

LINE プロダクト 媒体資料

LINE公式アカウント

LINEヤフー株式会社
MSカンパニー

2024/09/03 更新

LINEヤフー

目次

P.03 **LINE公式アカウント**

P.27 **LINE通知メッセージ**

P.41 **LINEチャットPlus・LINEコールPlus**

LINE公式アカウント

LINE公式アカウントとは

「LINE」のトークルームから、店舗や企業のアカウントの友だちになったユーザーに対して、メッセージを届けることができます。「圧倒的なリーチ力」と、コミュニケーションアプリの特徴を活かした「One to Oneコミュニケーション」により、効率良くユーザーとの深いつながりを実現することが可能です。



圧倒的なリーチ力

国内MAU9,700万人^{※1}以上で、日本の人口の約8割^{※2}をカバー



One to Oneコミュニケーション

コミュニケーションアプリならではの多彩な機能を活用したチャットによるOne to Oneコミュニケーション



ユーザーとの深いつながり

コミュニケーションアプリの特性上、機種変更時も引き継がれることが多く、ブロックされない限りユーザーとずっとつながりを持つことができる

※1 自社調べ LINEアプリ 国内月間アクティブユーザー 2024年3月末時点

※2 LINEの国内月間アクティブユーザー 9,700万人÷日本の総人口1億2410万5000人（2024年2月1日現在[確定値] 総務省統計局）

アカウントタイプについて

LINE公式アカウントはプレミアムアカウント・認証済アカウント・未認証アカウントの3種類のタイプが存在します。

プレミアムアカウント



認証済アカウントのうち、特に優良なアカウントは特別な審査を経てプレミアムアカウントを自動付与します。

※認定基準は公表しておりません。

認証済アカウント



当社所定の審査を通過することで、アカウントバッジが付与され、LINEアプリ内での検索結果にも露出されるようになります。

未認証アカウント



個人、法人問わず、誰でも取得できるアカウントです。基本機能は認証済アカウントと変わらず、有料プランへの変更やプレミアムIDの購入も可能です。

※アカウント開設前に別途LINE公式アカウントガイドラインをご確認ください。

※2023年12月現在、プレミアムアカウントは、友だち追加前にID検索画面でトーク導線が表示されません。

LINE公式アカウントの機能について

LINE公式アカウントではさまざまな機能が利用可能です。無料のメッセージ通数を超えるとメッセージ配信が課金対象となり、オプションの利用には別途お申し込みやサービス連携が必要です。

機能一覧

 メッセージ配信	 ツール ↳クーポン ↳ショップカード ↳リサーチ	 分析	 LINEコール
 ステップ配信	 トークルーム管理 ↳あいさつメッセージ ↳リッチメニュー	 LINE VOOM (旧タイムライン)	 収益化 ↳メンバーシップ ↳トークルーム広告
 応答メッセージ	 データ管理 ↳オーディエンス ↳トラッキング (LINE Tag)	 チャット	 オプション/別メニュー LINE通知メッセージ LINEチャットPlus LINEコールPlus LINEで予約 etc...
 メッセージアイテム ↳リッチメッセージ ↳リッチビデオメッセージ ↳カードタイプメッセージ	 友だちを増やす	 プロフィール	

※ターゲットリーチ（性別や年齢、地域で絞り込んだターゲティングメッセージの配信先となる友だちの母数）数や利用プランにより一部機能が利用できない場合があります。

メッセージ配信

LINE公式アカウントで友だちになっているユーザーのLINEアカウントに直接メッセージを送ることができます。

テキストのほかに画像や音声、動画やスタンプを使用して、1回のメッセージ配信で同時に最大3吹き出しまでのメッセージを送ることができます。メッセージを送る年齢層・性別・地域などを指定した配信も可能です。



メッセージ配信の詳細機能



配信先の絞り込み

属性データを推計し、特定の属性へのセグメント配信ができます。また、オーディエンスを作成して配信済メッセージを「開封」「クリック」したユーザーに対してリターゲティング配信も可能です。



A/Bテストを作成

作成した複数のメッセージのバリエーションを指定した割合のユーザーに配信し、メッセージの効果検証を行います。



配信メッセージ数の指定

任意の配信メッセージ通数を指定して配信を行います。予算の範囲内におさまるよう、メッセージ通数を指定してメッセージ配信を行うといった運用が可能です。



キャンペーン

任意のキャンペーンを作成して、複簿のメッセージに設定するとキャンペーン単位で集計を行うことができます。

※上記詳細機能活用時にも、通常のメッセージと同配信単価でのご提供です。
※ターゲットリーチ数や利用プランにより一部機能が利用できない場合があります。

ステップ配信

友だち追加したユーザーに対して、あらかじめ用意しておいた内容・タイミング・期間でメッセージを自動配信できる機能です。友だち追加した経路に応じて、追加してからの日数やユーザーの属性情報にあわせてメッセージ配信を設定しておくことができます。



応答メッセージ

ユーザーからLINE公式アカウントに送られたメッセージに対して自動で返信する機能です。ユーザーから受け取った全てのメッセージに対して返信する「一律応答」と、受け取ったメッセージに含まれるキーワードに対して返信する内容を事前に設定しておく「キーワード応答」の2つがあります。



メッセージアイテム

画像や動画・テキスト情報をビジュアルで配信できるメッセージフォーマットです。

「リッチメッセージ」、「リッチビデオメッセージ」、「カードタイプメッセージ」の作成が可能です。

リッチメッセージ

画像やテキスト情報を一つのビジュアルにまとめ、簡潔で分かりやすい訴求を実現できる機能です。通常のテキストメッセージよりも高い誘導効果が見込むことができます。



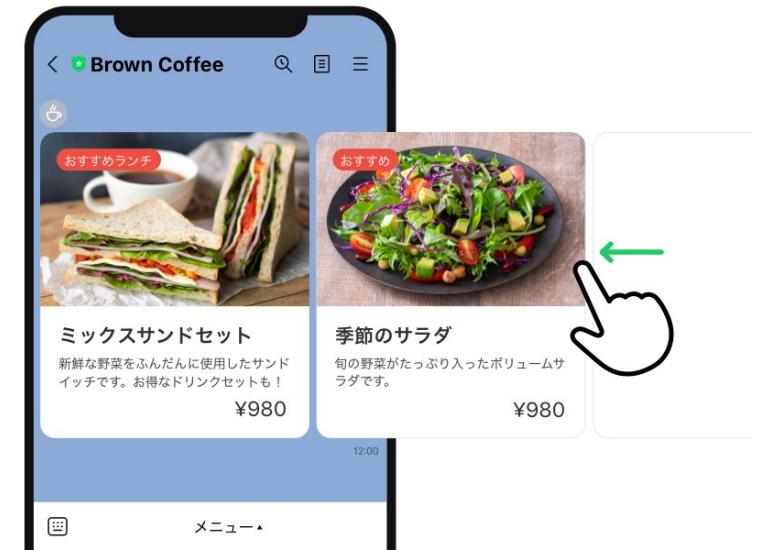
リッチビデオメッセージ

自動再生される動画をメッセージとして配信する機能です。さまざまな動画形態に対応しており、動画の終了画面にはURLを表示できるため、次のアクションに誘導できます。



カードタイプメッセージ

カルーセル形式で複数のコンテンツを1つにまとめて送信できる機能です。訴求したい内容に合わせて4種類のカードのタイプから選択が可能です。



ツール

LINE公式アカウント上で使用できる便利な機能です。

「クーポン」、「ショップカード」、「リサーチ」の作成が可能です。

クーポン

LINEを通じて配布できる電子クーポンを作成する機能です。作成したクーポンはメッセージ・LINE VOOM・応答メッセージなどで配信・投稿が可能で、来店促進などに利用することも可能です。



ショップカード

商品購入やサービス利用・来店などのインセンティブとして、デジタルのポイントをLINE上で発行・管理できる機能です。ポイントの段階に応じてインセンティブを設定することも可能です。



リサーチ

投票形式やアンケート形式でユーザーの嗜好や意見を集められる機能です。自社商品・サービスの調査などマーケティングに役立つデータを取得することが可能です。

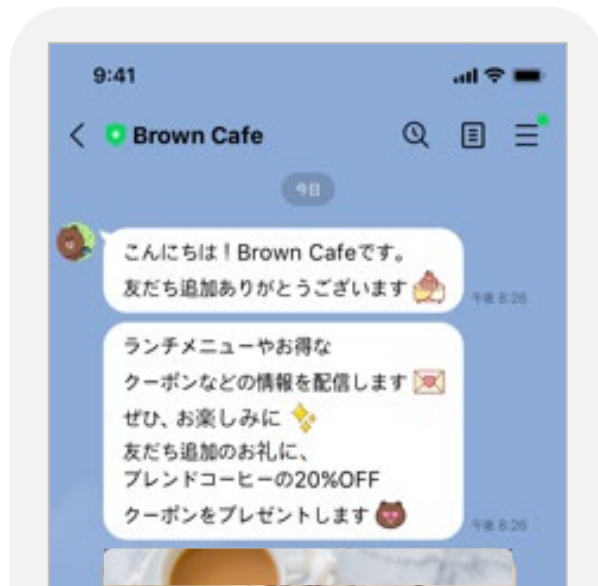


トークルーム管理

「あいさつメッセージ」、「リッチメニュー」が利用できます。

あいさつメッセージ

ユーザーがLINE公式アカウントを友だち追加した際に、メッセージを送ることができる機能です。アカウントの紹介や、キーワード応答へ誘導し、クーポンを配布するなど、アカウントの概要やメリットを伝えることが可能です。



リッチメニュー

LINE公式アカウントのトークルームにメニューを大きく表示できる機能です。ユーザーがトークルームを開くたびに目立つ場所に表示されるので、クーポンの利用や予約など、さまざまなアクションへの誘導に効果的です。



データ管理

「オーディエンス」、「トラッキング (LINE Tag)」が利用できます。

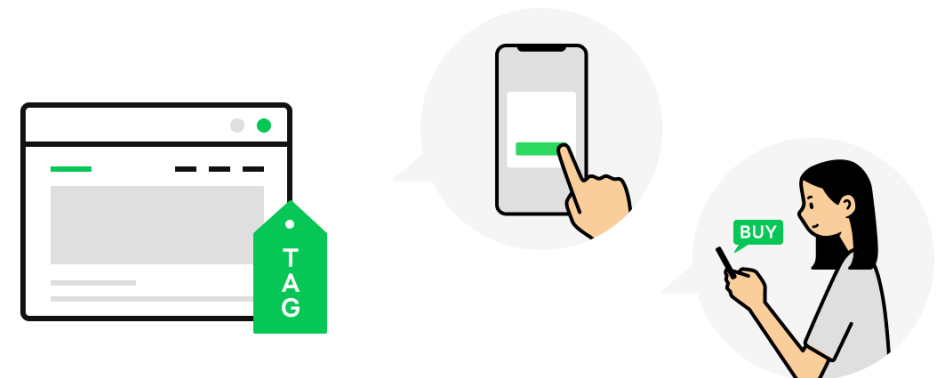
オーディエンス

指定した条件をもとにユーザーのグループを作成できる機能です。オーディエンスを設定することにより、ターゲットを絞ってメッセージを配信することができます。



トラッキング (LINE Tag)

LINE公式アカウントから配信されたメッセージの成果 (コンバージョン) を確認できる機能です。計測したいWebサイトに指定のタグを設置することで、LINE公式アカウントの友だちがとった行動 (「購入」や「会員登録」など) を計測することが可能です。



友だちを増やす

LINE公式アカウントの友だちを増やすための友だち追加用のQRコードやURLの確認・コピーが可能です。URLをシェアしたり、Webサイトにボタンを設置することで、友だち追加を促進できます。



※QRコードは（株）デンソーウェーブの登録商標です。

分析

メッセージ、友だち数などの統計情報の確認が可能です。

友だち



チャット



例) メッセージ配信で確認可能な指標

- | | |
|-----------|-----------------|
| メッセージ配信数 | インプレッション数 |
| 開封数 | クリック数 |
| クリックユーザー数 | クリック率 |
| 再生開始ユーザー数 | 再生割合別の動画再生カウント |
| 再生完了ユーザー数 | 再生割合別の動画再生ユーザー数 |

LINEチャット

ユーザーからの商品やサービスに対する問い合わせ対応などをチャットでやりとりが可能です。画像の送信や複数のユーザーとグループチャット対応もできます。



※ご利用状況により（LINEチャットに限りません）LINEチャットの利用を制限する場合があります。

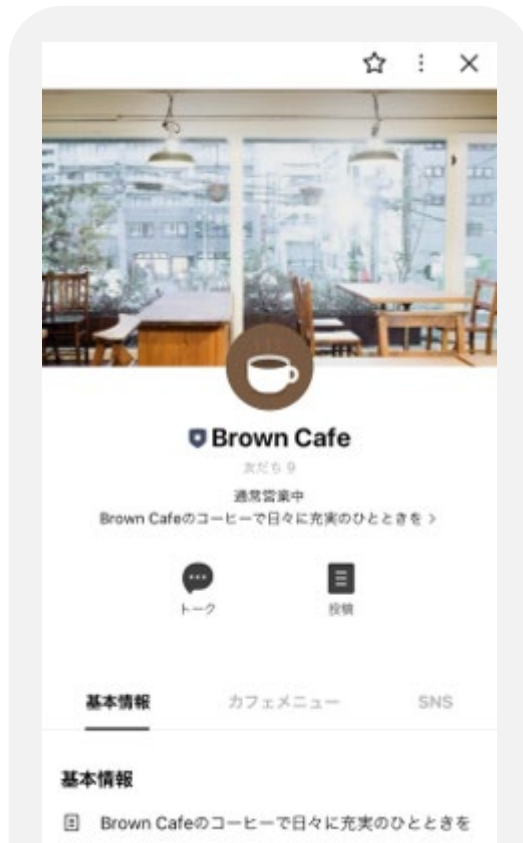
LINEコール

LINEコールは、ユーザーからLINE公式アカウントに無料で通話やビデオ通話ができます。企業・店舗にもユーザーにも、通話料が発生せず、無料で音声通話やビデオ通話を利用することができます。



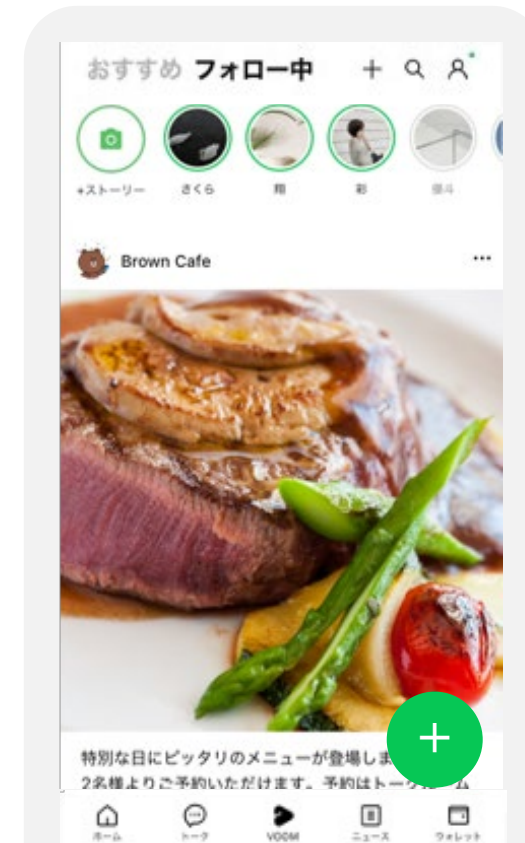
プロフィール

企業やブランドの基本情報を掲載できるページです。Web上にも公開されアカウントの強力な認知経路となります。複数のパーツを利用して、より効果的な情報公開が可能です。



LINE VOOM

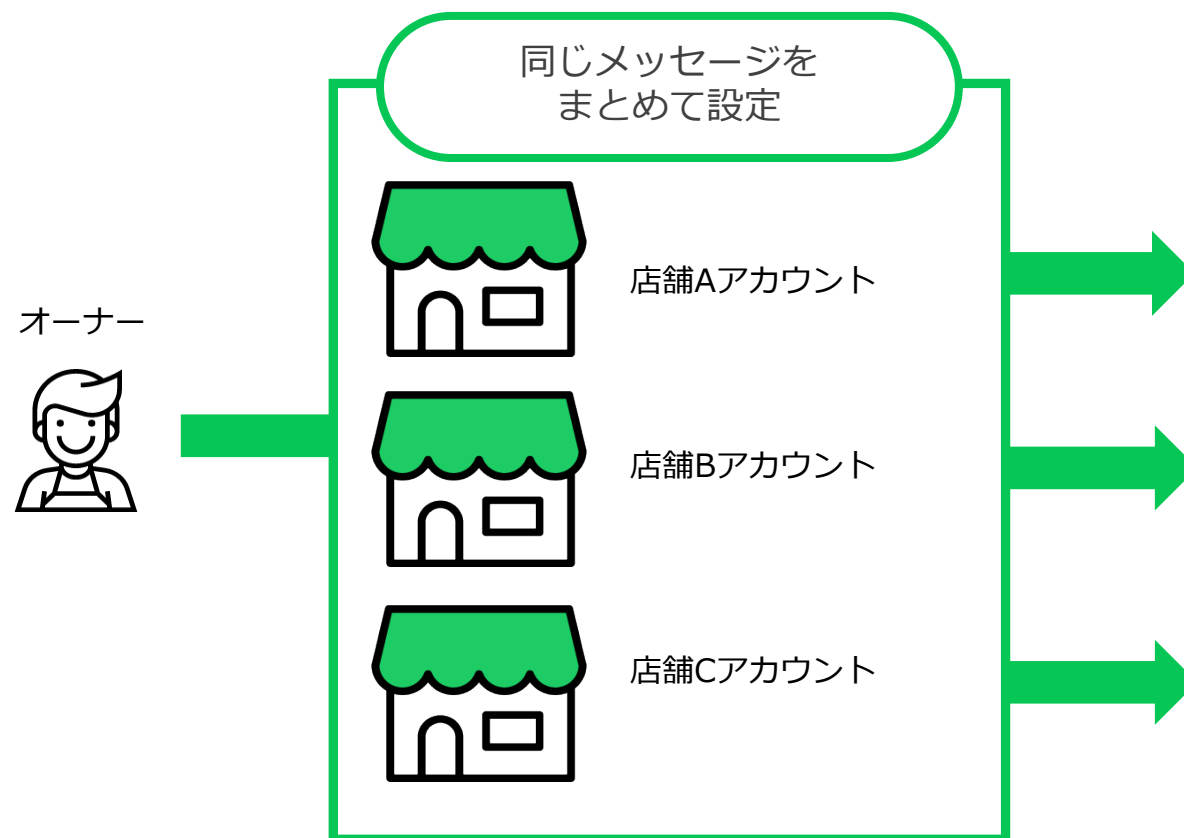
動画やテキストや画像を「LINE VOOM」上に投稿ができます。LINE公式アカウントと友だちになっていないユーザーも見ることができるため、友だち数以上の認知拡大が期待できます。



※ダブルスポンサー広告（広告枠の再販）に該当する投稿は禁止しております。

グループ

アカウントをまとめて管理できる機能です。グループ化したアカウントは一括で同じ機能を設定し、運用することができます。設定可能な機能は[マニュアル](#)をご確認ください。



収益化

「メンバーシップ」、「トークルーム広告」が利用できます。

※ターゲットリーチ数や利用プランにより利用できない場合があります。

メンバーシップ

LINE公式アカウントで友だちからの月額課金を通じ、メンバーに限定メッセージを送ったり、特別な特典を提供することで、さらに深く友だちとつながることができる機能です。オンラインレッスンやオンラインサロンで限定コンテンツを配信するなど、お店でメンバー限定の特別な特典を提供・お店のファンとのコミュニケーションなどにご活用いただけます。



トークルーム広告

LINE公式アカウントのトークルームに広告を表示して広告収益を得ることができる機能です。友だちに便利な機能や有益なコンテンツを提供して、LINE公式アカウントが利用されることで収益を得ることができます。



LINE Official Account Manager 機能別比較表

用途や利用シーンに合わせて、Web版、アプリ版の管理画面がご利用できます。



	Web版	アプリ版
メッセージの配信	●	●
「LINE VOOM」への投稿	●	●
LINEチャット	●	●
クーポンの作成	●	●
ショップカードの作成	●	●
プロフィールの設定	●	●
分析の確認	●	●
リッチメッセージの作成	●	●
リッチメニューの作成	●	●
リッチビデオメッセージの作成	●	×
リサーチの作成	●	×
カードタイプメッセージの作成	●	● ※イメージタイプのみ作成可能
オーディエンスの作成	●	×
LINE Tagの発行	●	×
アカウントのグループ化	●	×
ステップ配信	●	×
メンバーシップ	●	●
トークルーム広告	●	×

課金対象メッセージについて

LINE公式アカウントではさまざまなメッセージ機能がありますが、すべてのメッセージ配信が課金対象としてカウントされるわけではありません。LINEチャットの送受信や応答メッセージなど、一部のメッセージ配信は無料で活用が可能です。

カウントされるメッセージ（課金対象）

- メッセージ配信（絞り込み配信含む）
- ステップ配信
- Messaging APIの「Push API」
「Multicast API」 「Broadcast API」
「Narrowcast API」

カウントされないメッセージ（課金対象外）

- LINEチャットの送受信
- 応答メッセージ
- あいさつメッセージ
- Messaging APIの「Reply API」

※ Messaging APIの詳細は、[LINE Developers](#)をご参照ください。

価格プランについて

どなたでもご利用しやすい、シンプルな価格プランです。

初期費用
¥0

+

月額固定費

無料メッセージ
通数

追加メッセージ
料金

コミュニケーション
プラン

0 円

200 通/月

不可

プラン名

集客や販促目的のメッセージ配信なら **こちらがおすすめ!**

ライトプラン

5,000 円

5,000 通/月

不可

スタンダードプラン

15,000 円

30,000 通/月

~3 円/通

※全て税別表記です。

プラン変更について

キャンペーン時の利用や必要に応じて柔軟に契約形態を変更できます。

アップグレードだけでなく、ダウングレードも対応可能で広告主様の利用ニーズにあわせてご利用いただけます。

プラン変更の反映ルール

月中反映	コミュニケーションプラン → ライトプラン or スタンダードプラン ライトプラン → スタンダードプラン ※プラン変更後はプラン変更前に当月配信したメッセージ数もカウントされます。 月中でのプランアップグレードに関しては差額をお支払いいただくことで月中から適用し、差分の通数を付与いたします。
翌月反映	ライトプラン → コミュニケーションプラン
	スタンダードプラン → ライトプラン or コミュニケーションプラン

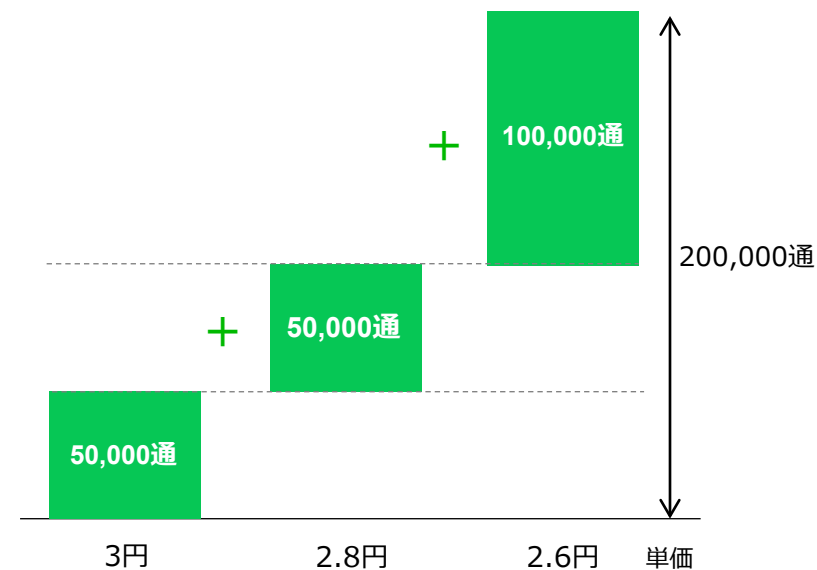
スタンダードプラン追加メッセージ 価格テーブル

利用すればするほどお得な単価となります。

追加メッセージ配信数	単価	配信単価 (目安)
~50,000	3.0円	3.00円
50,001~100,000	2.8円	3.00~2.90円
100,001~200,000	2.6円	2.90~2.75円
200,001~300,000	2.4円	2.75~2.63円
300,001~400,000	2.2円	2.63~2.53円
400,001~500,000	2.0円	2.53~2.42円
500,001~600,000	1.9円	2.42~2.33円
600,001~700,000	1.8円	2.33~2.26円
700,001~800,000	1.7円	2.26~2.19円
800,001~900,000	1.6円	2.19~2.12円
900,001~1,000,000	1.5円	2.12~2.06円
1,000,001~3,000,000	1.4円	2.06~1.62円
3,000,001~5,000,000	1.3円	1.62~1.49円
5,000,001~7,000,000	1.2円	1.49~1.40円
7,000,001~10,000,000	1.1円	1.40~1.31円

追加メッセージ積算イメージ

例) 200,000通配信の場合
 $(50,000\text{通} \times 3\text{円}) + (50,000\text{通} \times 2.8\text{円}) + (100,000\text{通} \times 2.6\text{円})$
=550,000円



※10,000,000通以上の配信については、各営業担当までお問い合わせください。
 ※運用費、クリエイティブ費等は含まれません。
 ※全て税別表記です。

プレミアムIDについて

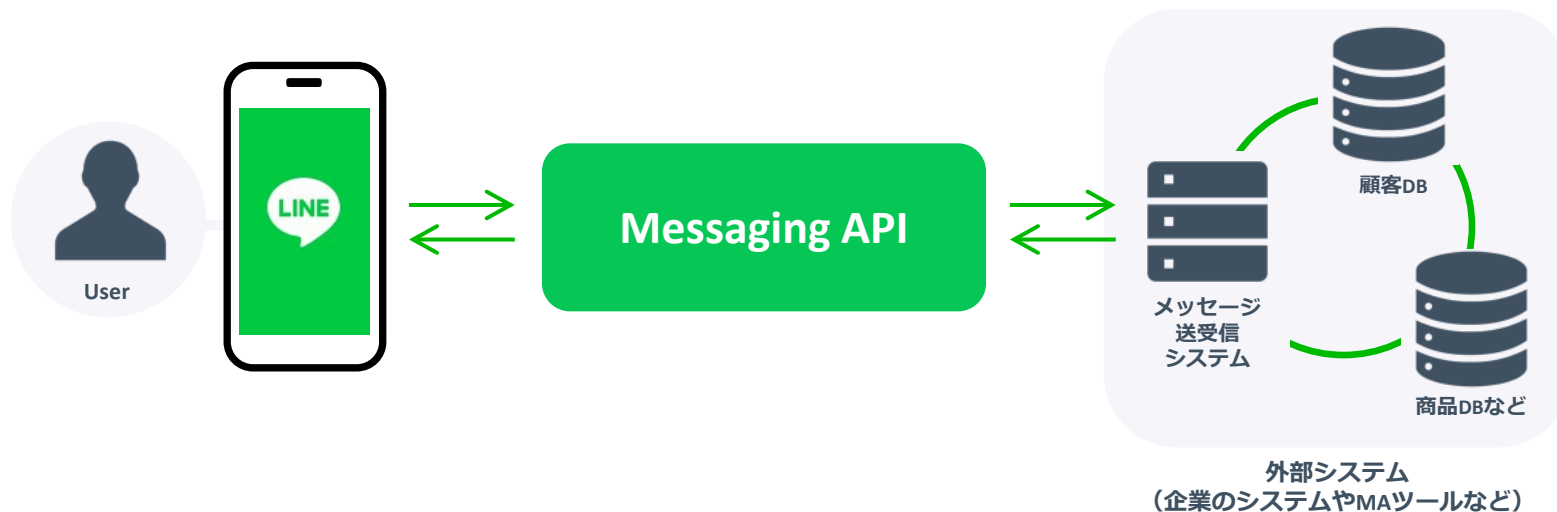
LINE公式アカウントが開設された際、LINE内のID検索でLINE公式アカウントを検索できるランダムに羅列された英数字をIDとしてご提供します。別途所定の費用をお支払いいただくと、ご希望の文字列をIDとして取得することが可能です。

	ベーシックID	プレミアムID
価格	0円	100円（税別）/月額 または 1,200円（税別）/年額 ※購入経路によって価格形態が異なります。 ※iOSアプリからご購入いただく場合、 価格・取引条件が異なりますので購入前にご確認ください。
フォーマット	@ + 3桁数字 + 5桁英字（ランダム）	@ + 指定文字列（@を除き4文字以上18字以内。大文字使用不可。 半角英数字と、「.」「_」「-」の記号のみご利用いただけます）
取得	LINE公式アカウント開設時に自動発行	プレミアムIDの費用お支払いにより取得可能
備考	ランダムな英数字の組み合わせとなります。	重複するIDを取得することはできません。

※プレミアムIDとプレミアムアカウントは異なるサービスです。

Messaging APIについて

Messaging APIをご利用いただくことで、LINE公式アカウントと外部のシステムを連携できます。一人ひとりに最適化されたメッセージの送信や双方向のコミュニケーションなど、LINE公式アカウントの友だちに対して、より良い体験を提供できます。



Messaging APIのご利用方法

APIをご利用の際は、お客さま自身での開発のほか、パートナー企業が提供するツールの導入やパートナー企業からの開発支援を活用できます。Messaging APIの詳細は、[LINE Developers](#)をご参照ください。

自社開発の場合	LINE Developers で仕様を公開しておりますので、ご参照いただき、開発ください。
他社へ依頼する場合	LINEヤフーの法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「 LINEヤフー Partner Program 」の Technology Partner の中から実績のあるパートナーに相談や開発依頼いただくことを推奨します。

APIを活用したコミュニケーションの活性化

LINE Developersで公開しているさまざまなAPIをご活用いただくことで、ユーザーとのコミュニケーションをより活発なものにできます。

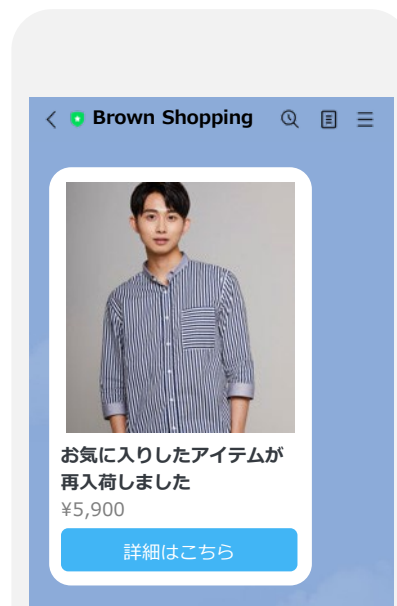
一人ひとりに最適化されたメッセージの送信

LINEのユーザーIDと企業内のIDを連携できます。例えば、企業が提供するサービス上での過去の閲覧や購入に基づいたメッセージ配信を実現できます。



ユーザーアクションをトリガーとしたメッセージ配信

企業が提供するサービス上でのユーザーアクションをトリガーとしたメッセージ配信が実現できます。例えば、ECサイト上でのお気に入りの在庫情報やカート落ち商品をメッセージ配信することで、購買意欲を喚起できます。



リッチメニューのカスタマイズや最適表示

タップ領域やタップ時のアクションを自由にカスタマイズしたリッチメニューを作成できます。作成したリッチメニューは、ユーザーの属性に応じた出しわけやユーザーのアクションに応じた切り替えができます。



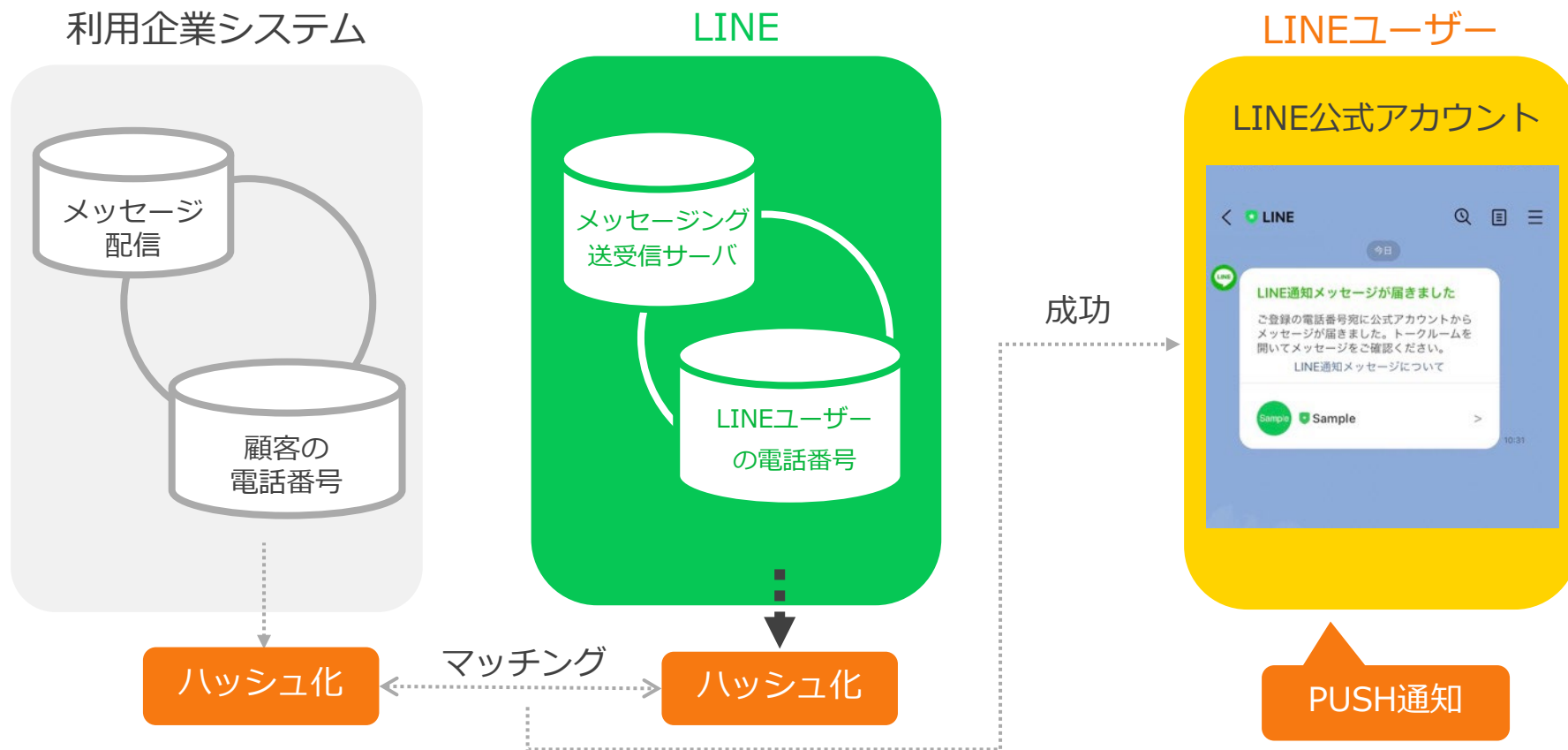
詳細は、<https://developers.line.biz/ja/>をご確認ください。

LINE通知メッセージ

LINE通知メッセージ

「LINE通知メッセージ」は、電話番号を用いて、重要性や必要性の高いメッセージをユーザーに通知するサービスです。LINE通知メッセージでは、企業が保有する電話番号とLINEに登録されているユーザーの電話番号とをマッチングすることで、友だち追加をしていないユーザーにもメッセージを配信することができます。

本サービスは、広告を除く、ユーザーにとって重要性や必要性の高いメッセージに限定して、利用することが可能です。



通常メッセージとの違い

LINE公式アカウントでは通常、友だち追加されているユーザーにのみメッセージを届けることができますが、「LINE通知メッセージ」では、友だち追加をしていないユーザーに対してもメッセージを届けることができます。

企業の既存会員/利用者



※ユーザーがLINE通知メッセージを受信するためには、「LINE通知メッセージが送信される条件」

(<https://developers.line.biz/ja/reference/partner-docs/#conditions-for-sending-line-notification-messages>) を満たす必要があります。

※送信するメッセージ内容については、弊社によるUX審査を受ける必要があります。利用できる用途例など、申請の際は[LINE通知メッセージ UXガイドライン](#)をご確認ください。

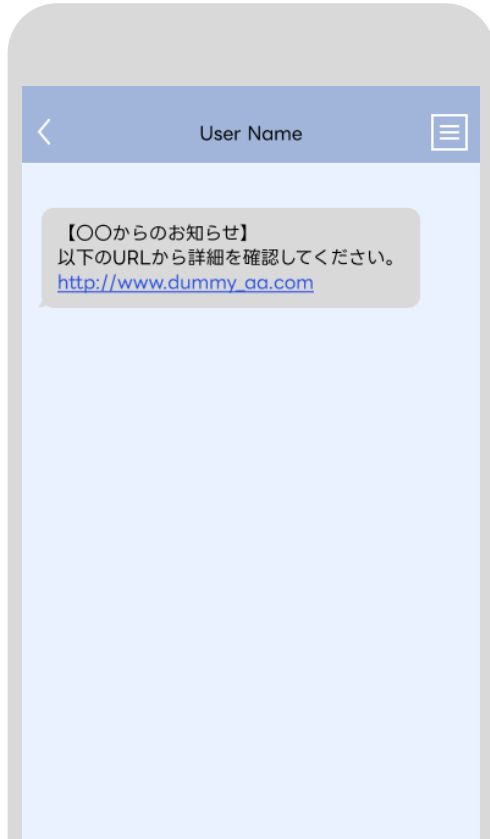
※本サービスにおいてはLINE通知メッセージAPIのご利用が必須となります。詳細は後述の「サービスの実装・連携方法について」をご確認ください。

LINE通知メッセージの信頼性

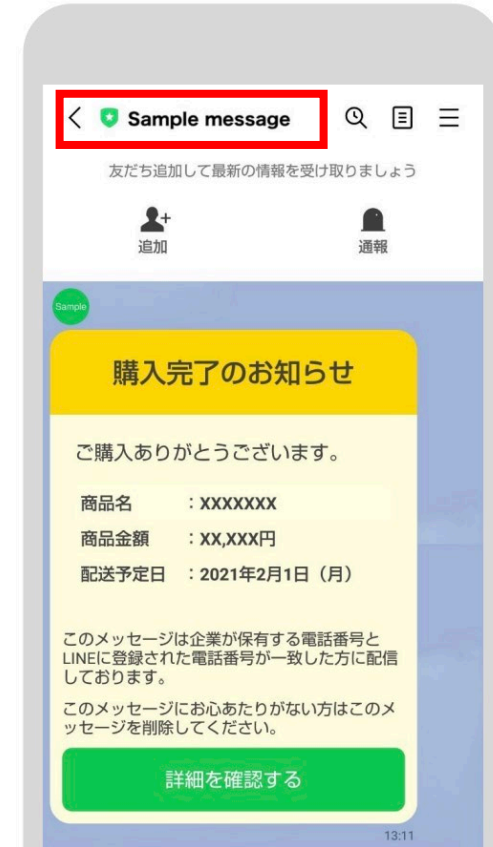
LINE通知メッセージは認証アカウント審査、認証プロバイダー審査を通過したアカウントからのみから配信されます。それによりSMSやメールと比較した場合にスパムやフィッシングなどのリスクが低く、信頼性が高いといえます。



SMSやメールはスパムやフィッシングなどのリスクがある



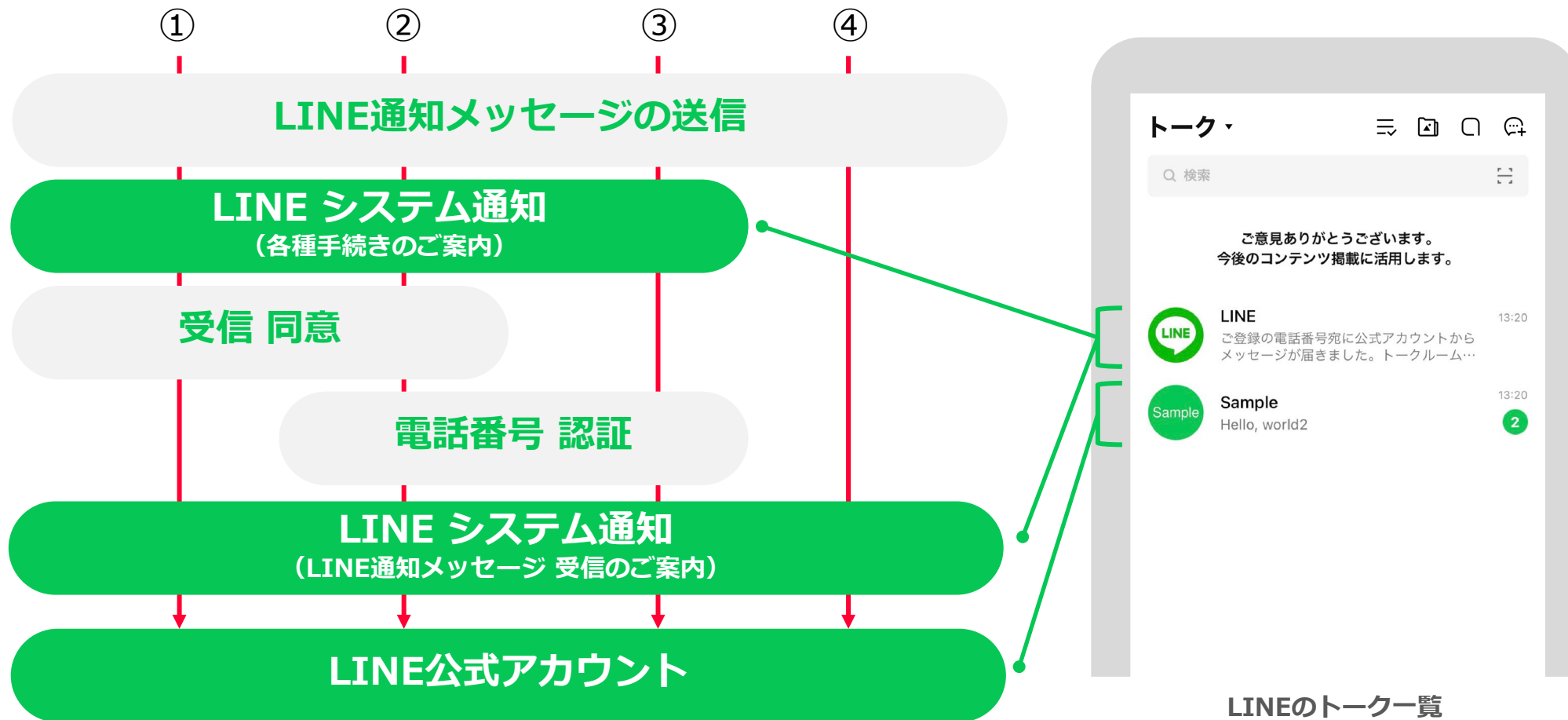
LINE通知メッセージは企業のLINE公式アカウントから直接受信する



LINE通知メッセージ受信の流れ

LINE通知メッセージを受信する場合、4つの受信シナリオがあります。

ユーザーは、LINEのシステム通知と、企業のLINE公式アカウントの2つのアカウントからメッセージをそれぞれ受信します。



※上記のイメージ、フローは2023年12月現在のものとなります。最新情報は下記をご参照ください。

<https://developers.line.biz/ja/docs/partner-docs/line-notification-messages/flow-when-receiving-message/>

LINE通知メッセージ受信の流れ

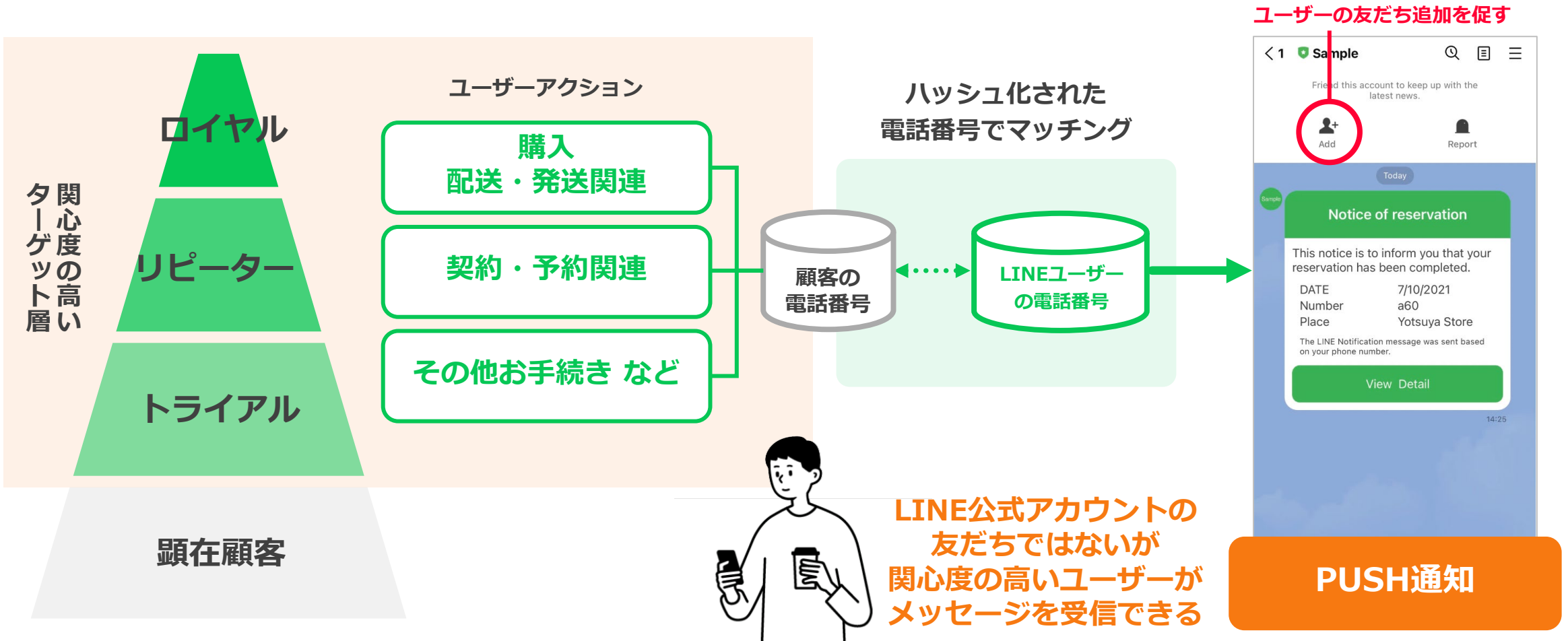
メッセージを受信するユーザー側の画面イメージは、以下の通りです。



※上記のイメージは、前ページの④のケースになります。①～③のフローに関しては下記をご参照ください。
<https://developers.line.biz/ja/docs/partner-docs/line-notification-messages/flow-when-receiving-message/>

LINE公式アカウントへ関心度の高い友だち追加誘導

「LINE通知メッセージ」では、ユーザーのアクションによりメッセージが配信されユーザーにとって適切なメッセージを受信ができ関心度の高いユーザーの友だち追加を促すことができます。



価格プランについて

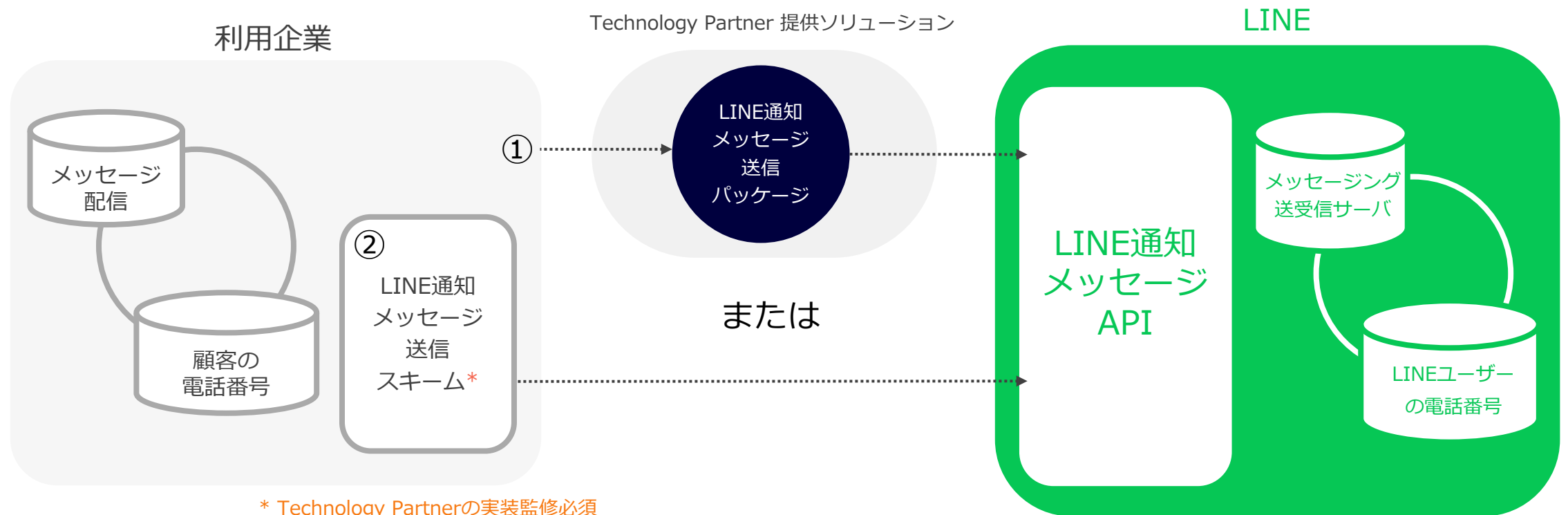
メニュー	価格
LINE通知メッセージ	代理店、もしくは弊社営業担当まで お問い合わせください

※ Technology Partnerソリューションもしくは実装監修（サポートなどを含む）を導入した場合に別途費用がかかります。

サービスの実装・連携方法について

- LINE通知メッセージの実装及び連携については、
 - ①Technology Partner（コミュニケーション部門）が提供するソリューションもしくは、
 - ②Technology Partner（コミュニケーション部門）に実装監修された利用企業様スキームのいずれかが必要になります。
- サービスのお申し込みは販売代理店までお願いいたします。
- 詳細はLINEヤフー for Businessの「パートナーに相談」ページをご覧ください。

<https://www.lycbiz.com/jp/partner/>



LINE通知メッセージの実施条件

「LINE通知メッセージ」では、ユーザーが友だち追加することなくLINE公式アカウントからメッセージを受け取ることが可能になります。そのため、対象となるLINE公式アカウントや受け取るメッセージにおいては以下の実施条件を設けております。

条件項目	詳細
適用アカウント	LINE公式アカウント
アカウント種別	プレミアムアカウント / 認証済アカウント
API関連	<ul style="list-style-type: none">・プロバイダー：認証プロバイダー・プレミアムアカウント / 認証済アカウントに紐付いたMessaging API Channel
備考	<ul style="list-style-type: none">・Messaging API Channelが紐付くプロバイダーは認証プロバイダーである必要があります・LINE通知メッセージの実装・連携方法の条件を満たす必要があります・事前にLINEにて承認された利用用途ならびにメッセージ内容のみ送信可能です

スケジュール

LINE通知メッセージを実施するにあたっては、以下のようなフローで進行いたします。



※ LINE通知メッセージをご利用するには、「認証済アカウント」、「認証プロバイダー」の取得が必須です。

- ・ 認証済アカウント：<https://www.lycbiz.com/jp/service/line-official-account/verified-account/>
- ・ 認証プロバイダー：詳細は代理店・弊社の担当営業までお問い合わせください。

お申し込みから実施までの流れ（補足/注意事項）

媒体資料内に記載している「営業日」については、下記の考え方とさせていただきます。

提出日の営業日数は、開始日含まず起算した営業日数となります。

指定の時間内にご提出いただけなかった場合、開始日が1営業日後ろ倒しとなります。

例) 利用開始日から【6営業日前の17時まで】提出の場合

11/1（月）17時までにご提出いただいた場合：11/9（火）利用開始

11/1	11/2	11/3	11/4	11/5	11/6	11/7	11/8	11/9	11/10	11/11	11/12
月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
⑥営業日	⑤営業日	④営業日	③営業日	②営業日			①営業日	開始日			

11/1（月）17時までにご提出いただけなかった場合：11/10（水）利用開始

11/1	11/2	11/3	11/4	11/5	11/6	11/7	11/8	11/9	11/10	11/11	11/12
月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
	⑥営業日	⑤営業日	④営業日	③営業日			②営業日	①営業日	開始日		

よくあるご質問（1）

Q LINE通知メッセージの利用用途は決まっているのでしょうか。

A LINE公式アカウントから配信されるLINE通知メッセージは、個別にUX審査を行っております。利用用途は当社がユーザーにとって有用かつ適切であると判断したものに限定され、広告目的のものは配信されません。詳細は[LINE通知メッセージ UXガイドライン](#)をご確認ください。

Q 1つの利用用途に対して、複数のUXを審査に出すことは可能でしょうか。

A 1つの利用用途の中で複数シーンの分岐が合理的に認められる場合は、審査の申請が可能です。

Q UXの追加、変更時にもUX審査は必要でしょうか。

A UXの追加や変更時にも必ず個別でUX審査を申請していただく必要があります。UX審査にはお時間を頂戴しております。配信スケジュールを考慮し、お早めに申請いただきますようお願いいたします。

なお、既に審査可となったものについて、語尾や助詞の修正や、文章内での文言の入れ替えなどの軽微な修正であれば再度申請は必要ありません。文章の意図が変更されたり、文言を追加される場合については、都度申請が必要となります。

詳細は[LINE通知メッセージ UXガイドライン](#)をご確認ください。

よくあるご質問（2）

Q LINE通知メッセージでハッシュ化された電話番号をLINEに送信することは個人情報の第三者提供に該当しますか？

- A 配信元企業にて、個人情報保護法やプライバシーポリシーなどへの準拠状況をご確認いただき、適法なかたちでご利用いただけますよう、ご確認をお願いいたします。
- 弊社側では、配信元企業側での情報の取り扱い状況を把握しておりませんので、第三者提供に該当するののか等の個別の判断はできかねます。なお、当該データが配信元企業にて個人関連情報に該当すると判断される場合においては、[LINEやフープライバシーポリシー](#)にて、弊社がLINEユーザから同意を取得しております。
- また、法的整理に関わらず「[LINE公式アカウント通知メッセージ利用規約](#)」において配信元企業は、利用者から合理的な方法での同意を取得する様に定義をしております。

Q LINE通知メッセージが配信される条件はこういったものがあるのでしょうか。

- A 以下の条件をすべて満たす場合に、ユーザーに対してメッセージが送信されます。
- LINE通知メッセージの送信対象として指定した電話番号が、ユーザーがLINEに登録している電話番号と一致していること
 - ユーザーがLINEに登録している電話番号が有効であること（SMSによる電話番号認証を、一定期間内に一度実施している）
 - ユーザーがLINE通知メッセージの受信に同意していること
 - ユーザーがLINE通知メッセージ送信元であるLINE公式アカウントをブロックしていないこと
 - LINE通知メッセージの送信対象として指定した電話番号が、日本、タイ、台湾、インドネシアで発行された電話番号かつ、LINEアプリにおいて電話番号による認証を行うことができる電話番号であること
 - ユーザーが「LINEのプライバシーポリシー（2022年3月改訂）」に同意していること

詳しくは「LINE通知メッセージが送信される条件」（<https://developers.line.biz/ja/reference/partner-docs/#conditions-for-sending-line-notification-messages>）をご参照ください。

LINEチャットPlus LINEコールPlus

LINEを使ったカスタマーサポート

LINE公式アカウントはメッセージでの対話を通じて、ユーザーとの深い関係構築を可能にするサービスです。カスタマーサポート向けのオプションサービスである「LINEチャットPlus」と「LINEコールPlus」をご利用いただくことで、シームレスかつスピーディーにユーザーのサポートを行うことができます。

ユーザー満足度の向上



いつでも・どこでも・すぐに・無料でつながるカスタマーセンターを実現。ユーザー満足度を向上させます。

ユーザーの待ち時間短縮



ユーザーは待ち時間が減り、カスタマーセンターは効率を改善できる、みんながうれしいソリューションです。

すぐに答えが手に入る



電話をチャットに置き換えると大幅に効率が改善されます。さらにFAQベースの自動返信で問い合わせ自体を削減します。

コストパフォーマンス向上

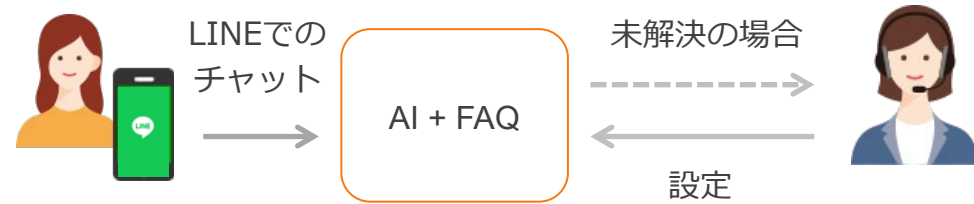


LINEアプリを使った通話によるコストの削減と電話問い合わせ件数の減少によりスタッフの負荷を軽減できます。

LINEチャットPlus

1

AIと人との ハイブリッドサポート



- AIチャットのツールと有人対応のツールを組み合わせ、ご利用できます。
- AIだけでは答えることができない場合は、有人対応へ切り替えなどの対応を行うことが可能です。

2

安心のチャットサポート



- オペレーターからユーザーへのメッセージについても、追加メッセージ従量価格の対象外となり、コストを気にせず安心してチャットができます。

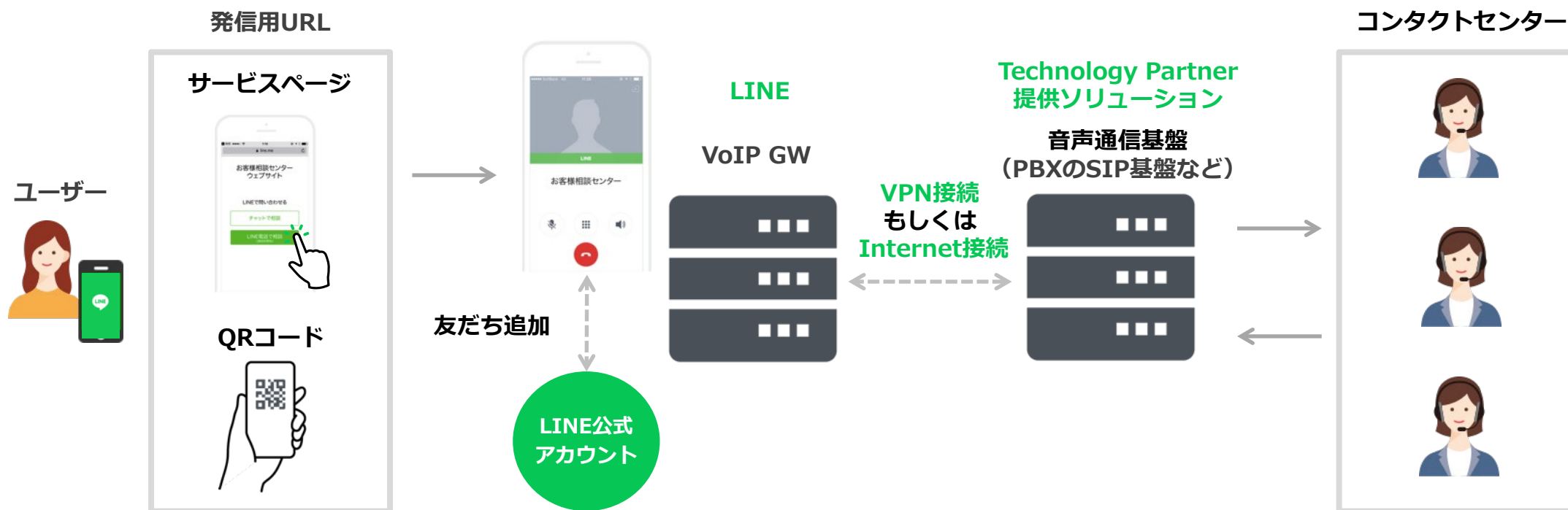
LINEコールPlus

LINEコールPlusは、LINEと3rd Partyの音声通信基盤（PBXのSIP基盤など）を接続連携したVoIPの音声通話です。LINEアプリからコンタクトセンターのCTIなどへの着電を実現します。

ユーザーは、LINEアプリから無料での通話が可能です。

音声通話は事前にLINEから発行された発信用URLにユーザーがアクセスすることで実現します。

また、発信用URLはLINE公式アカウントとの連携がされており、発信時の確認と共にLINE公式アカウントとの友だち追加（ブロック解除）を確認します。ユーザー同意後、友だち追加（ブロック解除）をし音声通話を開始します。



その他の機能（拡張機能）

チャットコミュニケーションにおけるユーザー満足度向上のため、以下2つの拡張機能もご利用可能です。

Mark-as-Read API

ユーザーからLINE公式アカウントに対して送信されたメッセージに対する既読ステータスを制御するAPIです。本APIをコールすることで、指定されたユーザーから送信されたメッセージ全てに既読表示をつけることが可能です。

Icon/Nickname Switch API

メッセージを送信する際に、該当のトーク上に表示されるIcon・Nicknameの一部をAPIリクエストで指定することが可能です。
<https://developers.line.biz/ja/reference/messaging-api/#icon-nickname-switch>

価格プランについて

メニュー	項目	価格	補足
LINEチャットPlus	月額費用	20万円/月	
	初期設定費用	20万円	* 初回利用の場合のみ
LINEコールPlus	月額費用	10万円/月	
	従量費用	5円/分	

※全て税別

※開始日が2日以降となる場合は、月額費用は日割計算にてご請求となります。日割計算は、いずれの月においても「月額費用/30×利用日数」となります。

※解約の場合には、日割計算せず利用契約が終了する日の属する月の末日までの利用料金のご請求となります。

※詳細は、利用規約をご確認ください。

スケジュール

LINEチャットPlus/LINEコールPlusを実施するにあたっては、以下のようなフローで進めさせていただきます。

事前相談

代理店、もしくは弊社営業担当までお問い合わせください。
※1 <https://www.lycbiz.com/jp/contact/new/line/>

申し込み

LBPMシステムにて申請いただきます。
※LINEチャットPlusはご利用開始の6営業日前、LINEコールPlusはご利用開始の11営業日前の17時までに申請ください。

利用開始

いただいた申請を基に弊社でアカウントへ利用権限の付与を行います。

※ LINEチャットPlus/LINEコールPlusをご利用するには、「認証済アカウント」、「認証プロバイダー」の取得が必須です。

・ 認証済アカウント：（新規）<https://www.lycbiz.com/jp/service/line-official-account/> ・ 認証プロバイダー：詳細は代理店・弊社の担当営業までお問い合わせください。

その他の注意事項

個人情報の取得

- ・ LINEチャットPlus/ LINEコールPlusの機能を用いて、法の定める個人情報を不必要に取得する行為を禁止いたします。
- ・ エンドユーザーから受信したメッセージおよび収集されたエンドユーザーの情報（個人情報を含みますが、これに限りません）の管理責任はお客様にあります。これらの情報はお客様が明示した利用目的の範囲においてご利用ください。

LINEチャットPlusに関する特則

- ・ お客様がLINEチャットPlusを利用する場合、本サービスの利用価格には、LINEを通じたエンドユーザー起点のカスタマーサポート用途でのPush Messageの利用価格のみを含むものとし、一方的な広告配信などその他の用途でのPush Messageの配信についてはこれに含まれません。
- ・ 一方的な広告配信等その他の用途でのPush Messageの利用価格については、別途、企業アカウントサービスの価格体系に沿うものとしします。

LINEコールPlusに関する特則

- ・ 当社は、お客様が無料で電話を利用してエンドユーザーに対して自動音声応答を行う場合、当該自動音声の内容を事前に審査できるものとしします。

サービスの提供方法について

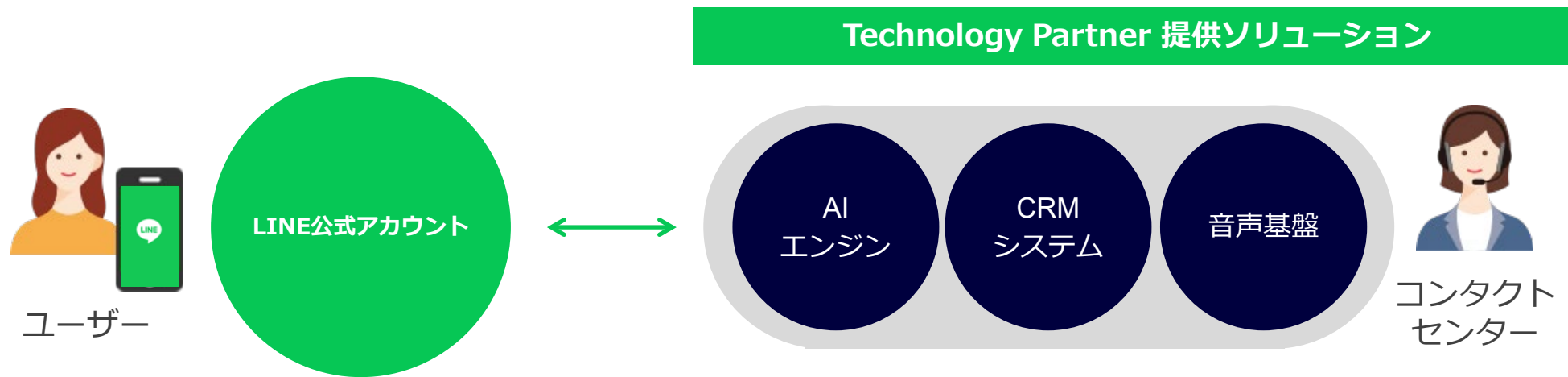
LINEチャットPlus/LINEコールPlusのご利用にあたっては、Technology Partner（コミュニケーション部門）提供ソリューションが必要になります。

（コンタクトセンターでご利用いただく連携済みの製品は別途ご準備ください）

サービスのお申し込みは販売代理店までお願いいたします。

詳細はLINEヤフー for Businessの「パートナーに相談」ページをご覧ください。

<https://www.lycbiz.com/jp/partner/>



※ LINEコールPlusはLINEのVoIPシステムとお客様の音声基盤をSIPで接続するためAPIを経由しません。

カスタマーコミュニケーションをご利用いただくためには、
LINEチャットPlus/ LINEコールPlusと連携済みの
Technology Partner各社、または販売代理店にお問い合わせください。

LINEチャットPlus、LINEコールPlusにおいての実施条件

LINEチャットPlus/LINEコールPlusでは、以下の実施条件を設けております。

条件項目	詳細
適用アカウント	LINE公式アカウント
アカウント種別	プレミアムアカウント / 認証済アカウント
API関連	プロバイダー：認証プロバイダー *プレミアムアカウント / 認証済アカウントに紐付いたMessaging API Channel
備考	*Messaging API Channelが紐付くプロバイダーは認証プロバイダーである必要があります Technology Partner（コミュニケーション部門）提供ソリューションをご利用いただく必要があります

補足：各種期限についての注意事項

媒体資料内に記載している「営業日」については、下記の考え方とさせていただきます。

提出日の営業日数は、開始日含まず起算した営業日数となります。

指定の時間内にご提出いただけなかった場合、開始日が1営業日後ろ倒しとなります。

例) 利用開始日から【6営業日前の17時まで】提出の場合

11/1（月）17時までにご提出いただいた場合：11/9（火）利用開始

11/1	11/2	11/3	11/4	11/5	11/6	11/7	11/8	11/9	11/10	11/11	11/12
月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
⑥営業日	⑤営業日	④営業日	③営業日	②営業日			①営業日	開始日			

11/1（月）17時までにご提出いただけなかった場合：11/10（水）利用開始

11/1	11/2	11/3	11/4	11/5	11/6	11/7	11/8	11/9	11/10	11/11	11/12
月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
	⑥営業日	⑤営業日	④営業日	③営業日			②営業日	①営業日	開始日		

LINE Biz Process Managerについて

LINE Biz Process Managerは予約型広告商品の案件作成から発注、入稿、レポート配信、請求書公開をワンストップでサポートするシステムです。

対象商品やご利用については「LINEヤフー for Business」の
「LINE Biz Process Managerについて」の資料をダウンロードしてご確認ください。

<https://www.lycbiz.com/jp/download/line/>

お申し込み・お問い合わせ総合窓口

お申し込み・お問い合わせにつきましては、弊社営業担当までお問い合わせください。

営業担当がない、不明な場合は「LINEヤフー for Business」のお問い合わせフォームをご利用ください。

The screenshot shows the 'お問い合わせ' (Contact Us) page on the LINEヤフー for Business website. The page is divided into two main columns. The left column is titled 'Yahoo!広告に関するお問い合わせ' (Contact Us for Yahoo! Ads) and includes a sub-section for '新規サービス導入のお問い合わせ' (New Service Introduction Inquiry) with a link to 'よくあるご質問はこちら' (Click here for frequently asked questions). Below this, there is a section for 'ご利用中サービスのお問い合わせ' (Inquiry for Existing Services) with a link to 'その他、Yahoo!サービスに関するお問い合わせ先一覧' (List of other Yahoo! service contact information). The right column is titled 'LINEサービスに関するお問い合わせ' (Contact Us for LINE Services) and also includes a sub-section for '新規サービス導入のお問い合わせ' (New Service Introduction Inquiry) with a link to 'よくあるご質問はこちら' (Click here for frequently asked questions). Below this, there is a section for 'ご利用中サービスのお問い合わせ' (Inquiry for Existing Services) with a link to 'LINE公式アカウント料金プラン改定について' (About the revision of LINE official account fee plans). A blue box highlights the '新規サービス導入のお問い合わせ' link in the right column, with a blue arrow pointing from this link to the text on the right side of the image.

LINEヤフー for Business

お問い合わせ > LINEサービスに関するお問い合わせ
「新規サービス導入のお問い合わせ」

<https://www.lycbiz.com/jp/contact/>

LINEヤフー

ウェブサイト

<https://www.lycbiz.com/jp/>