



---

## 年間活動レポート

---

Nishitetsu DX with LINE  
Annual Report 2022

# Nishitetsu DX with LINE

2022  
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。

**Nishitetsu**  
Group

**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

そんなこと知らなかった... 欲しい情報がLINEで貰える!

登録が面倒そうだなあ... LINEでカンタンにできる!

わざわざ店舗(駅)で申込が必要なのか... LINEで完結して便利!

## EX向上の具体イメージ

取り敢えずチラシでも作っておくか... 20代女性だけにLINEを送ってみよう!

煩雑な作業が多いなあ... 無駄な作業が減ったし、空いた時間で企画を作ろう!

現場が嫌がりそうだから止めておこう... お客さんにも現場スタッフにも喜んで頂けそう!

## 取り組み事例紹介

### にしてつキッズしごと体験スクール LINE公式アカウントを活用した イベントの事務局運営

#### 課題

当選連絡や応募者からの問い合わせには電話を利用していたが、電話が繋がらない、行き違いになる等、コミュニケーションがスムーズに取れなかった。

#### 実施概要

にしてつキッズチャンネルLINE公式アカウントを開設し、応募受付や問い合わせ対応、当選通知など必要な連絡はLINE公式アカウントを活用。

#### 実施結果

応募、問い合わせ、当選通知、参加証発行など様々な場面で、ユーザーと事務局とのコミュニケーションがスムーズに行われた。

#### before



応募者や当選者へ電話をするが繋がらない、行き違いになる。

ユーザーからの電話問い合わせを主催者と事務局との間で共有するのが大変。

急遽、参加者に追加の確認が発生した時に、1件ずつ電話し対応に追われる。

#### After



事務局からの連絡は一斉送信、問い合わせは有人チャット対応にすることで、電話対応の時間が削減できた。

LINEの管理画面上で問い合わせ内容を可視化ができ、関係者間で対応方針の決定がスムーズに行えた。

配信先を対象クラスの参加者に絞ってメッセージを配信。参加者からの返信もLINEで受け取ることができ、対応時間が削減できた。

ふつう3%

やや満足  
22%

満足  
75%

#### ユーザーの声

ふだん使い慣れているLINEだったので、操作はとても簡単でした。

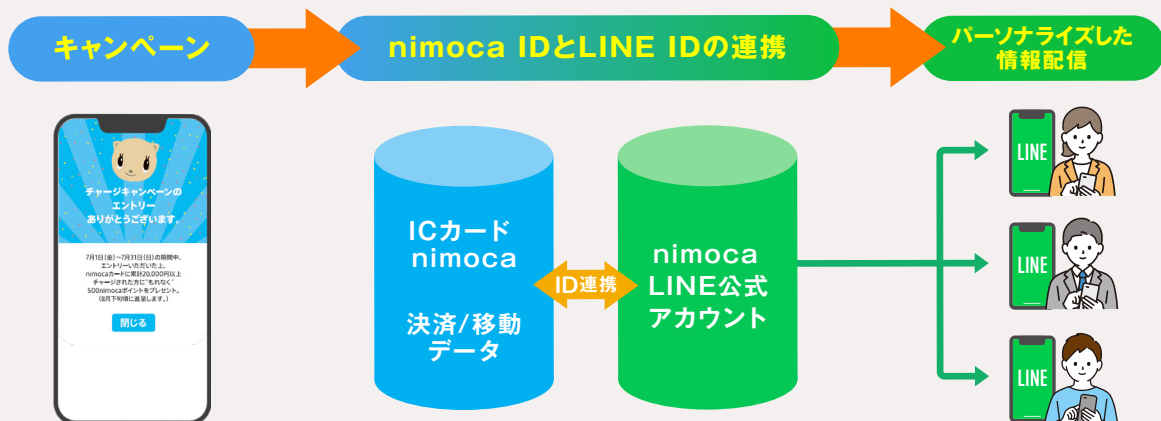
仕事中は電話での問い合わせはなかなか出来ないので、空いた時間で問い合わせできるLINEのチャット対応は便利でした。

## 取り組み事例紹介

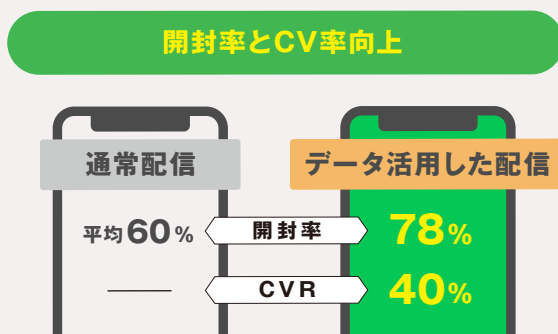
### 交通系ICカード「nimoca」 nimocaのIDとLINEのアカウントを連携したマーケティング

|      |  |                                       |
|------|--|---------------------------------------|
| 課題   | 利用者  | 最適な連絡手段がないため、欲しい情報が届かずストレスを感じてしまう     |
|      | 事業者  | キャンペーンの投資に無駄が発生している                   |
| 実施概要 | 交通系ICカード「nimoca」とLINE公式アカウントを連携させたチャージキャンペーンを実施し、キャンペーンの最適化とコミュニケーションのパーソナライズ化を実現。 |                                       |
| 実施結果 | 利用者  | データ活用したLINE配信により、開封率78%、CVR40%※の好結果   |
|      | 事業者  | LINEでエントリー制を実施することで約90%のマーケティングコストを削減 |

#### データ活用イメージ



#### 実施結果のポイント



連携したデータを活用し、エントリーかつチャージ等の条件を満たしていないユーザーにセグメント配信したところ開封率78%、CVR40%※を実現。

※CVR=チャージ実施数/配信数



これまではキャンペーン参加の意思がなく普段と同じようにチャージしたユーザーにもポイント付与していたところにLINEでのエントリー制を導入しマーケティングコストを90%削減。

## 取り組み事例紹介

### 西鉄天神大牟田線 サイクルトレイン

|      |   |  |
|------|---|--|
| 課題   | 利用者   | ・予約ができないのでサイクルトレインを利用できるか不安<br>・サイクルトレインの利用ルールが分からない |
|      | 現場職員  | ・受付/報告業務に手間が掛かってしまう<br>・利用者に乗車ルールを伝えるのに時間が掛かってしまう    |
| 実施概要 | 既存の西鉄電車LINE公式アカウントを活用し、LINE上で「サイクルトレイン」のチケット予約・決済から当日の乗車機能までを実装 |  |
| 実施結果 | 利用者   | LINEで手軽に予約やルール確認ができることで利用に対する不安を払拭                   |
|      | 現場職員  | 利用の分散による混雑回避や業務工数の大幅な削減を実現                           |



#### 実証実験からの改善ポイント (現場職員)



#### 実証実験からの改善ポイント (利用者)



※ユーザーアンケート (2022年3月27日~6月13日実施) より一部抜粋

サイクルトレイン担当者インタビュー記事はこちらから <https://smartcity.linefukuoka.co.jp/ja/project/smartcityproject/casestudy/cycletrain>

## サイクルトレインの裏側 (社員インタビュー)

—— 地道な現場調査から見てきた、ユーザーの声と現場の声を大切に ——  
協定があったからこそ実現した、より便利な「サイクルトレイン」

### 江崎 駿

西日本鉄道株式会社  
鉄道事業本部  
営業部 営業課所属



### 横尾 友博

LINE Fukuoka株式会社  
DX・Smart Cityセンター  
DX推進室所属

### 2022年3月、LINEを活用した「サイクルトレイン」の運用がスタート

リリースから約1年、今では多くのサイクリストの方に利用いただき、ユーザーからは84%と満足度の高いサービスとなっています。また、現場からも業務負担の緩和など嬉しい声も届いています。まさにCXとEXの向上を実現させたサービスが、どのようにして実現したのか、それぞれの担当者にコメントを頂きました。

#### ▶▶▶▶ 両社での本プロジェクトの始まりは、どのような感じだったのでしょうか



サービス誕生までまずは自社で実証実験を行い、そこで出てきた課題解決の糸口を見つけるため、協定を結んでいたLINE Fukuokaへ相談しました。

これまで共にDXを進めるうえで、高いユーザー満足度の裏で現場の負担増が増えてしまったため、今回は現場の負担の解消 (EXの向上) にもきちんと目を向けて提案を行いました。



#### ▶▶▶▶ 今回の取り組みの成功ポイントはなんだと思いますか



現地調査です。  
現場の声を拾い上げて一緒にDXを進める方法を体感して、「この進め方で間違っていない」という手応えを感じましたね。



◀実際に現場の駅員さんに対し、ヒアリングを実施

お互いが何を大切にしているかをなるべく知っておくことを心掛けました。社風の違う2社でDXを進めるには、大事なかと。



詳しいインタビュー内容はこちらから

<https://smartcity.linefukuoka.co.jp/ja/project/smartcityproject/casestudy/cycletrain>

## その他の取り組み

### nimocaオリジナルLINEスタンプ無料配信

2023年2月にnimocaの累計発行枚数が500万枚を突破。これを記念して、オリジナルLINEスタンプ第2弾を無料配信しました。 <https://page.line.me/778vecpq?openQrModal=true>

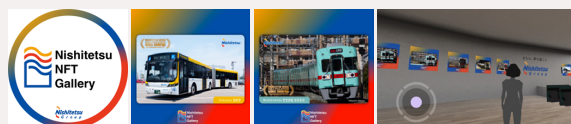


©play set products

### LINE NFTを活用した「にしてつNFTギャラリー」をオープン

鉄道・バスのメタバースミュージアム「にしてつバース」内に、「にしてつNFTギャラリー」をオープンしました。

<https://nft.line.me/store/brand/92>



### 各サービス事例紹介の動画制作

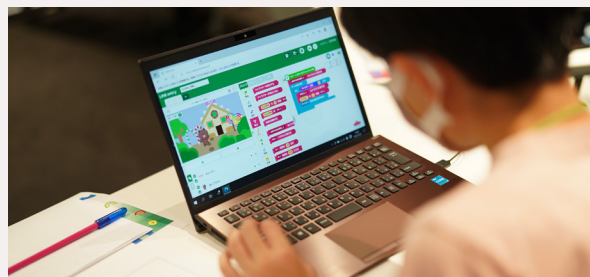
マリンワールドの「LINEで順番待ち」、西鉄電車の「サイクルトレイン」など事例紹介動画も制作しました。



**YouTube 「LINE Fukuoka」チャンネル**  
<https://www.youtube.com/@linefukuoka5922> で公開中です。

### 「にしてつキッズしごと体験スクール」の実施

2022年9月23日～10月15日開催された「にしてつキッズしごと体験スクール」。今年はLINEを活用した運営のDXの取り組みだけでなく、LINE Fukuokaもエンジニア・広報クラスの提供を行い、一緒にイベントを盛り上げました。



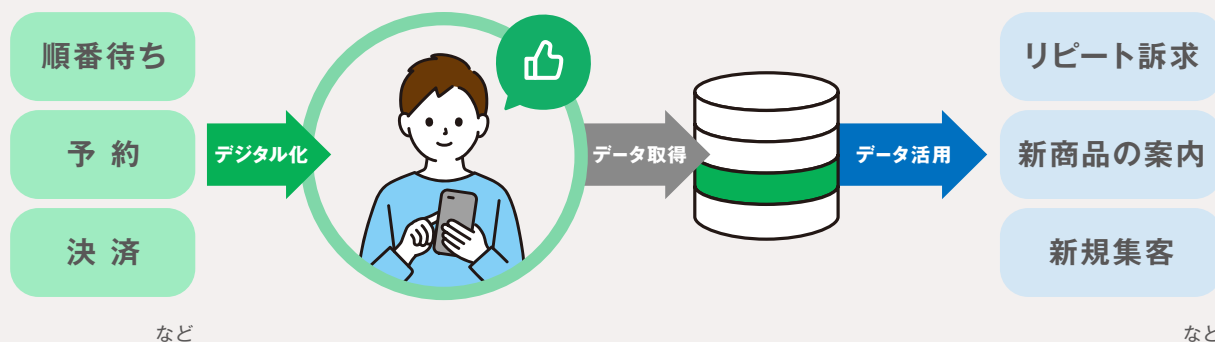


## 2023年度に向けて

これまで、LINEを活用した西鉄グループのDX(顧客体験と従業員体験の向上)に取り組んでまいりました。そして、今年度は新たに「データの活用」も挑戦しております。顧客体験と従業員体験を向上させる中で取得したデータを活かして、LINE公式アカウントからお客さまへの情報発信をする取り組みです(以下図)来年度はデータを活用したサービス改善やマーケティング向上などにも繋げていきたいと考えています。

## 1. 顧客接点をLINEでデジタル化

## 2. 顧客体験で取得したデータの活用



※データは、にしてつグループ個人情報の取り扱いに関する基本方針に沿って取得管理し、LINE Fukuokaは一切保有しません。

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(グループ営業企画部)、LINE Fukuoka株式会社(DX・Smart Cityセンター)

締結日: 2021年2月15日