

本マニュアルの想定読者

- 「ICTの活用による見守り」の一環として、こども宅食事業や支援対象児童等見守り強化事業で、事業実施団体に対し、LINEビジネスの導入推奨を検討している

自治体関係者の方

⇒P.6「①LINE Businessでできること」の章へ

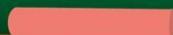
- こども宅食事業や支援対象児童等見守り強化事業で、実際にLINEビジネスの開設を検討・運用している

事業実施団体の事務局の方 ⇒ 次ページ以降へ

LINE Business IDの 開設と利用方法

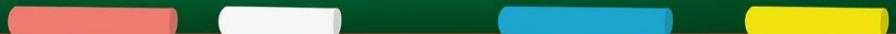
【PC version】

こども宅食応援団
2020/9/24



初めに：本マニュアルの利用方法 ～初級編～

- ★ まず「こども宅食事業でLINEを導入すると何ができるのか？」を知りたい方
⇒ 「①LINE Businessでできること」の章へ
- ★ 「LINE導入をしたいが、アカウント開設までの手續が不安…」「何をしていいか分からぬ」
⇒ 「①アカウント開設」および「②利用者とつながる：あいさつメッセージ」の章へ



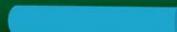
初めに：本マニュアルの利用方法 ～中級-上級編～

- ★ 実際に利用者とコミュニケーションを取る段階で、「気を付けるべき事項を知りたい」という方
⇒「③利用者全体への発信：メッセージ配信」および「④利用者個人とのやりとり：個別チャット」の章へ
- ★ より発展的な活用をしたい方
⇒「⑤その他の活用方法：リッチメッセージ」の章へ



目次

- ① LINE Businessでできること [6ページ~]
- ② アカウント開設 [20ページ~]
- ③ 利用者とつながる: あいさつメッセージ [40ページ~]
- ④ 利用者全体への発信: メッセージ配信 [50ページ~]
- ⑤ 利用者個人とのやりとり: 個別チャット [75ページ~]
- ⑥ その他の活用方法: リッチメッセージ [83ページ~]



①LINE Businessできること

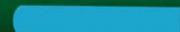


LINE ビジネスで何ができるのか？

～紙・メール・電話等との違い～

例えば、

- 利用家庭がスマホ片手に気軽に申し込める
- 時間帯を気にせず受付ができる（自動返信機能あり）
- 対象が50世帯あっても、100世帯あっても一度に同時に同時にお知らせなどを送ることができる
- 「既読・未読」の表示により利用家庭がメッセージを見たか、ひと目で分かる！
- LINEのグループトークと異なり、利用家庭と個別チャットができるプライバシーが守られる
- 送る文面が堅苦しくならず、絵文字も使える…など



「こども宅食事業の実施プロセス」に沿って
具体的な活用シーンを次ページ以降で解説します：

1

2

3

4

5

周知、申込み

食品の配送

関係性構築

状況把握、
見守り

専門的支援
へのつなぎ

家庭とつながる

関係性を築く

変化を見つける



(1)利用家庭への周知、申し込み受付

文京区の取り組み

周囲に知られずに、24時間いつでもLINEで簡単に申し込みするため、利用しやすい。



児童扶養手当
や就学援助受給世帯など

- 現況届送付封筒に
申し込みチラシを同封する



Florence

- LINEで
申し込み



①LINE Businessでできること

(1)利用家庭への周知、申し込み受付

三股町の取り組み

通常の行政の紙手続きと比べ、氏名、住所、メールアドレス、電話番号等を入力するだけ。家庭の手間・負担が少ない。



ご利用のお申し込み



ご利 用のお申込

以下のフォームにご記入いただき送信ください。
担当よりご入力のメールアドレス宛てご連絡させていただきます。

お名前:

三輪 どう風

フリガナ:

スマタ ドウブウ

ご住所:

三輪町山2064番地5

電話番号:

090-1234-5678

メールアドレス:

contact@mitan-douyu.com

お申込み理由:

支度が大変で困る理由はなんですか。

送信内容確認

(2) 配送連絡

①LINE Businessでできること

配送日時、お届け内容をLINEで連絡

【 こども宅食4月便のお届け内容の紹介 】

こんにちは！こども宅食事務局です

先日お送りしました「コロナ情報お役立ちまとめサイト」はご覧いただけましたでしょうか？もし見逃してしまった！という方は、以下のリンクからパスワードを入力してご覧くださいませ！

💡 リンク：<https://kodomo-takushoku.jp/members-covid19>

💡 パスワード：[takushoku](#)

さて、こども宅食4月便のお届け内容の紹介です

=====

- ・お米（約2キロ）
- ・ライスパック
- ・お菓子
- ・ジュース
- ・フルーツ缶
- ・シャンプー/トリートメント/コンディショナー
- ・化粧品 等

=====

LINEで連絡をとることによって、

- 「個々の家庭に同じ内容を一斉送信」など効率的に連絡ができる
- LINEはスキマ時間にチェックする人が多いので、メールなどより情報が届きやすい

（※メールや電話・紙のほうが情報伝達が確実なご家庭ももちろんあります。）

(2)配達連絡

①LINE Businessでできること

地域で急に、冷蔵品や野菜などのすぐ配りたい食材が出たとき、LINEで登録しているご家庭に直接・ピンポイントで連絡することができる。



▼詳しいやり方はこちらの記事で：
「フードロス削減×IT! LINE活用であつという間に余剰食料をマッチング！」

(3)関係性構築

①LINE Businessでできること

絵文字や写真を活用したり、事務的な文体を避けるなど、コミュニケーション上の工夫ができる

イベントなどの
機会提供

【🌟1泊2日のグランピング特別招
待券を抽選でプレゼント🌟】

こんにちは！こども宅食事務局です。
このたび、一般社団法人村上財團
からこども宅食ご利用家庭のみなさ
まに、1泊2日のグランピング(アメニ
ティ付きのキャンプ)体験の特別招待
券をご賜付いただきました！

場所は千葉県にある「農園リゾート
THE FARM」。

抽選で【10世帯】をご招待します！
参加をご希望される方は以下のフォ
ームからご応募ください💌

▼特別招待券の概要
名前：グランピング1泊2日(夕朝食つ
き)体験
有効期限：2020年4月1日～11月30
日

▼特別招待券に含まれているもの

コロナ禍での情報提供

お米プロジェクトA

こんには😊
4連休の方いらっしゃった
と思いますが、楽しくお過ご
しになられたでしょうか♪
さて、新潟市より要請があ
り、臨時給付金についてあら
ためてお知らせします。
既に申請された方も多くいる
と思いますが、まだ申請され
ていない方がいらしたら、対
象条件を正確の上、申請を
お願いします。また、ご質問
があれば、新潟市こども家庭
課へお電話してください。

【新潟市からのお知らせ】
ひとり親世帯臨時特別給付金
についてのご案内

新型コロナウイルス感染症の
影響により、子育てと仕事を
1人で担当ひとり親世帯を支
援するため、給付金を支給
しています。
対象者は以下の通りです。
①令和2年6月分の児童扶養
手当が支給された方
②公的年金等を受給してお
り 令和2年6月分の児童扶

お米プロジェクトA

②緊急小口資金貸付を受けた
世帯に支援
新潟市社会福祉協議会で緊急
小口資金の貸付を受けた世帯
に単身3万円・2人以上世帯は
6万円を支給。1回のみ。申請
は7月2日～。

③就学援助事業
就学援助を受けている家庭
に、登校時に必要なマスクな
どの衛生用品費として一人当
たり5千円の追加支給しま
す。支給は7月31日。

④地域プレミアム商品券の発
行
1万3千円の商品券を1万円で
10万冊販売。500円券を26
枚つづり。
販売募集は、7月下旬に予
定。実際に手元に届くのは9
月頃。応募多数は抽選。

皆さんこんにちは😊
新潟県ふるな銀行協議会
「子どもの未来応援プロジェ
クト」、とく新潟県内の「ひつ

その月の食品や
活動の紹介

みまたん宅食どうぞ便

炊飯器に材料をぜんぶ入れれば出来上
がりの炊込みご飯やチキンライスのレシピ
などが載っています。
ぜひ作ってみてくださいね😊

保存 名前を付けて保存 転送 | Keep



13

(3)関係性構築

①LINE Businessでできること

堅苦しく無いので、ご家庭からも気軽に感想やコメントが返って来て、コミュニケーションが活発になる。



届きました(！)

あると助かるもの、自分が普段買わないもの、いろいろ入っていてありがとうございました。最終的にどれも消費すると思うので、それで浮いたお金が他に回せると思うと、ありがとうございます。また、イオンで買い物をしたり、いただいた商品のメーカーのものを買ってお礼に代えたいと思います。ありがとうございました(！)



この前はありがとうございました😊
すごく助かりました！

子供たちもお菓子、ノート、鉛筆と喜んでいました。
支援本当にありがとうございます。

私としては給付金も助かりますけれどお金は使い道に困り独り身なら自由ですが家族が居る場合はそのお金のせいで使い道に喧嘩になり子供は学校で10万円の話をしてるのか知っていてなんか買つてもらえると思っています。。

なので物だと家族が何が届くのか楽しみにできる。
喜べる。使える。食べたこののないのもあり嬉しい。
笑顔になれます。

またの機会があると楽しみいたします (^ω^)



本日到着いたしました!!届いた瞬間、家族皆が笑顔になり、本当に嬉しくて温かい気持ちになりました😊心より感謝しております。大切にいただきます😊😊😊
ありがとうございました!!

(4)家庭の状況把握

①LINE Businessでできること

- 通常のLINEと同様、利用家庭から返事がなくても、既読・未読の状況(いつ既読が付いたか?)などが確認できる
- メールだと着信拒否したのはわからないが、LINEは途中退会したかどうかも残るため便利



(4)家庭の状況把握

①LINE Businessでできること

LINE×Webアンケートツールを使用することで、100件を超えるアンケートでも短期間(1週間程度)で回収可能

実施事例)「新型コロナウイルスの影響に関するアンケート」

実施期間:5月11日(月)～5月24日(日)

総回答数:1,015



<https://hiromare-takushoku.jp/2020/05/28/1753/>

(4)家庭の状況把握

①LINE Businessでできること

京都市事業での取り組み: 利用家庭調査

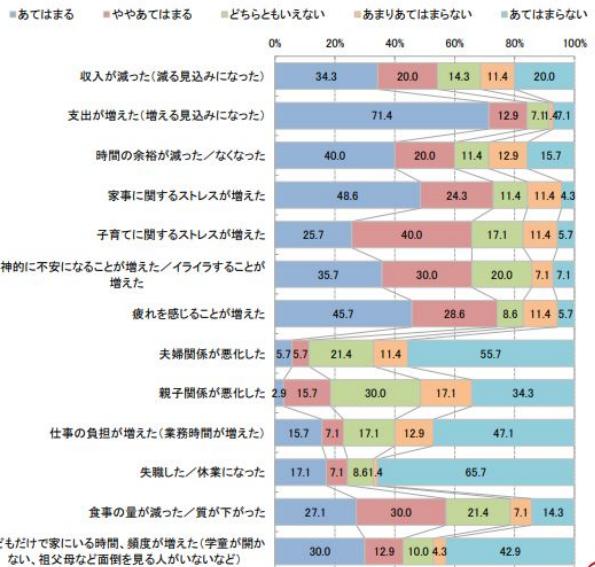
コロナ緊急対応時には、**5日間で133世帯**にアンケートをLINEで送付、約半数の回答を回収することができ、**対象地域の状況変化・傾向**を素早く把握することができた。

▶アンケート全文は[こちら](#)

- (2) 利用者の現状

【コロナが生活に与えた影響】

[Q1]コロナウイルスやその感染予防策(一斉休校など)が現在の生活に与えた影響について、あてはまるものをお選びください。



5

番外編：事務局業務の効率化

事務局のメンバー（＝管理者）複数で、それぞれの利用家庭の状況・やりとりを確認できる。応答も「個人」としてではなく「事務局」としてできることから、複数人で分担して窓口対応ができる。（※企業の問い合わせ窓口と同じことができる）

This screenshot shows the 'Contact List' section of the LINE Official Account Manager. It includes a search bar, a checkbox for 'Show Spam users', and a table with columns for Name, Tag, Type, and Last Chat Date. Two entries are listed: 'LINE三郎' (Last chat: 2019/5/31) and 'LINE次郎' (Last chat: 2019/8/29). A note at the top explains how to check if a user has been added to a group chat.

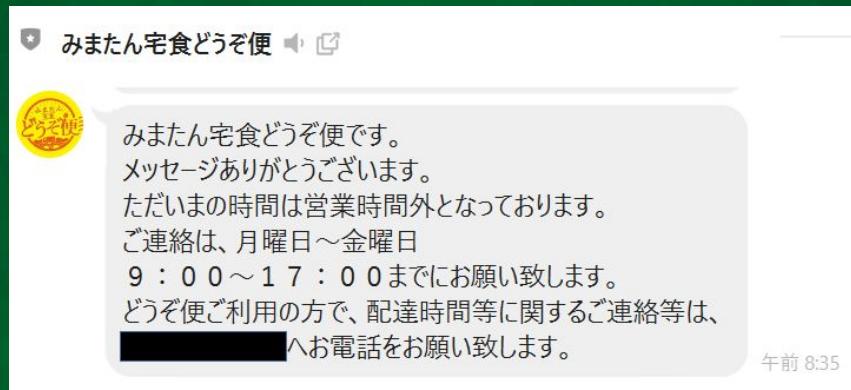
This screenshot shows the 'Chats' section of the LINE Official Account Manager. It displays a list of users: 'choco', 'ごんちゃん', and 'おおきなねこ' (with a note 'おおきなねこがお問い合わせです'). A red box highlights the 'choco' entry. The right side shows a preview of the chat with 'choco', which includes a message from 'choco' and a response from the account.

<https://www.linebiz.com/jp/manual/OfficialAccountManager/chats/screens/>

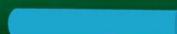
番外編：事務局業務の効率化

三股町の取り組み

時間外でも自動応答メッセージを送ることができる。



<https://info-torisetu.com/app/line-official-account-auto-message/>

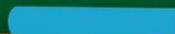


①アカウント開設

※非認証の場合、**作業時間目安10分。**

認証の場合これに+LINE社側の確認に時間(1週間程度)を要する。

認証・非認証については
18ページご参照



参考)事前に準備するもの・こと

- アカウント種別を決めておく(p.26へ)
 - 料金プランを決めておく(p.28へ)
 - 運用担当者を決めておく(p.58へ)
-
- ・団体や事業などのメールアドレス
 - ・インターネットに接続するPC
 - ・テスト用個人LINEアカウントとスマホなど(p.48へ)
 - ・運用担当者のLINEアカウントとスマホなど(p.58へ)



①アカウント開設

1. 公式アカウントガイドラインを確認

https://terms2.line.me/official_account_guideline_jp

The screenshot shows a web browser window with a green header bar containing the LINE logo. The main content area has a white background with a title and several sections of text. At the bottom, there is a link labeled '■LINE利用規約'.

LINE公式アカウントガイドライン

はじめに

1) LINE公式アカウントガイドライン

LINE公式アカウントガイドライン（以下「本ガイドライン」といいます）は、LINE株式会社（以下「当社」といいます）がお客様に対しLINE公式アカウント（以下「本服務」）といたします）を提供するにあたり、法人・団体・個人を問わずにどなたでも利用できる「未認証アカウント」と、当社所定の審査を通過したお客様のみが利用できる「認証済アカウント」および「プレミアムアカウント」の違い、アカウントに関する審査、アカウント開設・運用時の注意事項を解説し、本服務をお客様に円滑にご利用いただくことを目的として定めるものです。

本ガイドラインは、LINE公式アカウント利用規約（以下「利用規約」といいます）とあわせ、当社の基準に基づき日本が所属国として割り当てられたアカウントにのみ適用されます。

本ガイドラインに定めがない場合、原則として利用規約の定めが適用されるものとし、本ガイドラインの定めが利用規約の定めと矛盾もしくは抵触する場合、その限りにおいては、本ガイドラインが優先して適用されるものとします。

■LINE利用規約



①アカウント開設

2.以下のURLにアクセス

<https://www.linebiz.com/jp/signup/>

The screenshot shows the 'LINE for Business' website with a green header. In the top right corner, there are three buttons: 'お問い合わせ' (Inquiry), '資料ダウンロード' (Download materials), and a red button labeled 'アカウントの開設 (無料)' (Account creation (Free)). Below the header, there's a navigation bar with links: サービス, 事例, イベント・セミナー, コラム, 媒体資料, よくあるご質問, and 管理画面ログイン. A search bar and a user icon are also present. The main content area features a large image of a hand holding a smartphone displaying the LINE logo, with the text 'アカウントの開設 (無料)' overlaid. Below this, there's a section titled 'アカウント開設一覧' (List of account creation) with a note: 'LINE公式アカウントおよびLINE広告 (LINE Ads Platform) のアカウント開設ははこちらからお進みください。' (Please proceed from here for the creation of LINE official accounts and LINE Ads Platform accounts). Two main options are provided: 'LINE公式アカウントを開設' (Create a LINE official account) and 'LINE広告アカウントの開設' (Create a LINE Ads Platform account). Each option has a corresponding image of a smartphone.

①アカウント開設

3.[アカウントの開設]をクリック

The screenshot shows the official LINE for Business website. At the top right, there is a red rectangular box highlighting the 'アカウントの開設 (無料)' (Account Setup (Free)) button. Below the header, there are several navigation links: サービス, 事例, イベント・セミナー, コラム, 媒体資料, よくあるご質問, and 管理画面ログイン. The main content area features a banner with the text 'アカウントの開設 (無料)' and an image of a person holding a smartphone displaying the LINE logo. Below the banner, there is a section titled 'アカウント開設一覧' (List of Account Setup) with two options: 'LINE公式アカウントを開設' (Open LINE Official Account) and 'LINE広告アカウントの開設' (Open LINE Ads Account). Each option has an associated image: a laptop for the official account and two smartphones for the ads account.

①アカウント開設

4.[LINE公式アカウント開設(無料)]をクリック

The screenshot shows the 'LINE for Business' homepage. At the top, there are three buttons: 'お問い合わせ' (Inquiry), '資料ダウンロード' (Download materials), and 'アカウント' (Account). Below these, two main sections are displayed: 'LINE公式アカウントを開設' (Open LINE Official Account) and 'LINE広告アカウントの開設' (Open LINE Ads Account). The 'LINE公式アカウント' section features a large image of a smartphone displaying the LINE app interface. A red rectangular box highlights the 'LINE公式アカウント開設 (無料)' (Open LINE Official Account (Free)) button at the bottom. Below this button, a text box states: 'LINE公式アカウントはPCまたはスマートフォンより簡単に開設頂けます。まずは、以下よりアカウントを開設してください。' (You can easily open the LINE Official Account from PC or smartphone. Please open it from the following links.). The 'LINE広告' section also features a smartphone image and a 'LINE広告をはじめる' (Start LINE Ads) button.

LINE公式アカウントを開設

LINE公式アカウント

LINE公式アカウントはPCまたはスマートフォンより簡単に開設頂けます。
まずは、以下よりアカウントを開設してください。

LINE公式アカウント開設 (無料)

LINE広告アカウントの開設

LINE広告

LINE広告はオンラインから簡単に出稿設定が行えます。
まずは、以下よりアカウントを開設してください。

LINE広告をはじめる

①アカウント開設

5.アカウント種別を選択して、クリック

The screenshot shows the 'LINE for Business' website with a green header bar containing three buttons: 'お問い合わせ' (Inquiry), '資料ダウンロード' (Download Materials), and 'アカウントの開設 (無料)' (Account Opening (Free)). A large white pop-up window is centered on the page.

The pop-up has a title 'LINE公式アカウントを開設しましょう' (Let's open a LINE official account) and a sub-section '未認証アカウントを推奨' (Recommended for unverified accounts). It also contains a link '認証済アカウントを開設する' (Open a verified account).

Below the main title, there is explanatory text: 'LINE公式アカウントには「認証済アカウント」と「未認証アカウント」の2種類があります。目的に沿って「LINE公式アカウント」の開設を行なってください。' (There are two types of LINE official accounts: 'verified accounts' and 'unverified accounts'. Please choose the one that matches your purpose.)

On the right side of the pop-up, there is a red arrow pointing downwards towards the bottom section of the pop-up, which contains the text '未認証アカウントを開設する' (Open an unverified account) and a button labeled '未認証アカウントを開設する' (Open an unverified account).

The bottom of the pop-up features a green bar with the 'LINE for Business' logo and the same three buttons as the header: 'お問い合わせ' (Inquiry), '資料ダウンロード' (Download Materials), and 'アカウントの開設 (無料)' (Account Opening (Free)).

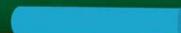
①アカウント開設

参考)認証済アカウントで何ができる?

- ①LINEアプリ内での検索結果に表示される
- ②販促用ポスターデータがダウンロードできる
- ③請求書決済が利用できる

宅食の場合は、特定の対象者への配信のため、上記の3つを使用することはほとんどない

未認証アカウントは、個人・法人問わず、審査なしで誰でも作成可能。また、LINEアプリ内での検索ができないため、クローズドで利用する場合は未認証アカウントが有効。



①アカウント開設

参考) 料金プランは?

月1000通以上を当初から送信する予定がなければ、フリープランで十分

LINE公式アカウント 料金プラン

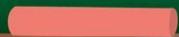
LINE公式アカウントでは3つのプランをご用意、0円からはじめることができます。

	フリープラン	ライトプラン	スタンダードプラン
月額固定	無料	5,000円	15,000円
無料メッセージ通数	1,000通	15,000通	45,000通
追加メッセージ料金	不可	5円	~3円 ※ 詳細は こちら よりご確認ください



①アカウント開設

6.[アカウントを作成]をクリック



①アカウント開設

7.[メールアドレスで登録]をクリック



①アカウント開設

8.メールアドレスを入力して[登録用のリンクを送信]をクリック



アカウントをお持ちの場合はログイン

①アカウント開設

9.届いたメールの[登録画面に進む]をクリック



①アカウント開設

10.「名前」「パスワード」「私はロボットでは..」を入力して[登録]をクリック

LINE Business ID

メールアドレス ⑦
info@hiromare-takushoku.jp

名前 ⑧
こども宅食応援団

パスワード ⑨

私はロボットではありません 
reCAPTCHA プライバシーと利用規約

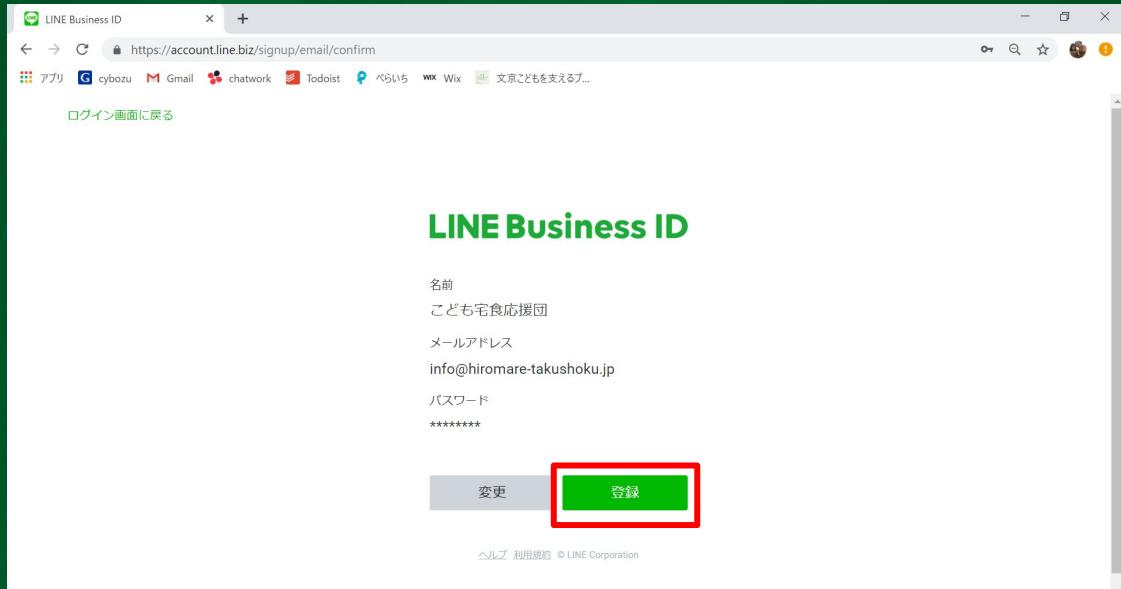
登録

アカウントをお持ちの場合はログイン



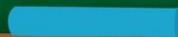
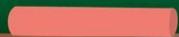
①アカウント開設

11. 入力内容を確認して[登録]をクリック



①アカウント開設

12.[サービスに移動]をクリック



①アカウント開設

13.アカウントの基本情報を入力し[確認する]をクリック

アカウントの基本情報

● アカウント名を入力 こども宅食応援団

● メールアドレス info@hiromare-takushoku.jp

会社/事業者名 一般社団法人こども宅食応援団

業種

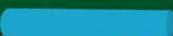
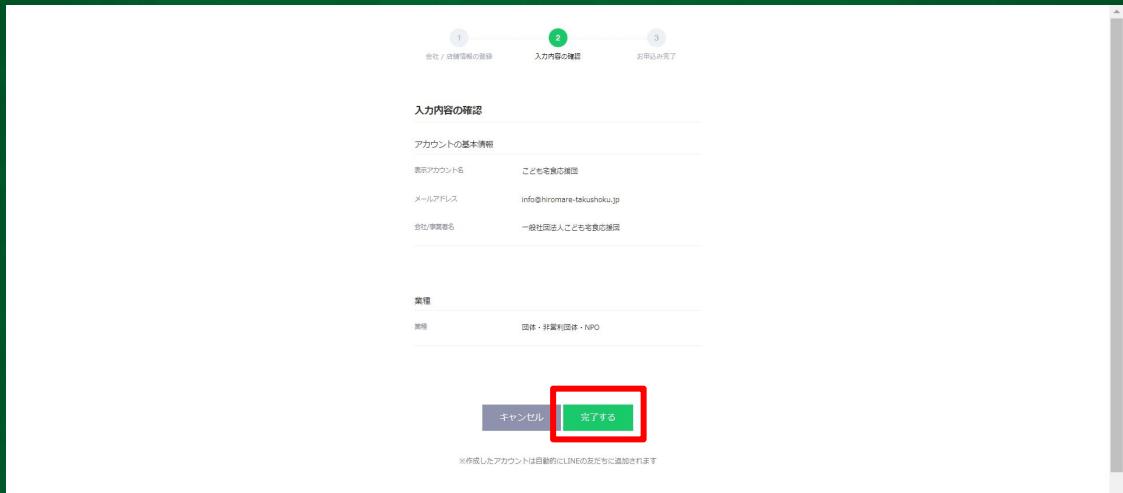
● 業種 団体 非営利団体・NPO

「LINE公式アカウント 利用規約」
上記に同意の上でお申し込みください。

確認する

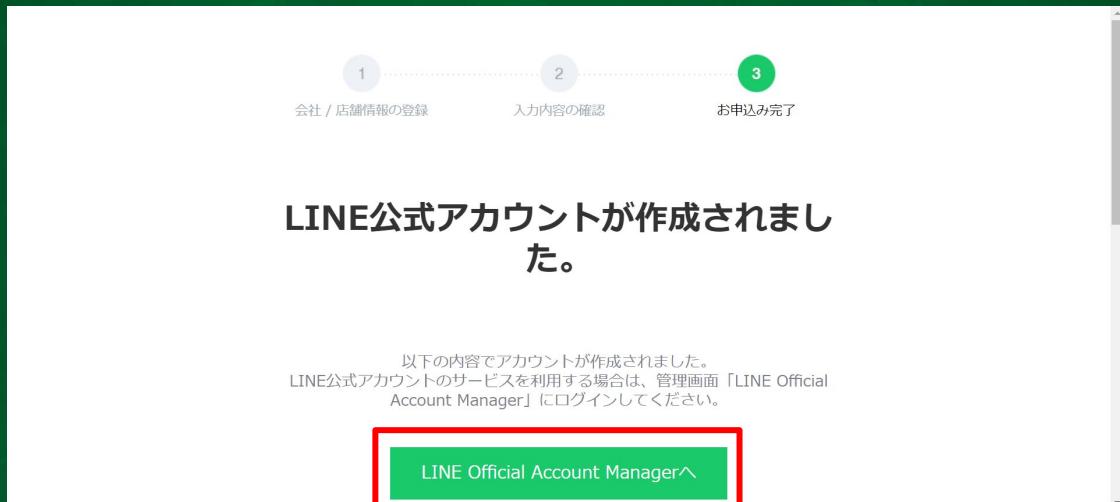
①アカウント開設

14. 内容を確認し[完了する]をクリック



①アカウント開設

15.[LINE Official Account Managerへ]をクリック



①アカウント開設

16.文面確認の上、[同意]をクリック

The screenshot shows a web page titled '情報利用に関する同意について' (Agreement regarding information utilization). The page content is as follows:

■取得・利用情報

- ユーザーとの間で送受信されるコンテンツ(メッセージ、URL情報、画像、動画、スタンプ、エフェクト等)の内容
- ユーザーとの間で送受信されるコンテンツの形式、件数、送受信・通話時間、送受信の相手方等(以下「形式等」)及びVoIP(インターネット電話・ビデオ通話)その他各種機能で取り扱われるコンテンツの形式等
- OA利用時のIPアドレス、各機能の利用時間、受信されたコンテンツの未読既読並びにURL等のタップやクリック(リンク元情報を含む)、LINE内ウェブブラウザでの閲覧履歴及び閲覧時間帯等サービス利用履歴、その他プライバシーポリシー記載の情報

■取得・利用目的及び第三者への提供

不正利用の防止、サービスの提供、開発・改善や広告配信を行うために上述の情報を利用します。

また、これらの情報は、当社の関連サービスを提供する会社や当社の業務委託先にも共有されることがあります。

なお、OAのご利用に関する権限者以外の方が権限者に代わって本同意をされる場合は、事前に権限者からご承諾を得られますようお願いします。

当社が権限者から、本同意をしていないとの連絡を受けた場合、OAの利用を停止することがございます。この場合、当社は一切の責任を負いかねます。

A red rectangular box highlights the green '同意' (Agree) button at the bottom center of the page.



②あいさつメッセージ

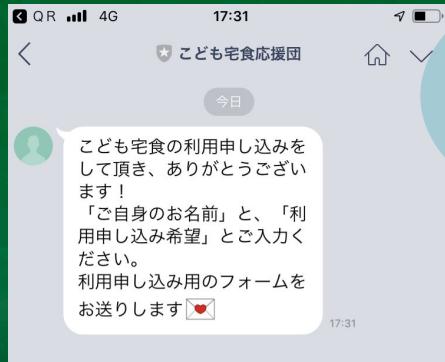
②あいさつメッセージの設定



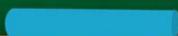
‘あいさつメッセージ’とは

②あいさつメッセージ

- ・開設したLINEアカウントと利用者がLINE上で‘友だち’になった時に初めて送信するメッセージ
- ・任意の定型文を自動送信するように設定ができる
- ・文京区こども宅食では、申し込み用フォーム送信前のあいさつメッセージに使用している



利用者が時間外に友だち登録してきても、自動返信なら最初の返事を送付してくれて便利です。



②あいさつメッセージ

1. 管理画面へのログイン

<https://www.linebiz.com/jp/login/>

The screenshot shows the homepage of the LINE for Business website. At the top, there is a navigation bar with links for 'LINE for Business', 'お問い合わせ' (Contact), '資料ダウンロード' (Download Materials), and 'アカウントの開設 (無料)' (Account Creation (Free)). Below the navigation bar, there is a menu with links for 'サービス', '事例', 'イベント・セミナー', 'コラム', '媒体資料', 'よくあるご質問', and '管理画面ログイン'. A search bar and a globe icon are also present. The main content area features a large image of a hand holding a smartphone displaying the LINE logo. The text '管理画面ログイン' (Login to Management Page) is overlaid on the image. Below this, there is a section titled 'LINE公式アカウント 管理画面 (LINE OFFICIAL ACCOUNT MANAGER)' with a green button labeled '管理画面にログイン >'. A red box highlights this button. At the bottom left, there is a link 'LINE公式アカウントの各種設定やレポートをご利用いただける管理画面です。' and a link '旧管理画面はこちら' with a small icon.

②あいさつメッセージ

2. アカウントを選択してログイン



The screenshot shows the LINE Official Account Manager interface. On the left, there's a sidebar with 'LINE Official Account Manager' at the top, followed by tabs for 'アカウント' (selected) and 'グループ'. On the right, the main area has a header with 'アカウント' and '設定'. Below the header is a search bar with 'アカウント名' and a magnifying glass icon. The main content area is titled 'アカウントリスト' and shows a table with two accounts:

アカウント名	友だち数	権限	プラン
[Redacted]	60	運用担当者	フリー
 一般社団法人ピープラス	21	管理者	フリー

The third account in the list is highlighted with a red rectangle. At the bottom of the page, there are navigation buttons for page 1 of 1.



<https://www.linebiz.com/jp/login/>

②あいさつメッセージ

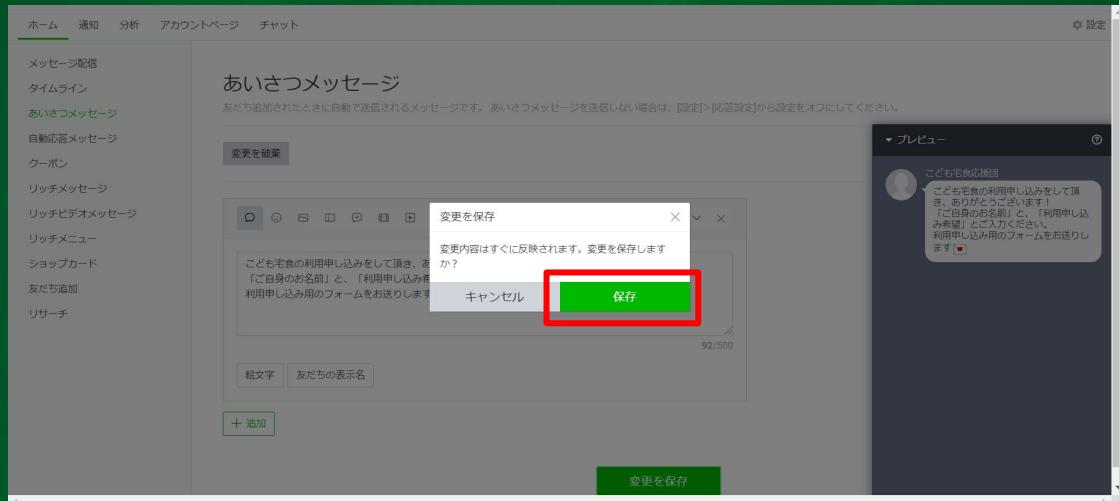
3.[ホーム]>[あいさつメッセージ]をクリック

The screenshot shows the Line Business Platform interface. The top navigation bar includes links for Home, Notifications, Analysis, Account Page, and Chat. On the left sidebar, there are several options: メッセージ配信 (Message Delivery), タイムライン (Timeline), **あいさつメッセージ** (highlighted with a red box), 自動応答メッセージ (Automatic Response Message), クーポン (Coupon), リッチメッセージ (Rich Message), リッチビデオメッセージ (Rich Video Message), リッチメニュー (Rich Menu), ショップカード (Shop Card), 友だち追加 (Add Friend), and リサーチ (Research). The main content area is titled "あいさつメッセージ" and contains a note: "友だち追加されたときに自動で送信されるメッセージです。あいさつメッセージを送信しない場合は、[設定]>[応答設定]から設定をオフにしてください。" Below this is a preview window titled "プレビュー" showing a sample message from "こども宅食応援団" to a user. The message content is: "こども宅食の利用申し込みをして頂き、ありがとうございます！ 「ご自身のお名前」と、「利用申し込み希望」とご入力ください。 利用申し込み用のフォームをお送りします❤️". At the bottom of the main area, there are buttons for "変更を破棄" (Discard changes), "変更を保存" (Save changes), and a "+ 追加" (Add more) button.



②あいさつメッセージ

4.定型文を編集し [変更を保存]>[保存]をクリック



あいさつメッセージの確認

②あいさつメッセージ

※利用者登録前：送信本番前にテストをする

「あいさつメッセージ」のテスト送信は、事務局メンバーのみが登録した状態で行うことを推奨。

テスト送信で「あいさつメッセージ」が間違いなく事務局メンバーに届いたことを確認後に、正式に利用家庭への登録を開始する。



②あいさつメッセージ

1.[ホーム]>[友だち追加]をクリック

あなたの登録したサービスのURLやQRコードを表示させます。

The screenshot shows the LINE Official Account Manager dashboard. On the left sidebar, under '友だち追加' (Add Friend), there are three options: URL, QRコード (QR code), and ポタン (Button). The 'URL' option is selected, displaying a URL input field containing 'http://nav.cx/cJB7QJ7' with a 'Copy' button. Below it, instructions say 'このURLをタップまたはクリックすると、あなたのアカウントを友だち追加できます。URLをコピーして、SNSやメールなどでシェアしましょう。'. The 'QRコード' section shows a QR code with a 'Download' button and a 'Copy' button for the generated URL. The 'ポタン' section shows an HTML snippet for a button that, when clicked, adds the account as a friend. It also has a 'Copy' button.

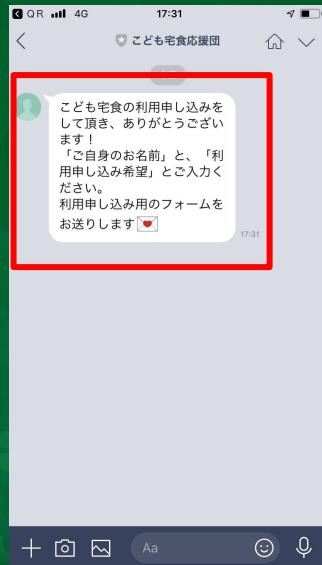
②あいさつメッセージ

2. テスト用のLINEアカウント(運営担当者自身の個人LINEなど)を用意し、1で表示したQRコードから、新規開設した事業アカウントを”友だち”に追加

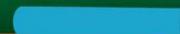


②あいさつメッセージ

3. テスト用アカウントに設定した'あいさつメッセージ'が届くことを確認



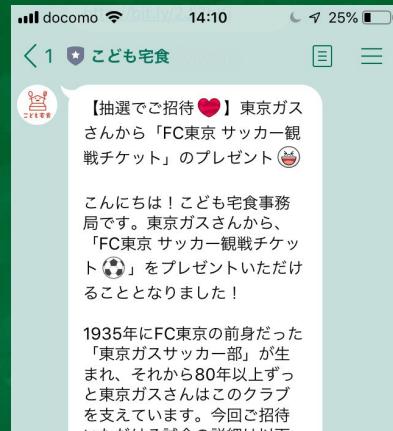
③利用者全体への発信： メッセージ配信



‘メッセージ配信’とは

- ・開設したアカウントの’友だち’となった**利用者**に一斉に**メッセージを配信**する機能
- ・「**今月の配送情報**」など全体に配信したいお知らせ、キャンペーン告知などで活用できる

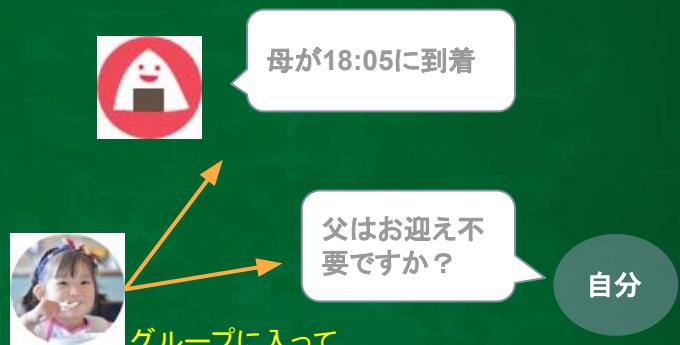
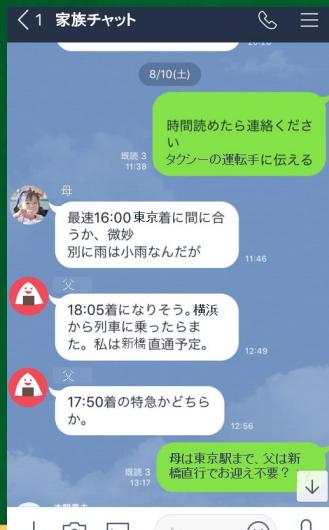
③メッセージ配信



③メッセージ配信

参考)「大人数にメッセージを送る」普通のLINEとLINE Businessの違い

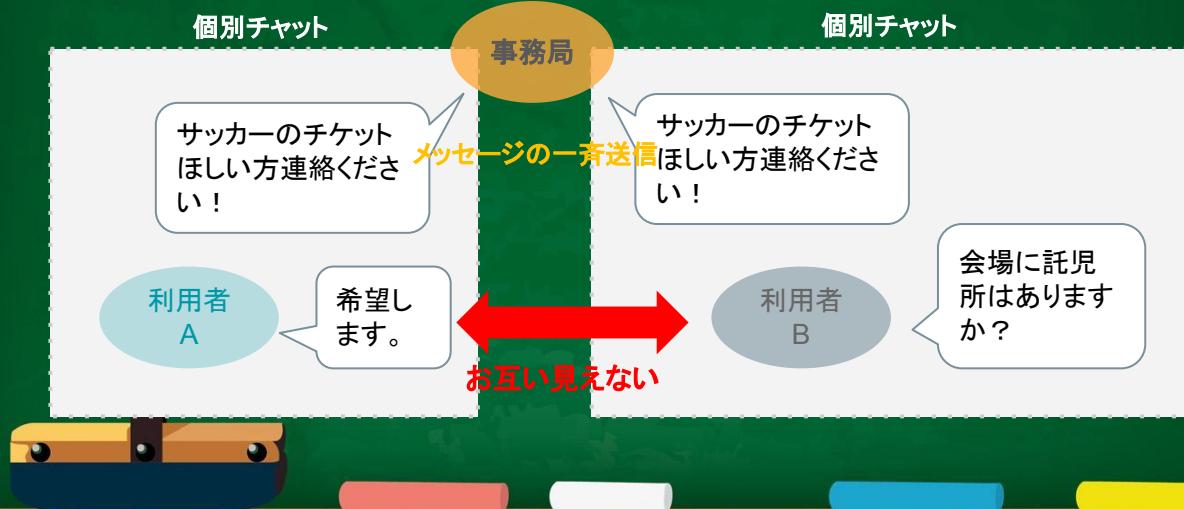
個人LINEのグループトーク:全員の発言が相互に見える



③メッセージ配信

参考)「大人数にメッセージを送る」普通のLINEとLINE Businessの違い

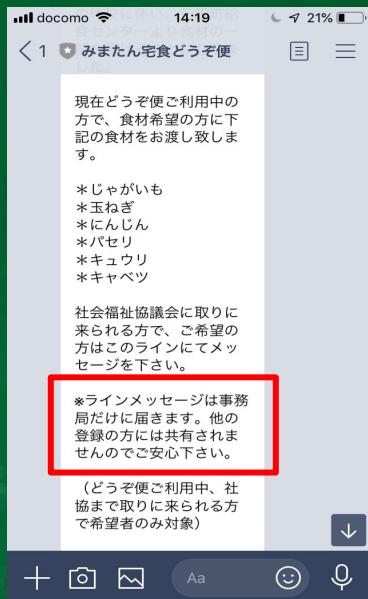
LINE Businessの場合:利用者・事務局の個別チャットは他の利用者に見えない。※個別チャットについては「④利用者個人とのやりとり:個別チャット」(P.75)ご参照。



③メッセージ配信

参考)「大人数にメッセージを送る」普通のLINEとLINE Businessの違い

メッセージ内容にその点を注記するのも
良いアイデア。



③メッセージ配信

1.[ホーム]>[メッセージ配信]をクリック

The screenshot shows the LINE Official Account Manager dashboard. On the left, there's a sidebar with various options: ホーム (Home), 通知 (Notifications), 分析 (Analysis), アカウントページ (Account Page), チャット (Chat), メッセージ配信 (Message Delivery) which is highlighted with a red box, タイムライン (Timeline), あいさつメッセージ (Greeting Message), 自動応答メッセージ (Automatic Response Message), クーポン (Coupon), リッチメッセージ (Rich Message), リッチビデオメッセージ (Rich Video Message), リッチメニュー (Rich Menu), ショップカード (Shop Card), 友だち追加 (Add Friend), and リサーチ (Research). The main content area has a green header titled 'ロゴやアイコンの使用について' (About Logo and Icon Usage) with a 'LINE' logo icon. Below it, there's a section titled 'お知らせ' (Announcement) with a table:

タイトル	日時
【お知らせ】「シンプルQ&A」機能のリリースについて	2019/08/08 10:28
【お知らせ】「チャット」機能の既読マークと検索機能の提供時期について	2019/08/02 16:25
【障害・復旧報告】タイムライン分析について	2019/08/02 12:20

③メッセージ配信

2.[メッセージ配信]>[メッセージを作成]をクリック

The screenshot shows the LINE Official Account Manager dashboard. On the left sidebar, under the 'メッセージ配信' section, the 'メッセージを作成' button is highlighted with a red border. The main content area is titled 'メッセージ配信' and displays the following information:

- 今月のメッセージ利用状況 ①
- 配信済みの無料メッセージ数: 0/1000
- ※配信済みのメッセージ数は、毎日AM2:00時に更新されます。

Below this, there are tabs for '予約', '下書き', '配信済み', and '配信エラー'. The '下書き' tab is selected. At the bottom, there are date range inputs for '内容' (Content) and 'ターゲット' (Target), and dropdown menus for '配信日時' (Delivery Time) and '編集日時' (Edit Time). A green '作成' (Create) button is located in the top right corner of the main form.

③メッセージ配信

3.メッセージの内容(例:配信日時・キャンペーンのお知らせ)など入力

The screenshot shows the LINE Official Account Manager interface for creating a message. The left sidebar lists various message types: メッセージリスト, メッセージを作成, タイムライン, あいさつメッセージ, 自動応答メッセージ, クーポン, リッチメッセージ, リッチビデオメッセージ, リッチメニュー, ショップカード, 友だち追加, and リサーサ。The main area is titled "メッセージ配信" and includes fields for "下書き保存" and "テスト配信" buttons. It shows a dropdown for "配信先" set to "すべての友だち" (All friends). Below that is a section for "配信メッセージ数" with a note "配信メッセージ数を指定する" and a dropdown for "配信日時" with "今すぐ配信" selected. A date and time input field shows "2019/08/08 10:00 (GMT +9:00)" and a "GMT +9:00" dropdown. There's also a "タイムライン" section with a checkbox for "タイムラインに登録する". The main message content area has a rich text editor with a red border around the text content. The text reads: 【🌟こども宅食の食器・配達に関するアンケートのご協力のお願い🌟】 普段より、より豊んでいただけてることも宅食をお届けするために、7月にお届けした「こども宅食の中身」について、アンケートへのご協力ををお願いします! 🌟 7月新規ご購入で同じアンケートの案内をしており〼ので、既にご回答頂いた方は、この案内はご依頼下さい。。。 292/500 At the bottom are "絞文字" and "+追加" buttons, and a large green "配信" button.

右側には a "Preview" window showing a sample message card:

【🌟こども宅食の食器・配達に関するアンケートのご協力のお願い🌟】

普段より、より豊んでいただけてることも宅食をお届けするために、7月にお届けした「こども宅食の中身」について、アンケートへのご協力ををお願いします! 🌟

7月新規ご購入で同じアンケートの案内をしており〼ので、既にご回答頂いた方は、この案内はご依頼下さい。。。 (回答総数: 32)

アンケートフォーム：
http://ux.spec.vig

お忙しいところ恐縮ですが、ご協力を
お願いします!

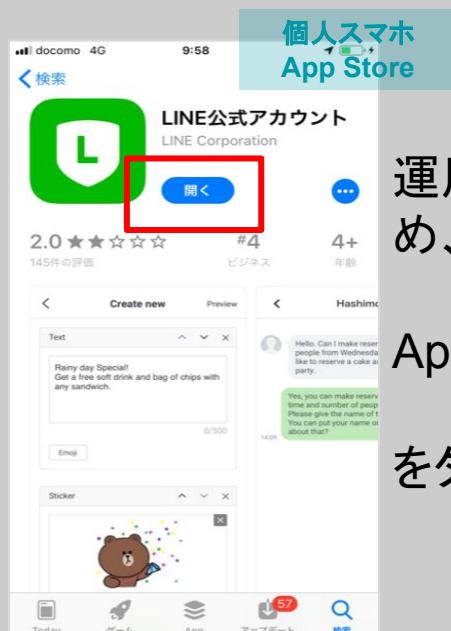
運用担当者登録

4-1.(テスト配信する場合)事前に運用担当者を登録しよう！

- テスト配信には運用担当者の設定が必要。
- 用意するもの：
 - ①アカウント開設で作った、サービスのLINE Businessアカウント情報
 - ②運用担当者(予定)のスマホ
 - ③運用担当者(予定)の個人のLINEアカウント

③メッセージ配信

運用担当者登録



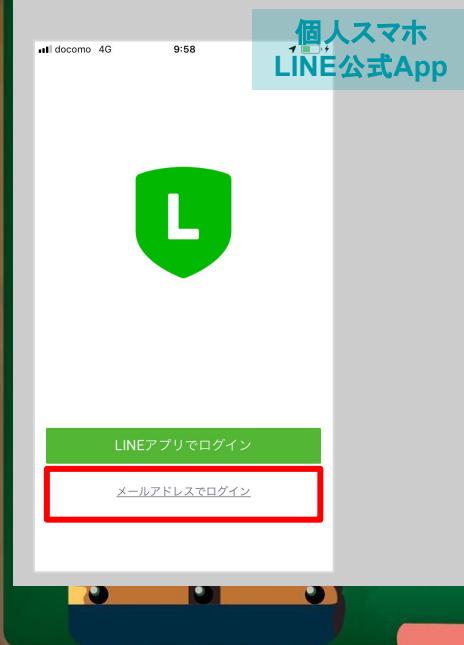
運用担当者のLINEアカウントを連携するため、運用担当者のスマホに

App Store> [LINE公式アカウント]アプリ
をダウンロードし、アプリを起動

③メッセージ配信

運用担当者登録

[メールアドレスでログイン]をクリック



③メッセージ配信

運用担当者登録

ビジネスアカウント]をクリック



注意！
「LINEアプリでログイン」ボタンは押さない！
押すと新規にBusiness
LINEアカウントを作る手続
きに入ってしまう。

③メッセージ配信

運用担当者登録



Webで開設したLINEアカウントの情報

:

- ①事業用のメールアドレス([p.31](#))
- ②パスワード([p.33](#))

を入力して[ログイン]をクリック

③メッセージ配信

運用担当者登録

[設定]をクリック



③メッセージ配信

運用担当者登録

[権限]をクリック



③メッセージ配信

運用担当者登録

[URLを発行]をクリック



③メッセージ配信

運用担当者登録

[コピー]をクリック



③メッセージ配信

運用担当者登録

①コピーしたURL
を貼る



①運用担当者になりたい人の
個人スマホのWebブラウザ
(SafariやGoole Chromeなど)を立ち上げ、URL欄にコピーした
URLを貼り付けてアクセス。

②[LINEアカウントでログイン]をクリック。

③メッセージ配信

運用担当者登録

(運用担当者が登録できているか確認)



左記の画面が表示されれば、運用担当者の個人のLINEアカウントが連携できている状態。

③メッセージ配信

4-2(テスト配信する場合) [下書き保存]をクリック

※PC等のLINE Business
アカウント操作画面

メッセージ配信

下書き保存 テスト送信 配信

配達先：すべての友だち

配達メッセージ数：配達メッセージ数を指定する

配達日時：今すぐ配信 YYYY/MM/DD HH:MM GMT+9:00

タイムライン：タイムラインに投稿する

メッセージ内容（例）

【こども宅食】
【こども宅食の食品・配達に関するアンケートのご協力のお願い】
皆さまに、より喜んでいただける「こども宅食」をお届けするために、7月にお届けした「こども宅食の本身」について、アンケートへのご協力をお願いします。
7月末後にメールで同じアンケートの案内をしておりますので、既にご回答頂いた方は、この案内はご放
棄ください。

拡大表示

配信

プレビュー

【こども宅食】
【こども宅食の食品・配達に関するアンケートへのご協力のお願い】
皆さまに、より喜んでいただける「こども宅食」をお届けするために、7月にお届けした「こども宅食の本身」について、アンケートへのご協力をよろしくお願いいたします。
7月末後にメールで同じアンケートの案内をしておりますので、既にご回答頂いた方は、この案内はご放
棄ください。

アンケートフォーム：
<http://ur.uspace.vlog>

お忙しいところ恐縮ですが、ご協力をお願いします！



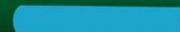
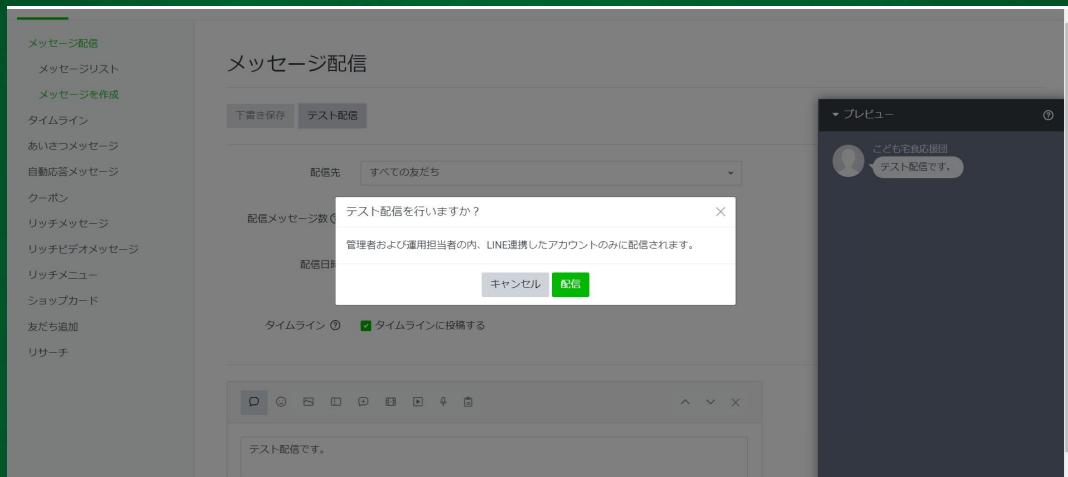
③メッセージ配信

4-3.(テスト配信する場合) [テスト配信]をクリック

The screenshot shows the 'Message Delivery' section of the LINE Official Account Manager. A red box highlights the 'Test Send' button (テ스트配信) located in the top navigation bar under the 'Delivery Method' dropdown. Below this, there are tabs for 'Delivery' (下書き送信) and 'Test Send'. The main area shows delivery settings like 'Delivery Destination' (配達先) set to 'All friends' (すべての友だち), 'Delivery Time' (配達日時) set to 'Now' (今すぐ配信), and a preview window on the right showing a sample message.

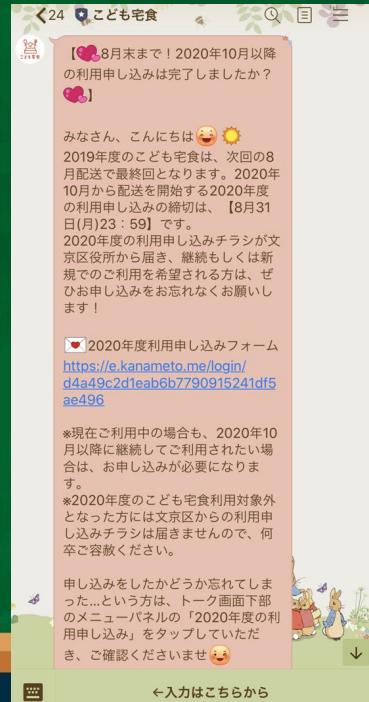
③メッセージ配信

4-4.(テスト配信する場合) [配信]をクリック



4-5.(テスト配信する場合) [配信]をクリック

③メッセージ配信



③メッセージ配信

5. (本番配信する場合) [送信]をクリック

LINE Official Account Manager ごども宅食応援団 @299nustic フリー おたがモード: Bot

ホーム 選択 分析 アカウントページ チャット 設定

メッセージ配信

メッセージ配信

下書き保存 テスト配信 配信

配達先: すべての友だち

配達メッセージ数: 1 配達メッセージ数を指定する

配達日時: 今すぐ配達 YYYY/MM/DD HH:MM DMT +9:00

タイムライン: タイムラインに投稿する

メッセージ内容:

【ごども宅食】配達に関するアンケートのご協力のお願い! 【】

皆さまに、より喜んでいただけるごども宅食を届けるために、7月にお届けした「ごども宅食の申込」について、アンケートへのご協力をお願いします! 7月前後にメールで問合せの案内をしておりまますので、既にご回答頂いた方は、この案内はご放
252/500

拡大文字 +追加

配信

プレビュー

ごども宅食の申込

【ごども宅食の申込】配達に関するアンケートへのご協力をよろしくお願いします!

皆さまに、より喜んでいただけるごども宅食を届けるために、7月にお届けした「ごども宅食の申込」について、アンケートへのご協力をお願いします! 7月前後にメールで問合せの案内をしておりまます! 7月前後にメールで問合せの案内をしておりまます! 7月前後にメールで問合せの案内をしておりまます!

7月前後にメールで問合せの案内をしておりまます! 7月前後にメールで問合せの案内をしておりまます! 7月前後にメールで問合せの案内をしておりまます!

アンケートフォーム: http://lxr.spacevfg

お忙しいごども様! お忙しいごども様! お忙しいごども様!

③メッセージ配信

6.[メッセージ配信]で配信状況/結果を確認

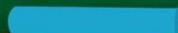
The screenshot shows the LINE Official Account Manager dashboard. The left sidebar has a red box around the 'メッセージ配信' (Message Delivery) option, which is highlighted in green. The main area is titled 'メッセージ配信' (Message Delivery) and displays the following information:

- Today's message delivery usage status: 0/1000 messages delivered.
- A note: *Delivery counts for delivery attempts are updated daily at 2:00 AM.
- Filter buttons: 預約 (预约), 下書き (Draft), 配信済み (Delivered), and 配信エラー (Delivery Error).
- Search and reset buttons for date ranges.
- A table showing a single message entry:

内容	ターゲット	配信人数	配信日時
	すべての友だち	1	2019/08/09 09:12

④利用者個人とのやりとり： 個別チャット

利用シーン例：
「サッカーの観戦チケット無料配布を全家庭に一斉案内したら、利用者から質問が来た。」



‘個別チャット’とは

④個別チャット

- ・開設したアカウントの‘友だち’となった利用者と**1対1**のメッセージをやり取りする機能
- ・メッセージ配信した後の個別の問い合わせ/要望対応などで活用できる

注意：

- ・アカウント開設直後は設定を変更しないと‘個別チャット’は利用しない(‘botモード’)設定になっている
- ・‘個別チャット’利用しない設定のままの場合、利用者から個別に返信があると自動的に‘個別には話せません’メッセージが送信されてしまい、誤解を与えてしまいます。



④個別チャット

1. [設定][応答モード]をクリックし、応答モードを[Bot]から[チャット]に変更する



④個別チャット

2.[変更]をクリック(これでチャット可能になる)



④個別チャット

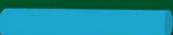
3.利用者からチャットが届いたら[チャット]をクリック



The screenshot shows the LINE Official Account Manager interface. At the top, there's a header with the account name 'こども宅食応援団' and some status indicators. Below the header, a navigation bar has tabs: ホーム (Home), 通知 (Notifications), 分析 (Analytics), アカウントページ (Account Page), and チャット (Chats). The 'Chats' tab is highlighted with a red box and has a small '1' badge indicating new messages. The main content area features a large blue banner with the text 'そのアカウントはどうして人気なの?' and an illustration of a person holding a smartphone. Below the banner, there's a section titled 'お知らせ' (Announcements) with a table showing three entries:

タイトル	日時
【お知らせ】「シンプルQ&A」機能のリリースについて	2019/08/08 10:28
【お知らせ】「チャット」機能の既読マークと検索機能の提供時期について	2019/08/02 16:25
【障害・復旧報告】タイムライン分析について	2019/08/02 12:20

At the bottom right of the content area, there's a link '右側表示'.



④個別チャット

4.未読(緑マーク)の会話をクリック



④個別チャット

5.利用者とのチャット画面が表示される



④個別チャット

6.返信を記入し、Enterで送信



LINE Official Account Manager こども宅食応援団 ▾

おにぎり太郎 次回の配達はいつですか？ 09:16

おにぎり太郎 「ご自身のお名前」と、「利用申し込み希望」とご入力ください。
17:31 利用申し込み用のフォームをお送りします(loveletter)

おにぎり太郎 次回の配達はいつですか？ 09:14

おにぎり太郎 メッセージありがとうございます(blush)
申し訝ございませんが、このアカウントから個別に返信することはできません(hm)
次回の配信をお楽しみに(shiny) 09:14

おにぎり太郎 次回の配達はいつですか？ 09:16

メッセージありがとうございます。次回は10月8日を予定しております！|

応答メッセージ

おにぎり太郎 オンライン応答

+ タグを追加

ノート +

ノートはありません。[+]からノートを追加できます。

⑤その他の活用方法



(5)その他

⑤その他

● リッチメッセージの作成

- 通常の企業が広告などに使うもの。
- リッチメッセージとは、画像や文章の情報を1つのビジュアルにまとめ、簡潔でわかりやすい訴求が実現できる。(右図のケーキの写真の広告部分)
- リッチメッセージでは、文字だけのメッセージより視覚的に目立つため、目を引きたい内容や申し込みを誘導したいときに有効。

Line公式アカウントマニュアル↓

<https://drive.google.com/file/d/1VATS8wNhy7wWkJzEDHHwSqOPNxPvcI7p/view?usp=sharing>

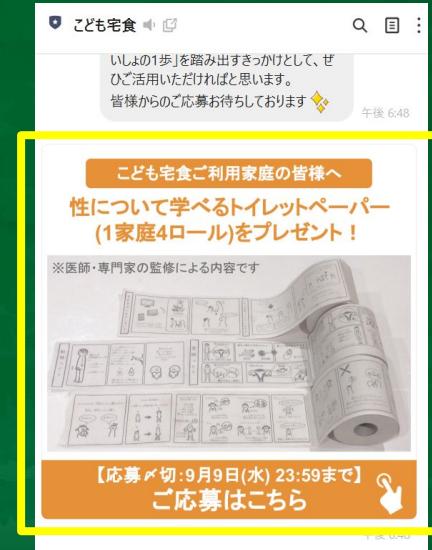
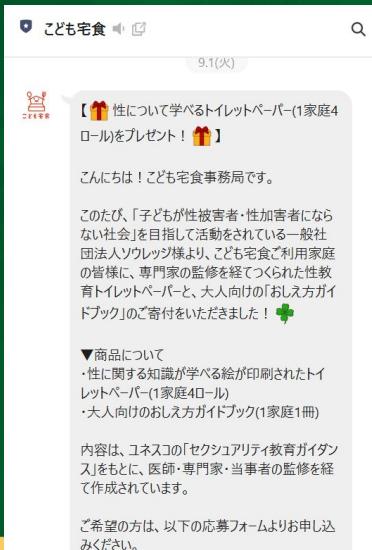


リッチメッセージの具体例：

⑤その他

文京区の取り組み：キャンペーンお知らせ

文字だけの説明だけでなく、リッチメッセージ（右図）で写真付きで分かりやすく告知。クリックしたくなるお知らせに。



(5)その他

⑤その他

● アンケートや調査など

利用者からの意見を集計・確認することができる機能。
簡単なアンケート調査や属性の取得が可能。

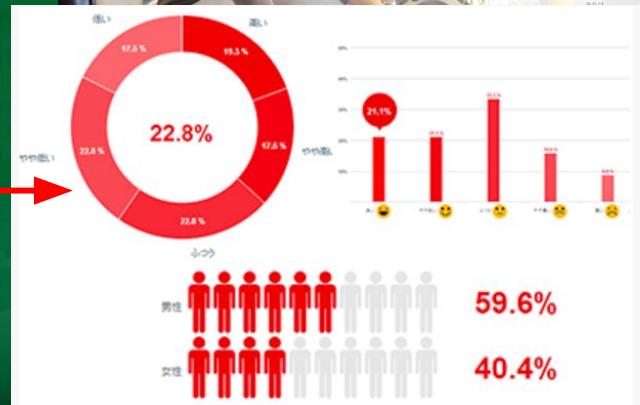
形 式			
説 明	自由回答 ※未認証アカウントは利用できません。	單一回答	複数回答
	<p>ユーザーが質問に自由に回答できる形式です。任意か、必須かの設定も可能です。 画像の推奨サイズ:780px×510px</p> 	<p>ユーザーが選択肢から1つのみ選択できる形式です。「+選択肢を追加」で選択肢が追加できます。 選択肢は最大10個設定が可能です。 画像の推奨サイズ:780px×510px</p> 	<p>ユーザーが選択肢から複数選択できる形式です。「+選択肢を追加」で選択肢が追加できます。 選択肢は最大10個設定が可能です。 画像の推奨サイズ:780px×510px</p> 

(補足)おすすめWebアンケートツール

● Questant <https://questant.jp/>

無料で作成できるWebアンケート。URLやQRコードでLINEやSNSなどで発信可能。パソコン、スマホのどちらでも作成が可能。

集計もグラフで可能



(5)その他

⑤その他

● オーディエンス(利用家庭が多数の場合)

オーディエンス機能を使用することで、メッセージ配信先の詳細な設定が可能になります。以前の配信でリンク先をクリックした利用家庭、チャットでタグ付けしたユーザーなどに限定して配信することが可能となります。

クリックリターゲティング

配信したメッセージに含まれるリンクをクリックしたユーザーを対象としたオーディエンスです。

チャットタグオーディエンス

タグ付けされたチャットを対象にしたオーディエンスです。配信対象となるのは1対1チャットのみです。

インプレッションリターゲティング

配信したメッセージを開封したユーザーを対象にしたオーディエンスです。

追加経路オーディエンス

特定の経路で友だち追加したユーザーを対象にしたオーディエンスです(経路のデータは[分析]>[友だち]>[追加経路]から確認できます)。

ユーザーIDアップロード

ユーザーIDをアップロードして作成するオーディエンスです。

LINE for Business LINE公式アカウント

LINE公式アカウントを友だち追加いただくと、
セミナー・活用事例・新機能などの最新情報を届けします。

●LINE公式アカウントで「LINE for Business」を検索してください。



LINE公式アカウント 活用事例集

LINE公式アカウントの導入によって成果を出している企業や店舗の事例を資料としてまとめました。ダウンロードの上、ご活用ください。

<https://www.linebiz.com/jp/ebook/oa-case-study/>



LINE公式アカウント オンラインマニュアル

LINE公式アカウントのマニュアルを
オンラインでもご覧いただけます。
<https://www.linebiz.com/jp/manual/>

