



年間活動レポート

Nishitetsu DX with LINE
Annual Report 2025

Nishitetsu DX with LINE

2025
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

2025年度 活動概要

活動内容

2025年度は、これまでに構築してきたLINEミニアプリの活用をさらに拡大し、グループ横断でのデータ活用とサービス連携強化を目指した1年となりました。各事業においては、顧客接点のデジタル化にとどまらず、取得したデータをもとにした施策改善や新たな価値提供に取り組みました。

また協定締結から5年を迎える2026年3月より、これまでの取り組みを広く発信する象徴的な施策としてラッピング電車の運行などの記念企画を実施しました。これらの取り組みを通じて、今後のさらなるDX推進に向けた機運醸成につながりました。

主な取り組み

- 「Nishitetsu DX with LINE」プロジェクト
2025年度グッドデザイン賞受賞
- 西鉄電車 有料座席列車「Nライナー」
LINE完結型の座席予約機能
- 西鉄商業施設の対象6施設共通「西鉄ショッピングポイント」
LINEミニアプリを活用した会員証・ポイント機能

その他のプロジェクト

DX協定5周年を記念した取り組み

- ・LINE FRIENDS完全描き下ろしラッピング電車の運行開始
- ・オリジナルデザインnimocaの限定販売

2026年度に向けて

2025年度の活動を踏まえ、2026年度の活動の方向性などを策定

「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

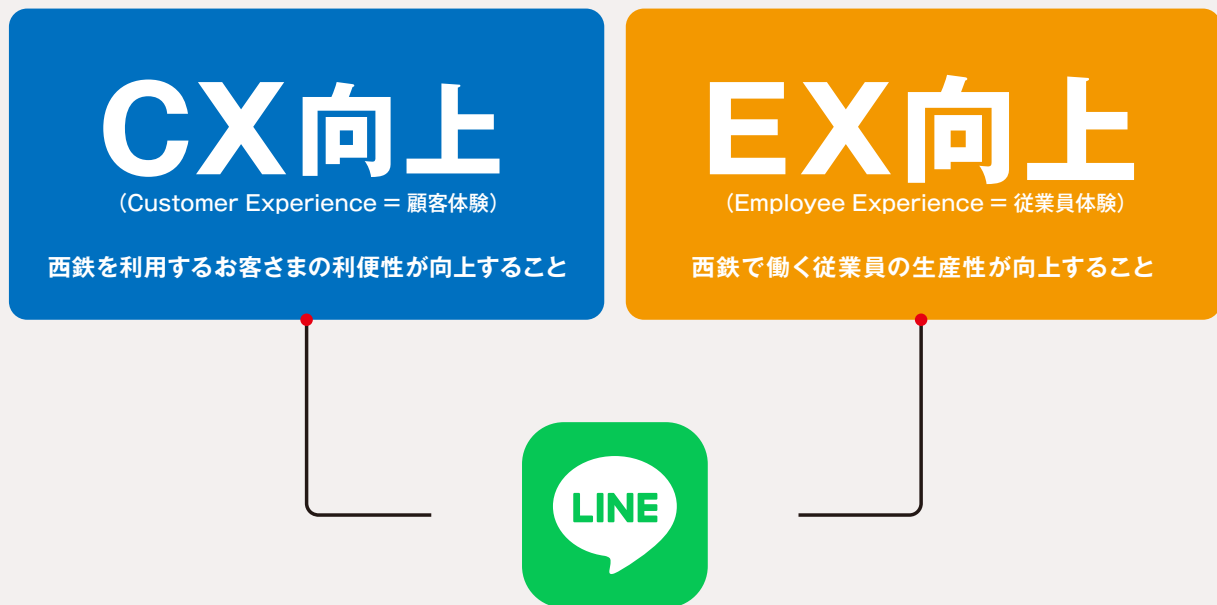
LINEヤフー
コミュニケーションズ

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の活用)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

The illustration shows a woman on the left looking confused with a question mark above her head. A yellow arrow labeled 'DX Digital Transformation' points to the same woman on the right, who is now smiling and holding a smartphone.

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

The illustration shows a man on the left sitting at a desk with a laptop, looking stressed with a question mark above his head. A yellow arrow labeled 'DX Digital Transformation' points to the same man on the right, who is now smiling and holding a smartphone, with an exclamation mark above his head.

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

「Nishitetsu DX with LINE」プロジェクト 2025年度グッドデザイン賞 受賞

概要

「LINEを活用した西鉄グループのDX推進に関する連携協定」をもとに取り組んでいる「Nishitetsu DX with LINE」プロジェクト全体が「2025年度グッドデザイン賞」を受賞。

審査委員の 評価

LINEヤフーコミュニケーションズ(旧LINE Fukuoka)と西鉄グループによる取り組みは、AIオンデマンドバス「のーと」が昨年グッドデザイン賞を受賞しているが、本応募では地域の居住価値を高める意識を持ち、交通にとどまらず、地域の生活に入り込んで暮らしの利便・快適性を多面的に実装したことを評価した。鉄道会社がDXを活用した包括的な取り組みのモデルケースとなるだろう。この取り組みが現況にとどまらず、継続的な発展となることを期待している。

受賞のポイント

- 協業体制**：それぞれ異なる得意領域を持つ2社が継続的に協業することで、スマートシティを推進
- “DX=CX+EX”の徹底**：ユーザーだけでなく現場の従業員の声も反映させ、継続可能なサービスが実現
- 継続的にサービスを創出できる体制**：西鉄情報システム(株)も連携した体制のもと、約20件のサービスを創出

代表的な取り組み ※2025年10月の受賞時点

これまでに約20件の“評価の高い”サービスを継続的に創出

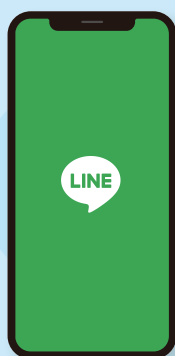
交通

西鉄電車 サイクルトレイン

- 国土交通省「自転車活用推進功績者表彰」を受賞
- 満足度 **84%**



代表的なサービス



データマーケティング

交通系ICとLINEの連携

- マーケティングコスト **90%**削減
- 開封率、クリック率の向上



交通

オンデマンドバス「のーと」

- グッドデザイン賞受賞
- 展開自治体数 **23**箇所
- 60代以上のLINEでの予約がアプリの約**3**倍



小売り

西鉄ストア「LINEで予約注文」

- ユーザー満足度 **85%**
- 受付対応 **60%**削減



レジャー

マリンワールドレ스토랑「LINEで順番待ち」

- 利用者の **97%**がLINEで順番待ち
- 導入後の友だち獲得数約**6**倍ベース



イベント

キッズしごと体験スクール

- ユーザー満足度 **97%**
- 問合せ対応の自動化・効率化



※記載の数値はすべて応募時点(2025年5月時点)のものです。

取り組み事例紹介

西鉄電車 有料座席列車「Nライナー」 LINE完結型の座席予約機能

課題

平日夕方のラッシュ時間帯に運行する有料座席列車「Nライナー」の導入にあたり、仕事帰りなどの利用シーンにおいて、利用者にとって負担の少ない予約・手続き方法の整備が求められていた。

実施概要

西鉄電車のLINE公式アカウント上で、予約・事前支払い・乗車前の案内(リマインド)受信・チケット提示までを一貫して行える機能を搭載。新たなアプリのダウンロードや会員登録、ID・パスワード入力といった手間を省くことで、迷うことなくスムーズに乗車できる環境を実現した。

期待される効果

- ユーザーが日常的に利用するLINEからの情報発信による案内の既読率向上および利用機会創出
- LINE完結型の予約機能で利用開始ハードルが下がることによる利用率の向上
- ▶ LINE内で認知～予約～乗車までが完結することによる顧客体験(CX)の向上

利用の流れとポイント

予約

いつもの「LINE」でそのまま予約。
会員IDの入力や別アプリの行き来もなく、
すぐ手続きが可能。



決済

PayPay・クレジットカード
決済対応。キャッシュレスで
支払いも手間なく。



リマインド通知

乗車前には「LINE」で
リマインド通知。
大事な乗車時間も見逃さない。



乗車

乗る直前にチケットを探す手間、
ログインする手間も省けて
スムーズに乗車。



※画面はイメージです



西鉄電車LINE公式アカウント

ID: @nishitetsu_train

友だち追加リンク: https://line.me/R/ti/p/%40379wjtcu?oat__id=651028#

▶ Nライナー公式ページ: <https://www.nishitetsu.jp/train/service/nliner/>

取り組み事例紹介

西鉄商業施設の対象6施設共通「西鉄ショッピングポイント」 LINEミニアプリを活用した会員証・ポイント機能

課題

従来の会員施策やポイントサービスでは、アプリではなく板カードを使用しており、お客さまの利便性や情報発信における課題があった。加えて、施設横断での顧客データの活用が十分に進んでおらず、商圏内での顧客回遊や相互送客につながる施策の展開が難しい状況にあった。

実施概要

西鉄グループの6つの商業施設で共通利用が可能な「西鉄ショッピングポイント」において、LINEミニアプリを活用した会員接点および情報配信基盤の整備を実施。ユーザーが新たなアプリのダウンロードや登録手続きを必要とせず、日常的に利用しているLINE上でスムーズにサービスを利用開始できる環境を構築した。また、複数施設で共通してポイントが利用・蓄積できる仕組みとすることで、ユーザーにとっての利便性とお得感が高まる形とした。

期待される効果

- LINEを入り口にして登録・利用開始のハードルを下げることによる、会員登録率および利用開始率の向上
- 6施設共通のポイントサービスにより施設を横断してお得に買い物ができることでの来店動機の創出と利便性向上
- 複数施設の利用を促進することでの商圏内における顧客の回遊性向上
- (将来的な構想として)施設間の相互送客を実現するマーケティング基盤としての活用

利用の流れとポイント



利用する商業施設のLINE公式アカウントから会員証を開く



会員証を提示してポイントを貯める



500ポイントが500円として6つの商業施設のどこでも利用可能

ご担当者コメント

2025年4月にONE FUKUOKA BLDG.のポイントサービスとして開始し、同年12月に西鉄の商業施設6施設で使える「西鉄ショッピングポイント」としての運用を開始しました。各施設で貯めたポイントを共通してご利用いただけるようになったことで利便性が向上し、会員数は順調に推移しております。LINEミニアプリを採用したことで、会員登録や利用ハードルが低くなった点も大きな成功要因のひとつと考えています。今後は、お客さまの属性や利用状況に応じたメッセージ配信等を通して顧客とのコミュニケーションを一層深め、マーケティングを進化させていきたいと考えています。

ONE FUKUOKA BLDG.部 ご担当



全体像

LINE ミニアプリ

顧客接点をLINEでデジタル化

お得でスムーズな顧客体験と同時にデータ取得

<ワンビル内の店舗にて>



お客様



本部担当者



会員証の発行もすぐ出来るからストレスなく案内できる!

ポイントが貯まってお得!
ミニアプリですぐに会員証も発行出来てよかった!

マーケティングに活用できるお客様の属性や
ポイントデータをスムーズに取得できる!

DX協定5周年を記念した取り組み

LINE FRIENDSの完全描き下ろしラッピング電車が運行開始
オリジナルデザインnimocaも限定販売

2021年2月に「LINEを活用した西鉄グループのDX推進に関する連携協定」を締結して以来、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を進めてきました。そしてこの協定締結から5年を迎える本年3月より、その取り組みを広く発信する象徴的な施策として、ラッピング電車の運行などの記念企画を実施中です。



記念施策内容のご紹介

「福岡っていいな」を、もっと。ラッピング電車の運行



※デザインの詳細は特設ページへ：<https://www.nishitetsu.jp/livingservice/linedx/5th/>

< 運行情報 >

運行期間：2026年3月16日(月)より運行開始(2年間を予定)

運行区間：天神大牟田線 西鉄福岡(天神)駅～大牟田駅間

※詳細の運行ダイヤはこちらのページよりご確認ください。
<https://www.nishitetsu.jp/livingservice/linedx/5th/>

本企画のために新たに描き起こしたLINE FRIENDSのオリジナルデザインを施したラッピング電車の運行がスタート。デザインは、福岡を象徴する街並みの中でLINE FRIENDSの仲間たちがショッピングや移動、レジャーなど、福岡での日常を楽しむ様子を表現した、福岡らしさあふれるラッピングデザインです。さらに、マリンワールド海の中道、にしてつストア、AIオンデマンドバス「のーと」、ONE FUKUOKA BLDG.など、両社がこれまで連携して展開してきたサービスや取り組みの舞台となるスポットをデザインに織り込み、福岡の暮らしと街の魅力を一体的に表現しています。

ラッピング電車 社内装飾

ラッピング電車の車内には、外装デザインと連動したオリジナルデザインの中吊りポスターを掲出しました。



オリジナルデザインnimocaの販売



▶ 詳細：<https://www.nishitetsu.jp/livingservice/linedx/5th/>

西鉄電車・バスの制服を着たLINE FRIENDSのブラウンとサリーをあしらった限定デザインのnimocaの抽選販売を実施しました。【現在、販売受付は終了しております。】

< 概要 >

- 販売価格：2,000円(税込)
※チャージ・デポジットなし ※現金のみのお取り扱い
- 抽選申込期間：2026年3月16日(月)～3月22日(日)
- (当選者のみ) 販売日：2026年3月27日(金)、28日(土)
- (当選者のみ) 販売場所：西鉄福岡(天神)駅 北改札口 自動券売機横チケットカウンター

特設ページはこちらから ▶▶▶ <https://www.nishitetsu.jp/livingservice/linedx/5th/>

2026年度に向けて

2025年度は、LINEを活用した施策の拡大に加え、グループ横断でのデータ活用に向けた基盤整備を進め、顧客接点のデジタル化とマーケティング活用的高度化を目指した1年となりました。また、協定締結から5年を迎える2026年3月には、これまでの取り組みを広く発信する象徴的な施策として、ラッピング電車の運行などの記念企画を実施しました。これらの取り組みを通じて、DX推進のさらなる浸透と発展に向けた機運が高まっています。2026年度に向けては、LINEのデータ活用をさらに推進し、グループを横断した顧客理解の深化と、より最適化されたコミュニケーションの実現を目指します。これらにより、個々のサービスの価値向上に加え、グループ全体としての回遊促進や相互送客につながる取り組みを進めていきます。

Nishitetsu Group with LINE



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ヤフーコミュニケーションズ株式会社(スマートシティ本部)

締結日：2021年2月15日