

株式会社アイ・エム・ジェイ

東京都目黒区青葉台 3-6-28

上席執行役員社長兼 CEO 竹内 真二

LINE Beacon とスマートフォンで接客する 「チャット BOT ガイドサービス」リリース

デジタルマーケティングを支援する、株式会社アイ・エム・ジェイ（本社：東京都目黒区 上席執行役員社長兼 CEO：竹内 真二 以下、IMJ）は、LINE Beacon(※1)を活用して、商業施設やイベント会場など特定の場所にいるユーザーと LINE のトーク画面上で会話しながら、便利な情報をガイドし、楽しい体験を提供できる「チャット BOT ガイド サービス」の提供を開始します。



チャットBOTガイド サービス

- その場にいるユーザーにLINE上でPush配信
- BOTとの会話でユーザーをガイド
- オフライン行動データを長期的CRMへ



これまで企業では、店舗施設やイベント会場で、接客コストを下げ、サービスを向上するために注文タッチパネルやサイネージ、音声ガイドといったデジタル接客ツールを導入されてきましたが、ツールで効率化は測れても、1 to 1 コミュニケーションへのカスタマイズや、その場でのデジタル接点をCRMに繋げ、長期的な顧客管理を行なうことが困難でした。

また一方で、スマートフォンの普及により、生活者は店舗や会場内で「今知りたい情報」を検索できるようになりましたが、溢れる情報の中から「今」「ここ」で必要な情報だけを探す手間がかかっていました。

そこで IMJ は、店舗や施設を訪れた生活者と 1 to 1 でつながれる仕組みがほしいという企業側のニーズと、今ここで知りたい情報を探さなくても手に入れたいという生活者側のニーズに応えるサービス「チャット BOT ガイド サービス」をリリースしました。



「チャット BOT ガイド サービス」では、その場にいる人に LINE 上で情報の配信が可能な LINE Beacon と、慣れ親しんだ LINE のトーク内で対話できるチャット BOT を組み合わせることで、チャット BOT がガイド役のように情報を提供し接客する新しいデジタル体験が可能になります。

■サービス概要：チャット BOT ガイドサービス

LINE Beacon と LINE の Messaging API に対応した対話型サービス。

ビーコンを受信したユーザーと LINE 公式アカウント上で BOT を通じて会話しながら、ユーザーをガイドします。

【特徴】

- ・ ビーコン技術でその場に今いる人（距離は調整可能）のスマートフォンに PUSH 通知をして、コミュニケーションがスタートできます。
- ・ 国内の月間アクティブユーザー数 6,600 万人を抱える LINE を活用することで、個別のアプリを構築・DL させる必要なく、そこからのシームレスな CRM への誘導が期待できます。
- ・ トーク画面でトークしながら情報を提供できるので、リアルな場所で体験中のユーザー

ーにも負荷をかけずにコミュニケーション可能です。

- ・ オフラインの行動とあわせたデータ取得ができるため、マーケティングやサービス向上に活用できます。

■具体例：

- ・ ショッピングモールや百貨店内を案内するチャット BOT の場合

(例) 百貨店



・アミューズメント施設（例：水族館）を楽しく案内するチャット BOT の場合

(例) 水族館



・地域活性化のための観光案内用のチャット BOT の場合

(例) 観光



※1 「LINE Beacon」とは、LINE 株式会社が運営するコミュニケーションアプリ「LINE」上で、街中等に設置された Beacon 端末からの信号情報と連動して、ユーザーとコミュニケーションを行うことのできるサービスです。

株式会社アイ・エム・ジェイについて (<http://www.imjp.co.jp/>)

デジタルマーケティング領域において、戦略策定、集客・分析（データ解析・効果検証等）からウェブインテグレーション事業における豊富な知見・実績を強みに「ストラテジープランニング」「アナリティクス」「クリエイティブ」「エグゼキューション」という様々なソリューションをワンストップで提供し「デジタルの力で生活者の体験を豊かにする」という企業ミッションの実現に取り組んでいます。

※ 掲載されている情報は発表日現在の情報です。検索日と異なる可能性がございますのであらかじめご了承ください。

※文中に記載されている会社名、商品名は各社の商標または、登録商標です。

お問い合わせ先

サービスに関するお問合せ先

株式会社アイ・エム・ジェイ
アカウント統括本部 マーケティング&セールス部
TEL : 03-6415-4268 E-mail : sl-info@imjp.co.jp

報道機関からのお問合せ先

株式会社アイ・エム・ジェイ
広報室
TEL : 03-6415-4257 E-mail : irpr@imjp.co.jp