

ネイティブアプリより手軽に始める！

LINEミニアプリ導入で実現する 業務効率化と顧客接点強化



Index

01 はじめに：顧客接点が変わる今、新たに求められること

02 ネイティブアプリより手軽に始められるLINEミニアプリ

- ネイティブアプリの開発・運用でよくあるお悩み
- より手軽に始められるLINEミニアプリとは

03 LINEミニアプリで実現できるマーケティング強化と業務効率化

- LINEミニアプリ単体で実現できるマーケティング
- LINE公式アカウント連携で実現できるマーケティング
- LINEミニアプリによる現場業務の効率化

04 LINEミニアプリ活用事例とアプリ活用成功のポイント

- LINEミニアプリの活用事例
- 活用事例から読み解く、アプリ活用成功のポイント

05 まとめ：LINEミニアプリは顧客接点の“現実解”

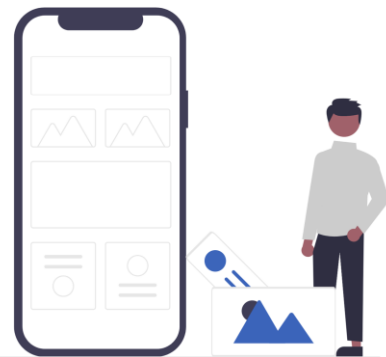
06 アイリッジグループのご紹介

顧客接点が変わる今、新たに求められること

スマートフォンの普及により、企業と顧客の接点は大きく変化しています。来店前の情報接触から、来店時の体験、来店後のフォローまで、顧客体験はデジタルを起点に設計されることが当たり前になりつつあります。こうした環境下では、単発の施策ではなく、顧客と継続的につながり続ける仕組みを持てるかどうか、企業の競争力を左右する重要なテーマとなっています。

そこで重要視されているのが、Online to Offline (O2O) です。デジタル会員証や電子クーポンなど、オンライン上の接点を来店やサービス利用といったリアルな行動へ自然につなげることで、顧客の利便性を高め、利用継続を促すことができます。一方、従来の「紙の会員証」や「紙クーポン」に依存した運用では、紛失や持参忘れによる機会損失が生じやすく、継続的な接点づくりが難しいという課題がありました。

本資料では、こうした課題に対する有効な手段のひとつとして、インストール不要で手軽に顧客接点を強化できる「LINEミニアプリ」について、具体的な活用事例を交えご紹介します。



02

ネイティブアプリより手軽に始められるLINEミニアプリ

顧客接点強化の有効策の一つがネイティブアプリです。しかし近年は、導入が見送られるケースが少なくありません。本章では、ネイティブアプリの課題と、より手軽に導入・活用ができるLINEミニアプリをご紹介します。

ネイティブアプリの開発・運用でよくあるお悩み

顧客接点強化を目的に自社アプリ開発を検討する中で、導入に踏み出せないご担当者様からよく寄せられる、代表的な3つのお悩みをご紹介します。

お悩み①

「開発コストが高く、費用対効果が見えない...」

高機能なアプリを目指すほど開発費は高騰し、期間も長期化します。

「巨額の投資をして、本当にそれに見合う効果が得られるのか？」という不安が、導入の最初のハードルとなっています。

お悩み②

「苦勞して作っても、ダウンロードされないのでは...？」

スマートフォンの容量不足や「アプリを増やしたくない」という心理から、新規ダウンロードのハードルは年々上がっています。日常的に使われないアプリは、使われないまま削除（アンインストール）されてしまうリスクも無視できません。

お悩み③

「リリース後の運用・保守に手が回らない...」

アプリは「作って終わり」ではありません。継続的なOS対応やストア審査など、Webサイトとは異なる専門的な運用業務が発生します。これらが現場の重荷となり、本来の販促活動に集中できなくなるケースも少なくありません。

より手軽に始められるLINEミニアプリとは

LINEミニアプリは、**短期間・低コスト**でLINE上に自社サービスを提供できます。ここでは、「ネイティブアプリの課題」と「LINEミニアプリで解決できること」をシーン別にご紹介します。

シーン	ネイティブアプリの課題	LINEミニアプリで解決できること
開発・導入	- 高度な機能や独自UIを実装できる反面、開発費が数千万円規模になることが多い - 開発期間が半年～1年以上かかる	- Web技術ベースで短期間・低コストで導入可能 - まずは会員証やクーポンなど、必要最小限の機能から始めやすい
運用・保守	- OS更新や端末仕様変更対応が継続的に発生 - ストア申請やバージョン管理など運用負荷が高い	- LINE上で動作するため、OS更新対応負荷が小さい - 機能追加や改善も柔軟に行いやすい
店頭利用	- アプリ起動やログインが必要で、レジ前で操作に時間がかかる - 会員証画面が見つからず、接客待ちも発生	- インストール不要でLINEですぐに会員証を提示可能 - LINEタッチなどを活用すれば、スマホをかざすだけのスムーズな店頭体験を実現できる
利用定着	- ダウンロード後に使われなくなる「休眠アプリ」化が起きる - 容量や通知制限を理由に削除されることも多い	日常的に使われているLINE上で提供されるため、起動率が高く、利用が自然に継続しやすい
情報配信	- プッシュ通知は許諾率が低く、到達率も不安定 - 配信設計や運用に手間がかかる	LINE公式アカウントと連携することで、高い開封率を活かした情報配信が可能

03

LINEミニアプリで実現するマーケティング強化と業務効率化

ここでは、LINEミニアプリを活用して実現できるマーケティング施策と現場業務の効率化の具体策をご紹介します。

LINEミニアプリ単体で実現できるマーケティング

LINEミニアプリでは、主要なマーケティング機能を一つの仕組みで活用できます。ここでは、代表的な施策と実現できる機能例を紹介します。

マーケティング施策	実現できる機能（例）	お客様のメリット
情報配信	・ プッシュ通知による情報発信	・ セール情報の確認ができる ・ 来店リマインドなどがタイムリーに届く
会員証・クーポン	・ 会員情報の表示・管理 ・ 電子クーポンの発信	・ 紙を持ち歩く必要がない ・ LINE表示ですぐ使える
予約・決済	・ 順番待ちの管理や案内 ・ 注文から支払いまでの決済	・ 待ち時間削減 ・ オーダーと支払いまで行うことができる

LINE公式アカウント連携で実現できるマーケティング

さらにLINE公式アカウントと連携させることで、集客導線づくりから、来店・利用分析までの施策サイクルを一気通貫で回せるようになります。



マーケティング施策	実現できる機能（例）	お客様のメリット
集客導線づくり	LINE友だち追加を入口にした集客導線の設定	普段使っているLINEからすぐ利用開始できる
情報配信	顧客行動データとLINE公式アカウントと連携させた、顧客1人1人に合わせた情報配信	自分に関係のある情報が届くようになる
利用促進	LINEミニアプリで会員証の利用、クーポン配信、キャンペーン案内の実装	スマホのタッチ・表示だけで会員証やクーポンを利用できる
来店・利用分析	来店頻度、クーポン利用状況、予約履歴などの顧客行動データを利用した分析	来店頻度、利用状況に基づいたサービスを受けられる

LINEミニアプリによる現場業務の効率化

LINEミニアプリの機能を活用することで、顧客体験を高めながら、店舗・現場業務の効率化と標準化を実現できます。

業務シーン	紙による運用課題	LINEミニアプリ導入後の運用と効果
店舗での 会員証・クーポンの提示と ポイント付与	・ 会員証・クーポン確認手順の標準化 ・ 会員証の再発行など付帯業務の負荷	・ LINE上の会員証・クーポンを確認するだけ → レジ対応時間の短縮と混雑緩和の実現 ・ LINEタッチでスマホをかざすだけで認証とポイント付与が完結 → 受付・会計時の対応時間と負荷の更なる削減
来店・利用データの 収集・分析	・ 紙やExcelへの転記作業負荷 ・ 集計作業の属人化	・ 来店履歴・利用状況・予約情報などの顧客行動データは自動蓄積 → 入力・集計工数の削減／継続的なデータ管理が可能

04

LINEミニアプリ活用事例とアプリ活用成功のポイント

実際のLINEミニアプリ導入事例のご紹介を通じて、成果につながった共通のアプリ活用成功のポイントを紐解いていきます

LINEミニアプリの活用事例

単なるデジタル会員証やポイントツールに留まらず、鉄道・バス利用や、提携店とのシームレスなポイント連携や、社会貢献の取り組みを顧客体験と結びつける手段としても活用されています

大阪市高速電気軌道株式会社

事例の詳細：[鉄道・バス利用や提携店との「Osaka Point」を即時ポイント貯蓄体験](#)

背景	Osaka Metro（大阪市高速電気軌道株式会社）は、日常利用の中でポイントサービスをより手軽に利用できる仕組みを整え、顧客接点を強化する必要がありました。
活用方法	2025年12月にLINEミニアプリ「Osaka Point」を導入。LINEタッチを活用し、アプリのダウンロードや事前登録なしで、スマホをかざすだけでポイントが貯まる仕組みを実現しました。
成果	ポイントはe METROアプリと連携し、鉄道・バス利用や提携店でのポイント獲得をシームレスに統合。移動の合間でも使いやすい体験を提供し、日常的な利用促進と顧客接点の強化につなげています。

マルト株式会社

事例の詳細：[「カーボンエージェント」でポイントと環境意識向上](#)

背景	コロナ禍を契機にペーパーレス化・デジタル化が進む中、印刷業を営むマルトでは、従来事業に代わる新たな価値創出が求められていました。
活用方法	2025年10月にLINEミニアプリ「カーボンエージェント」を導入し、CO2実質ゼロ印刷物のQRコード読み取りでカーボンポイントを付与。ポイントは他サービスとのポイント交換に対応しました。
成果	環境貢献を“体験”として可視化し、利用者の参加意識を向上。社会貢献とビジネスを両立する新たな顧客接点の構築に成功しました。

活用事例から読み解く、アプリ活用成功のポイント

LINEミニアプリの活用已成功している企業には共通するポイントがあります。それは「シンプルな機能で早く立ち上げる」と「LINEならではの強みを最大限に活かす」ことです。

成功のポイント	LINEミニアプリの活用内容
シンプルな機能で 早く立ち上げる	成功企業の多くは、「会員証を電子化したい」「紙クーポンをなくしたい」といったシンプルな顧客体験の課題解決から取り組んでいます。多機能ではなく、シンプルな機能で早く立ち上げ、利用状況を見ながら導入を進めていくことで、導入リスクとコストを抑えつつ成果につなげています。
LINE公式アカウントと の連携活用	LINEミニアプリ単体ではなく、LINE公式アカウントとセットで活用することで効果は大きく高まります。友だち追加を起点に、情報発信から利用促進までを一貫して設計でき、One to One配信やプッシュ通知による再来店促進もスムーズに実現できます。
顧客行動データを 施策改善に活かす	LINEミニアプリではクーポン利用率、来店頻度、操作途中での離脱ポイントなど、顧客行動データを蓄積することができます。これらのデータをもとに施策を改善し続けることで、感覚頼りではないデータドリブンによるマーケティングが可能になります。

05

まとめ：LINEミニアプリは顧客接点の“現実解”

まとめ：LINEミニアプリは顧客接点の“現実解”

顧客接点を手間なく低コストで強化したい場合は、ネイティブアプリに代わる、あるいは補完する“実現性の高い選択肢”として、LINEミニアプリの導入をおすすめします。

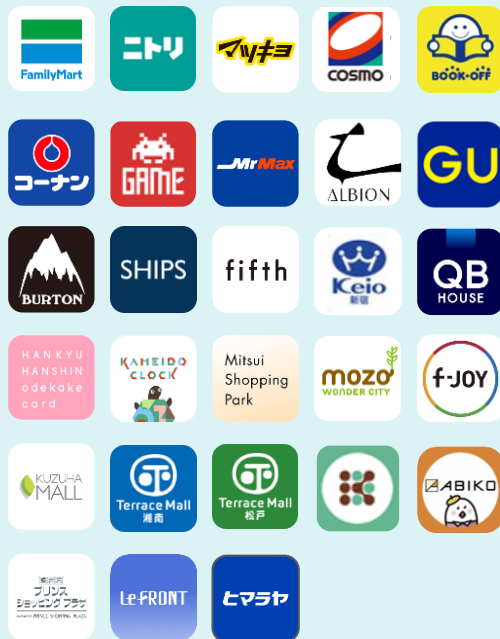
LINEミニアプリの優位性	詳細
高いユーザー利便性	LINEミニアプリは、普段使い慣れているLINE上ですぐに利用できるため、新たなアプリのダウンロードや会員登録といったハードルがありません。会員証の提示やクーポン利用もスムーズに行えるため、利用率が自然と高まり、顧客体験の向上につながります。
早くてリーズナブル	最初は「会員証の電子化」「紙クーポンの廃止」といったシンプルな目的からスタートし、利用データをもとに機能や施策を拡張できる点も特長です。大規模な初期投資をせずに導入できるため、リスクを抑えながら段階的に活用を広げることができます。
顧客行動データの蓄積	LINEミニアプリではクーポン利用率、来店頻度、操作途中での離脱ポイントなど、顧客行動データを蓄積することができます。これらのデータをもとに施策を改善し続けることで、感覚頼りではないデータドリブンによるマーケティングが可能になります。

06

アイリッジグループのご紹介

導入実績

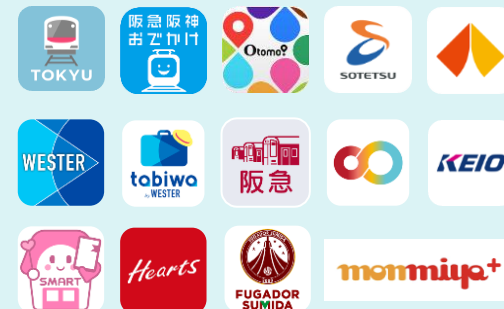
小売



金融



電鉄・その他



300超の
アプリ開発・マーケティング実績

アイリッジの強み：アプリ領域のトータルサポート

アイリッジは、アプリを導入・運用される事業者様のビジネスパートナーです。
アプリ開発だけでなく、企画段階からの支援、アプリ導入後のアプリ活用支援、プロモーションをトータルサポートします。

企画



全体戦略



企画/RFP
作成支援



マーケティング設計



UI/UX
デザイン



開発



プロダクト
開発



アプリ開発



LINEミニ
アプリ開発



PWA開発



運用



アプリ
成長支援



プロモーション支援



UI/UX改善



データ分析



アイリッジの強み：総合マーケティング支援

アプリ領域のトータルサポートはもちろん、コミュニケーションデザインを含めた統合マーケティング支援が可能です。

統合マーケティング支援（戦略から実行まで）

戦略策定



全体戦略策定

デジマ戦略策定

コンセプトワーク

プラン策定

全体KPI策定

全体目標設定

企画/要件定義



全体戦略

アプリ戦略策定・コンセプト（UX調査後）

プラン策定・アプリKPI策定・目標設定など

現状分析（ユーザー理解）

UXリサーチ
（定性/定量）

CJM作成
（AsIS-ToBe）

データ分析

ペイン・ゲイン創出

ペルソナ設定

立上げ支援（コンセプト検証）

アイデア創出

プロトタイプ
モックアップ

ユーザーテスト

開発期



アプリ設計

マーケティング設計

- ・KPIツリー策定
- ・ユーザーステージ
- ・イベント設計
- ・シナリオ設計
- ・セグメント設計

制作

LP制作

HP制作

動画制作

ロゴ制作

オフライン制作

運用期



マーケティング支援

コンテンツマーケティング

ASO

SNS

SEO

PDCA支援

データ分析

CRM支援

CDP/BI構築

UI/UX改善

アプリ広告運用

Web広告運用

マーケティング支援

店頭POP

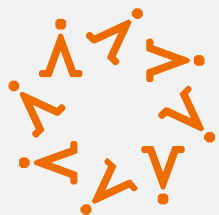
チラシ・ポスター

オフライン（店頭）イベント

インナー支援

社内従業員デジタル育成支援

アイリッジグループについて



iRidge

- アプリ開発
- 保守運用
- マーケティングツール提供
- サービスグロース



オフラインとオンラインの利点を活かしたセールスプロモーションを提供



業務システムの構築を主たる事業とした開発会社



アイリッジと博報堂のJV
デジタル生活接点/体験の変革に向け、顧客体験戦略から開発まで一気通貫で支援

お問い合わせはこちら



dep-mk@iridge.jp



03-6441-2325

お問い合わせフォーム

https://iridge.jp/contact/contact_appdev/

