



## 年間活動レポート

Nishitetsu DX with LINE  
Annual Report 2023

# Nishitetsu DX with LINE

2023  
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

まさに、夢を描こう。



LINEヤフー  
コミュニケーションズ

## 2023年度 活動概要

### 活動内容

2023年度は、昨年度掲げた「顧客体験で取得したデータの活用」を実現した「マリンワールド」でのサービスを始め、「のーと」LINEミニアプリのリリース/全国展開、「電車まつり」等の申し込みにおけるLINEミニアプリ活用、LINE公式アカウントの配信における生成AI活用など、西鉄グループとLINEヤフーコミュニケーションズがタッグを組み、様々な新しいチャレンジを行い、西鉄グループのDX推進を通して、お客様の利便性向上および従業員の生産性向上に取り組みました。

#### 主な取り組み

##### ■ AIオンデマンドバス「のーと宇美」LINEミニアプリ

配車用アプリのインストールやSMS認証などのハードル(特に高齢者)をLINEミニアプリ導入により解消し利便性を向上させた。

##### ■ マリンワールド 会員限定のイベント集客

年間パスポート会員限定イベントの集客に苦戦していたところ、LINE上で獲得したデータの活用により、コストを抑えつつ申込者数を増加させた。

##### ■ 電車まつり 体験イベントの事前予約

ハガキでの申し込みによる不便をLINEミニアプリ導入によりLINE上で完結させ、ユーザーの利便性向上だけでなく担当者の対応工数も削減した。

#### その他の取り組み

##### ■ のーとLINEミニアプリの全国展開

##### ■ LINE API UseCaseホームページにインタビューが掲載

##### ■ 「就活準備セミナー」を共同実施

##### ■ 生成AIを活用したLINE公式アカウントの配信実証を実施

## 「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ヤフーコミュニケーションズ(旧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

まちに、夢を描こう。



オフラインで  
お客さまと幅広い接点

LINEヤフー  
コミュニケーションズ

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ヤフーコミュニケーションズが、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だ!

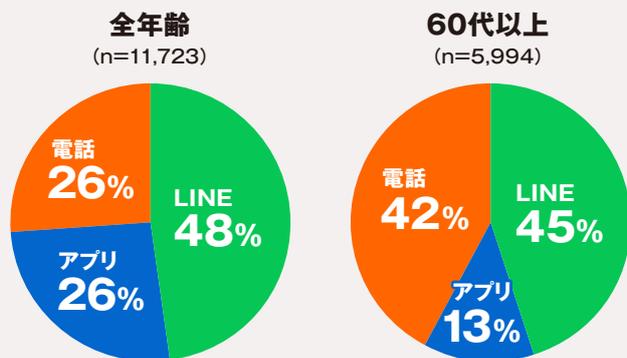
## 取り組み事例紹介

### ネクスト・モビリティ のるーと宇美LINEミニアプリ

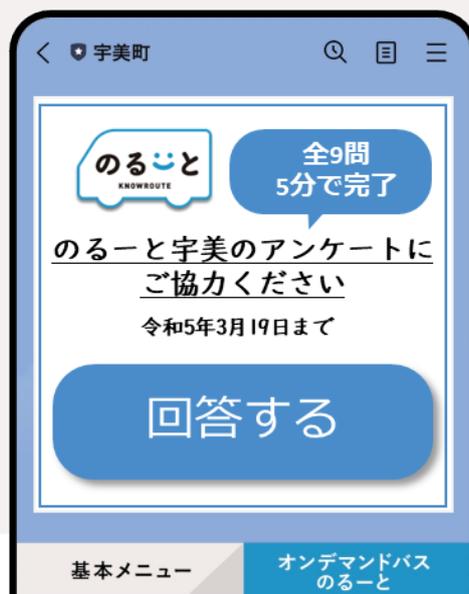
<p><b>課題</b></p>	<p>AIオンデマンドバス「のるーと」の配車用アプリの利用にあたっては、アプリのインストールやSMS認証などアカウント設定が必要で、特に高齢の利用者には利用開始のハードルが高かった。</p>
<p><b>実施概要</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「のるーと」LINEミニアプリを開発し、LINEアプリからの配車予約に対応。</li> <li>・町の人口の約20%が友だち追加している宇美町LINE公式アカウントとの連携。</li> </ul>
<p><b>実施結果</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・約2人に1人がLINEミニアプリ経由で配車予約。</li> <li>・のるーと利用状況に合わせてLINE公式アカウントからメッセージ配信が可能に。</li> </ul>



#### ツール別の予約件数割合



#### のるーと利用者に絞ってアンケートを配信



リリース1年以内に、**横展開実績10件以上**

## 取り組み事例紹介

### マリンワールド 年間パスポート会員限定イベントの集客

#### 課題

年間パスポート会員限定のイベントの告知をしたいが対象者に絞った案内手段がないため、ターゲットを絞らず広く告知をしており、集客に苦戦していた。

#### 実施概要

・アンケートで取得した年間パスポートの保有有無情報をもとに、年間パスポート会員向け情報を配信  
・リッチメッセージを活用。

#### 実施結果

・参加資格があるユーザーに絞ったことで、配信通数を少なく抑えられた。  
・リッチメッセージを活用することで、クリック率が上がり、申込数も増えた。

➡ 効率的な集客に成功

#### 比較

2022春

2023春

#### 配信



友だち  
全員に  
配信



年パス  
会員にのみ  
配信

申込数  
(申込数/配信数)

88件  
(0.24%)

(申込割合)

約80倍

260件  
(19.17%)

#### 施策実施のメリット

##### 時間の短縮

告知の配信から2日で定員に達したため、他の集客施策を実施する必要がなくなった。

##### 配信コストの削減

配信対象ユーザーは約1,400名。LINE公式アカウントの余った配信可能通数枠で別の情報発信が可能に。

##### ユーザー満足度の維持

関係ない情報の大量送信はブロックを誘発。ターゲットを絞ることでブロック抑制効果あり。

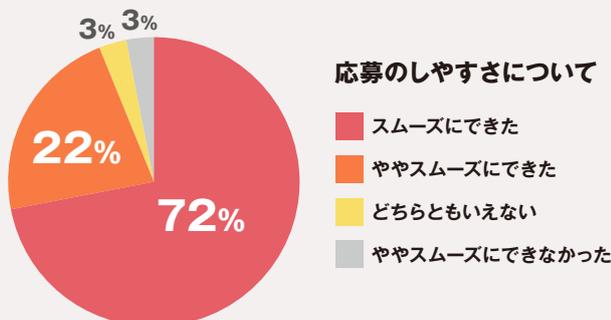
## 取り組み事例紹介

# にしてつ電車まつり 体験イベントの事前予約

課題	利用者	・抽選結果の当落をHPで確認せねばならず、当選を見落としてしまう ・イベント当日は参加証を持参せねばならず、なくさないか不安がある
	運営側	・参加証の郵送、お客様からの抽選結果問合せなどの対応業務が多い ・イベント当日は参加証の本人確認など対応に時間を要してしまう
実施概要	LINEミニアプリ上で、体験イベント参加の「抽選エントリー」から「抽選結果発表」、「当日参加証表示」までの一連の手続きを行う	
実施結果	利用者	LINEで全て完結させることで、イベント参加への不安を払拭
	運営側	事前の郵送手続きや抽選結果問合せ対応、当日の参加証確認対応業務を削減



### お客様の「応募のしやすさ」満足度



**94%**が「スムーズにできた/ ややスムーズにできた」と回答!

### 運営側の準備時間



対応工数が昨年対比で**半減!**

## その他の取り組み

### 「のるーと」LINEミニアプリの全国展開

福岡県宇美町から始まったAIオンデマンドバス「のるーと」LINEミニアプリ(4ページ参照)が、長野県塩尻市、新潟県三条市、山梨県笛吹市など全国17か所で展開され、今後も拡大予定です。



### LINE API UseCase インタビュー掲載

LINEヤフー株式会社が運営するLINEのAPIを始めLINEの活用事例を紹介するLINE API UseCaseに連携協定における取り組みについてのインタビューが掲載されました。



<https://lineapiusecase.com/ja/column/nishitetsu.html>

### 「就活準備セミナー」を共同実施

西日本鉄道株式会社、LINEヤフーコミュニケーションズ株式会社(旧LINE Fukuoka株式会社)、株式会社西日本新聞社の3社共同で、2025年以降に卒業する方を対象とした「就活準備セミナー」を計4回実施し、115名が参加し、99.5%の満足度でした。



### 生成AIを活用したLINE公式アカウントの配信実証を実施

西鉄電車LINE公式アカウントにおける配信内容のクオリティ向上と担当者の生産性向上を図るため、ChatGPTを活用し配信メッセージの作成を行いました。効果検証するために担当者とChatGPTが作成したテキストをABテストしたところ、メッセージ内のクリック率はほぼ同値でした。この実証により、生成AI活用によってメッセージ作成時間が大幅に削減できた上に、初回のチャレンジにも関わらず配信内容のクオリティも担保出来たことから、今後の生成AIの活用を更に推進していきたいと考えています。