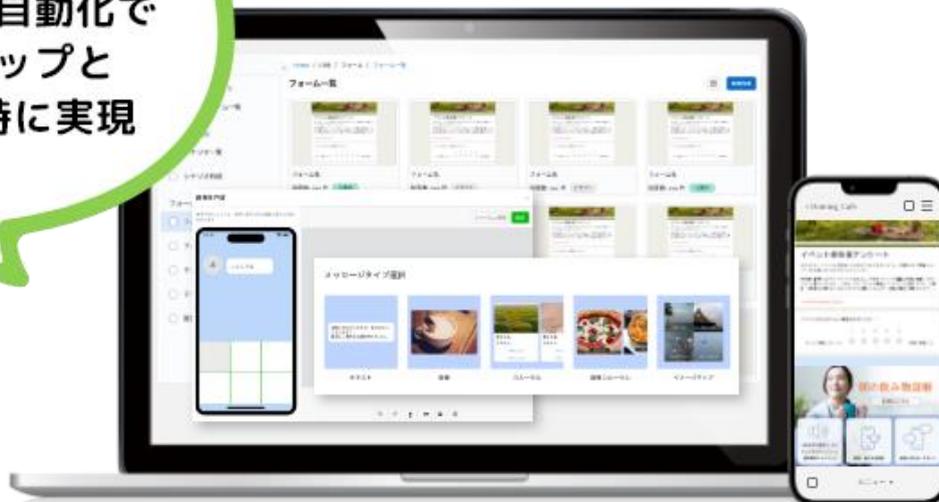




kozuchi_LINE

LINEを“売上エンジン”に
顧客フォローの自動化で
リピート率アップと
工数削減を同時に実現

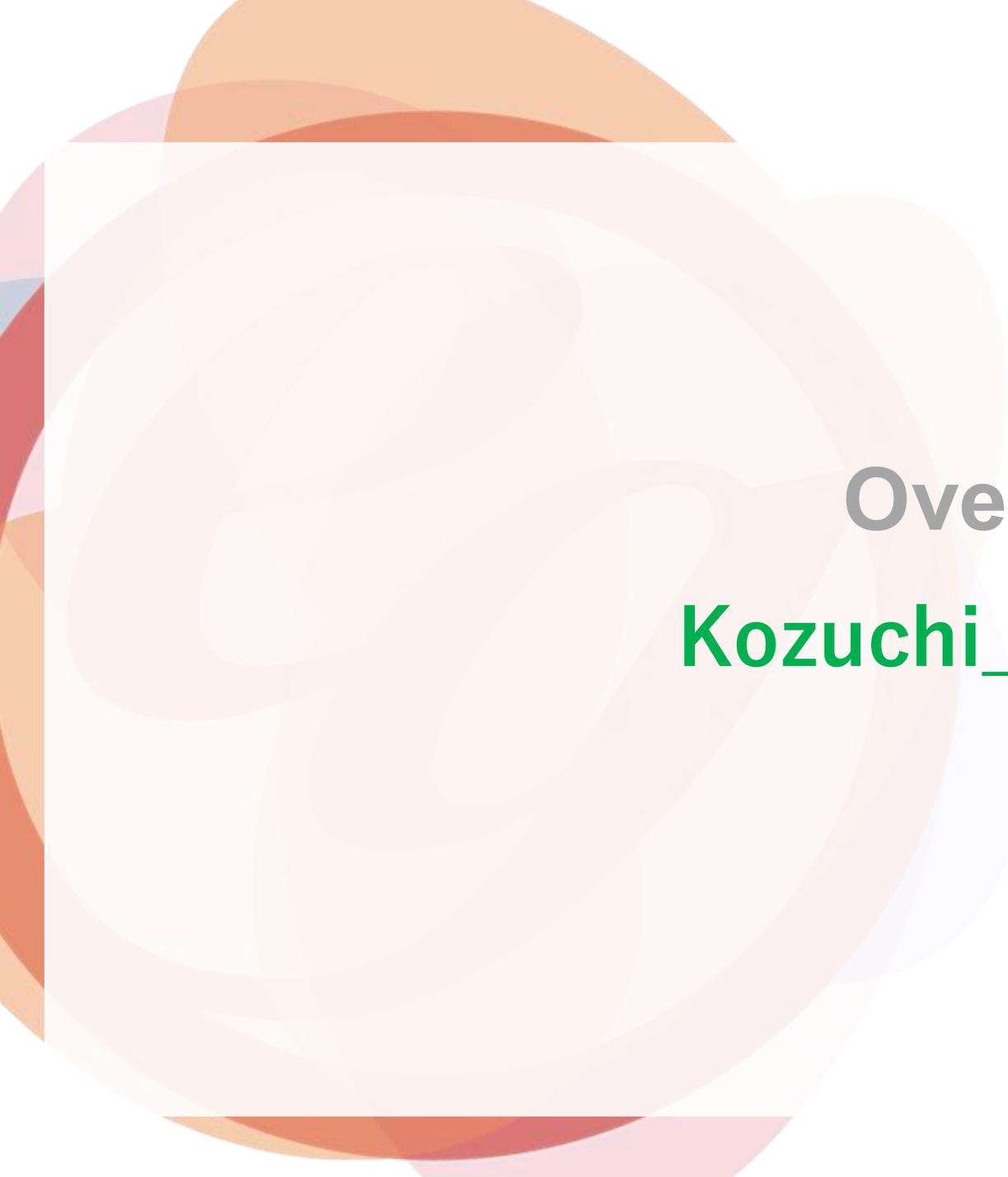
うちのこづちの自社会員IDとLINEアカウントを連携。
LINEでより密接なコミュニケーションが可能になります。



Kozuchi_LINEとは

うちでのこづちのLINE CRMは「うちでのこづち」の豊富な顧客データを活用し、LINE配信の成果を最大化する連携サービスです。「誰が」「いつ」「何を買ったか」という詳細なデータを元に、自由度の高いシナリオ作成やセグメント配信を実現。購入後のフォローから誕生日メール、顧客の状況に合わせた“One to One”のコミュニケーションをLINE上で自動化します。リピート売上の創出に欠かせない、次世代のLINE活用術をご提案します。





Overview

Kozuchi_lineの機能

新たに3つの機能を実装

CS有人対応

- お客様と1to1の直接チャット対応。
- お客様情報表示に加えて、注文履歴を画面上に表示

シナリオロボットで自動対応

- あらかじめ設定されたルールで自動的に返信
- ユーザーとの1対1の自然な会話が可能

リッチメニューの表示分け

- セグメントごとにリッチメニューの出し分けが可能に。
- 顧客に属性に応じたパーソナライズ体験が可能。

CS有人対応

お客様への返信をお客様情報を確認しながら、操作画面で可能。
LINEの表示名でなく、顧客情報が出るので、返信も本名でできる。

The screenshot displays a LINE chat interface. On the left is a sidebar with navigation options: HOME, LINE, カスタマーサポート (highlighted), シナリオポット一覧, and シナリオポット作成. The main chat area shows a list of contacts on the left and a chat window for '山田太郎' on the right. The chat window contains two messages: one from the customer asking about medication, and one from the support agent providing a disclaimer and a recommendation. On the far right, a '顧客情報' (Customer Information) panel is visible, containing details such as customer code, name, address, and purchase history. A '注文履歴を表示' (Show Order History) button is located below the information panel.

顧客情報
顧客コード: 456123
氏名: 山田 太郎
氏名 (カナ): ヤマダ タロウ
LINE ID: Uaaf6260a79550746c90f675eb2ecb7d5
LINE 表示名: TARO
性別: 男性
生年月日:
メールアドレス1: taro@xxx.com
メールアドレス2:
電話番号1: 03-6450-1077
電話番号2:
住所: 〒141-003 東京都品川区西五反田2-30-4BR五反田ビル 8F
累計購入回数: 2回
累計購入金額: ¥15,724
最終購入日: 2025年3月27日

顧客情報
お名前や住所
累計購入回数・金額が
同一のページで
参照可能になる。

注文情報参照

LINEのトーク画面



CS有人対応

過去購入商品や日時や注文ステータスも見れるので、
データ参照する際、過去の注文データをカートで探す手間なし。

The screenshot displays a customer support chat interface. A modal window titled "注文履歴" (Order History) is open, showing a table of past orders. The table has columns for Order Number, Order Date, Status, Amount, Payment Method, Delivery Status, and Product. Three orders are listed: one cancelled on 2025-10-28, and two delivered on 2025-03-27 and 2025-01-05. The background shows a chat window with the customer's name "山田太郎" and a sidebar with navigation options like "カスタマーサポート" and "シナリオボット作成".

注文番号	注文日	ステータス	金額	支払方法	配送状況	商品
58836	2025年10月28日	キャンセル	¥3,196	クレジットカード	準備中	商品名21 x 1
58884	2025年3月27日	発送済み	¥4,060	クレジットカード	準備中	商品名63 x 1
58777	2025年1月5日	発送済み	¥11,664	クレジットカード	準備中	化粧水 x 1



CS有人対応

注文履歴（注文日・注文金額・注文ステータス・商品名）の確認が可能に

友達名で検索

山田太郎

要対応に変更する

顧客情報 注文履歴 ノート

2025年11月20日 /¥3,196 / キャンセル
商品名21

2025年4月19日 /¥4,060 / 発送済み
商品名63

2025年1月28日 /¥11,664 / 発送済み
化粧水

全件表示

利用条件：5,000円以上の注文で利用可
有効期限：2025-12-31
クーポンコード：wellcome_campaign

文字数: 0 / 5,000

送信

※うちでのこづちに登録がない顧客・LINE未連携の顧客については、詳細情報を参照できません

CS有人対応

複数人で管理する場合も、「要対応」「対応済み」でフラグを付けることが可能。
→対応漏れ防止に

The image displays three sequential screenshots of a chat application interface, illustrating how to manage response status for a contact named '山田太郎'.

- Top Screenshot:** Shows the contact '山田太郎' with a status of '要対応に変更する' (Change to 'Need Response'). A red box highlights this button.
- Middle Screenshot:** Shows the contact '山田太郎' with a status of '対応済みに変更する' (Change to 'Completed'). A red box highlights this button. A red arrow points from the '要対応' button in the previous screenshot to this one.
- Bottom Screenshot:** Shows the contact '山田太郎' with a status of '要対応に変更する' (Change to 'Need Response'). A red box highlights this button. A red arrow points from the '対応済み' button in the previous screenshot to this one.

Each screenshot includes a search bar, a list of contacts (鈴木, TARO), and a chat history showing messages from 11/17 20:58 and 11/17 18:54. The chat messages discuss medication use and product safety.

①クリック

③再クリック

②フラグが変更

④フラグが変更



シナリオロボット配信

シナリオロボットもフロー図で分かりやすく設定可能。
よくある質問などを設定しておくことで、CS対応コストを大幅に削減

The image displays the configuration interface for a scenario robot on the left and a sequence of four mobile app screens on the right, illustrating a morning beverage diagnosis flow.

Configuration Interface (Left):

- Navigation: HOME, LINE, カスタマーサポート, シナリオロボット一覧 (selected), シナリオロボット作成, ログアウト.
- Scenario Name: デモ用_朝の飲み物診断
- Flowchart Elements:
 - ① シナリオ開始 (Scenario Start)
 - ② T テキスト (Text)
 - ③ カラーセル (Color Cell)
 - カラム1 (Column 1) containing three actions: アクション1, アクション2, アクション3, each with a ポストバック (Post-back) button.
 - ④ (End of flow)

Mobile App Screens (Right):

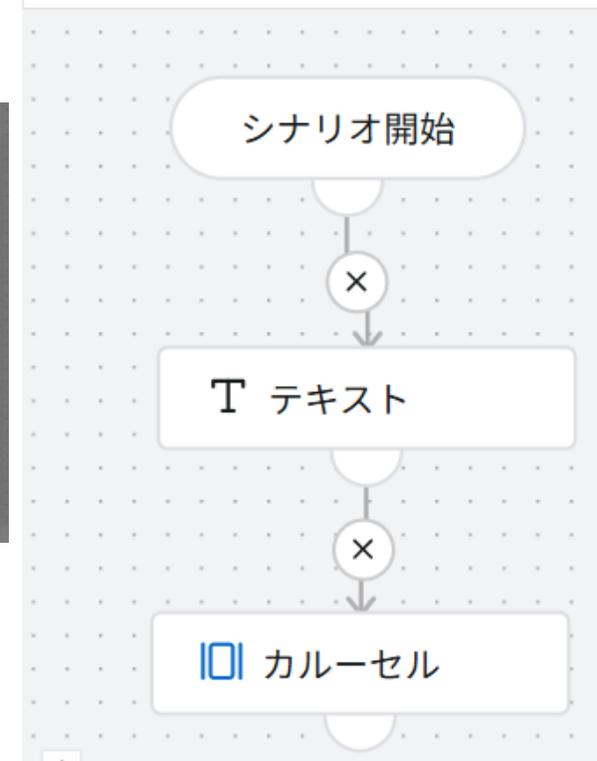
- ①: Title screen for "朝の飲み物診断" (Morning Beverage Diagnosis).
- ②: Introduction text: "朝の飲み物診断へようこそ！ 質問に答えるだけで今日の気分ピッタリの飲み物をご紹介します！"
- ③: Question "1.朝の気分は？" (1. How do you feel in the morning?) with options: A. すっきり目覚めたい, B. ゆっくりしたい, C. 甘いものが欲しい.
- ④: Question "2.朝食は？" (2. What is your breakfast?) with options: A. パン, B. ごはん, C. 食べない.

シナリオロボット配信

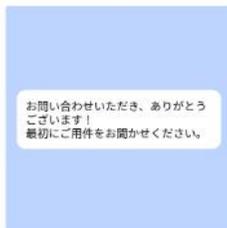
下記コンテンツからメッセージタイプを選択し、フロー図でリンクさせていく

Home / 施策 / LINE / シナリオロボット作成

名称未設定のフロー



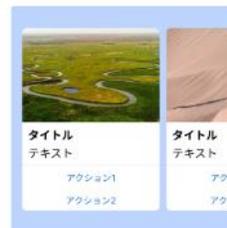
メッセージタイプ選択



テキスト



画像



カルーセル



画像カルーセル



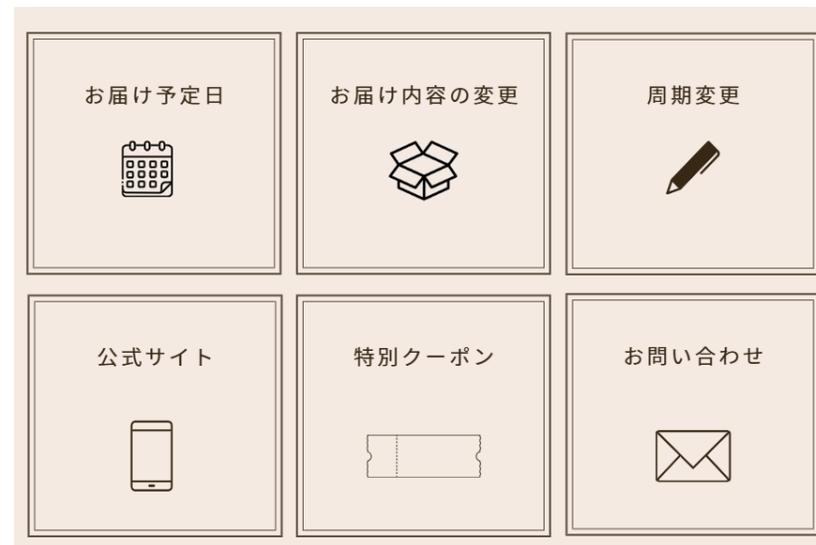
イメージマップ

セグメント別表示

セグメントに合わせたシナリオロボットを作成することで、より1to1のコミュニケーションが可能に。



定期未申込
&
LINE ID 未連携
向けリッチメニュー



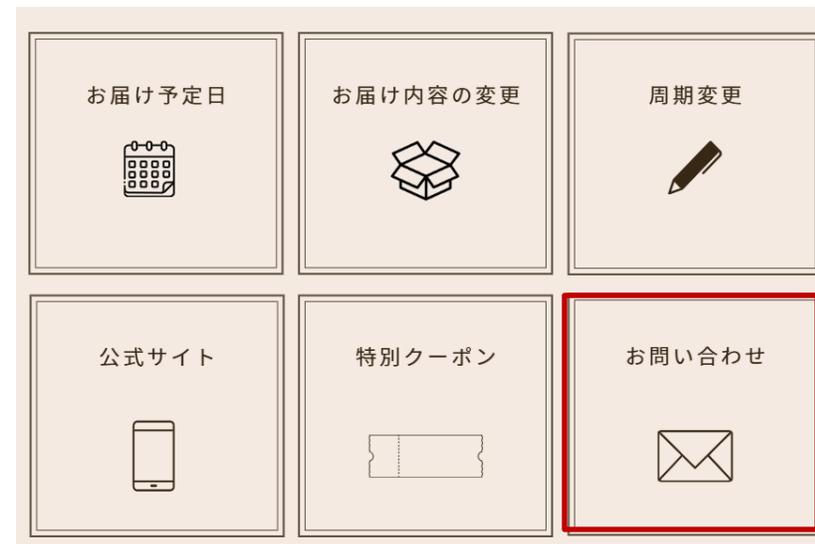
定期申込
&
LINE ID 連携
向けリッチメニュー

セグメント別表示

うちでのこぶちで作成したセグメントが利用できるため、
顧客の情報に合わせたリッチメニューの表示が可能に。



定期未申込&LINE ID 未連携向け顧客専用の
シナリオロボットへ



定期申込&LINE ID 連携済顧客専用の
シナリオロボットへ

用途に合わせた2つのプラン

CRMプラン

マーケティング活動を効率化し、成果につながるコミュニケーションを実現するためのスタンダードプランです。ステップ配信・セグメント配信・リッチメニュー配信など、顧客に合わせた効果的なメッセージ運用が可能。

さらに、URLクリック測定やCSVレポート、Googleアナリティクス連携により、配信結果を可視化し改善につなげられます。

初めての企業様でも使いやすく、「必要な機能がしっかり揃った」配信特化型プランです。

CS対応プラン

配信機能に加え、顧客対応(カスタマーサポート)を強化したい企業のための上位プランです。

標準の配信機能に加え、「CS対応」や「シナリオボット配信」を拡張し、問い合わせ対応の自動化や顧客満足度の向上を実現。

よりスムーズなサポート体制をつくり、顧客一人ひとりに寄り添ったコミュニケーションを可能にします。

マーケティングとサポートを同時に向上させたい企業に最適なプランです。

費用は月30,000円～

配信通数によって別途費用がかかります。(5,000通まで無料)

別途LINE公式アカウントが必要です。

株式会社E-Grant ご紹介

会社名	株式会社 E-Grant
代表者	代表取締役CEO 向 徹 (一般社団法人日本通販CRM協会 代表理事) 代表取締役COO 北川健太郎
所在地	〒141-0031 東京都品川区西五反田2-30-4 BR五反田ビル8F
設立	2007年6月
資本金	10,000,000円
取引銀行	三菱UFJ銀行 / 三井住友銀行
従業員数	60名 (※2022年6月現在)
事業内容	IT関連事業 うちでのこづち事業 / CRMマーケティング事業 / CRM関連事業 / Web事業 人材事業 人材紹介事業 (厚生労働省許可 13-ユ-311789) / 一般労働者派遣事業 (厚生労働省許可 派13-314601)



EC通販のCRM/MAのことなら E-Grantにご相談ください



株式会社E-Grant
プロダクト事業部セールス担当

TEL : 03-6450-1077 Mail : eg@e-grant.net

HP : <https://www.uchideno-koduchi.com/>

