

いつでもどこでもスマホで気軽に相談！ サプリメントアドバイザーが即時回答

LINE 1:1 を使ったコミュニケーションサービス開始 7月17日から

時期別葉酸サプリメントの販売を行うゲンナイ製薬株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役：上山永生）は、LINE 上でお客様と1対1でトークすることができる「1:1 トーク」の機能を使い、リアルタイムでお客様のご相談に対応するサービス『ウナコンシェルジュ』を2018年7月17日より開始します。

■妊活サプリメント業界初、1:1 トーク導入

当社は、LINE でお問い合わせくださるお客様と LINE 上で1対1のトークができる『ウナコンシェルジュ』を7月17日より開始します。対応時間は平日の10:00～15:00で、当社製品に関するご相談やお問い合わせに対し、サプリメントアドバイザーがリアルタイムでお答えします。移動中やちょっとしたスキマ時間でもスマートフォンから気軽に相談できるので、「問い合わせをしたいが電話は緊張する」「メールはいつ返信があるかわからなくて心配」というお客様に最適です。

■開始の背景

当社は、妊活中のご夫婦から出産後の授乳期ママに向けた時期別葉酸サプリメント「プレミンシリーズ」を販売しています。2016年2月の発売当初より LINE 株式会社が提供するコミュニケーションツール LINE@ を活用し、お客様への割引クーポン、製品情報、そしてアンケートの配信を行ってきました。

運用開始より1年半でフォロワーが17,000人を突破し、多くのお客様より LINE トークを通じた問い合わせをいただいておりますが、これまでは、LINE でお問い合わせいただいても自動対応メッセージにて、フリーダイヤルでのお問い合わせをご案内するにとどまっておりました。当社は通信販売のみでお客様と対面する機会がないため、「お客様のご相談にはリアルタイムでお答えし、直接コミュニケーションを図りたい」との想いから、『ウナコンシェルジュ』を開始することになりました。運用開始後は、お客様のご意見やご要望を踏まえ、受付時間の拡大や、ご提供内容の拡充も検討していく予定です。



当社マスコットキャラクターの「ウナ子」がコンシェルジュとして対応

ゲンナイ製薬株式会社は、今後ともお客様のご要望に合わせたより柔軟な対応を心がけ、安心して製品をご利用いただける体制を強化してまいります。

【LINE@ プレミアアカウント概要】

名称	ウナコンシエルジュ
ID	@premin
アカウント名	時期別の葉酸サプリプレミン ゲンナイ製薬
アカウント URL	https://line.me/R/ti/p/%40premin
対応時間	平日 10:00~15:00 (除外日あり)



ウナコンシエルジュ専用 QR コード

【会社概要】

社名	ゲンナイ製薬株式会社
代表	上山 永生 (うえやま ひさお)
本社所在地	東京都中央区新川 2-9-6 シュテルン中央ビル 3 階
ホームページ	http://www.gennai-seiyaku.co.jp
設立	2009 年 6 月
資本金	1,000 万円
売上高	7 億 5,000 万円 (9 期)
従業員数	8 名 (男性 2 名、女性 6 名)
事業内容	化粧品、医薬部外品製造販売 / サプリメント販売 / 情報提供サイトの運営

<本件に関するお問い合わせ先>

ゲンナイ製薬広報事務局

担当： 塚本 / 溝口

電話：03-6222-8416

E-mail：ko-ho@gennai-seiyaku.co.jp