



年間活動レポート

Nishitetsu DX with LINE
Annual Report 2021

Nishitetsu DX with LINE

2021
年度

LINEを活用した
西鉄グループDX推進に関する連携協定

まちに、夢を描こう。



LINE
Fukuoka

「LINEを活用した西鉄グループのDX推進に関する連携協定」

福岡の生活をより豊かにし、 日本トップクラスのスマートシティを目指す

「LINEを活用した西鉄グループのDX推進に関する連携協定」は、2021年2月に、福岡の生活を支える事業を行う西鉄グループと、LINEの技術を用いて様々なプロジェクトに取り組むLINE Fukuokaとで締結致しました。本協定では、交通・商業・観光などの西鉄グループの多岐にわたる分野において連携することで、お客様の利便性を向上させ、福岡の皆さまの暮らしをより便利で豊かなものにすることを目的としています。



目的

西鉄グループ各事業の利便性を向上することで、
福岡の皆さまの暮らしをより便利で豊かにすること

取り組み

LINEを活用した西鉄グループ各事業のDX推進

まさに、夢を描こう。



オフラインで
お客さまと幅広い接点

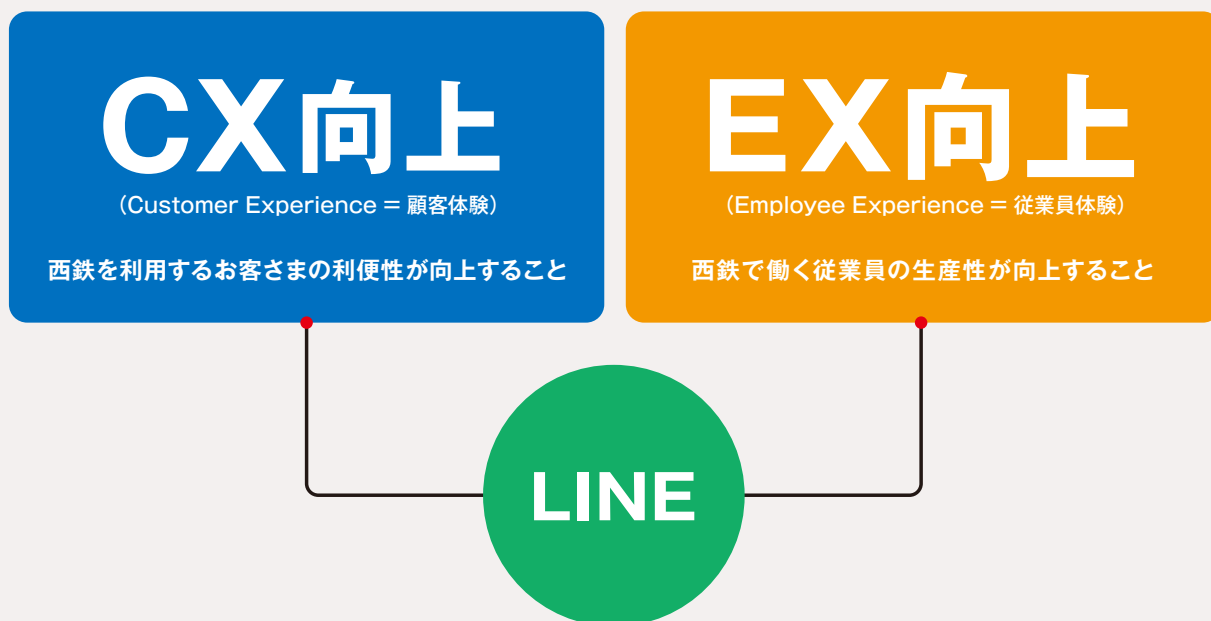
LINE
Fukuoka

オンラインでの
ユーザーとの距離の近さ

オフラインでお客さまと幅広い接点を持つ西鉄グループと、高い技術を有し、オンラインでユーザーと距離の近い LINE Fukuokaが、多岐にわたる分野において連携してDXを推進することで、これまでにない新しいお客さまサービスの実現につなげたいと考えています。

LINEを活用した西鉄グループのDXとは

私たちは「LINEを活用した西鉄グループのDX」を**LINEを活用して、顧客体験(CX)と従業員体験(EX)を向上させること**だと考えています。私たちの取り組みが、単なるデジタル化(LINE化)のように、「ツールが入れ替わっただけ」にならずに、CXとEXを向上させることが大切だと考えています。



CX向上の具体イメージ



EX向上の具体イメージ



取り組み事例紹介

マリンワールド海の中道レストラン「Reilly」 『LINEで順番待ち』ミニアプリ

課題

繁忙期には入店までに1時間以上の待ち時間発生。

実施概要

LINEで順番待ちの予約。自分の順番になるとLINEメッセージで通知される。

実施結果

顧客(お客さま) 「行列に並んでる時間」を「水族館を楽しむ時間」へ。

従業員 LINE公式アカウントの友だち増加により、効果的なマーケティングが可能に。

店頭のQRコード読み取り

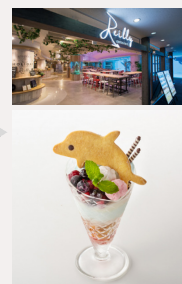
受付番号の受信

館内で鑑賞

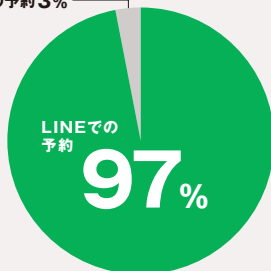
呼び出し状況確認

呼び出し通知

来店



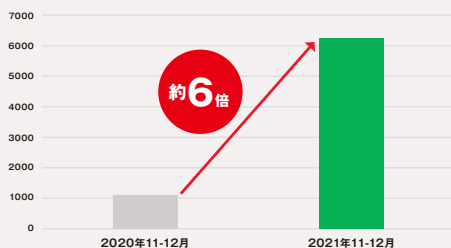
紙での予約 3%



予約方法の割合

このサービスの導入後、9割以上の方々がLINEで順番待ちを利用されており、これまで来館者が行列に並んでいた時間を館内を回遊する時間に変えることができています。

LINE公式アカウント友だち獲得数



※LINE公式アカウントの友だち数は、マリンワールドさま提供

LINE公式アカウント友だち獲得数

ユーザーがLINEミニアプリを初めて開いた時に、LINE公式アカウントの友だち追加を促すことで、1年前の同時期と比較して、約6倍の友だちを獲得しています。

取り組み事例紹介

西鉄ストア

『LINEで予約注文』ミニアプリ

課題

季節限定商品等の予約時に、来店し紙による予約申込みを行うことで手間が発生。

実施概要

「LINEで予約注文」を導入し、LINEで予約が可能に。

実施結果

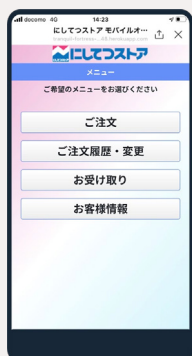
顧客(お客さま)

店舗以外でも予約可能、申込控えの保管が不要に。

従業員

より生産性の高い店舗運営が可能に。

「ご注文」ボタン



ご注文商品を選択



ご注文完了



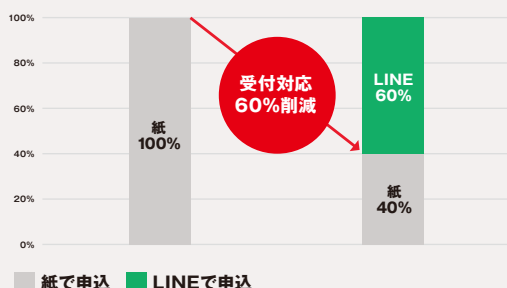
受け取り日前日に LINEから通知



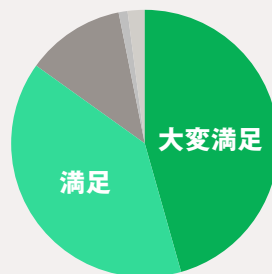
受け取り日に、 サービスカウンターで 商品引き渡し・お支払い



紙とLINEの申込比率



※西鉄ストア調べ、2020年度はコロナ禍で縮小実施の為、2019年度比較



LINE公式アカウントから予約をした
85.1%のお客様が満足以上の評価

サービス導入により、売上実績105%・販売点数119%という良い成果が得られました。

そして、当初20%程度と見込んでいたLINEからの注文は、予想を大きく上回る60%という結果になりました。

初回イベントでの導入を踏まえ、次なる予約販売ではLINE受付のみで実施をしています。

社内での取り組み紹介

社内健康診断（LINEで順番待ち）

課題

受付～健診時の待ち行列発生。それによる会社全体の生産性低下。
コロナ禍における三密回避。

実施概要

LINEで順番待ちの予約。自分の順番になるとLINEで通知される。

実施結果

顧客(受診者)

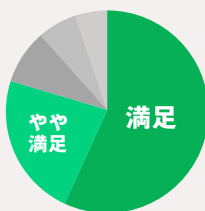
待ち時間の有効活用が可能となり、会社全体の生産性向上。

従業員(運営者)

業務の効率化、生産性向上に加え対応に精神的な余裕も発生。



全体の84%がLINEで受付



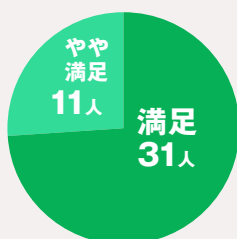
80%の社員が満足の評価

社内での取り組みにより、身近なデジタルツールを社員が肌身に感じられる(DXを感じられる)良い機会になったと思う。など、業務の効率化、生産性向上はもちろん、DXを体感する良い機会となりました。

社内DX研修

西鉄グループ社員向け、DX協定の背景・目指す世界観の共有、LINEを活用したサービス検討のきっかけづくりを目的とし、LINE Fukuoka DX・Smart Cityセンター センター長の南方による「LINE Fukuokaが考える福岡のSmart City」の講演内容にて、社内研修を実施しました。講演内容の満足度も高く、今後LINEを活用したサービス検討をしたいという声も多くでした。

■ほぼ全員が講演内容に「満足」と回答



■ほぼ全員がLINEを活用したサービスを「検討したい」と回答

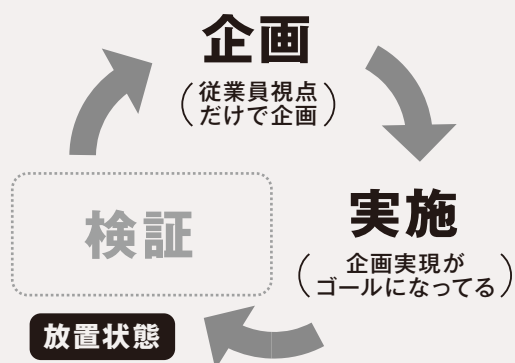


DX実現に向けて

DXに取り組む上で、従業員の視点だけで企画をしたり、“テクノロジーを使うこと”や“企画を実施すること”自体が目的化してしまうことは避けなければなりません。お客さまや従業員の声の聞きながら顧客視点で企画することが重要で、サービスをローンチした後も、データと顧客/従業員の声を聞きながら改善を重ねることが必要不可欠であると感じています。また、それらを実現する為に必要なのは、関係者のオーナーシップであると考えています。

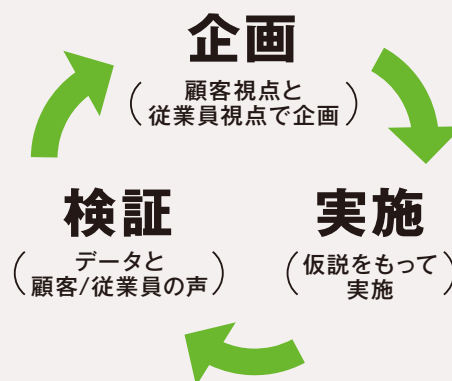
避けたい状態

顧客視点の欠けた従業員の視点だけでサービスを企画し、企画を実現させることがゴールとなり、実施後の検証や改善を放置している状態



理想とする状態

顧客と従業員両方の視点でサービスを企画し、DXの実現をゴールとし、実施後もデータと声を元に、検証や改善を繰り返す状態



今後も、両社力を合わせ、福岡のスマートシティ実現に寄与し、日本トップクラスのスマートシティの実現を目指してまいります。

「LINEを活用した西鉄グループのDX推進に関する連携協定」概要

目的：西鉄グループ各事業の利便性を向上することで、福岡の皆さまの暮らしをより便利で豊かにすること

取り組み：LINEを活用した西鉄グループ各事業のDX推進

契約主体：西日本鉄道株式会社(現グループ連携推進部)、LINE Fukuoka株式会社(Smart City戦略室)

締結日：2021年2月15日