

報道関係各位

電話で培った「双方向コミュニケーション」をデジタルでも
ドモホルンリンクルのLINE公式アカウント連携サービス 順調に拡大中
オンライン利用のお客様のサービス利用（連携）率は、現在約3割にも！

株式会社再春館製薬所（本社：熊本県上益城郡益城町 代表取締役社長 西川正明 以下、再春館製薬所）及びトランスコスモス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長兼COO：奥田昌孝 以下、トランスコスモス）は、2018年2月より再春館製薬所が運営する「ドモホルンリンクル」のLINE公式アカウントに、トランスコスモスが独自開発したAPI連携プラットフォーム「DEC Connect（デックコネクト）」を組み合わせ、LINEの「Messaging API」を利用したサービスを開始しました。

現在、同サービスと「商品購入時のお客様情報」を連携していただいたお客様*1は全体の3割弱を占め、個別カウンセリングを承る独自サービス「LINEでお肌相談」のご利用数は、2018年12月6日現在、延べ915件にも及びます。それらのサービスを利用したコミュニケーションが増大し、よりドモホルンリンクルがお客様にとって身近な存在となりました。

*1:オンライン上で商品をご購入いただいているお客様。

■背景・目的

再春館製薬所では、独自のダイレクトマーケティングシステムにより、お客様一人おひとりとの直接コミュニケーションを大切にしています。近年、お客様のライフスタイルの多様化により、利用チャネルも従来の電話からネットへ移行している状況を踏まえ、双方向のコミュニケーションをデジタル領域でも模索してまいりました。

2017年2月、LINE公式アカウント開設当初はオリジナルキャラクター「おもちちゃん」のLINEスタンプ配布・季節のスキンケア情報などの一斉配信メッセージが主な提供サービスでした。その後、**友だち数は順調に拡大し、サービス開始10ヶ月で1,000万人を突破***2。ご利用いただいているお客様に、より利便性を感じていただくため、新たなサービスの一環として「LINEでお肌相談」を導入いたしました。（相談窓口9：00～18：00※土日祝を除く／各種お問い合わせも可）

既存のメールコミュニケーションに比べ、**LINEはお客様からの反応をダイレクト、かつリアルタイムに得られることに加え、アカウントの連携により個別のメッセージのお届けも可能なことから、お客様の嬉しいお声も日々増加しております。**再春館製薬所は、今後もお客様のご要望を的確に捉え、よりお肌のことを相談しやすい環境づくりや個別メッセージの進化など、更なるサービス拡充に努めてまいります。



*2:「ドモホルンリンクル」LINE公式アカウント友だち数11,406,722人（2018年12月14日現在）

本件に関するお問い合わせ

株式会社再春館製薬所 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1 <http://www.saishunkan.co.jp/>
 本社 広報 江河真喜子 080-4458-2341（担当直通） m.egawa@saishunkan.co.jp
 ドモホルンリンクル事業部 佐々木大介 080-4135-4244（担当直通） d.sasaki@saishunkan.co.jp
 TEL：096-289-4444（代表） FAX：096-289-6000

参考資料

【再春館製薬所について】

再春館製薬所は、基礎化粧品ドモホルンリンクルを中心とした化粧品・医薬品・医薬部外品の製造販売をしている製薬会社です。

9万坪（東京ドーム6個相当）を誇る敷地には、製造工場、本社・コールセンターまでがすべて同敷地内にあり、熊本から全国、そして東アジアを中心に世界へ自社商品を届けています。安心安全なものづくりと

一人ひとりのお客様に寄り添う対応によって、加齢による悩みに応えいきいきと年齢を重ねてもらうことを応援しています。



ワンフロアの熊本本社・コールセンターは、独自開発のコールセンターシステムや研究開発部など、すべての部署が一堂に会し、社員約1,000人が働く、再春館製薬所の心臓部です。

【トランスコスモス株式会社について】



トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化をサポート。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界31カ国・172の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。

また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界49カ国の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。

トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。

(URL : <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

本件に関するお問い合わせ

株式会社再春館製薬所 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1 <http://www.saishunkan.co.jp/>
本社 広報 江河真喜子 080-4458-2341 (担当直通) m.egawa@saishunkan.co.jp
ドモホルンリンクル事業部 佐々木大介 080-4135-4244 (担当直通) d.sasaki@saishunkan.co.jp
TEL : 096-289-4444 (代表) FAX : 096-289-6000