

予約獲得や売上アップにつながる！

店舗集客からオペレーション削減まで！

飲食店向け LINE活用セミナー





永野 陽美

LINEヤフー株式会社

バーティカルセールス本部

マーケットデベロップメント1チーム

Agenda

本日のアジェンダ

- 01** 飲食業界におけるLINEの利用状況
- 02** LINE公式アカウントを活用した集客数アップ
- 03** LINEミニアプリを活用した業務効率化と売上アップ
- 04** LINEで予約のメリットと活用事例
- 05** まとめ

Agenda

本日のアジェンダ

01 飲食業界におけるLINEの利用状況

02 LINE公式アカウントを活用した集客数アップ

03 LINEミニアプリを活用した業務効率化と売上アップ

04 LINEで予約のメリットと活用事例

05 まとめ

LINEの国内ユーザー規模

日本国内の「生活プラットフォーム」として定着

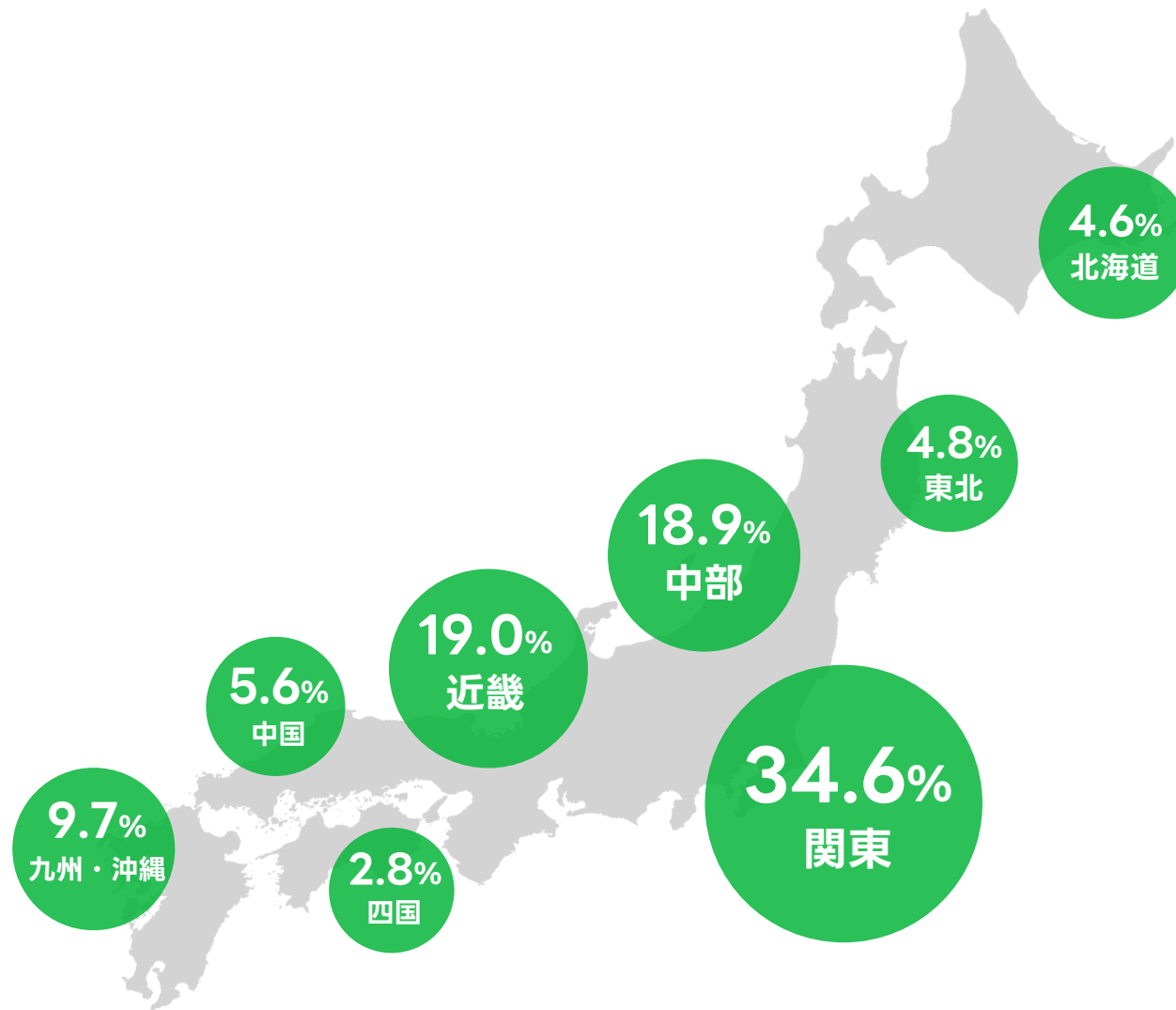
月間利用者数

9,500万人
以上

毎日LINEを利用している
ユーザー

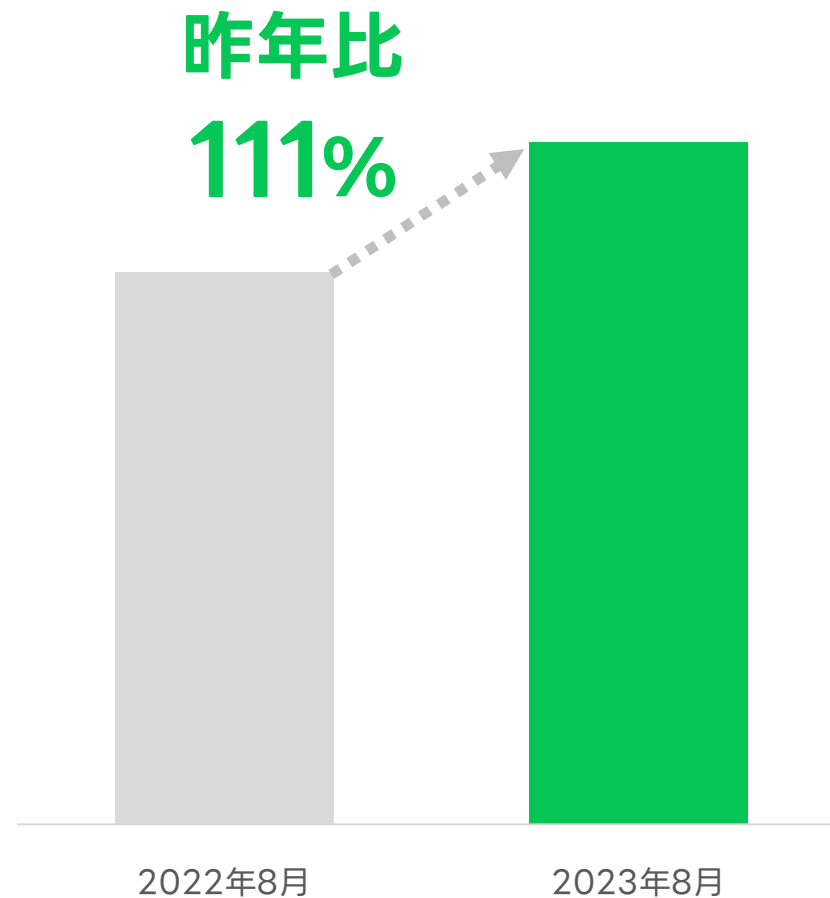
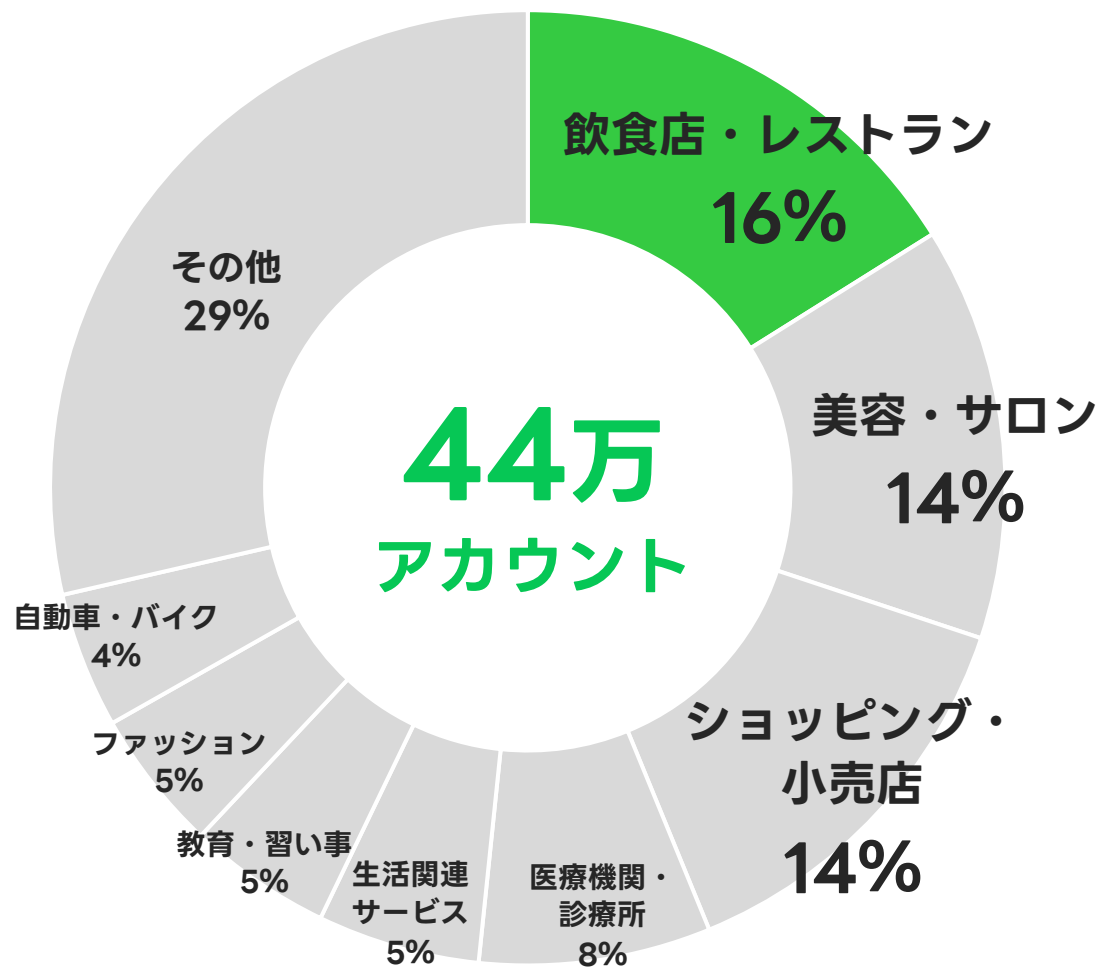
86%

利用者は日本全国に分布



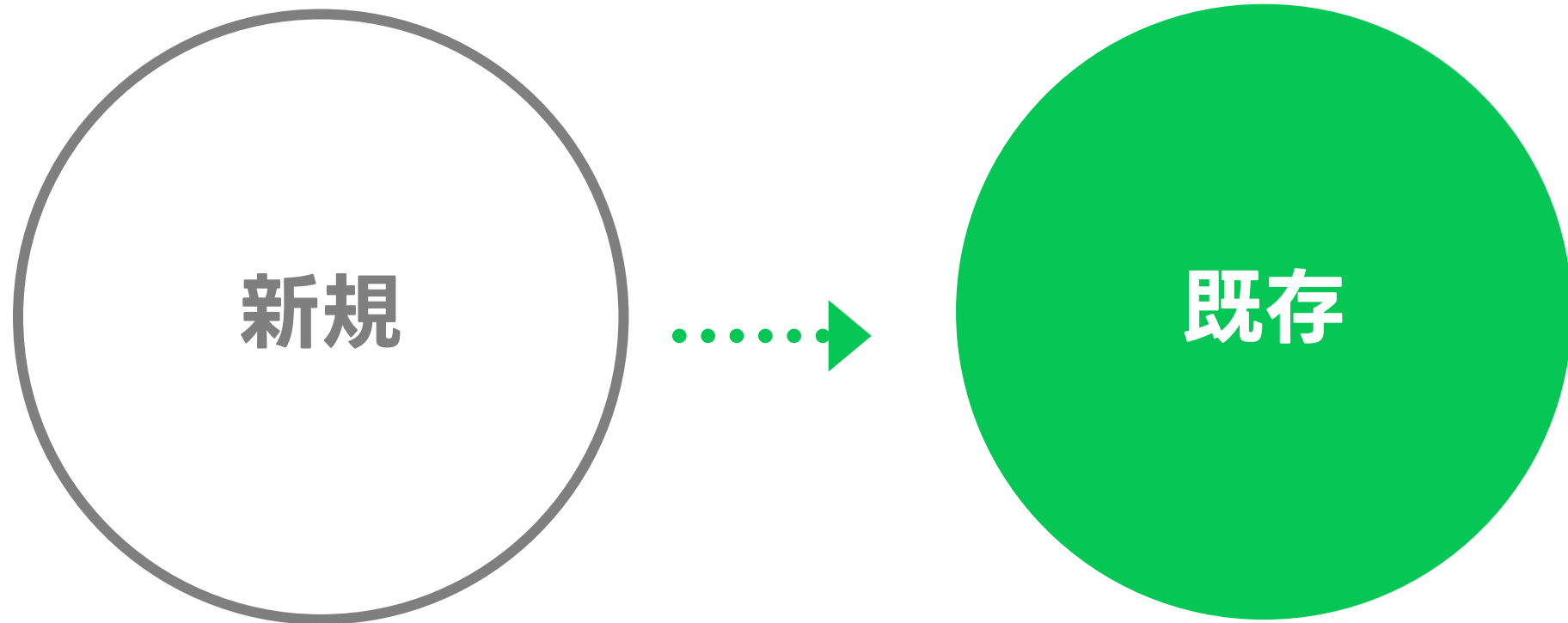
※インターネット調査(2022年7月実施/全国15~69歳のLINEユーザーを対象/サンプル数2,060)

飲食店・レストランで活用が進むLINE

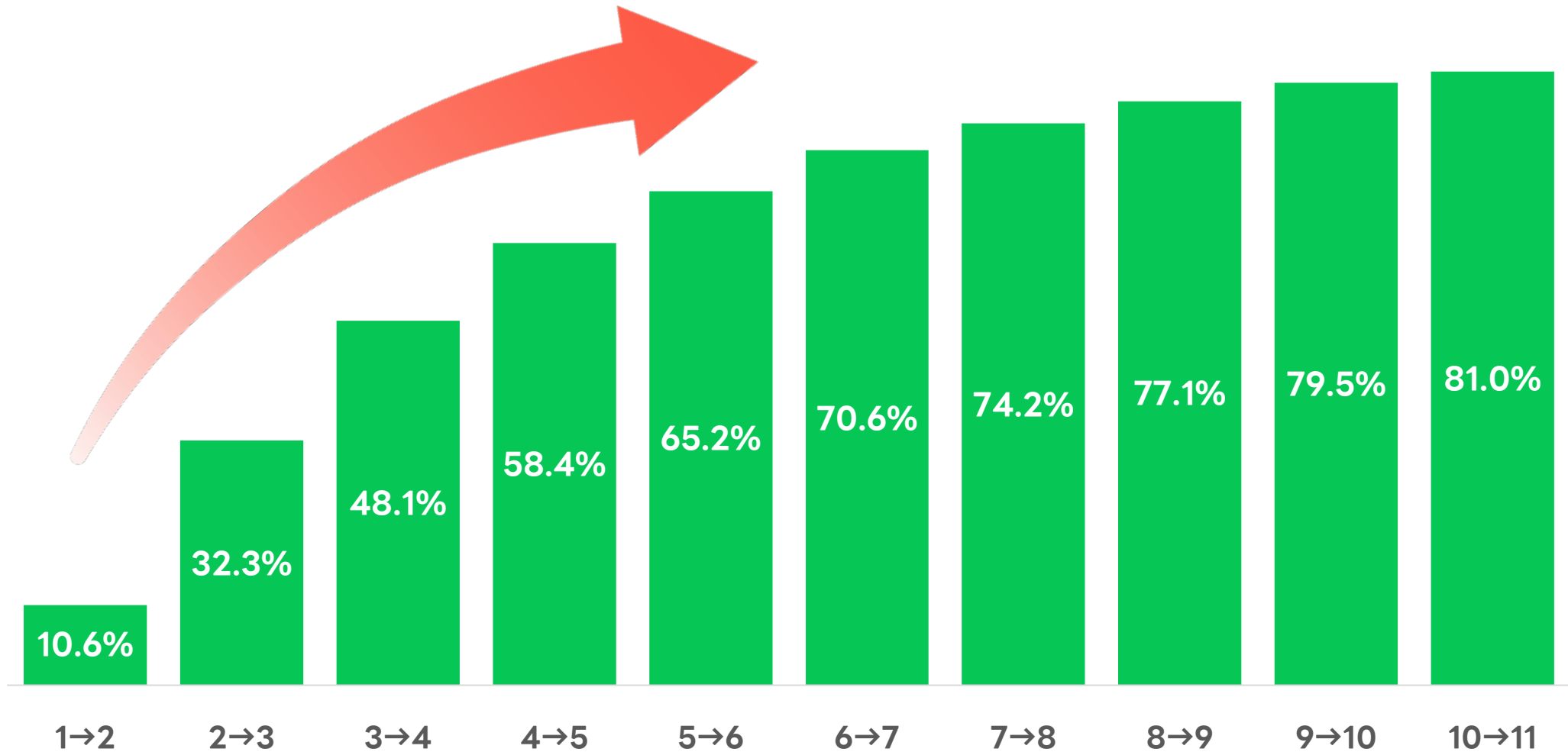


※LINE調べ：2022年8月・2023年8月のアクティブアカウント数（認証済アカウントのうち、月に1度以上機能を利用しているアカウント数）

**安定した集客のためには、
新規だけでなく、既存顧客の「常連化」が必要**



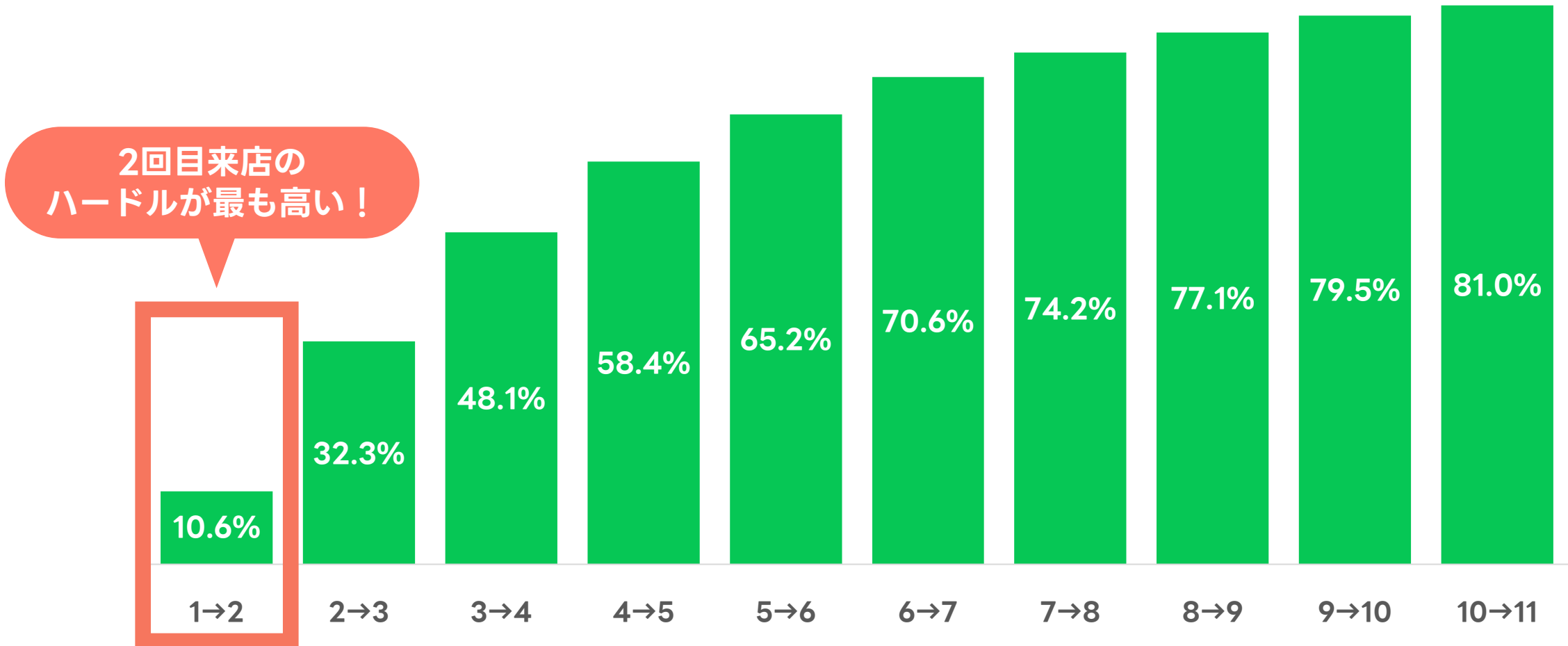
常連化曲線



※出典：中村仁. 『外食逆襲論』. 幻冬舎, 2019, 144p

株式会社トレタ 予約分析データ (10,299,537件) /対象予約期間：2014年4月3日～2017年3月31日 (各店舗利用開始日から6ヶ月以内の予約は除く)

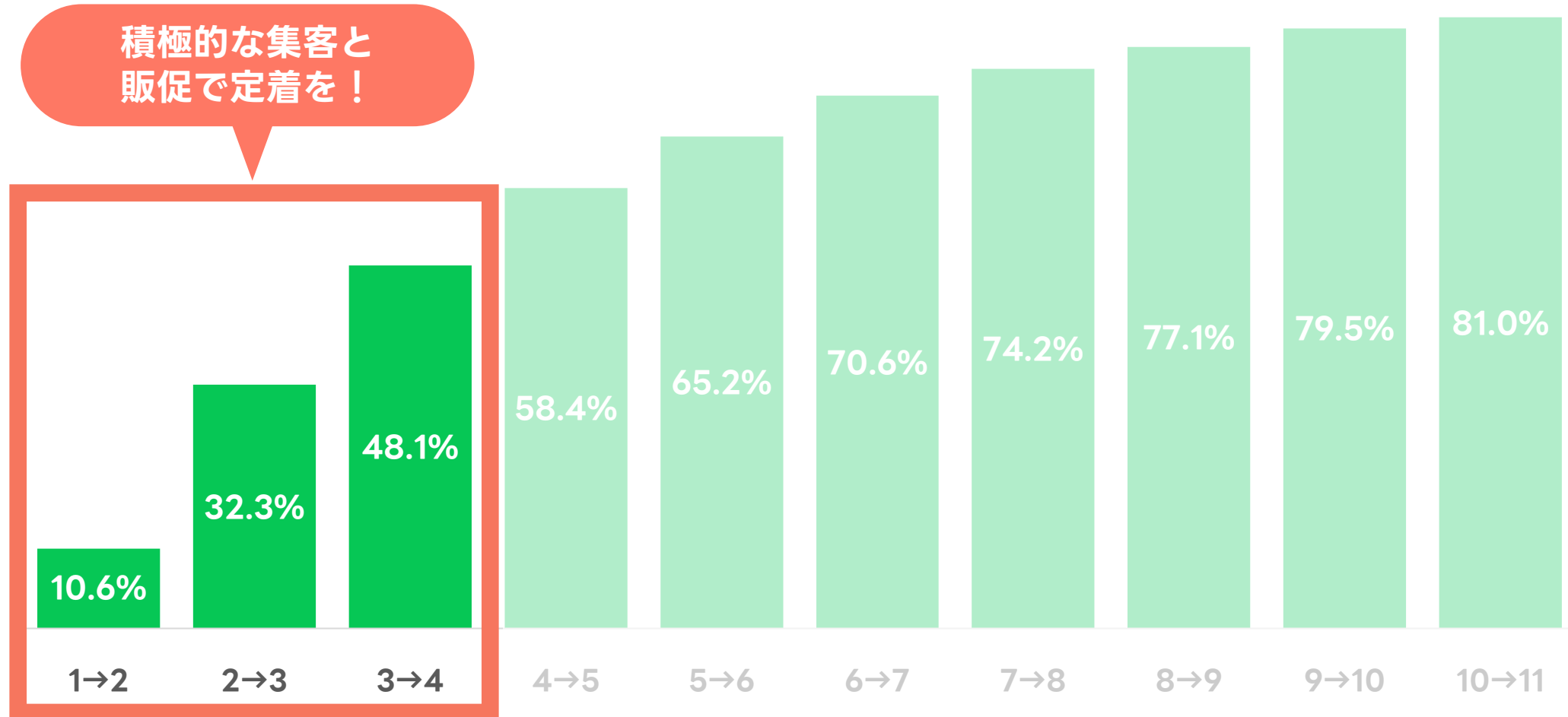
常連化曲線



※出典：中村仁. 『外食逆襲論』. 幻冬舎, 2019, 144p

株式会社トレタ 予約分析データ (10,299,537件) /対象予約期間：2014年4月3日～2017年3月31日 (各店舗利用開始日から6ヶ月以内の予約は除く)

常連化曲線



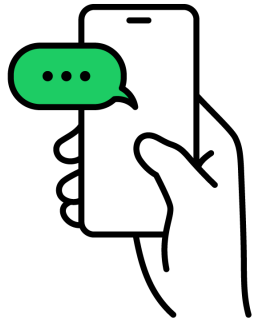
※出典：中村仁. 『外食逆襲論』. 幻冬舎, 2019, 144p

株式会社トレタ 予約分析データ (10,299,537件) /対象予約期間：2014年4月3日～2017年3月31日 (各店舗利用開始日から6ヶ月以内の予約は除く)

飲食店が活用できるLINEのサービス

LINE公式アカウント

お客様と繋がり再来店促進



配信
メッセージ
リッチメニュー
クーポン

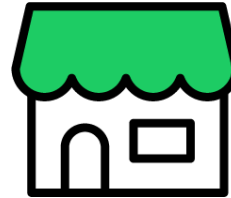


LINEミニアプリ

業務効率化と便利な店づくり

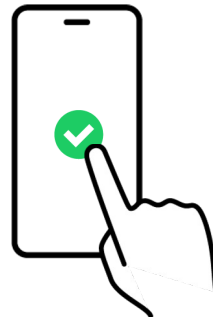


接客効率化
注文
順番待ち
会員証



LINEで予約

予約サイトに頼らずLINEで完結



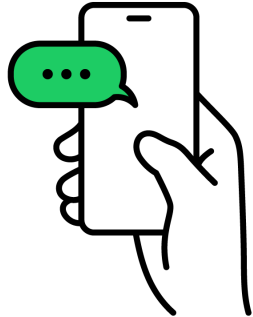
予約促進
予約フォーム
予約完了通知
リマインド通知

飲食店が活用できるLINEのサービス

集客数
アップ!

LINE公式アカウント

お客様と繋がり再来店促進



配信
メッセージ
リッチメニュー
クーポン

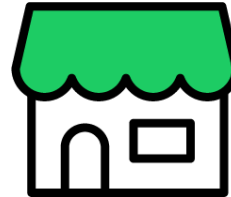


LINEミニアプリ

業務効率化と便利な店づくり

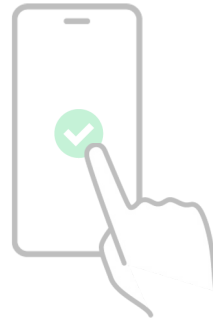


接客効率化
注文
順番待ち
会員証



LINEで予約

予約サイトに頼らずLINEで完結

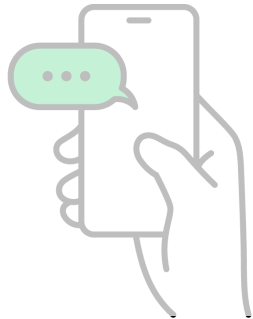


予約促進
予約フォーム
予約完了通知
リマインド通知

飲食店が活用できるLINEのサービス

LINE公式アカウント

お客様と繋がり再来店促進



配信
メッセージ
リッチメニュー
クーポン



LINEミニアプリ

業務効率化と便利な店づくり

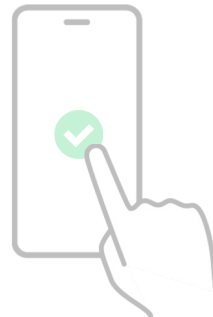


接客効率化
注文
順番待ち
会員証

**売上
アップ!**

LINEで予約

予約サイトに頼らずLINEで完結



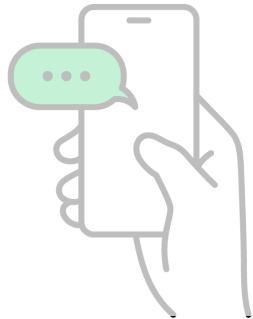
予約促進
予約フォーム
予約完了通知
リマインド通知



飲食店が活用できるLINEのサービス

LINE公式アカウント

お客様と繋がり再来店促進



配信
メッセージ
リッチメニュー
クーポン



LINEミニアプリ

業務効率化と便利な店づくり

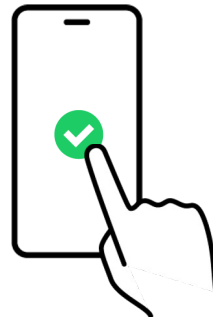


接客効率化
注文
順番待ち
会員証

LINEで予約

予約サイトに頼らずLINEで完結

**予約数
アップ!**



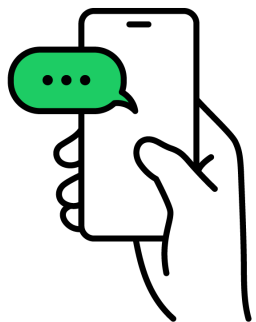
予約促進
予約フォーム
予約完了通知
リマインド通知

飲食店が活用できるLINEのサービス

集客数
アップ!

LINE公式アカウント

お客様と繋がり再来店促進



配信
メッセージ
リッチメニュー
クーポン



LINEミニアプリ

業務効率化と便利な店づくり

売上
アップ!



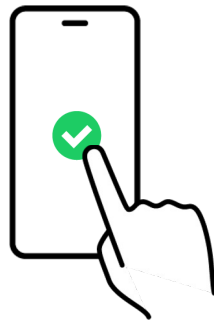
接客効率化
注文
順番待ち
会員証



LINEで予約

予約サイトに頼らずLINEで完結

予約数
アップ!



予約促進
予約フォーム
予約完了通知
リマインド通知

Agenda

本日のアジェンダ

01 飲食業界におけるLINEの利用状況

02 LINE公式アカウントを活用した集客数アップ

03 LINEミニアプリを活用した業務効率化と売上アップ

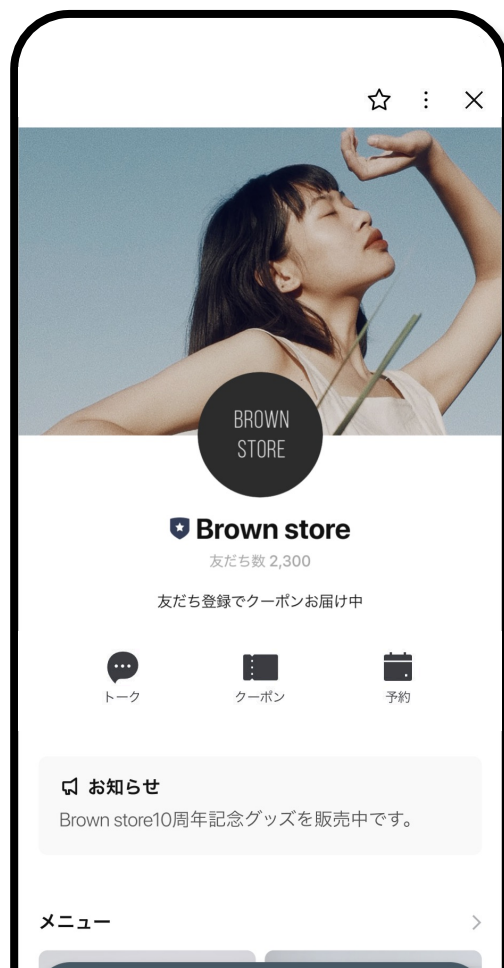
04 LINEで予約のメリットと活用事例

05 まとめ

LINE公式アカウントとは

企業や店舗がLINE上にアカウントを作り、友だちとして登録されているユーザーにさまざまな情報を届けることができるサービスです。

1 to 1
コミュニケーション



国内MAU
9,500万人
以上*

ショップカード
・クーポンなど
多彩な機能

※2023年6月末時点 LINE社調べ

LINE公式アカウント活用の3ステップ

Step1



Step2



Step3



友だちを増やす方法

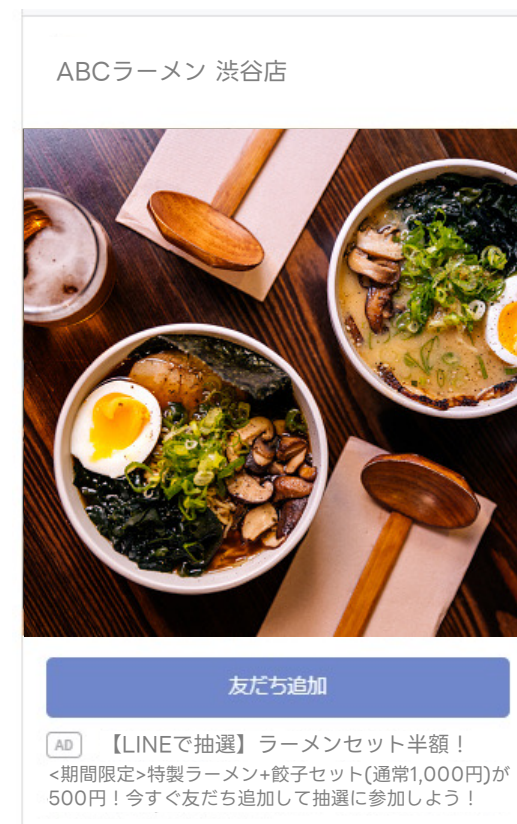
店内POP



自社メディア掲載

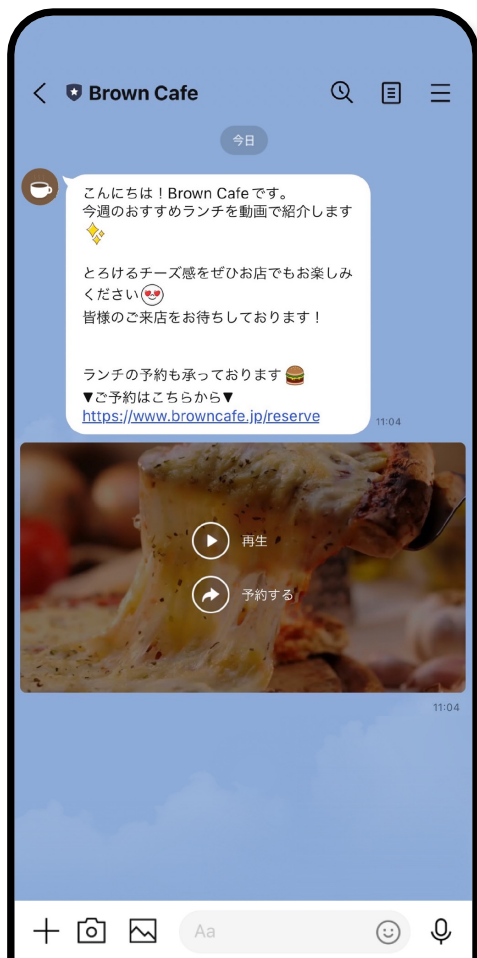


友だち追加広告



店舗送客・リピート促進に活用できる基本機能

メッセージ配信



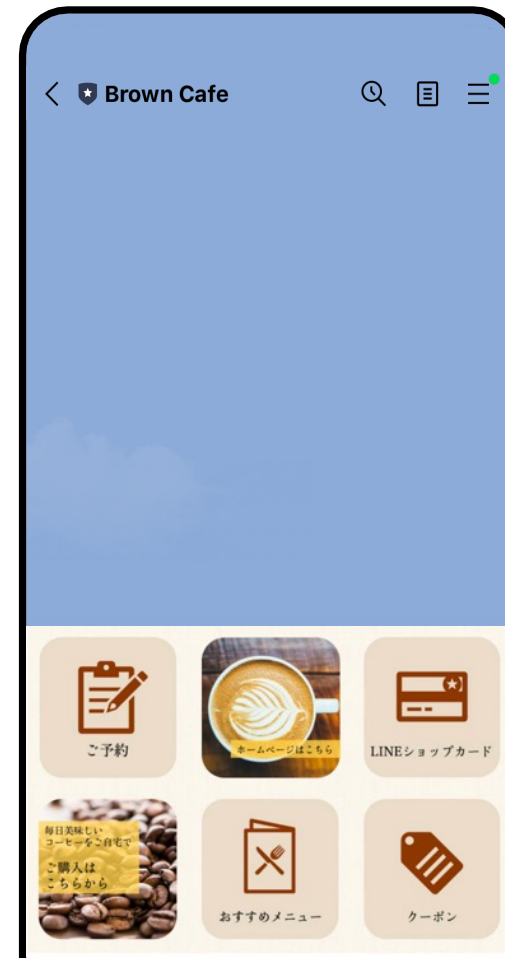
クーポン



ショップカード



リッチメニュー



LINE公式アカウントの料金プラン

チャット活用

メッセージ配信活用

コミュニケーションプラン

月額固定費

¥0

- 無料メッセージ 200 通
- 追加メッセージ 不可

ライトプラン

月額固定費

¥5,000 (税別)

- 無料メッセージ 5,000 通
- 追加メッセージ 不可

スタンダードプラン

月額固定費

¥15,000 (税別)

- 無料メッセージ 30,000 通
- 追加メッセージ ~¥3/通 (税別)

メッセージ配信・チャットを含む基本機能

LINE公式アカウントの月額費用に不安がある方

有料プランに変更しても
大丈夫かな？

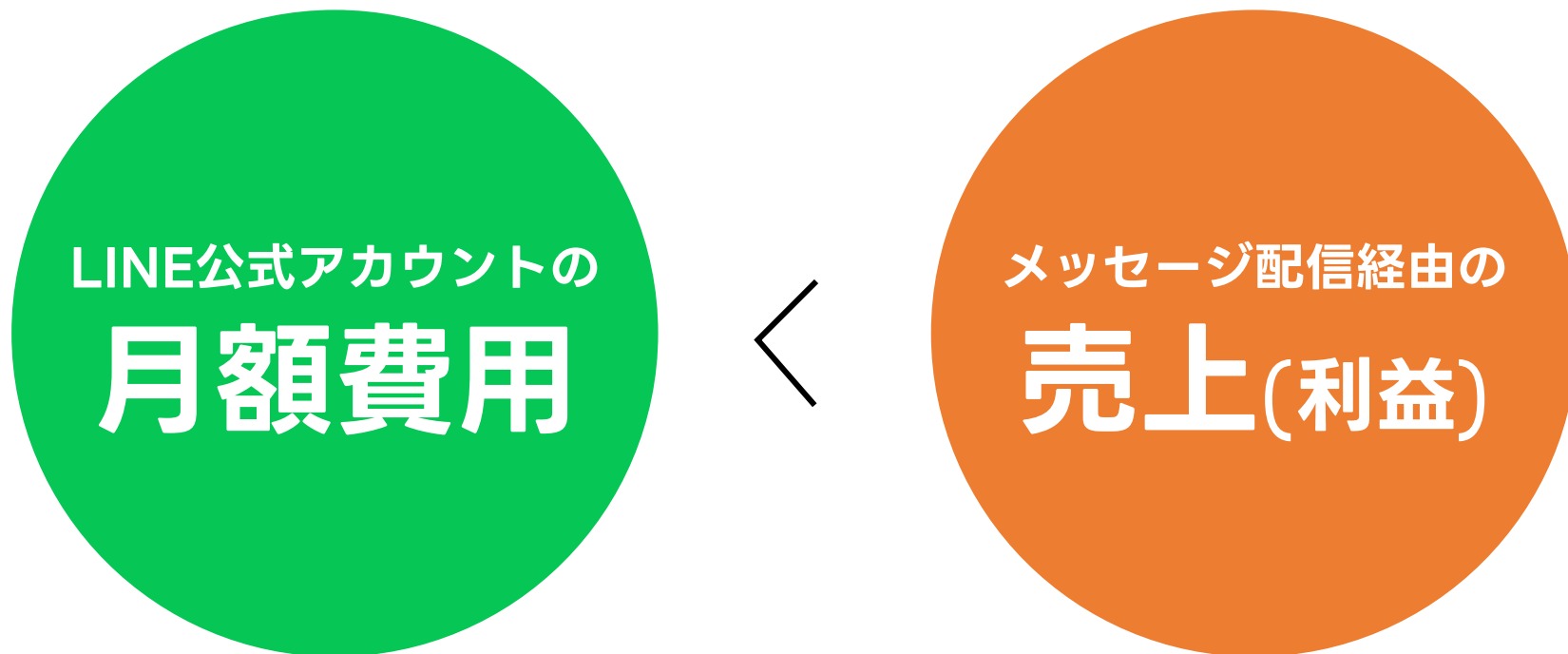
このまま友だち数が増えると
どうなるんだろう？



LINE公式アカウントの
「運用効果を可視化」していきましょう

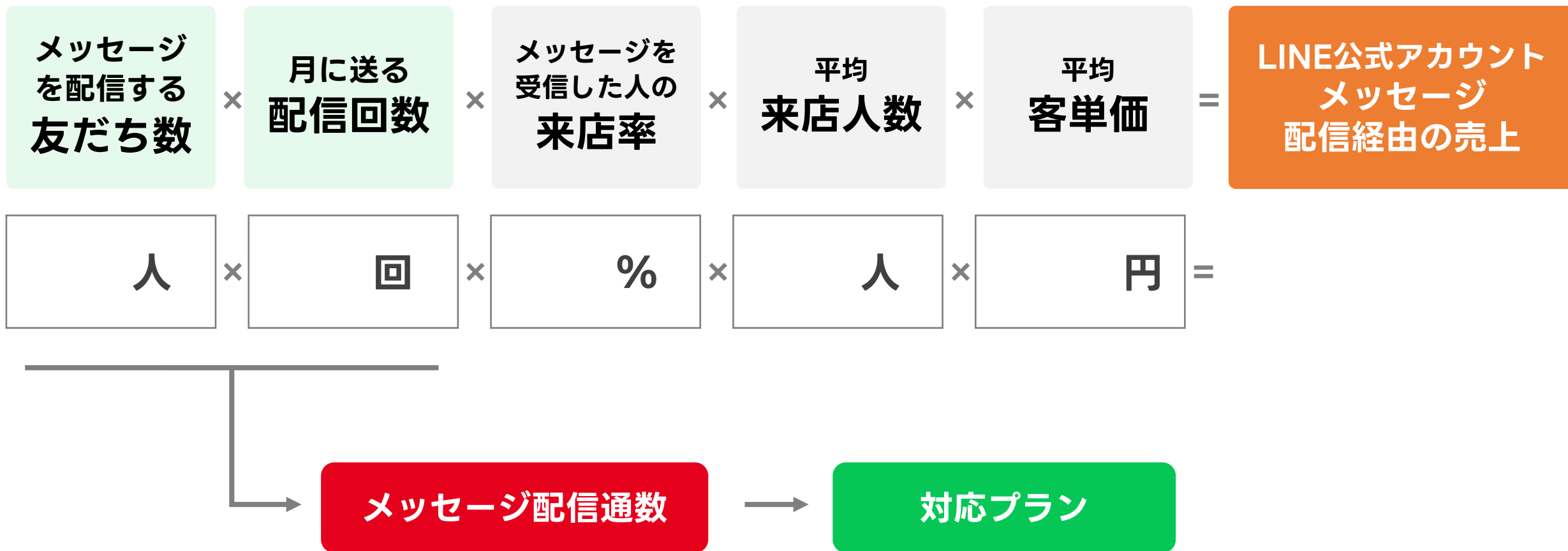
LINE公式アカウントの効果の考え方

来店・購買が目的の店舗の場合



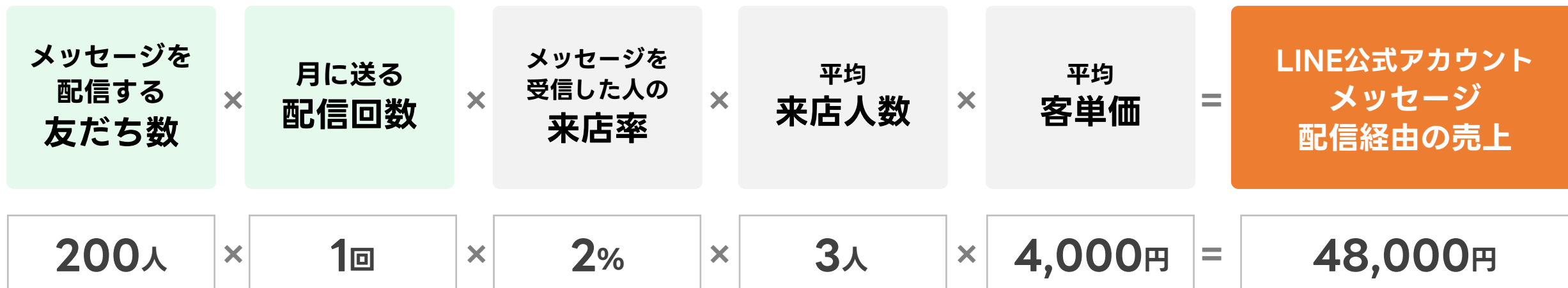
になるように運用を最適化していく

対応プランと売上シミュレーション



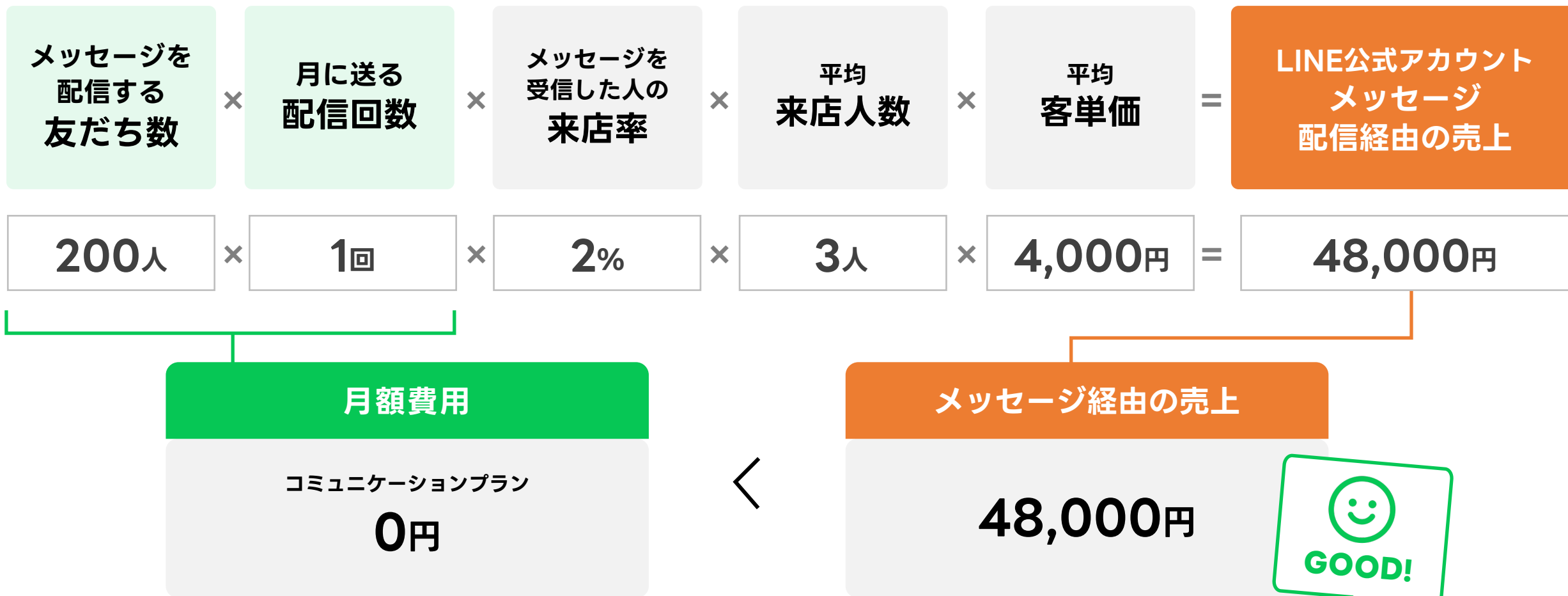
適用プランと売上シミュレーション

居酒屋業態のケース



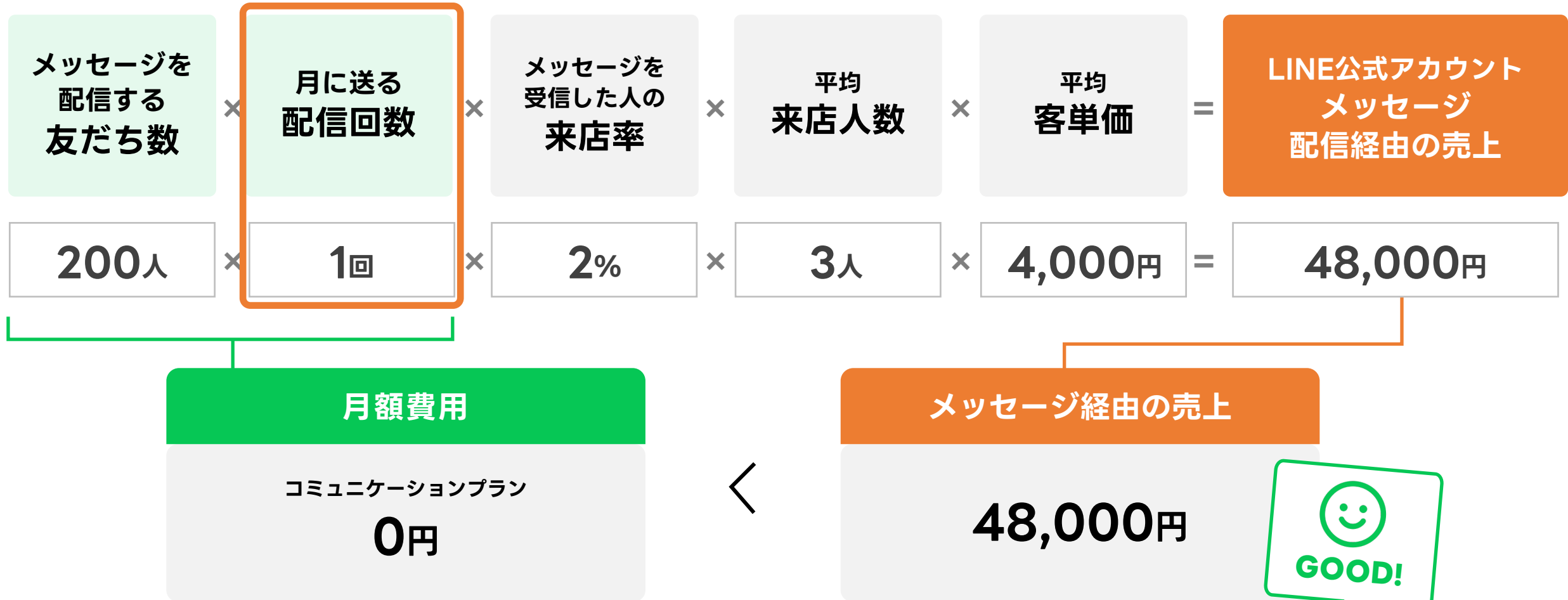
適用プランと売上シミュレーション

居酒屋業態のケース



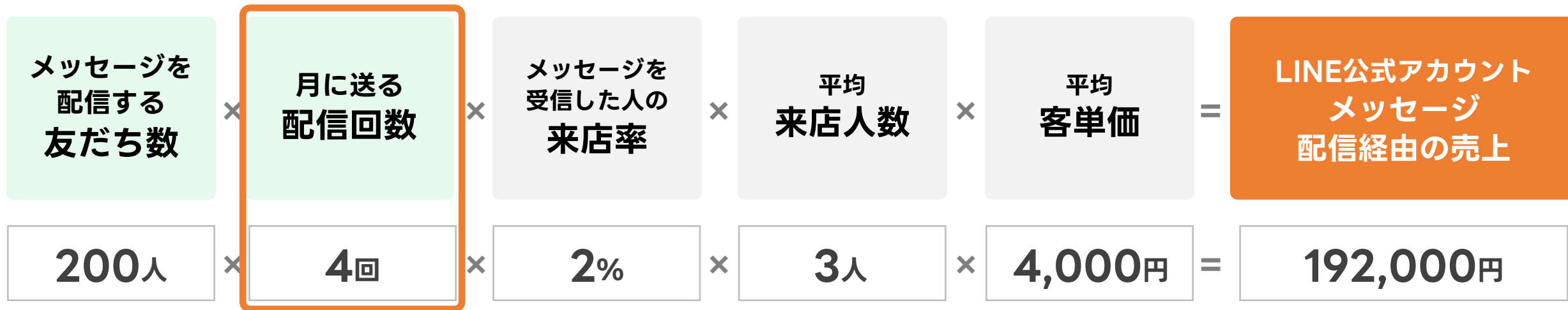
適用プランと売上シミュレーション

居酒屋業態のケース



適用プランと売上シミュレーション

居酒屋業態のケース



適用プランと売上シミュレーション

居酒屋業態のケース



まとめ：LINE公式アカウントの効果の考え方

配信回数	メッセージ配信 経由の売上	月額費用	売上効果
1回	48,000円 -	0円 =	48,000円
4回	192,000円 -	5,000円 =	187,000円



積極的なメッセージ配信で
店舗の利益アップにつながります



「LINE公式アカウント」の活用事例



LINE公式アカウント事例

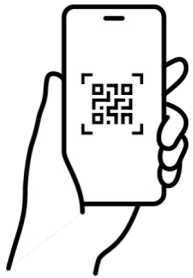
株式会社オールスパイス様 「レストランハチ 仙台駅店」

LINE公式アカウント事例：レストランハチ 仙台駅店様

友だち追加

クーポン配信

成果



ウェイティングメニュー
店内配布チラシ
に友だち追加導線！

本日はお客様の貴重なお時間に
お待ちしております、心より感謝申し上げます。
お席にご案内の際は精一杯の笑顔で
皆さまをお迎えし、精一杯のサービスで
料理を堪能させて頂きます。

Take Out ハチのテイクアウトメニュー

おやつに、夜食に、お土産に、ハチの美味しさを全国の
マートワゴン店舗8人がTV「ハチアタック」で堪能！

コッペパン	ハンバーグ	ナポリタン	コベリタン ¥380
デミグラスソースハンバーグ ¥1,170	ナポリタン ¥900	ハンバーグナポリタン ¥1,330	クレソンとビーフのジャボリタン ¥1,480
トマトとチーズのイタリア風	ハンバーグナポリタン		

お待ちの間にHACHIの各SNSの中
から1つをフォローまたは、登録すると
<仙台駅店限定> カニコロトドソース
をサービスさせていただきます。

maidohachi
hamburgHACHI
hachi.1979
www.maido-8.com

レストラン ハチ仙台駅店

デミトマト、コクと酸味のバランスが絶妙です。

(有効期間)
2021年11/1(月)~11/30(火) **1,280円 → 1,000円**

デミトマト煮込みハンバーグ
¥280引き
有効期限: 2021/11/30

今すぐ確認

看板メニューが勢ぞろい!
HACHI MIX(ハチミックス) **1,580円**
ご注文でオニオン醤油ドレッシングまたはステーキポン酢いずれかプレゼント

オニオン醤油ドレッシング ¥650
OR
ステーキポン酢 ¥600

(有効期間)
2021年12/1(水)~12/31(金)

指定メニューご注文で「オニオン醤油ドレッシング」または「ステーキポン酢」プレゼ...

有効期限: 2021/12/31

1ヶ月で
約200人
来店

※レストランハチ仙台駅店実績



LINE公式アカウント事例

有限会社黒亭様 「熊本ラーメン 黒亭」

LINE公式アカウント事例：熊本ラーメン 黒亭様

友だち追加

店舗にPOPを設置
店舗での声かけ



+
LINE広告
(友だち追加)

メッセージ配信

「黒亭の日」
創業65周年キャンペーン

ラーメンを 税込500円 で
提供する日の告知



成果

通常

週半ば
80-100名/店 が来店

配信日

200-300名/店 が来店

4店舗合計で
1000名以上のご来店！

LINE公式アカウント事例：熊本ラーメン 黒亭様

ショップカード配信

成果



獲得できる特典

4ポイントで
サイドメニュー1品
7ポイントで
好きなラーメン1杯

有効カード数

9,000枚 以上

特典チケット
使用率

約46%

毎月30-100名/店舗が
特典獲得！

リピート顧客を増やすならLINE公式アカウント

Step1



Step2



Step3



Agenda

本日のアジェンダ

01 飲食業界におけるLINEの利用状況

02 LINE公式アカウントを活用した集客数アップ

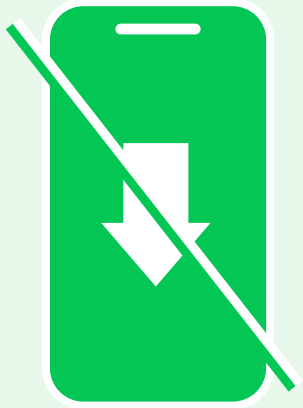
03 LINEミニアプリを活用した業務効率化と売上アップ

04 LINEで予約のメリットと活用事例

05 まとめ

LINEミニアプリとは

LINE上で簡単、便利、快適な店舗のサービスを提供できるプラットフォームです。



ダウンロード不要で
お客様もかんたんに
利用できる



LINE公式アカウントの
友だちを
効率的に増やせる



来店予約や注文に
利用すると
業務改善・人件費の
削減になる



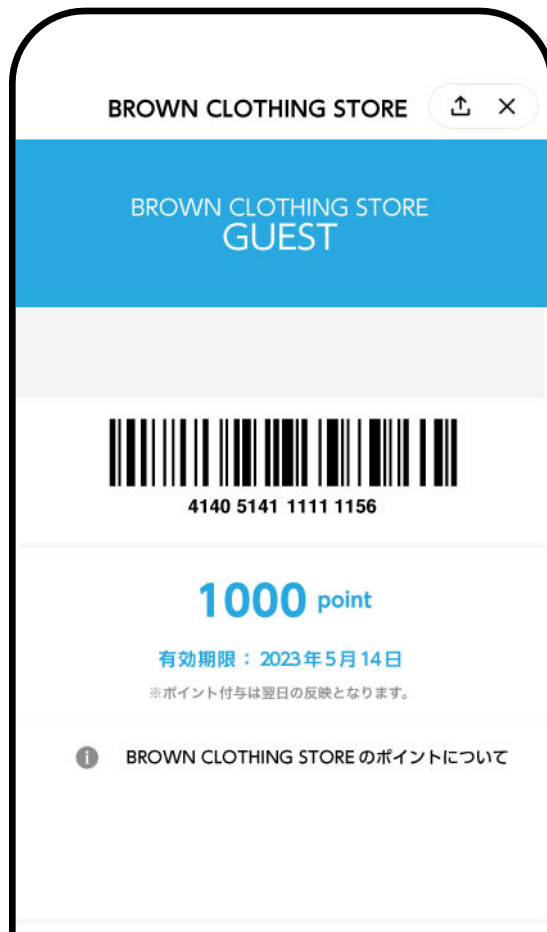
来店されたお客様を
特定できるため
個別のメッセージ配信に
活かせる

飲食店向けのLINEミニアプリサービス

モバイルオーダー



会員証



順番待ち



飲食店向けのLINEミニアプリサービス

モバイルオーダー

会員証

順番待ち



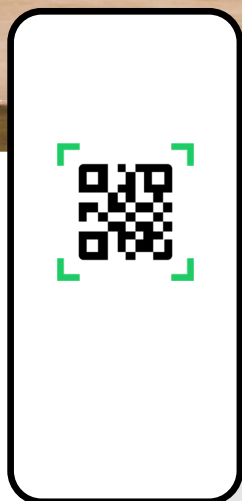
LINEミニアプリ「モバイルオーダー」

QRコード読み取り

LINEが起動

メニュー選択

オーダー



自動で
友だち
追加



※ユーザーの許諾をとった上で友だち追加されます。

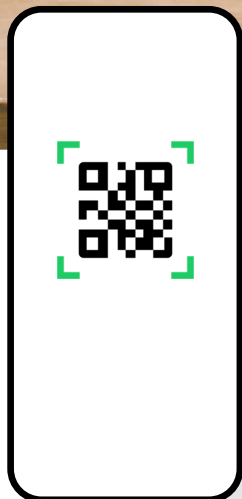
LINEミニアプリ「モバイルオーダー」

QRコード読み取り

LINEが起動

メニュー選択

オーダー



自動で友だち追加



※ユーザーの許諾をとった上で友だち追加されます。

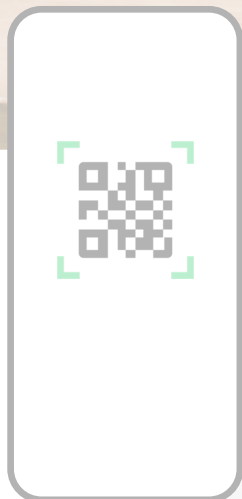
LINEミニアプリ「モバイルオーダー」

QRコード読み取り

LINEが起動

メニュー選択

オーダー



自動で
友だち
追加



※ユーザーの許諾をとった上で友だち追加されます。

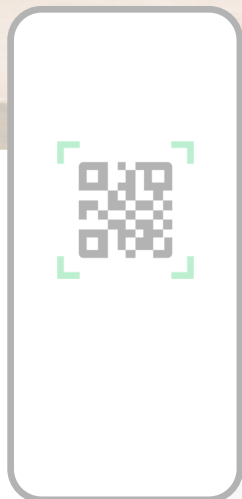
LINEミニアプリ「モバイルオーダー」

QRコード読み取り

LINEが起動

メニュー選択

オーダー



※ユーザーの許諾をとった上で友だち追加されます。

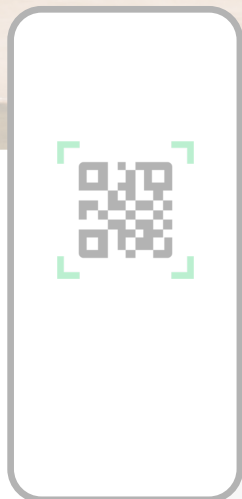
LINEミニアプリ「モバイルオーダー」

QRコード読み取り

LINEが起動

メニュー選択

オーダー



自動で
友だち
追加



※ユーザーの許諾をとった上で友だち追加されます。

「モバイルオーダー」の活用メリット

顧客満足度の向上
(お客様を待たせない)

客単価の向上

オペレーション
コストの
削減

友だち
増加

「モバイルオーダー」認定パッケージ

funfo

dinii

店内セルフオーダーシステム
いつでも注文くん

L.B.B.Cloud

GATE

QR Order QR Order

CX ORDER
by classmethod

SmartDish

blayn

poscube モバイルオーダー
MobileOrder

認定パッケージとは

ユーザー利用実績・リリース数など、LINEが設けたサービス基準などを満たし
公式に認定しているパートナーが提供しているパッケージです。

▼詳細はこちら





モバイルオーダー事例

有限会社漢全様 「百香亭」

モバイルオーダー事例：百香亭様



モバイルオーダー導入により

約1名分
人件費削減

2カ月で
友だち数

6,700人
増加

※有限会社漢全調べ

<https://www.funfo.jp/index.php/examples5/>



モバイルオーダー事例

株式会社PrunZ様 「炎丸酒場 五反田店」

モバイルオーダー事例：炎丸酒場 五反田店様

機械的にならないよう、モバイルオーダーの中でできる接客を実施



モバイルオーダー事例：炎丸酒場 五反田店様



メニューに動画を用いることで
シズル感の演出に成功

注文数

1.5倍

※モバイルオーダー導入前後の唐揚げ注文数の比較/ PrunZ調べ

モバイルオーダー事例：炎丸酒場 五反田店様

当月中に多くのユーザーが再来店しリピーターに



2回目来店促進

1回来店ユーザー

対象
3,300名



81組206名が来店

売上772,890円

モバイルオーダー事例：炎丸酒場 五反田店様

リピーターへの配信でさらに効率良く集客



リピーター向け来店促進

2回以上来店かつ
ハイボール or レモンサワー
注文ユーザー

対象
176名

20組49名が来店

売上183,080円

自動メッセージ・クーポン配信機能

お客様の来店履歴に応じて自動でメッセージ配信が可能



新規客Aさん

初来店

QR→友だち追加
自動配信

翌日



来店のお礼
アンケート
クーポンなど

30日後



クーポン延長
再来店提案など



リピーターBさん

再来店

QR読み込み
自動配信

翌日



再来店のお礼
クーポン
プレゼントなど

20日後



裏メニュー紹介
再来店提案など

LINEミニアプリ「会員証」

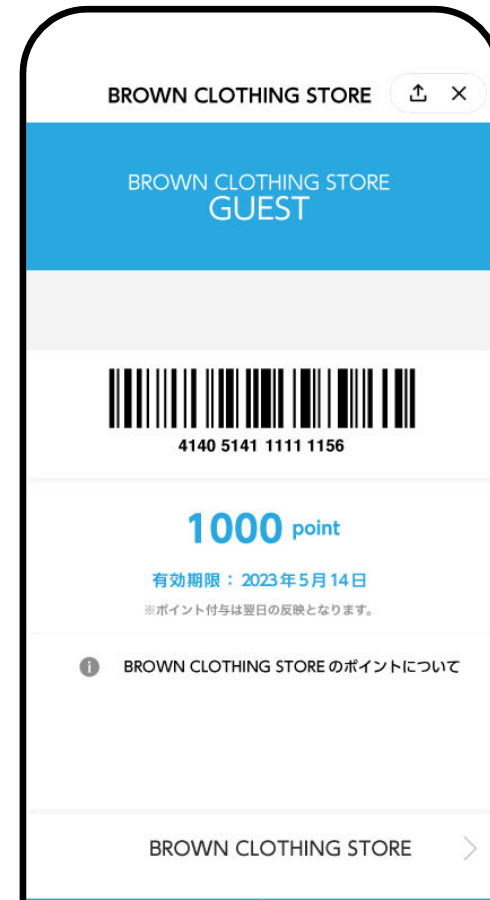
コード読み取り

会員証発行



LINE公式アカウントに
友だち追加※

※LINE公式アカウントの友だち追加には
ユーザーの許諾が必要です



「会員証」の活用メリット

オペレーションの
効率化

会員情報を用いた
再来店促進

広告費の
削減

「会員証」 認定パッケージ

EDWARD 常連コボット *for* LINE



認定パッケージとは

ユーザー利用実績・リリース数など、LINEが設けたサービス基準などを満たし
公式に認定しているパートナーが提供しているパッケージです。

▼詳細はこちら





会員証事例

合同会社Oz様
「まいどおおきに食堂 奈良広陵食堂」

会員証事例：まいどおおきに食堂 奈良広陵食堂様

ポイントを貯めるモチベーションで毎日起動&外食時の想起を促す

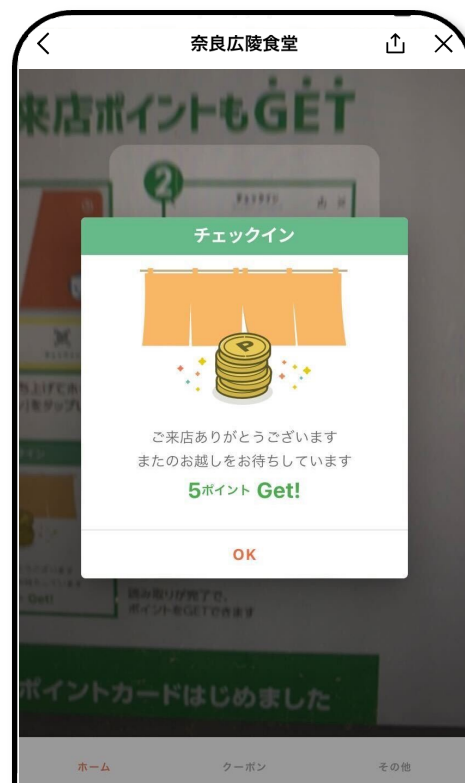
デイリーボーナス

アプリを起動すると付与される
(1日1回限定)



チェックイン

店舗に設置されたQRコードを
読み込むと付与される



友だち紹介

紹介した友だちが店舗でQRを
読み込むと紹介した/された
ユーザーの両方に付与される



※画像は奈良広陵食堂のリッチメニュー

※売上：2019年10月と2022年10月対比（奈良広陵食堂調べ）

<https://www.lycbiz.com/jp/case-study/line-mini-app/maidookini/>

会員証事例：まいどおおきに食堂 奈良広陵食堂様

ポイントを貯めるモチベーションで毎日起動&外食時の想起を促す

デイリーボーナス

チェックイン

友だち紹介

友だち数
導入後5ヶ月で
約1,000人

月1回以上
来店
3-5割
程度

売上が
コロナ禍以前より
120%
に伸長

※奈良広陵食堂調べ

<https://www.lycbiz.com/jp/case-study/line-mini-app/maidookini/>

Agenda

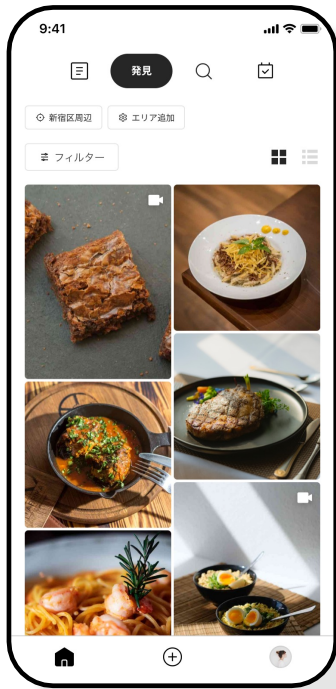
本日のアジェンダ

- 01 飲食業界におけるLINEの利用状況
- 02 LINE公式アカウントを活用した集客数アップ
- 03 LINEミニアプリを活用した業務効率化と売上アップ
- 04 LINEで予約のメリットと活用事例**
- 05 まとめ

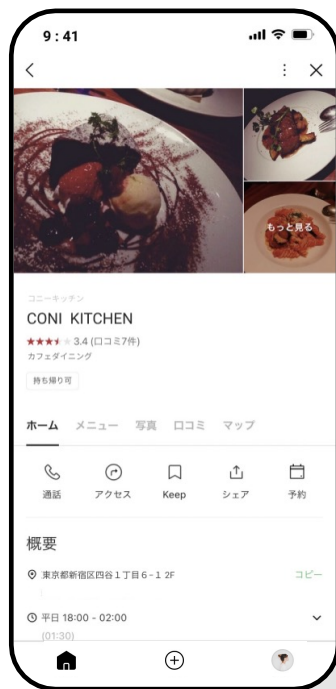
LINEで予約とは？

予約画面

LINE PLACE
サービスページ



LINE PLACE
店舗詳細ページ



LINE公式アカウント
プロフィール



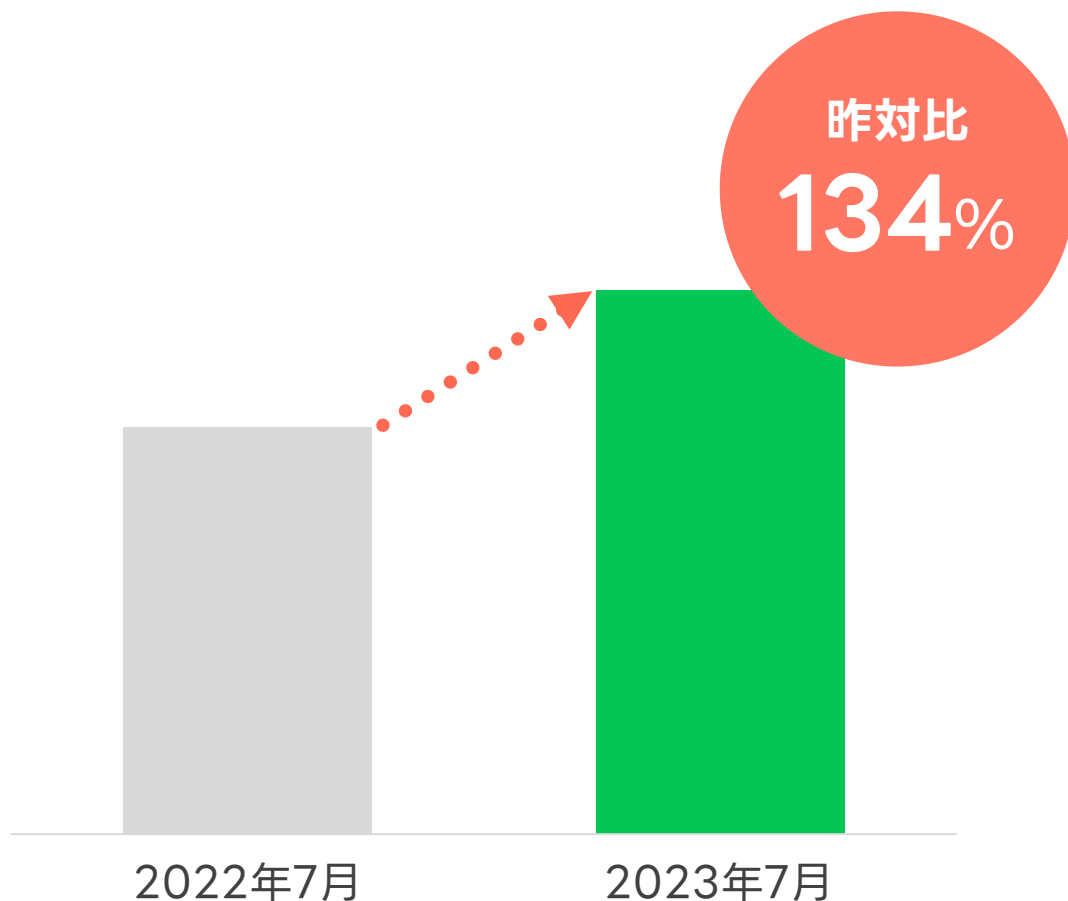
LINE公式アカウント
トーク画面



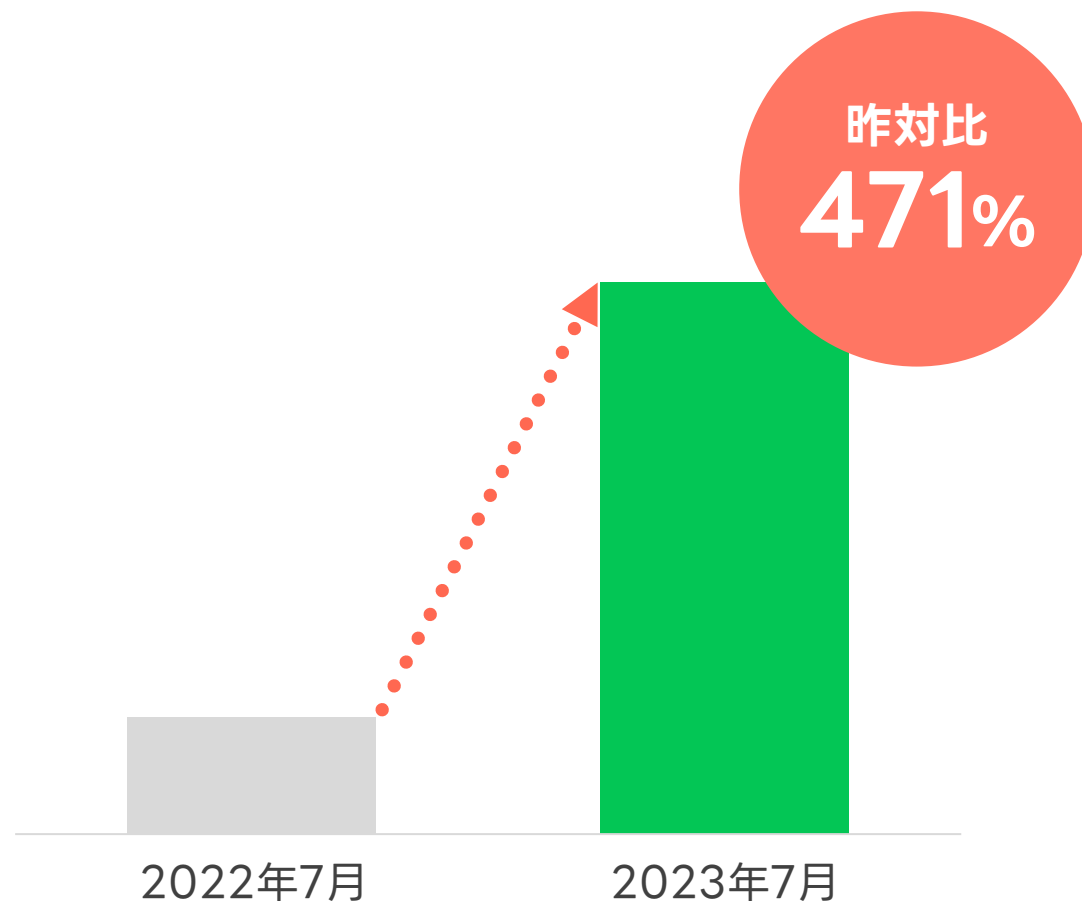
※LINE PLACEとは：写真や動画から、自分の気分や好みに合ったお店やスポットをかんたんに探すことができるサービス。「LINE」アプリ内、Webサイト、「LINE PLACE」専用アプリでサービス提供中

予約ができる店舗数・予約実績共に急拡大中！

LINEから予約ができる店舗数



予約実績の推移



※LINE調べ「LINEで予約」の導入店舗数 2023年8月15日時点

※LINE調べ「LINEで予約」機能経由の予約在庫消化数 2023年8月15日時点

予約完了・リマインド・来店後メッセージ

予約完了のメッセージ



予約前日の
リマインドメッセージ



キャンセル完了
通知メッセージ



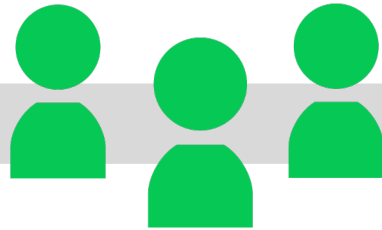
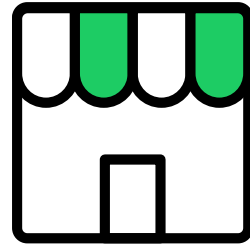
予約オーディエンス

LINEで予約

来店

メッセージ配信

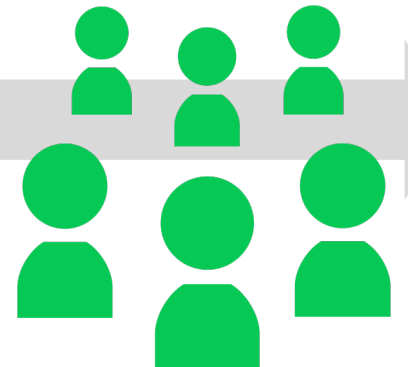
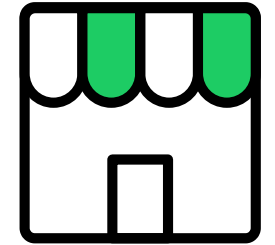
再来店



予約オーディエンス
機能で配信先を指定



特別なクーポン/
予約フォーム等



リピーターが別の新規客
を連れてくるケースも

LINEで予約の連携パートナー

idea;record

ebisol

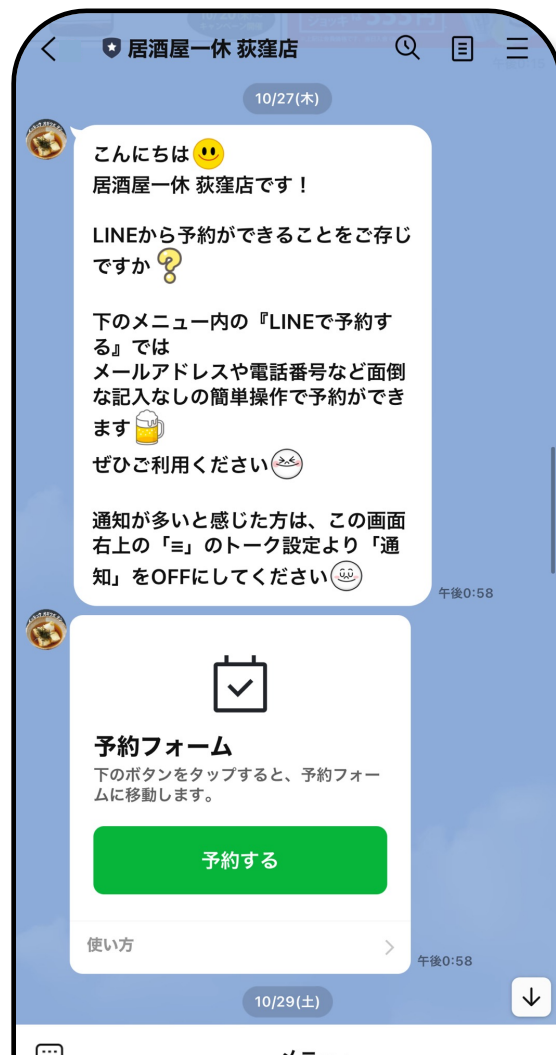
ぐるなび

YAHOO!
JAPAN

USEN
Media
USEN-NEXT GROUP U

Retty

「LINEで予約」の活用事例



LINEで予約事例

株式会社一休様 「居酒屋一休」

LINEで予約事例：居酒屋一休様

友だち追加

クーポンをきっかけに
店内での声掛けを実施

運用開始後2ヶ月で

12,500人獲得



メッセージ配信

予約を促すような
キャンペーン告知を配信



成果

1ヶ月の予約数
全店舗合計

92組

LINEで予約事例

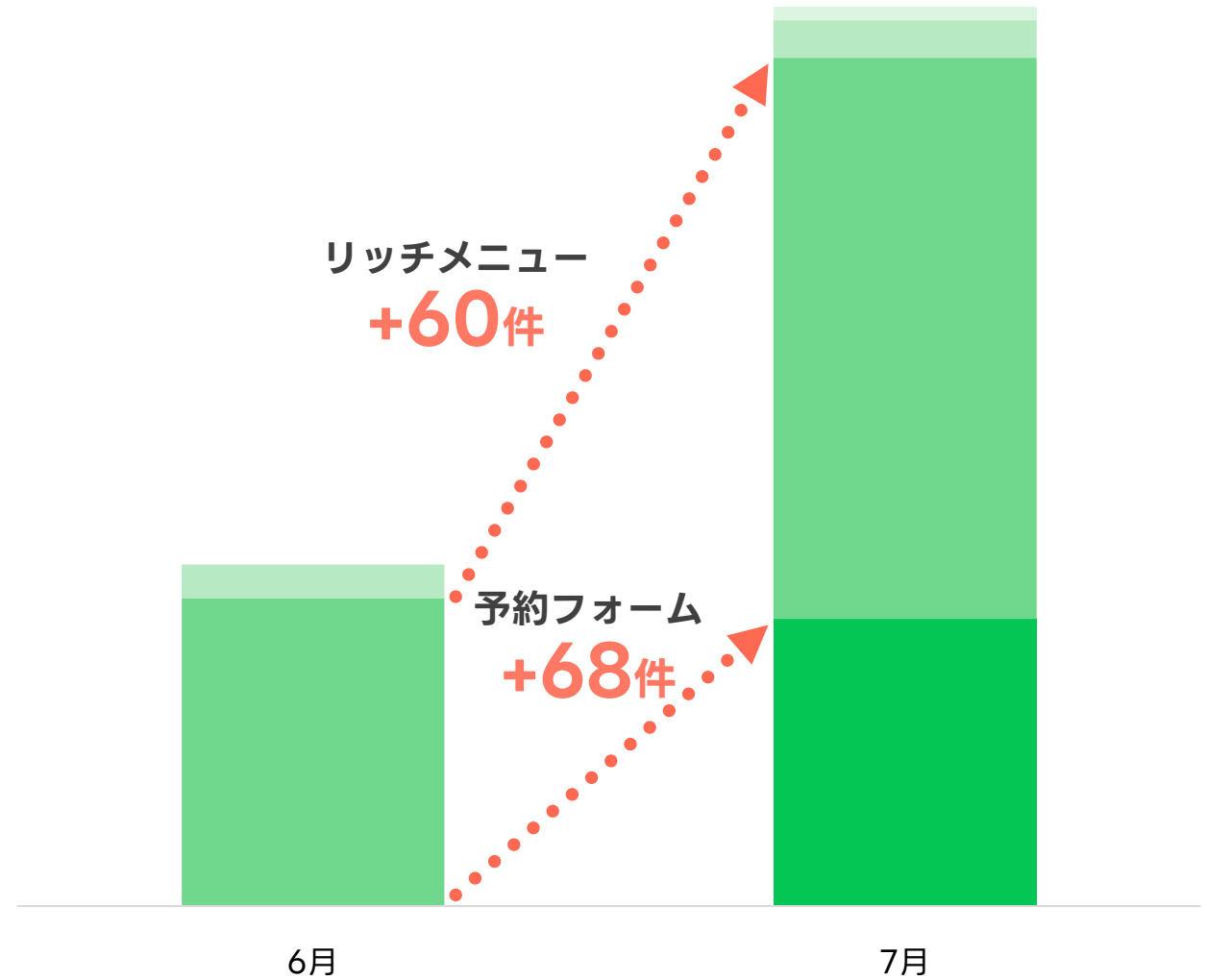
ホリイフードサービス様 「赤から」



LINEで予約事例：赤から様

LINEで予約経由
予約件数の前月比

263%増



LINEで予約事例：赤から様

友だち追加クーポン

その場ですぐに使える
クーポン



メッセージ配信

予約フォームや
LINE限定クーポンを配信



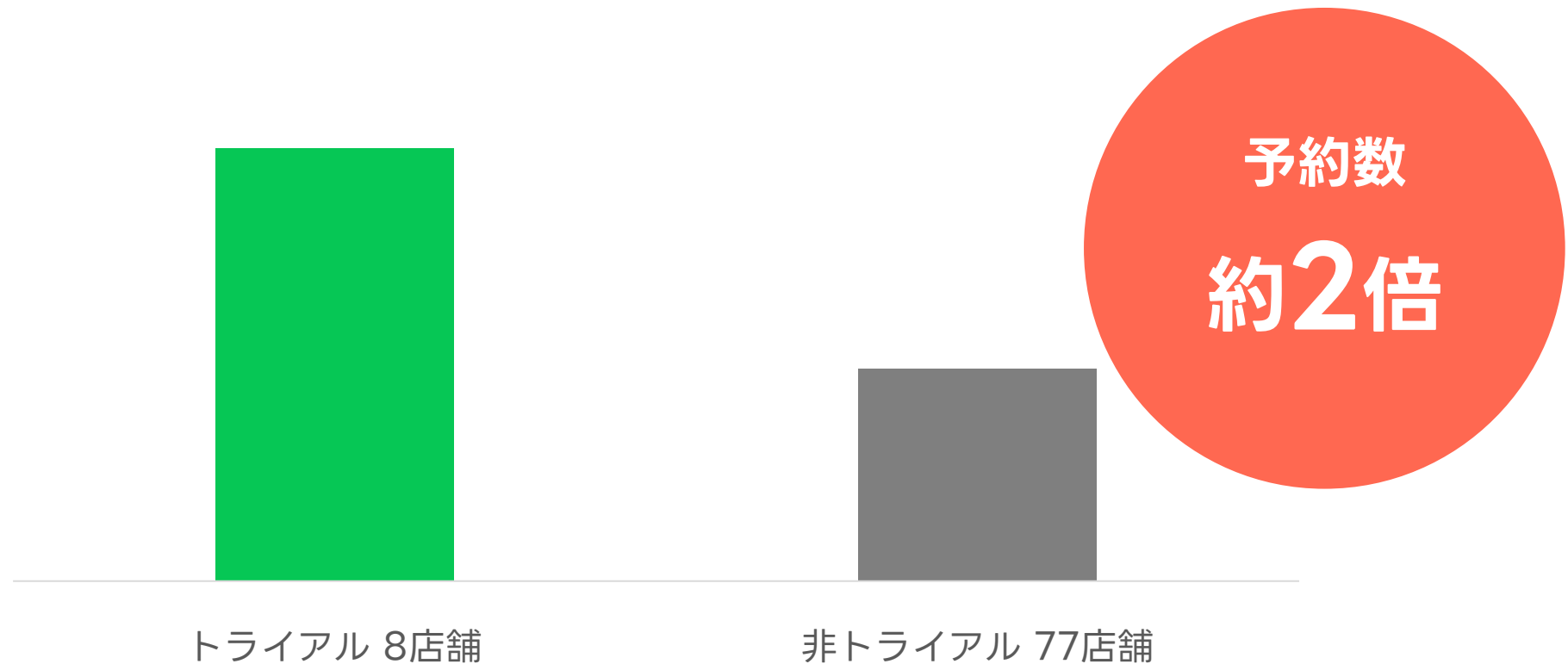
リッチメニュー

トークを開くと
下部に即予約できる導線を設置



LINEで予約事例：赤から様

トライアル店舗と非トライアル店舗の比較

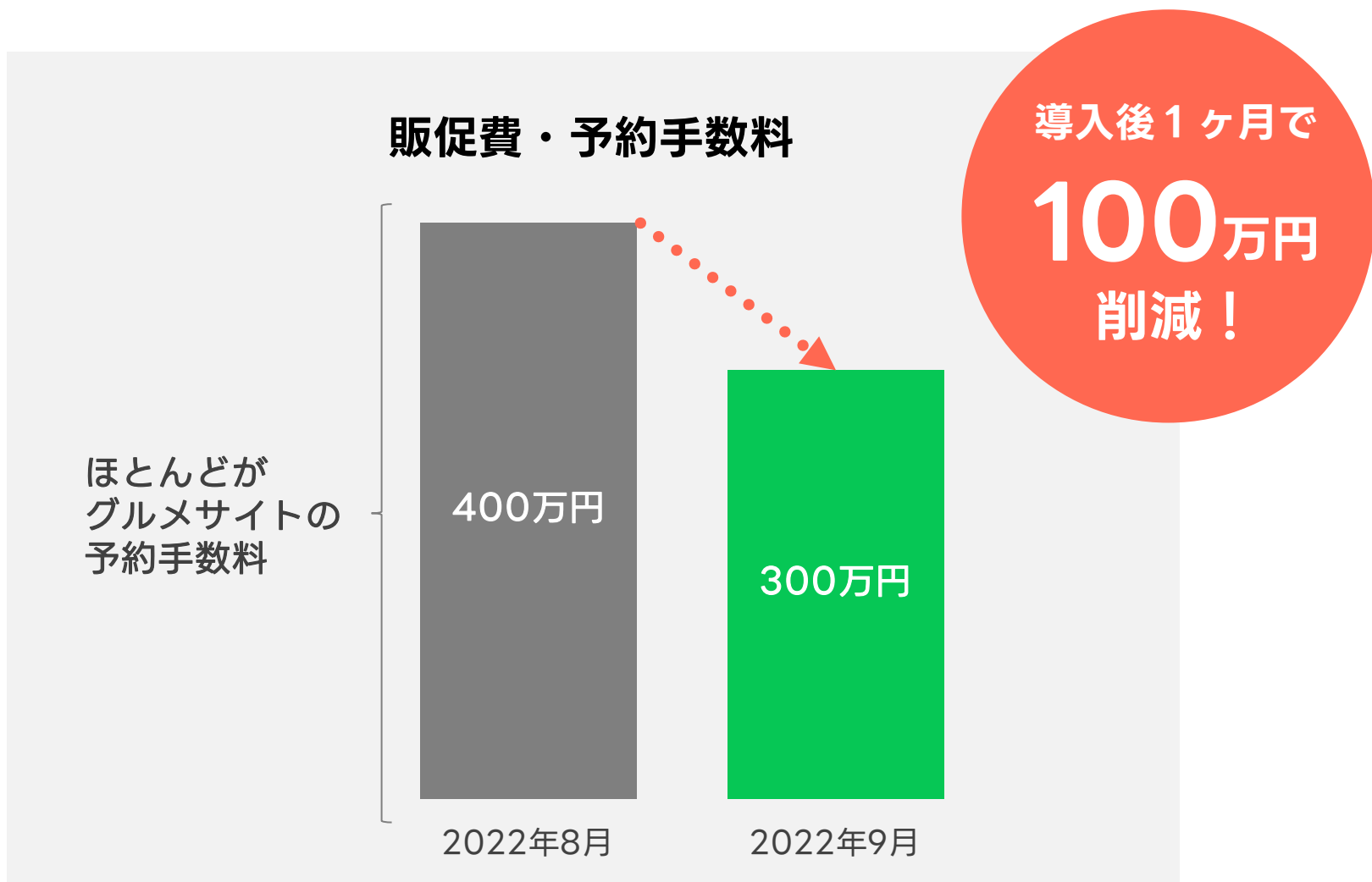




LINEで予約事例

ファイブグループ様

LINEで予約事例：ファイブグループ様



※株式会社ファイブグループ調べ

<https://food-stadium.com/special/33555/>

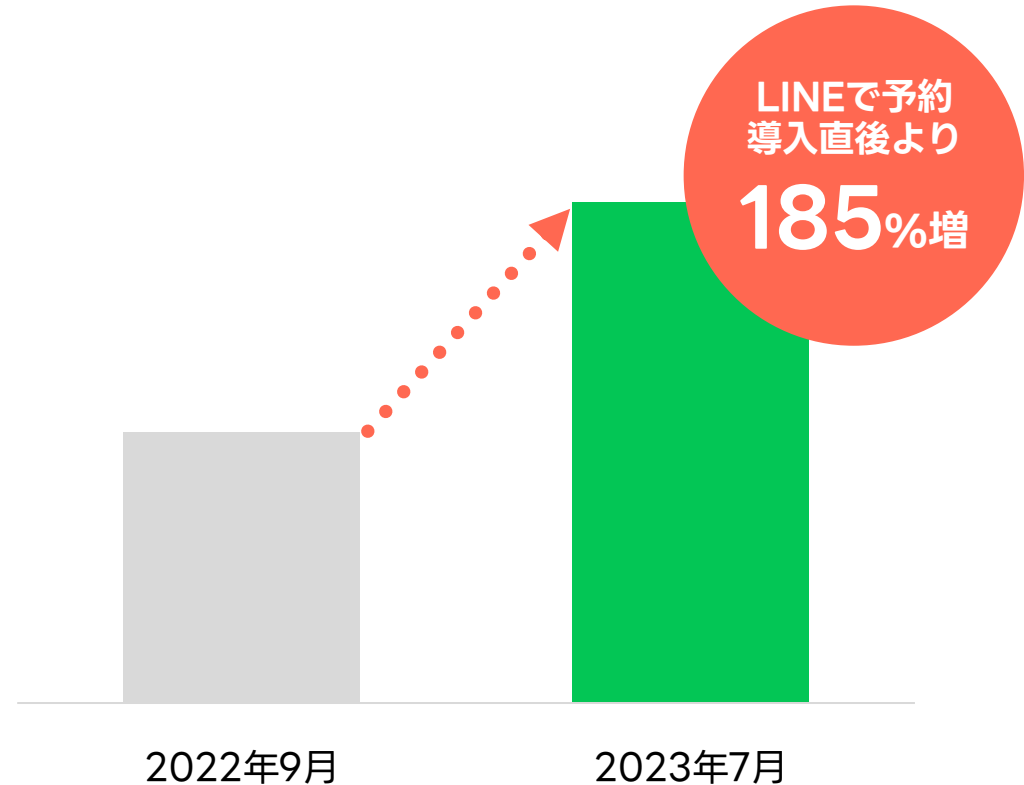
LINEで予約事例：ファイブグループ様

メッセージ配信

成果

LINEで予約とPayPayグルメを連携
予約するとPayPayポイントが貯まる訴求

LINEで予約・PayPayグルメ経由による
全店舗合計の創出売上



※株式会社ファイブグループ調べ 2023年8月実績



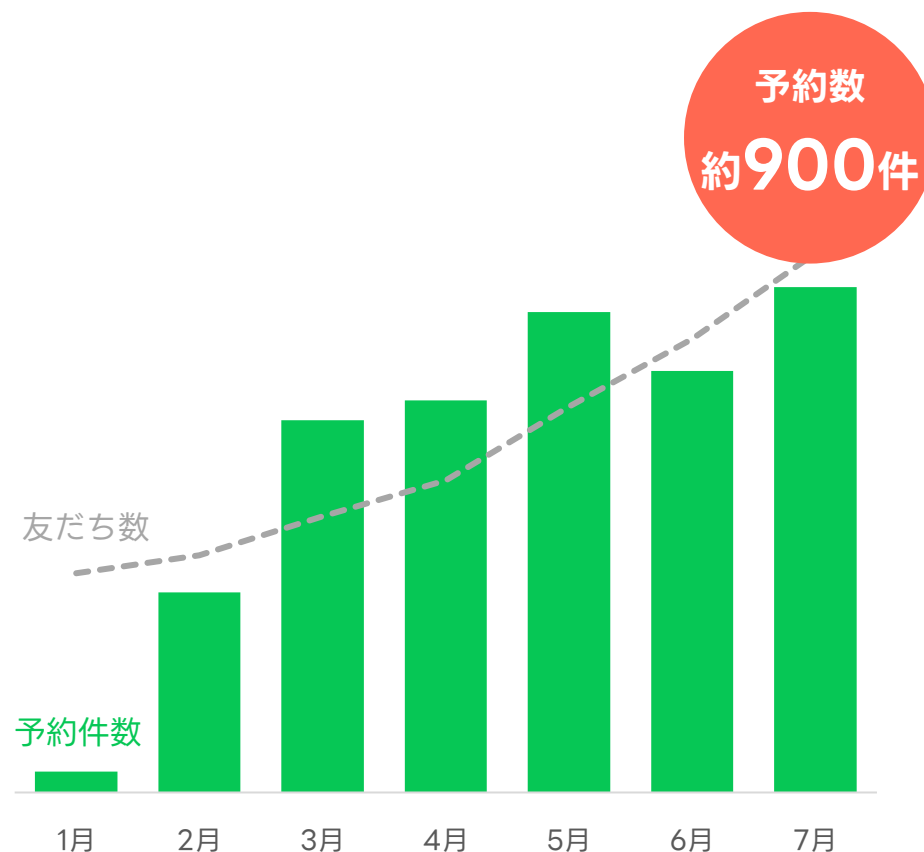
LINEで予約事例

株式会社入船様
「ごちそう村」

LINEで予約事例：ごちそう村様

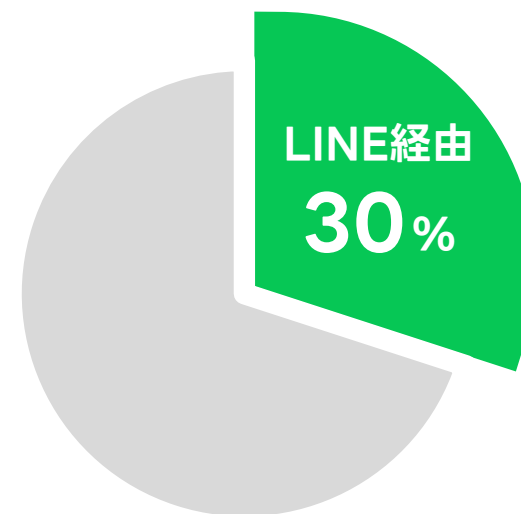


予約件数の推移



ネット予約全体の割合

3件に1件がファンの予約！



※ 2022年7月末時点 株式会社入船調べ

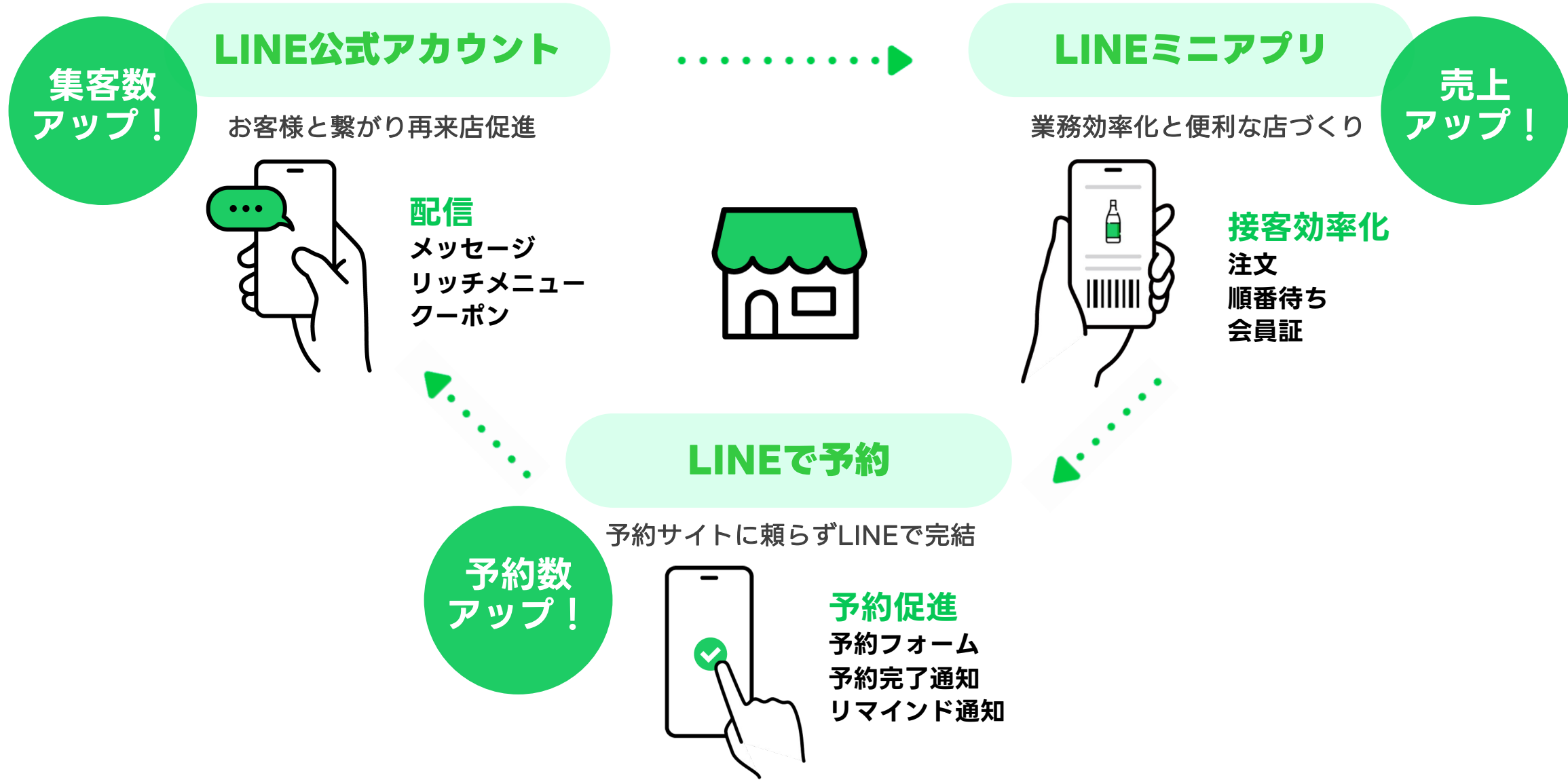
<https://www.lycbiz.com/jp/case-study/line-official-account/gochisomura/>

Agenda

本日のアジェンダ

- 01 飲食業界におけるLINEの利用状況
- 02 LINE公式アカウントを活用した集客数アップ
- 03 LINEミニアプリを活用した業務効率化と売上アップ
- 04 LINEで予約のメリットと活用事例
- 05 まとめ**

LINEのサービスは常連化と相性◎



まずはここからはじめましょう！

Step1

まずはLINE公式アカウントを開設、友だち追加！
メッセージの効果は売上シミュレーションで成果が見える化！



- ✓ まずはアカウントの開設・初期設定・友だち集めから。
お客様をどんどん友だち追加しましょう！
- ✓ クーポン・ショッピングカードなど
再来店に効く基本機能を使ってみましょう！
- ✓ メッセージ配信で再来店を促しましょう！
↳ クーポンを配信すれば、利用数などで大まかな来店率が検証できます。
- ✓ 売上シミュレーターを使って
月間の配信回数・配信通数を計画しましょう！
↳ 目指したい売上目標に対して適切な料金プランに変更、
効果を最大化しましょう！

開設はこちら！



<https://lin.ee/1KphbeD/cmpn>

売上シミュレーター
を試してみる！



<https://lin.ee/kvdB9eo5/cmpn>

まずはここからはじめましょう！

Step2

店内オペレーション・接客で、見直すべきところはありませんか？



効率化できるところや、課題を洗い出しましょう！

- ・ 人手不足で注文をとるのに時間がかかってしまう/注文ミスが増えている
- ・ 紙のポイントカードが使われない
- ・ 会員情報をもっと分析したい
- ・ お店に行列ができてしまう
- ・ 友だちがなかなか増えない



パッケージ一覧から、使いたいサービスを選びましょう！

- ・ 自店の課題にあった機能を備えているか？
- ・ 費用感は合っていそうか？
- ・ 従業員にとって使いやすいそうか？



候補を決めたら、パートナーへ問い合わせてみましょう！



機能パッケージ一覧をみる・
パートナーへ問い合わせる！



<https://lin.ee/ICpCbvc/cmpn>

まずはここからはじめましょう！

Step3

もっと再来店を増やすため、LINEから予約できる機能を提供！



ご利用中の予約サービスが「LINEで予約」連携パートナーかご確認

idea;record

ebisol

ぐるなび

YAHOO!
JAPAN

USEN
Media
USEN-NEXT GROUP

U

Retty

※ご利用中のサービスが該当しない場合：いずれかのサービスをご利用いただく必要があります。



ご利用中の予約サービスの管理画面から
LINE公式アカウントを連携しましょう！

※手順についてはサービス側のマニュアル等を参照orパートナーまでお問い合わせください。



利用開始！リッチメニュー・プロフィール・メッセージ配信
など、予約導線をたくさん作って予約を増やしましょう！

導入方法・問い合わせ先
はこちら！



<https://lin.ee/Q0Q9GDs/cmpn>

LINEヤフー