

LINEを活用した顧客とのエンゲージメント強化

上質な顧客体験を生むための最適な戦略とは

会社概要

- 本社所在地: フランス
- 業種: ハイジュエリー

The Challenge

- 顧客との関係をより強化するため、親密で直接的なコミュニケーションチャネル基盤の整備
- ラグジュアリーブランドとしてのポジショニングを維持しながら、ウェブサイトおよび店舗への送客を促進する戦略の策定

ソリューション

- 2024年4月、顧客とより緊密な関係構築を実現するための公式LINEアカウントを開設
- Repossiのブランドアイデンティティと調和し、エレガントな表現を徹底したラグジュアリー向けコピーライティングを採用

お問合せ先

詳細については当社にお問合せください。

ネクストレベルジャパン株式会社
〒107-0062
東京都港区南青山5-12-11
エラン南青山ビル2階

<https://nextlevel.global/ja/>

Repossi アジア地域ゼネラルマネージャー、ティボー・ジャラベール氏に、顧客関係の強化におけるLINEの役割と、同ブランドのネクストレベルとの連携についてお伺いしました。



Repossi JapanがLINEアカウントを開設した理由は？

ラグジュアリーの業界では、顧客と「親密かつ洗練された」関係を維持することが非常に重要です。

しかし、従来のニュースレターでは以前ほどのエンゲージメントを得られなくなり、Repossiの格調を保ちながら、より直接的に顧客とつながることができるチャネルが必要とされていました。

その結果、自然な選択肢としてLINEが浮上し、ネクストレベルの専門知識を活かすことで、非常に効果的なコミュニケーション戦略を構築することができました。

ネクストレベルは、この取組みの成功にどのように貢献しましたか？

ネクストレベルは、的確なアドバイスと円滑なコミュニケーションを行い、プロセスの効率化を実現しました。

また、ネイティブによる日本語コピーライティングを活用しつつ、英語やフランス語での報告も受けられたため、本社との情報共有もスムーズに行うことができました。

ラグジュアリーコピーライティングの専門知識と、継続的なベンチマークを取り入れた戦略的アプローチにより、LINEのメッセージは常にエレガントで、Repossiのブランドアイデンティティに沿ったものとなりました。

さらに、特にLINEVOOMにおいて、本社の素材を活用しながら、日本市場向けに最適化された形での適応も完璧にサポートしてくれました。

LINEでエンゲージメントを高める鍵は何だったのか？

鍵となったのは、データに基づくアプローチです。

ネクストレベルは、開封率やブロック率、顧客の反応などを継続的に分析し、リアルタイムで戦略を最適化できる体制を整えてくれました。

また、投稿の頻度とコンテンツ内容の最適化を通じて、エンゲージメントを大幅に改善。メッセージが確実にターゲット顧客に届くよう工夫がなされました。

LINEはRepossi Japanの全体戦略においてどのような役割を担っているか？

LINEは単なるコミュニケーションツールにとどまらず、ウェブサイトや店舗への送客を促進する重要なチャネルとなっています。

日本市場におけるブランドの存在感を強化するとともに、従来のニュースレターよりも個別性と親しみのある形でお客様にアプローチできる点が大きな特長です。

今後もLINEは、Repossiのマーケティング戦略における欠かせない柱として、中心的な役割を果たしていくと考えています。

Repossi Japanの成長と今後の目標



ネクストレベルによるスムーズかつ確かなサポートのおかげで、LINEはエンゲージメントとトラフィックを生み出す主要チャネルとして、確固たるポジションを築くことができました。

開設から1年で、LINE公式アカウントの友だち数は18,000人に達し、ブロック率は低く、開封率も高い状態を維持しています。

今後は、さらなるパーソナライズの強化やセグメンテーション戦略の洗練を進めるとともに、デジタル上のブランド体験を最適化し、ラグジュアリーカスタマーエクスペリエンスのさらなる向上を目指していきます。

Thibault Jalabert
General Manager Asia
Repossi