

情報解禁日:6月22日(水)午前10時

報道関係者各位
プレスリリース

2022年6月22日
株式会社コンシェルジュ

【企業LINE公式アカウント調査】約6割の利用者が1社以上のLINE公式アカウントを「友だち追加」。サービス利用に必須で有益な情報が届くアカウントは高評価

～一方で6割がアカウントブロック経験あり、
頻繁で不要な情報の配信はブロックにつながる～

企業のLINE公式アカウントの運用効果を最大化するマーケティングツール「KUZEN-LINK」を提供する株式会社コンシェルジュ(本社:東京都千代田区、代表取締役CEO:太田匠吾、以下:当社)は、LINEを利用している20代～60代の男女を対象に、企業のLINE公式アカウント利用実態調査を実施しました。

本調査の結果、20代～60代までの6割以上が1社以上の企業のLINE公式アカウントを追加していることが明らかになりました。このことから、企業のLINE公式アカウントは企業が顧客とコミュニケーションを取る手段として有効であると考えられます。

一方で、企業のLINE公式アカウントをブロックしたことがあると回答した方も6割程度いることから、メッセージが頻繁に届き、ユーザーが不要と感じる情報が届くアカウントはブロックされる傾向にあることが分かりました。

また、生活に役立つ上位3つの企業のLINE公式アカウントの回答結果においては「サービス利用に必須」「有益な情報が届く」の割合が高い結果となったことから、割引クーポンが目的ではなく、生活をより便利にできるサービスであるとユーザーに認識されることが高評価に繋がることが分かりました。

主な調査結果

1.約6割が企業公式LINEアカウントを1社以上友だち追加

- ・追加しているアカウント数は5社未満(35.8%)が最も多く、約1/4程度(26.1%)が5社以上の企業の公式LINEアカウントを追加している。
- ・全世代の中では50代の63.5%が1社以上の企業公式LINEアカウントを追加していると回答。年代別では最も高い割合(60代は62.1%)で、50代以降の中高年層も企業のLINE公式アカウントを友だち追加し、企業とのコミュニケーションに活用していることが明らかとなった。

2.企業のLINE公式アカウントを追加する一番大きな理由はクーポン目当て

- ・企業のLINE公式アカウントを追加する理由は、「クーポンがもらえる」が70.4%と最も多く、次いで「サービス利用に必須なため」が35.1%、「コンテンツに興味がある」が33.2%と続いた。

情報解禁日：6月22日（水）午前10時

3.生活に役立つ企業のLINE公式アカウントとして、最も多く挙げられたのがヤマト運輸（回答者数39人）。次いでユニクロ（回答者数29人）、サントリー（回答者数28人）

- ・生活に役立つ企業の公式LINEアカウントとして最も多い回答数となったヤマト運輸を挙げた理由を、「サービス利用に必須なため」43.9%、「サービス利用予約」22.8%と回答。
- ・ヤマト運輸LINE公式アカウントの活用方法は、「問い合わせ」が26.8%で最も高く、次に「サービス利用予約」が19.7%と続いた。

4.およそ6割が「メッセージが頻繁に届くこと」と「不要な情報ばかり届くこと」を理由に登録している企業のLINE公式アカウントをブロックした経験あり

- ・20代のブロック経験が顕著で、20代全体では約7割（73.0%）、20代女性に絞ると約8割近く（78.3%）が企業のLINE公式アカウントをブロックした経験がある。
- ・ブロックした理由は、「メッセージが頻繁に届く」が62.7%で最も多く、次いで「不要な情報ばかり届く」が61.8%と続いた。
- ・男性は届く情報の質に価値を感じない場合にブロックする傾向が強く、女性はメッセージが届く量が多い場合にブロックする傾向が強い。

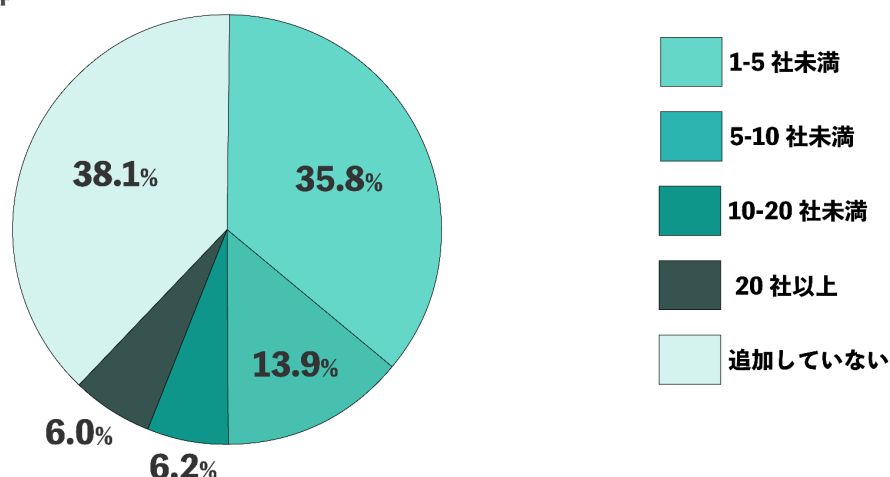
調査結果詳細

1.約6割が企業のLINE公式アカウントを1社以上友だち追加。1~5社未満を追加する方が最も多い

kuzen

【質問1】あなたはどれくらいの企業のLINE公式アカウントを友だち追加していますか

全体



n=1201

企業のLINE公式アカウントの友だち追加数について質問したところ、全体の61.9%が1社以上の企業のLINE公式アカウントを追加しており、38.1%が「追加していない」と回答しました。

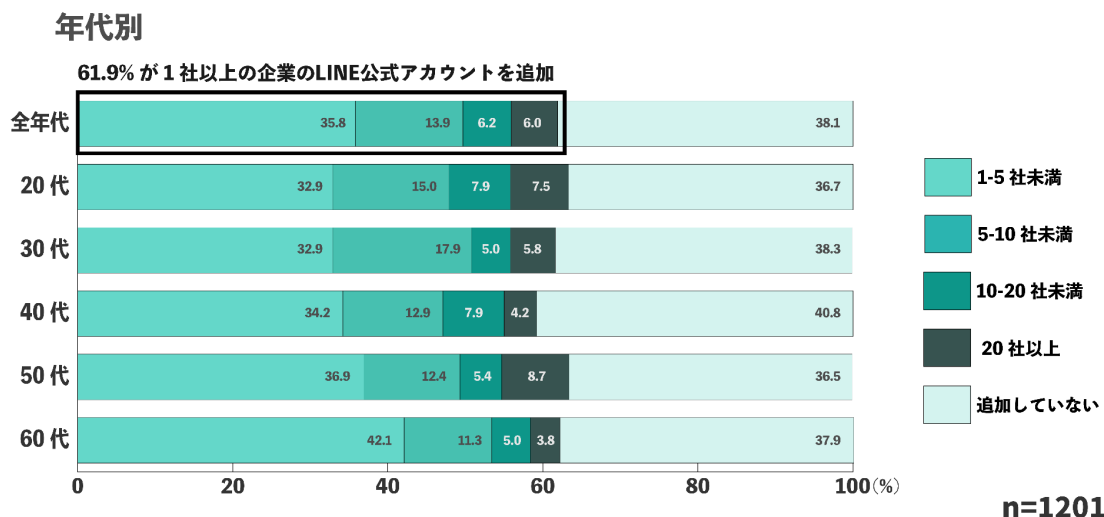
追加社数は「1~5社未満」が38.1%で最も高く、「5~10社未満」が13.9%、「10~20社未満」が6.2%、「20社以上」が6.0%でした。

情報解禁日：6月22日（水）午前10時

性別で見ると男性は59.3%、女性は64.6%が1社以上の企業のLINE公式アカウントを追加していると回答しました。特に20代女性は全体の中で追加している割合が最も高く、7割（69.2%）が1社以上の企業のLINE公式アカウントを友だち追加していることが分かりました。

kuzen

【質問 1】あなたはどれくらいの企業のLINE公式アカウントを友だち追加していますか



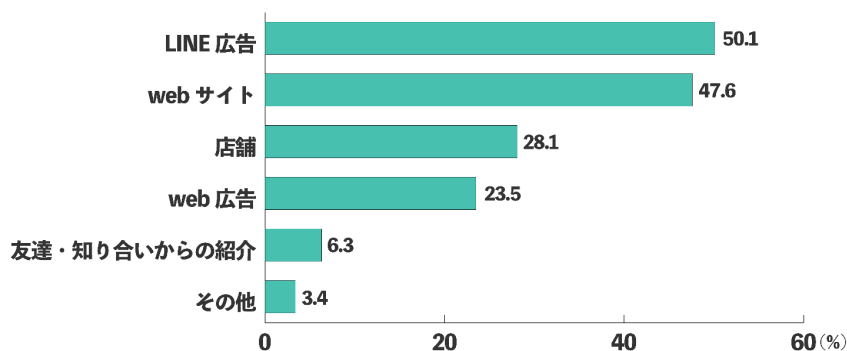
世代別で見ると50代の63.5%が1社以上の企業のLINE公式アカウントを追加しており、年代別では最も高い割合でした。60代以上も62.1%が1社以上の企業のLINE公式アカウントを追加していると回答していることから、若年層だけでなく、50代以上の顧客が多い企業にとっても、企業のLINE公式アカウントは企業が顧客とコミュニケーションを取る手段として有効であると考えられます。

2.企業のLINE公式アカウントを知るきっかけは「LINE広告」と「webサイト」の案内が5割

情報解禁日:6月22日(水)午前10時

【質問 2】追加した企業のLINE公式アカウントは、どのようにして知りましたか
(複数回答可)

全体



n=744

追加した企業のLINE公式アカウントをどのようにして知ったかについて質問したところ、「LINE広告」が50.1%と最も高く、「webサイト」(47.6%)、「店舗」(28.1%)、「web広告」(23.5%)、「友達・知人からの紹介」(6.3%)の順となりました。

ほぼ全ての世代、性別で同じ傾向がみられましたが、30代男性の59.7%が「webサイト」と回答するなど、企業のLINE公式アカウントの存在を知らせる上で企業ホームページの活用も有効であると考えられます。

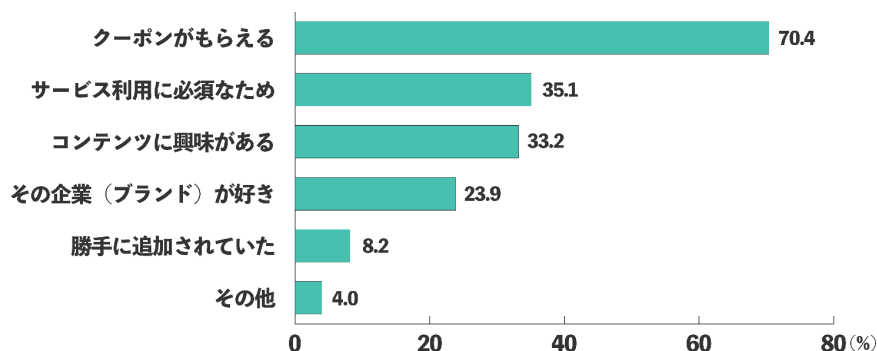
3.企業のLINE公式アカウントを追加する一番大きな理由はクーポン

情報解禁日:6月22日(水)午前10時

【質問 3】企業のLINE公式アカウントを追加する理由を教えてください

(複数回答可)

全体



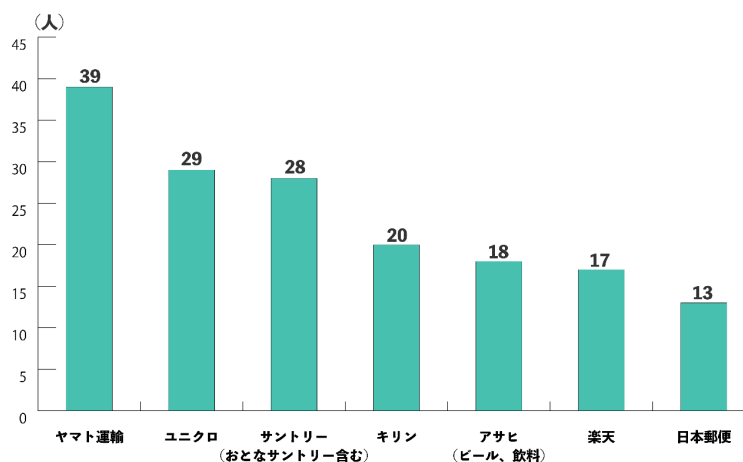
n=744

企業のLINE公式アカウントを追加する理由として、「クーポンがもらえる」と回答した方が70.4%と最も高く、「サービス利用に必須なため」(35.1%)、「コンテンツに興味がある」(33.2%)、「その企業(ブランド)が好き」(23.9%)、「勝手に追加されていた」(8.2%)の順となりました。

4.生活に役立つ企業のLINE公式アカウントとして、最も多く挙げられたのがヤマト運輸(回答者数39人)。次いでユニクロ(回答者数29人)、サントリー(回答者数28人)。

【質問 4】あなたが友だち追加している企業のLINE公式アカウントの中で、便利もしくはあなたの生活に役立つLINEアカウントを教えてください

(複数回答可)



n=744

情報解禁日：6月22日（水）午前10時

友だち追加している企業のLINE公式アカウントの中で、生活に役立つLINEアカウントを教えてくださいと質問したところ、39人がヤマト運輸、29人がユニクロ、28人がサントリー（おとなサントリー含む）と回答しました。

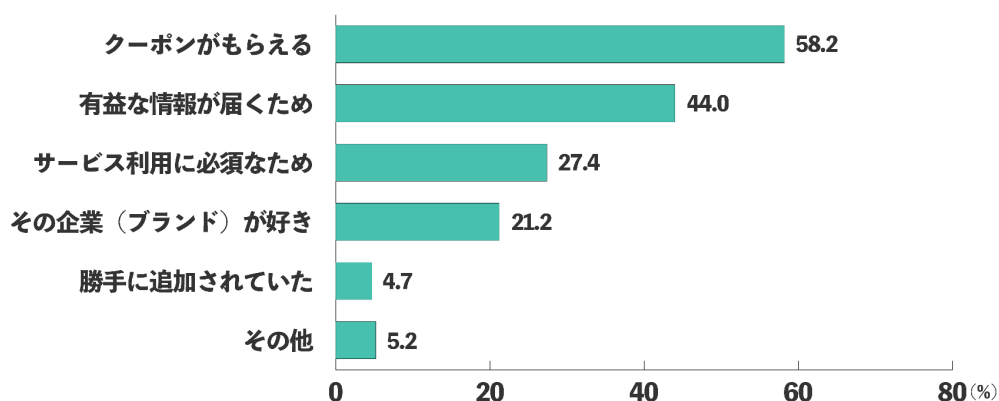
その他、20人が麒麟、18人がアサヒ（ビール、飲料）と飲料メーカーのアカウントが目立つ結果となりました。

kuzen

【質問 5】 質問 4 で答えたアカウントを選んだ理由を教えてください

(複数回答可)

ヤマト運輸、ユニクロ、サントリーを含む全体回答



n=744

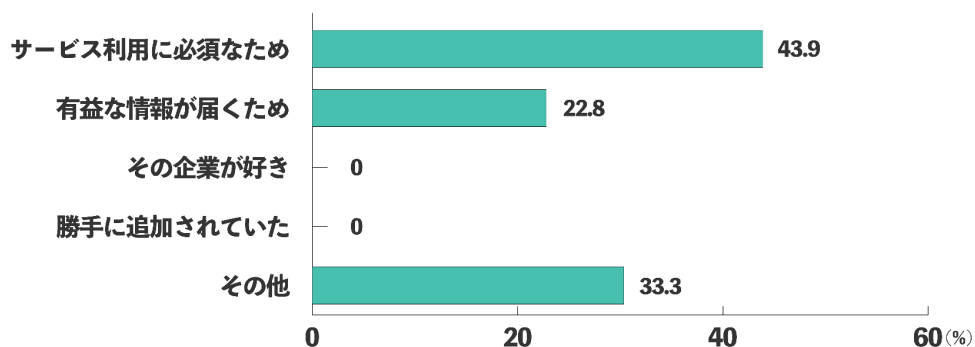
生活に役立つ企業のLINE公式アカウントを選んだ理由は、「クーポンがもらえる」(58.2%)が最も高く、「有益な情報が届くため」(44.0%)、「サービス利用に必須なため」(27.4%)、「その企業（ブランド）が好き」(21.2%)、「勝手に追加されていた」(4.7%)の順となりました。

kuzen

【質問 5】 ヤマト運輸のLINE公式アカウントを選んだ理由を教えてください

(複数回答可)

ヤマト運輸

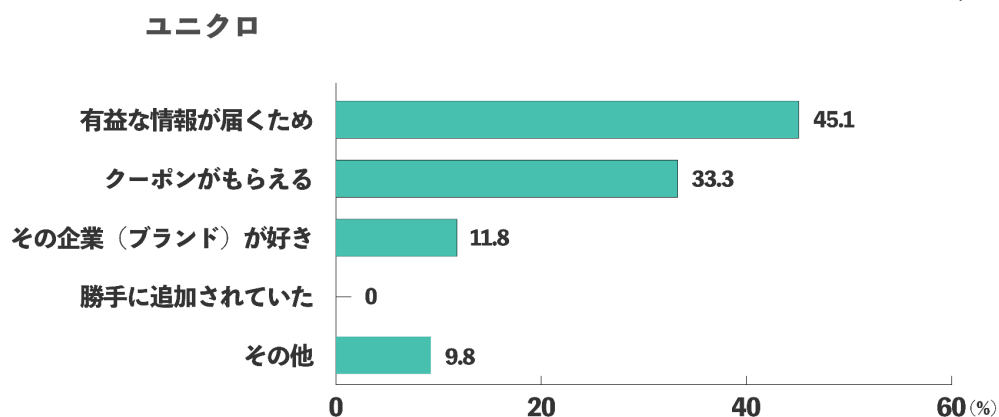


n=39

情報解禁日：6月22日（水）午前10時

一方で、生活に役立つ企業のLINE公式アカウントとして最も多い回答数であったヤマト運輸（回答数39人）を選んだ方に理由を聞いたところ、「サービス利用に必須なため」（43.9%）と回答した方が最も多く、次いで「有益な情報が届くため」（22.8%）を理由として挙げる方が多い結果となりました。

【質問 5】ユニクロのLINE公式アカウントを選んだ理由を教えてください
(複数回答可)



n=29

ヤマト運輸の次に回答数が多かったユニクロ（回答数29人）を選んだ理由でも、「有益な情報が届くため」（45.1%）と回答した方が最も多い結果となりました。

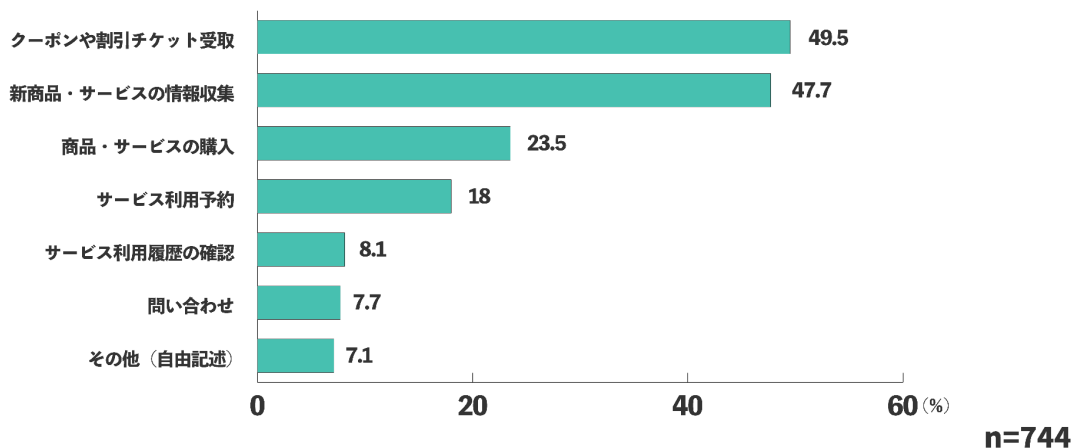
【質問5】の生活に役立つ企業のLINE公式アカウントを選んだ理由も「クーポンがもらえる」が6割（58.2%）の回答がありましたが、【質問4】の企業のLINE公式アカウントを追加する理由として「クーポンがもらえる」が7割（70.4%）よりは低いことが見られます。

5.高評価の企業のLINE公式アカウントの日々の活用方法は、問い合わせ以外に、新商品・サービスの情報をLINEで収集する割合も高い傾向

情報解禁日:6月22日(水)午前10時

【質問 6】 質問 5 で答えたLINE公式アカウントを日々どのように活用していますか
(複数回答可)

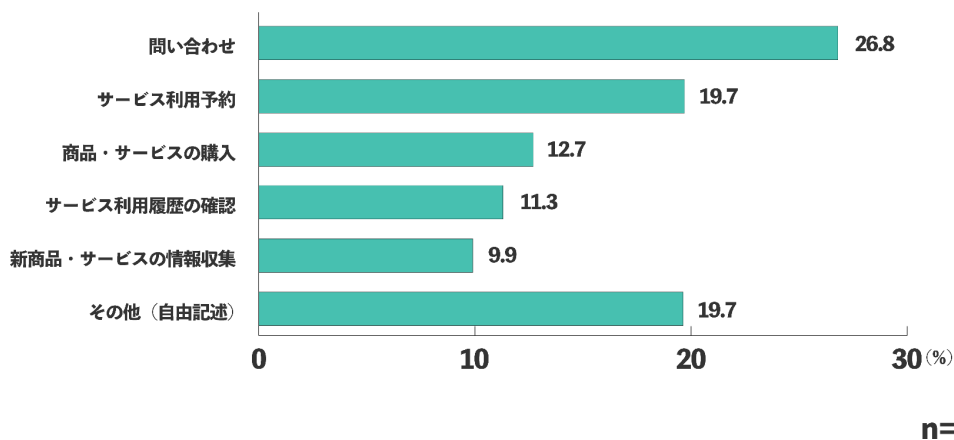
ヤマト運輸、ユニクロ、サントリーを含む全体回答



生活に役立つ企業のLINE公式アカウントを日々どのように活用しているかを聞いたところ、全体では「クーポンや割引チケット受取」(49.5%)が最も高く、次いで「新商品・サービスの情報収集」(47.7%)、「商品・サービスの購入」(23.5%)、「サービス利用予約」(18.0%)、「サービス利用履歴の確認」(8.1%)、「問い合わせ」(7.7%)という結果となりました。

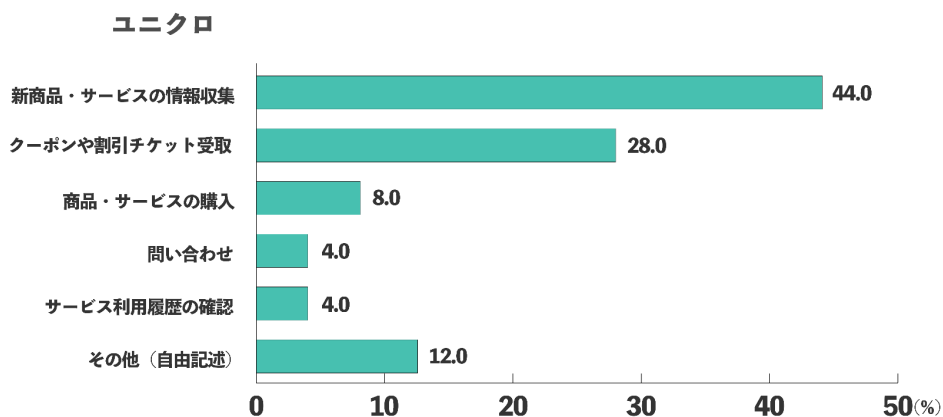
【質問 6】 ヤマト運輸のLINE公式アカウントを日々どのように活用していますか
(複数回答可)

ヤマト運輸



生活に役立つ企業公式LINEアカウントとして最も多く名前が挙がった「ヤマト運輸」の活用方法については、問い合わせ (26.8%) が最も多く、次にサービス利用予約 (19.7%) が続きました。

情報解禁日：6月22日（水）午前10時

【質問 6】 ユニクロのLINE公式アカウントを日々どのように活用していますか
(複数回答可)

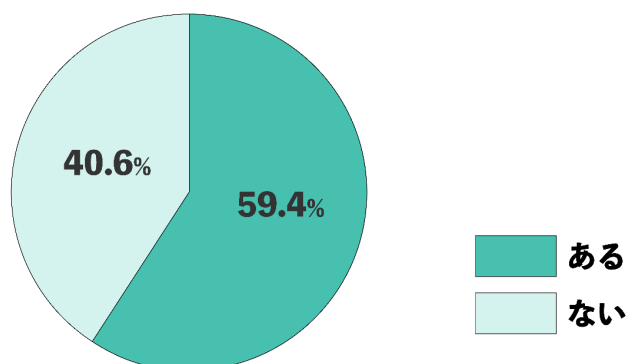
n=29

ヤマト運輸に次いで2番目に多い回答数があった「ユニクロ」は「新商品・サービスの情報収集」が44.0%と最も高い回答になりました。

ユーザーから評価が高いLINE公式アカウントにおいては、LINE上でサービスの問合せや予約機能を活用し、また企業からの情報発信でサービスに関する理解を深めている傾向が見られます。

6.頻繁で不要なメッセージの配信はブロックを助長**【質問 7】 あなたは、すでに友だち追加した企業のLINE公式アカウントをブロックしたことがありますか**

全体



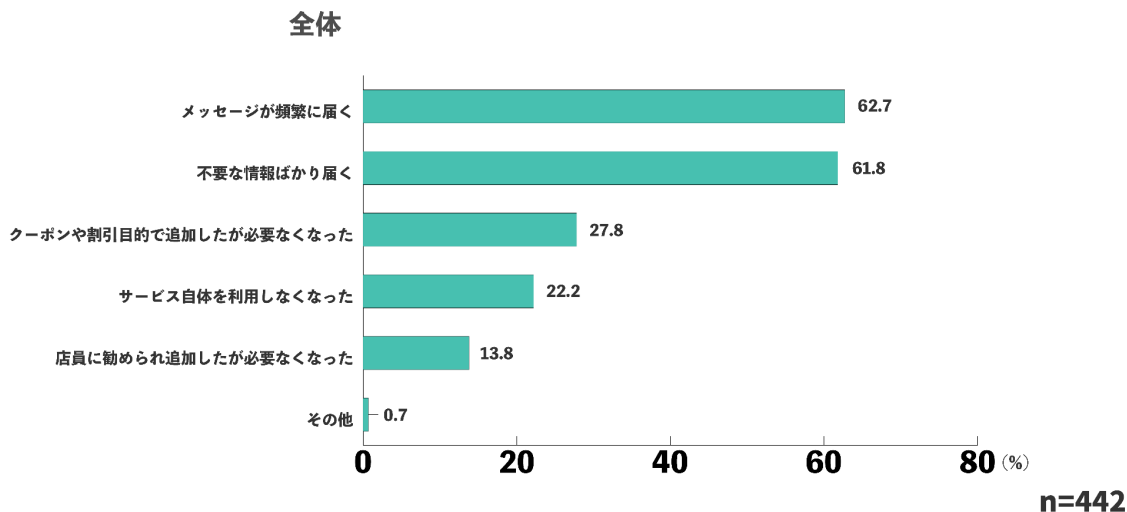
n=744

情報解禁日：6月22日（水）午前10時

すでに友だち追加した企業のLINE公式アカウントをブロックしたことがありますかと質問したところ、59.4%が「ある」、40.6%が「ない」と答えました。

kuzen

【質問 8】 どういう理由で友だち追加した企業のLINE公式アカウントをブロックしましたか
(複数回答可)



ブロックした理由を聞いたところ、「メッセージが頻繁に届く」(62.7%)が最も高く、次いで「不要な情報ばかり届く」(61.8%)、「クーポンや割引目的で追加したが必要なくなった」(27.8%)、「サービス利用自体をしなくなった」(22.2%)、「店員に勧められ追加したが必要なくなった」(13.8%)、という結果となりました。

ブロックした理由を性別ごとに見ると、女性は「メッセージが頻繁に届く」が63.7%で最も多く、「不要な情報ばかり届く」が56.6%と続きました。男性は「不要な情報ばかり届く」が68.8%と最も高く、「メッセージが頻繁に届く」が61.3%と続きました。このことから、男性は届く情報の質に価値を感じないとブロックする傾向が強く、女性はメッセージが届く量が多いとブロックする傾向が強いと考えられます。

まとめ

■ビジネスにおけるLINE活用は有効な手段

LINEは日本国内で9,400万人以上が使うチャットアプリです。最近ではLINEを通じて、消費者とコミュニケーションを取る目的で、LINE公式アカウントを開設する企業が増えています。

今回の調査では、6割以上の方が企業のLINE公式アカウントを追加していることが分かりました。このことから、企業のLINE公式アカウントが、企業が顧客とコミュニケーションを取る手段として有効であることが分かりました。

また、50代以上は30、40代よりも多く企業公式LINEアカウントを追加している傾向があるため、中高年層の顧客が多い企業についてもLINE活用は特に有効な施策であると考えられます。

■アプリのような使い方ができるアカウントは生活に役立つと認識

情報解禁日:6月22日(水)午前10時

企業公式LINEアカウントを追加するきっかけとして、クーポンがもらえることと回答した方が多い結果となりましたが、実際に生活に役立つ存在として選ばれた上位二つのヤマト運輸、ユニクロのLINE公式アカウントは、アカウント上でサービスの利用ができるという特徴があります。LINE上でアプリのように、サービス(配達)の申し込み(ヤマト運輸)や、会員証の提示ができる(ユニクロ)機能を提供するとユーザーに役立つLINE公式アカウントと認識されやすいと言えます。

■世代ごとに配信するメッセージの内容や頻度に工夫が必要

20代～60代までの全年代で6割以上が企業のLINE公式アカウントを追加しているため、LINEは全世代の消費者と繋がる有効な手段です。しかし、年代別に企業のLINE公式アカウントに対する認識が異なります。

20代は企業のLINE公式アカウントを追加する割合が高いものの、ブロックする割合も高くなります。一方で、60代以上は一度友だち追加すると、ブロック率は低くなります。20代向けには頻繁なメッセージ配信を抑え、役立つ情報を提供できる時にメッセージ配信する方がブロック率を下げられます。60代以上の友だちが多い場合は、役立つ情報をニュースのように配信する施策も効果的だと考えられます。

当社では、LINE公式アカウントの運用効果を最大化できるマーケティングツール「KUZEN-LINK」を提供しており、「KUZEN-LINK」の活用によりユーザーの特徴に合わせたメッセージ配信、企業データベースや基幹システムとの連携によりLINE上でサービス申し込みまで完結することができます。

当社は本調査の結果を活用し、クライアントの企業様が顧客にとって、役立つ情報の提供ができるようなLINE公式アカウントの運用をご支援してまいります。

調査概要

調査方法: インターネットを利用したアンケート調査

調査対象: LINEを利用していると回答した20代～60代の男女

調査期限: 2022年6月2日～2022年6月3日

有効サンプル数: 1,201 サンプル

「KUZEN-LINK」サービス概要

サービス概要: LINE公式アカウントの運用効果を最大化できるマーケティングツール

機能・特徴

- ①顧客一人ひとりの嗜好やタイプに合わせたセグメントの設定
- ②顧客データベース／CRM連携で既存顧客の管理
- ③専属のカスタマーサクセスチームによるLINEアカウント運用サポート

URL: <https://www.kuzen.io/link.html>

サービス申込の問い合わせ先: sales-ml@conciergeu.com

株式会社コンシェルジュ 会社概要

情報解禁日:6月22日(水)午前10時

設立: 2015年2月

代表取締役 CEO:太田匠吾

所在地: 東京都千代田区神田三崎町3-8-5 千代田JEBL 6F

事業内容: 企業のLINE公式アカウントの運用効果を最大化するマーケティングツール「KUZEN-LINK」を提供

URL: <https://corp.kuzen.io/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社コンシェルジュ 部門名 広報担当:崔 孝禎(チェ ヒョジョン)

TEL:03-6910-0474 / MAIL:pr@conciergeu.com