



LINE 連携システム エドワード

EDWARD

with **LINE**

更新日 : 2023年3月7日

北海道デジタル・アンド・コンサルティング株式会社

北海道札幌市北区新琴似6条5丁目6-12

mail : info@hokkaido-dc.com

tel : 050-5526-4524





小売店舗、スクール、通販ビジネス、メディアなどのDXに活用できるシステムとして北海道から沖縄、海外ではタイといった、各地で導入されています。

EDWARDはLINEのマーケティングを自動的に実施するチャットボットシステムです。

EDWARD

2023年3月現在
導入社数 約250社
導入店舗数 約1000店舗

🚩 : 導入企業

例えば、こちらの酒専門店でも
ご利用いただいております。

J.フロントリテイリンググループの商社
大丸興業株式会社



大阪大丸心齋橋店 グランセルクル





当資料でご紹介している内容を実際を確認して頂けるLINEのデモアカウントを用意しています。
下記のQRコードをLINEアプリのカメラで読み取り、友だち追加してください。



QRコードを読み込むと
デモアカウントを確認できます。



会員カードの表示や会員情報入力フォームや
その他のオプション機能である
通販(チャットコマース)機能などの動作をご覧いただけます。

LINE連携システムについて



当システムはLINE公式アカウントのAPIを活用して連携するチャットボット型のシステムです。
当システムによりLINE公式アカウントに登録された方の顧客情報管理やポイントシステム、モバイルオーダーといった機能を実現することができます
登録者に貴社独自の区分を設けることで、マーケティング用のデータベースとして活用することができます。



LINEアカウントに紐づけて顧客情報を管理



LINEに友だち追加してくれた方が、どのような方が友だち別に情報を追加して管理することができます。

登録・更新

NO	アイコン	表示名	氏名	フリガナ	ステータス
363		SATOU OSAMU	佐藤 修	サトウ オサム	元気です

対応状況	規約同意	友だち区分	リッチメニュー	送信	ポイントランク	ポイント数	最終購買日
要対応 ▼	<input type="radio"/>	---	---	<input type="radio"/>	ゴールド	100	2022-03-18

地域	〒	住所
---	0640865	

電話番号	携帯電話	e-mail	性別	生年月日	会員コード
			男 ▼	1990/02/04	

利用店舗

旭川店 函館店 帯広店 釧路店 小樽店

備考

情報登録方法

<自由に変更できる項目> 1~3は、テキスト、選択型のリスト、チェックボックスとして使えます。

通常の友だち追加

自由項目 1 (txt)

自由項目 2 (txt)

自由項目 3 (list)

自由項目 4 (date)

自由項目 5 (date)



当システムは、クラウド上で利用いただくサービスです。LINE公式アカウント（旧 LINE@）があれば、月額利用料金だけでご利用いただけます。（必要に応じて導入サポートもあります。）

オススメ

フリープラン 月額 0円

セグメント配信やリッチメニューのカスタマイズを無料で実施したい方向け。

制限 登録友だち数 300名

- ・顧客情報管理（CRM）
- ・セグメント配信
- ・カスタムリッチメニュー

サポートはメールのみ

スタートプラン 月額 5,500円

ポイント管理やチャットコマース（モバイルオーダー）をスタートしたい方向け。

登録友だち数 3,000名まで
※上限追加可能

- ・顧客情報管理（CRM）
- ・セグメント配信
- ・カスタムリッチメニュー

- ・ポイントカード

- ・スマレジ連携

テレビ会議、電話による
充実サポート

ベースプラン 月額 16,000円

会員登録フォームや予約配信・ステップ配信などを含めたビジネス活用プラン。

登録友だち数 3,000名まで
※上限追加可能

- ・顧客情報管理（CRM）
- ・セグメント配信
- ・カスタムリッチメニュー

- ・ポイントカード
- ・入力フォーム
- ・オートメーション
（ステップ配信、予約）

- ・スマレジ連携

テレビ会議、電話による
充実サポート

チャットボットプラン 月額 39,000円

お客様とのやり取りを自動化するチャットボットを構築できるプラン。

登録友だち数 3,000名まで
※上限追加可能

- ・顧客情報管理（CRM）
- ・セグメント配信
- ・カスタムリッチメニュー
- ・入力フォーム
- ・オートメーション
- ・ポイントカード
- ・チャットコマース
- ・チャットボット
- ・キャンペーン（抽選・紹介）
- ・アンケート
- ・複数ユーザー（10ID）
- ・タグ&メモ etc
- ・スマレジ連携

テレビ会議、電話などによる
充実サポート

※オプション機能を個別追加する場合は、各5,000円/月で追加できます。 ※LINEミニアプリ版は別途申し込み手続き費用が必要です。

※3000名を超える場合は、追加料金5,000円/月で3000名ずつ登録人数を増やすことができます。

※初期導入時の設定サポートは 簡易版 88,000円、チャットボット構築版 388,000円 をご用意しております。



LINE連携システム EDWARDには、顧客管理やリピート促進に活用できる機能を選択して利用することができます。

標準機能

(1) 顧客情報管理
LINEの友だち詳細情報として
住所や生年月日などを記録できる。

(2) セグメント配信
顧客情報などで絞り込んだ
友だちだけに配信できる。

(3) カスタムリッチメニュー
友だち別にメニュー変更や
複雑メニューを作成できる。

オプション機能

各オプションは月額5,000円で追加できます。

(4) ポイントカード
LINEのトークを通して
ポイント発行できる。
(スマレジ連携も可能)

(5) フォーム
会員登録・申込・予約等に
利用できるフォームを作成でき
る。

(6) チャットコマース
LINEだけで通販や
テイクアウト販売ができる。

(7) QRコード
店舗別のQRコードや任意のタ
グを付与してメッセージを送信
するQRコードを作成できる。

(8) クーポン
それぞれの友だちに
個別クーポンを配信し
使用状況を管理できる

(9) キャンペーン
1~10等までの抽選や
紹介キャンペーンが実施でき
る。

(10) チャットボット
ボタンや画像をタップすること
で自動的に応答するコンテン
ツを構築できる

(11) リンクチェック
LINEログインを利用したリンク
チェック機能が利用できる

(10) アンケート
選択式のアンケートや
診断アンケートを配信できる。

(11) オートメーション
ステップ配信やポイントやクー
ポンの期限告知を自動配信で
きる。

(12) タグ&メモ
友だちにタグをつけて、セグメ
ント配信できます。CSVデータ
からタグ付けができます。

(13) カルテ
友だちが来店した時の接客情
報と購入した商品に関連づけ
てデータベース化できる。

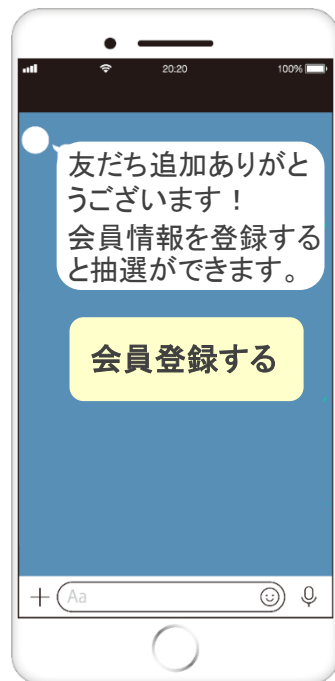
他にもいろいろな機能が揃っています。

※スマレジ連携が必要

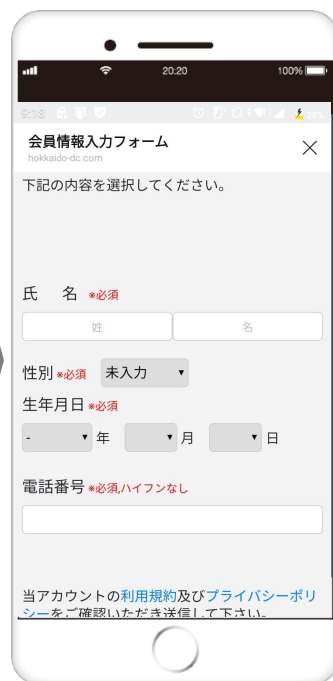


EDWARDは、LINEを利用して動作するロボットプログラム（チャットボット）です。
お客様から入力された内容や押されたボタンに応じて、
自動的に応答し、自動的に情報蓄積し、自動的に発信します。

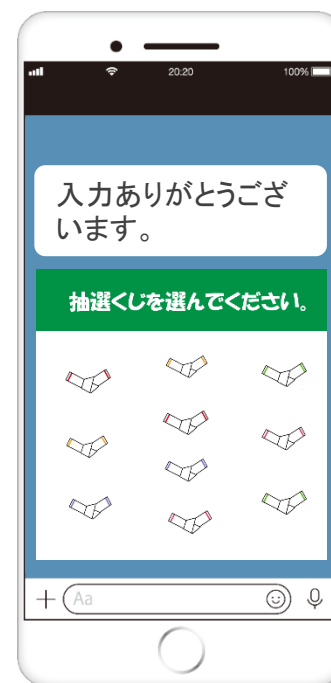
<友だち追加>



<会員登録>



<抽選画面>



<抽選結果>



顧客情報を
どんどん
蓄積します。

EDWARD



LINE登録





LINE会員様には簡単に予約や問合せをしていただけるフォームを用意しましょう。
既に登録済みの情報は、すぐに表示されますので再入力いただく手間は取らせません。
また来店されたお客様には、「お客様の声」として感想を聞いてみましょう。
お客様の声が集まると店員の励みになることや、ちょっとした改善に利用できます。

先日はご来店ありがとうございました。
当店はいかがでしたでしょうか。ご満足していただけ
れば幸いです。

当店をご家族やご友人に、どの程度おすすめしたいと
思いますか？
10点満点でお答えください。

おすすめ度
10 おすすめ！ ▾

よろしければその理由を教えてください。
大変おいしかったので、また伺いますね。

送信

ご来店希望日を登録してください。
お電話の方は、(TEL:090-1309-3940)

会員NO :

氏名 :

ご予約希望日 :

ご利用人数 :

ご希望時間 :

送信する

できるだけ簡単に、お客様のご意見、予約、注文などを送信してもらいましょう。

既に登録されている会員NOや氏名などは自動的に表示されるので簡単に送信できます。

送信ボタンを押すと、LINEのトークに送信されます。同時に友だち情報やフォーム登録情報として登録されるので、もれなく管理できます。

登録後は、自動的にチャットボットがお礼メッセージなどを返信します。



特定のお客様だけに配信することができれば、お客様にも喜ばれます。
他社に差を付ける配信を工夫していきましょう。

区分配信 (セグメント)

リッチメッセージやクーポンを
該当する人や特定の個人に
だけ、絞り込んで送信できま
す。

例えば、お酒の販売店では、
ワイン好き、日本酒好きとい
った好みによって分類してい
ます。

当店でワインをご購入
いただきありがとうございます。
ございます。

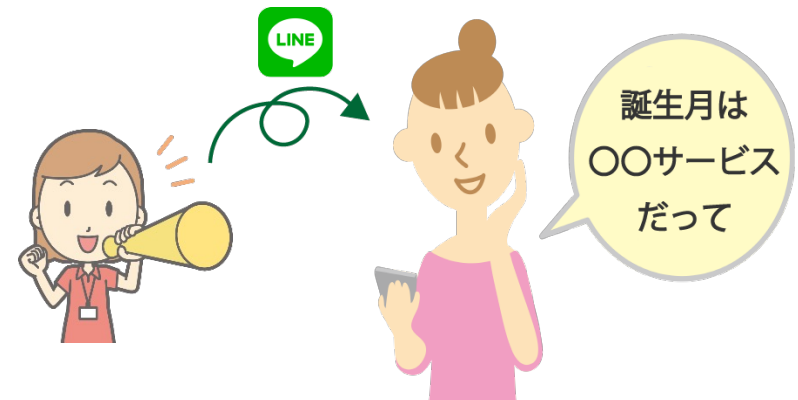
お得な期末のワイン
セールのご案内です。



1to1 自動配信機能

誕生日や来店日などを指定して、配信することができます。

例えば、誕生日が近くなったら
自動で誕生日サービスを送信！



チャットコマースですぐに売上を獲得

ECはWEBから、チャットの時代に。

LINEを利用するとお客様の行動が見え、カゴ落ち防止メッセージも送信できます。
質問がある方にはそのままAIや有人チャットで対応しましょう。

- ☑ お客様の選択内容が見えるので、どのように進み、何に関心があるのかがわかります。
- ☑ 途中で買い物をやめている方へメッセージが出せます。
- ☑ キャッシュレス連携で、簡単に決済が完了します。



LINE上に表示される
WEBアプリで
商品を選び



キャッシュレス取引で
簡単に決済まで実施

クレジットカード決済



スマホ決済

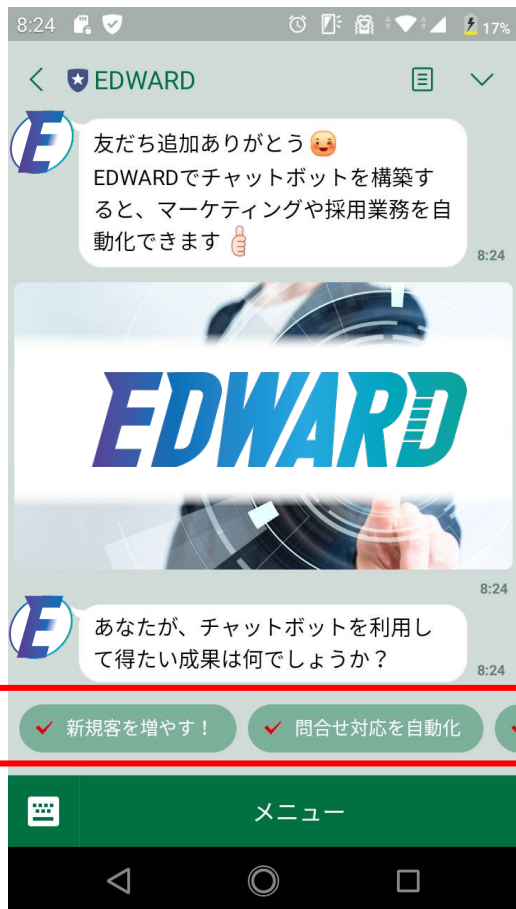


商品は宅配か、
テイクアウト

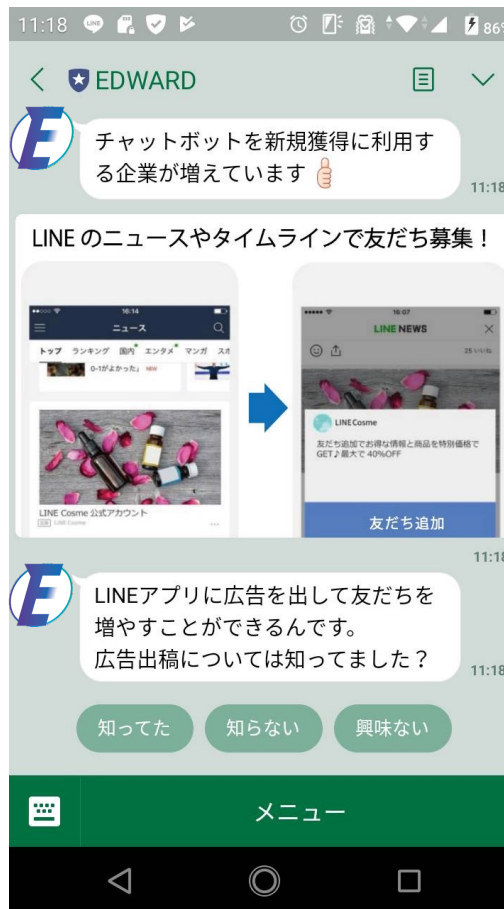


ボタン型チャットボットで掘り下げた情報伝達

お客様に配信する情報は、一方通行ではなくLINEの特性を生かした双方向のコンテンツを配信できます。

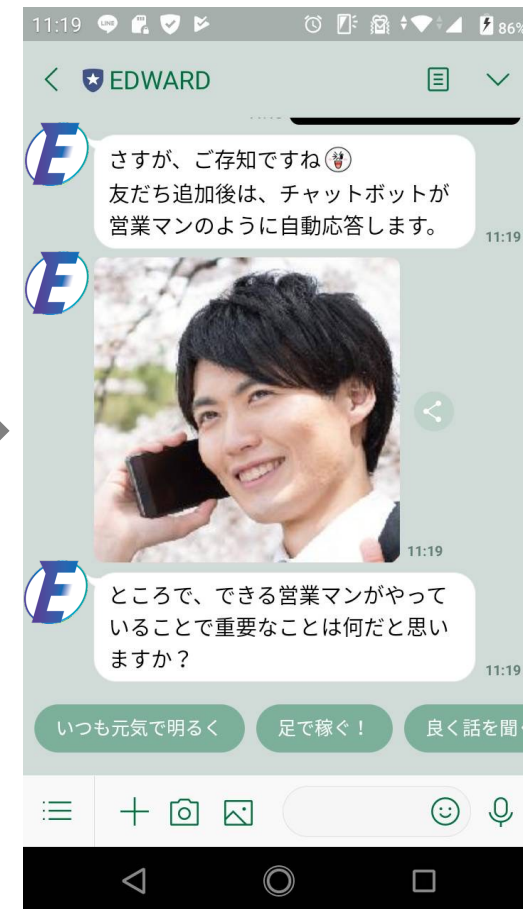


返答できるボタンが表示されます。



「新規客を増やす！」を選択した場合
選択肢によって、メッセージを出しわけます。

※選択結果はデータベースに蓄積します。



自社の商品のこだわりについて
背景を含めて伝えられます。

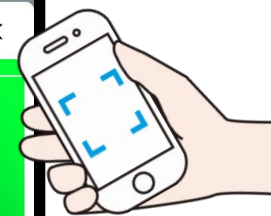


金額に応じたポイント発行ができます。



ポイントカードをLINEのアプリの中で運用できるようにしました。
LINEの友だち集めもポイントと連動させることで、ぐっと集めやすくなります。
LINE運用で問題となることが多い、会員集めを解決します。
お客様も財布のカードが少なくなると喜びます。

LINE会員に登録されていますでしょうか？
当店のポイントを付けられますよ。



お店のスマートフォンでQRコードを読み込むと、該当の会員を表示します。
通常のブラウザで動作するため、特殊な仕組みは必要ありません。



インターネット上の当システムからポイントを発行できる管理画面を用意しています。
ブラウザからアクセスして、会員NOとポイント数を入力するとポイントの発行や使用ができます。



※推奨ブラウザはGoogle Chromeです。

ポイントを発行することにより、顧客管理の基礎データとして、次の項目を活用できるようにします。

- ① 累積購入金額
- ② リピート回数
- ③ 最終購買日

3つの項目を管理することにより、お客様の購買状況に基づいた販促ができるようになります。例えば下の例のようにお客様をランク分けすることができます。

トーク画面にカードやポイント発行を表示します。

<ランク分けの例>





スマレジとEDWARDのポイント管理システムを連携し、LINEアプリ上にスマレジで読み取れる会員バーコードを表示します。LINEとレジを連携することで、販売促進やポイント期限のメッセージを配信し、お客様の再来店を促します。

EDWARD

LINEアプリを活用して
(1) 会員管理及びバーコード表示
(2) 販売促進のメッセージ配信
(3) ポイント期限切れを告知



① 新規会員登録

会員コードを発行してスマレジへ登録します。
※友だち追加時に自動的に追加できます。
※会員コードは、EDWARD友だちNOと連動

② スマレジの 既存会員連携

既に登録されているスマレジ会員に対して
会員コードと誕生日などにより認証し
LINEと連携(紐づけ)します。

③ 会員情報の更新

双方の会員情報が更新された場合、
それぞれの情報を更新します。

④ ポイント情報の更新

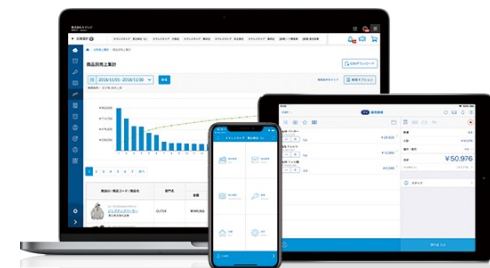
スマレジでポイントが発行・使用などの更新が
された際に、EDWARDの情報を更新します。

⑤ 会員削除

スマレジで会員が削除された場合、
EDWARDとの連携を解除します。

スマレジ

ipadを利用したクラウドPOSレジ。
低コストで高機能なレジを利用でき
購買情報と連動したポイント発行や
会員管理、在庫管理などが可能。



会員情報
ポイント情報
取引情報

期限切れを告知しましょう ①ポイント期限



今までのポイントカードでは、LINEのようなメッセージ配信システムと連携していないことが多かったため、積極的に告知をすることは難しく、年に数回のダイレクトメールを送る程度の利用頻度でした。

ポイントシステムとLINEを結びつけて、自動的に管理するロボットを盛り込むことで、お客様のポイント状況に合わせて積極的なメッセージ配信ができるようになります。

作成日 4月15日

氏名	ポイント数	ポイント期限
佐藤 花子様	1500pt	5月20日
斎藤 美香様	2000pt	5月31日
田中 一郎様	1000pt	6月30日
高橋 次郎様	3000pt	8月10日
三田 里香様	2000pt	9月13日
.		
.		



当システムで、ポイント状況を管理できます。
期限切れになりそうな方には、自動的にLINEが送信できます。

もうすぐ
期限ですよ



前にみんなで行ったお店から
ポイントが期限切れになりますよって
LINEが来てたのよねー



ポイント同様にクーポン使用状況も個人別に管理しています。
クーポンの使用期限が切れる前に告知もできます。



当システムでは、LINEのトークを利用して、独自のクーポンを発行できます。クーポンは、期限・使用状況を個人別に管理することができますので、未使用の方、使用済みの方にメッセージを配信することができます。

また、期限を設定しておきますと自動的に期限切れ〇日前を告知します。



クーポン一覧 新規作成 非表示クーポンも表示する

NO	クーポン名	配布数	使用数	使用開始日	使用終了日	詳細表示	詳細内容	画像	編集	非表示
45	おめでとう! 当選クーポン	16	13	2019-06-01	2019-06-30	利用しない	他のクーポンと併用はできません。		編集	非表示
46	年齢分のザンギクーポン	15	0	2019-06-01	2019-06-30	利用しない	注文された分は食べきるように鋭意努力してくださいね♪		編集	非表示

それぞれのクーポン別に配布数・使用数がわかり、数字をクリックすると誰がクーポンを使ったかまで把握できますよ。忘れてしまい使っていない方もいるので、声かけができるようになります。



① タグ機能

友だち登録していただいた方を利用する方が自由にタグをつけて管理することができます。

また、応募フォームを利用された方に対して、自動的にタグを付けることができます。

タグを付けた友だちだけを抽出してメッセージを送信することや、業務進捗の管理に利用することができます。

NO

タグ名

共有設定

タグの色

備考

並び順

友だち登録一覧（情報更新順）

タグ	メモ履歴	友だち NO	表示名	氏名	生年月日	性別	登録日時	更新日時
〇〇キャンペーン × +タグ	メモを見る +メモ	1	[REDACTED]		0000-00-00	---	0000-00-00 00:00:00	2019-08-08 09:30:21

② メモ機能

友だち登録していただいた方とやり取りした際のメモを友だち情報に紐づけて管理することができます。

入力者：システム管理者

メモ・履歴
NO

友だちNO	表示名	氏名	日付	メモ区分
1	[REDACTED]	[REDACTED]	2019/08/08	電話メモ

メモ内容

〇〇商品について電話問合せ。
商品のスペックや他社商品との違いについてお伝えした。
B社の商品についても聞いてみたいとのこと。



1. プライバシーについて

LINE公式アカウントを利用してアンケートを実施してデータベースを構築する場合、トークの内容を含めてお客様に「御社の利用規約やプライバシーポリシー」に同意を得たうえで、情報を取得することが必要となります。当システムでは「友だち追加時に同意画面を用意する」とともに、利用規約に同意頂いた方かを管理することができます。

なお、LINE公式アカウントとのやり取りにおいて、IDやステータス情報などがアカウントの運営企業に提供されることは、LINE社によってユーザーと同意が取得されています。

2. 情報セキュリティについて

(1) システムへのログインについて

システム利用者のLINEを利用した2重パスワード管理、もしくは、単純なID&パスワード管理のどちらかを利用できます。どちらを利用した場合も複数回ログイン失敗が続く場合は、ログインができなくなります。

(2) LINE会員のIDについて

LINE利用者の内部識別子(内部ID)は、各LINE公式アカウントにおいて、それぞれ別々のIDとなっております。このため万が一漏洩したとしても、御社以外のアカウントでは利用できません。

(3) データベースの暗号化について

LINE公式アカウントのやり取り情報は、弊社システムに格納する際に全て暗号化しており、暗号化キーは別サーバーに保管され、各社異なるように運用しています。

(4) システムの利用について

各ユーザーがシステムを利用した際のログが記録され、システム設定などは権限がある方のみが利用できるようにしております。