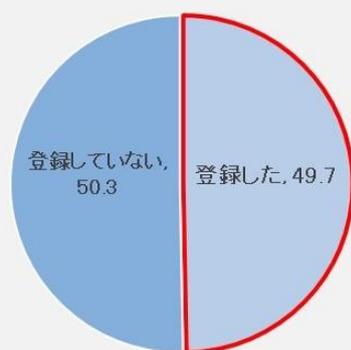


即時返答を望む60歳以上は20~30代の約2倍。30代では6人に1人が当日中まで待てる。

### 【約2人に1人が新型コロナの影響で新たにLINE公式アカウントを登録】

新型コロナウイルスの影響が広がってきた2020年2月以降、49.7%の人が「新たにLINE公式アカウントの登録をした」と回答しました。

Q. 新型コロナウイルスの影響が広がってきた2020年2月以降、新たに「LINE公式アカウント」の登録をしましたか？  
 ※「LINE公式アカウント」を友だち登録していると回答した方に質問しています。(n=642)

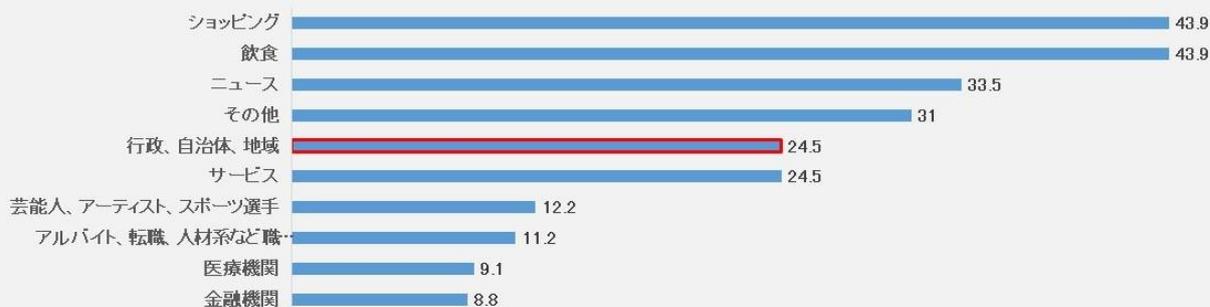


約2人に1人が新型コロナの影響で新たに登録

### 【新型コロナ禍で新たに登録したアカウント上位は、飲食とショッピング。約4人に1人が行政・自治体を登録】

新型コロナ禍新たに登録したアカウントのタイプトップは、「飲食(43.9%)」「ショッピング(43.9%)」に続いて「ニュース(33.5%)」「サービス(24.5%)」「行政、自治体、地域(24.5%)」が続きました。約4人に1人がこの期間に行政関連のアカウントに登録したことが分かりました。

Q. 登録したアカウントのタイプはどれですか？  
 ※新型コロナウイルスの影響が広がった2020年2月以降、新たに「LINE公式アカウント」の登録をしましたか？の質問に「登録した」と回答した方に聞いています。(n=319)



コロナ禍で新たに登録したアカウント上位は、飲食とショッピング。約4人に1人が行政・自治体を新たに登録。

### 【60代の3人に1人が新型コロナ禍で行政・自治体のアカウントに登録。30代は全体平均の2.2倍の5人に1人が医療機関に登録】

新型コロナ禍で新たに登録したアカウントのタイプは、「行政、自治体、地域」で60代以上が最多の34%。60代の3人が1人は「行政、自治体、地域」のLINE公式アカウントに登録したことがわかりました。

また、「医療機関」は、全体平均9.1%に比べ、30代が20.3%と2.2倍で最多となりました。30代の5人に1人が登録しています。

Q. 登録したアカウントのタイプはどれですか？  
 ※新型コロナウイルスの影響が広がった2020年2月以降、新たに「LINE公式アカウント」の登録をしましたか？の質問に「登録した」と回答した方に聞いています。(n=319)



60代の3人に1人がコロナ禍で行政・自治体のアカウントに登録。30代は5人に1人が医療機関に登録。全体平均の2.2倍と最多。

### 【約4割が感染状況を知るために、新型コロナ禍で新たにアカウント登録】

新型コロナウイルス禍に登録したLINE公式アカウントの登録目的について、約4割(39.5%)が、「新型コロナウイルスの感染状況を知るため」と回答。続いて、「新型コロナウイルスの予防のための情報を得るため(31.3%)」、「自宅でショッピング情報を得たり、買い物をするため(29.8%)」「新型コロナウイルスで増えた、自宅で過ごす時間を楽しむため(22.9%)」と続きました。

Q. 新型コロナウイルス禍に登録した「LINE公式アカウント」のうち、以下の目的に当てはまるものはありましたか？  
※新型コロナウイルスの影響が広がった2020年2月以降、新たに「LINE公式アカウント」の登録をしましたか？に質問に「登録した」と回答した方に聞いています。(n=319)



約4割が感染状況を知るために、新型コロナ禍で新たにアカウント登録。

## ■総括

本調査の結果、新型コロナ禍で約2人に1人が「LINE公式アカウントと新たに友だち登録」をしており、主な目的は「情報収集」「自宅時間を楽しむ」であることが分かりました。また、新たに登録したアカウントの種類は、「飲食(43.9%)」「ショッピング(43.9%)」に続いて「ニュース(33.5%)」「サービス(24.5%)」「行政、自治体、地域(24.5%)」が続きました。60代は3人に1人が「行政・自治体」アカウントに登録しており、コロナを機に、情報収集などを目的に行政・自治体のLINE公式アカウントの普及が進んでいます。

また、約7割が「チャットで質問や相談をしたい・したことがある」と回答するほか、5人に1人がLINE公式アカウントで再配達依頼などの手続きや、商品・サービスの申込み・購入を経験するなど、LINE公式アカウントの利用用途が多様化しています。情報収集から問い合わせや手続き、購入までLINEで完結を望む人が増加していることがうかがえました。さらに、60代以上も約6割がLINE公式アカウントと友だち登録をしており、年代を問わず利用されていることが分かりました。

現在、感染の再拡大が収まらない中、今後の企業・自治体の顧客接点として、情報発信を始め、問い合わせや手続き、購入など幅広い用途でLINE公式アカウントを活用することが鍵になってくるといえます。

## ■調査概要

調査名：LINE公式アカウント利用に関する意識調査

調査方法：インターネット調査

調査期間：2020年10月23日～10月28日

調査対象：LINE公式アカウントを友だち登録している20歳～60歳以上の男女642名

※LINEが運営している公式アカウントは除いて回答した結果です。

※事前調査は、20歳～60歳以上の男女1430名

## ■調査レポートのダウンロード

調査結果の詳細は、下記よりダウンロードいただけます。

URL：<https://go.mobilus.co.jp/LINEacWPpr>

※引用などご利用される場合や、調査についての質問等は、「[pr@mobilus.co.jp](mailto:pr@mobilus.co.jp)」までご連絡ください。

※メディアの方向けにExcelの調査データをお渡しすることも可能です。

## ■ Mobilus SupportTech Lab について

Mobilusが、顧客サポートを進化させるテクノロジー「SupportTech(サポートテック)」の調査や普及を目的として設立したラボです。「Mobilus SupportTech Lab」では、テクノロジーによる顧客サポート現場の課題解決、変革を促すための活動に取り組んでいきます。具体的には、セミナーの主催・共催、登壇、実証実験を通じた研究開発、調査レポートやカオスマップの発表、オウンドメディアにおける情報発信、などを実施していきます。

<プレスリリース>

<https://mobilus.co.jp/press-release/24252>

<オウンドメディア>

<https://mobilus.co.jp/lab/>

## 【 Mobilus株式会社について】

Mobilusは、テクノロジーでサポートを新しくする The Support Tech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、AI チャットボット(自動応答)と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現するチャットシステム「mobiAgent(モビエージェント) (<https://mobilus.co.jp/agent/>)」や、電話自答応答システム「mobiVoice(モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/voice>)」、問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「VisualIVR」 (<https://mobilus.co.jp/v-ivr>)をはじめとした、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行っています。「mobiAgent」は200社以上に導入実績があり、2年連続でチャットボット市場売上シェア1位を獲得しました(出典:「ITR Market View: ビジネスチャット市場 2019」)。

また、LINE 株式会社 が提供する各種法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz-Solutions Partner Program」の「LINE Account Connect」部門において、「Technology Partner」の「Silver」、特別賞の「Chat/Voice Award」を受賞、さらに「Technology Partner」コミュニケーション部門の「Silver」を獲得、「Planning Partner」に認定されています (<https://mobilus.co.jp/press-release/21366>)

本 社 : 東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

会社名 : Mobilus株式会社

代 表 : 石井 智宏

設立日 : 2011年9月16日

事 業 : 人工知能とモバイル技術を活用した、サポート領域の AI ソリューション開発

ウェブ : <https://mobilus.co.jp/>

\* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

### 本件に関するお問い合わせ

Mobilus株式会社 広報担当 細川・甲賀

Tel : 03-6417-9523 Mobile : 080-7069-5981 (細川直通) Mail : pr@mobilus.co.jp