

顧客を守る！	▶顧客の生活を支える	レジリエンスに特化した商品やサービスをつくる
--------	------------	------------------------

014	ホームセンターの LINE 公式アカウント上で 防災知識の取得や防災セットが購入できる サービス	取組主体		
		株式会社グッデイ		
		従業員数	想定災害	実施地域
		1,500 人	全般	福岡県

- LINE 公式アカウントで防災知識の取得から防災セットの購入までを一貫してできるサービスを提供。親しみやすい情報提供により、防災備蓄の重要性を周知啓発。

1 取組の特徴（はじめたきっかけ、狙い、効果、工夫した点、苦労した点）

災害直前に防災関連商品が品切れとなったことをきっかけにサービス提供を開始

- 九州北部と山口県でホームセンターグッデイを運営している株式会社グッデイは、令和3年5月より、LINE Fukuoka 株式会社と協業し、グッデイ LINE 公式アカウントで防災知識の取得から防災セットの購入までできるサービスを開始した。
- 令和2年9月に発生した台風10号が九州に接近した際、災害対策や自宅避難に備える商品への需要が一時的に過剰となったため、同社ホームセンターにおいて多くの品切れが発生した。災害直前での対策について課題を感じていたところ、自治体とのオンライン避難訓練や避難行動のサポート機能等の協業を積極的に実施し、民間企業とも防災に関する新しい取組を推進していた LINE Fukuoka 株式会社から LINE 公式アカウントを活用したサービスの提案を受けたことで、本サービスの実現に至った。
- 本サービスでは、約27万人の会員登録者数を有するグッデイ LINE 公式アカウント上で、防災知識の取得から、EC サイトへ遷移してオンラインで防災セットの購入を行い、購入完了の通知を受領するまでがワンストップで実施可能となっている。
- 株式会社グッデイでは災害時・避難時に活用できるアイテムを厳選した「グッデイオリジナル防災セット」を取り扱っている。同防災セットは、実際に店舗で販売数の多い防災商品を取り揃えたパッケージになっており、LINE を通じていつでも手軽に購入できる。セット内容は令和2年9月に発生した台風10号の九州接近時の販売データを分析するとともに、LINE 公式アカウント上で行った顧客アンケートの結果から、災害時に備えてほしい商品を厳選した。



EC サイトにおけるグッデイオリジナル防災セットの販売



LINE 公式アカウント内での
防災セットの紹介

インフォグラフィックを活用した親しみやすい情報提供

- グッデイ LINE 公式アカウント内では、九州における近年の災害状況や災害時の防災グッズの販売数の実績、防災備蓄の必要性等を、データや情報等を分かりやすく視覚的に表現するインフォグラフィックを活用して解説している。また、防災に関するクイズに応えることでもらえるクーポンの提供、台風や大雨の予報に合わせた注意喚起、SNSを通じたアンケートやプレゼントキャンペーン等、定期的に防災に関する情報発信を行っている。



LINE 公式アカウント内での情報提供

2 取組の平時における利活用の状況や防災・減災以外の効果

- 九州では令和3年8月に、年間降水量の50%超の地域も発生する記録的な長雨を経験したが、事前の防災知識の提供や防災セットの販売により、店舗が品切れを起こすこともなく、商品を安定的に提供できた。
- インフォグラフィックを活用した解説が好評を得ており、LINE 公式アカウントへのアクセス数は1万件を超えている。アンケートでは半数以上が「防災の意識が変化した」と回答し、94%が「グッデイが防災に注力していること」を「良い」と評価している。現在70以上の自治体と防災協定を締結しており、企業イメージの向上にも寄与している。

3 現状の課題・今後の展開等

- 同社は、現在提供しているオリジナル防災セットだけでは、すべての災害への備蓄とはならず、家族構成や災害の種類によって過不足が出てしまうと認識している。同セットの購入を通じ、各家庭で防災備蓄について見直すきっかけとしてもらうことを目指すと同時に、同社としても、防災セットの種類の拡充、商品のアソート機能追加、社内での防災知識の向上に取り組んでいくとしている。

4 周囲の声

- 防災セットは何を揃えたら良いか悩むが、グッデイならセットで販売している。(消費者)
- 最低限の食料や懐中電灯ぐらいしか備えてなかったため、安心できる。(消費者)

担当者の声

- 普段から使い慣れているLINEというツールを活用することで、世代を問わず防災備蓄提案ができることは、家族の命を守る第一歩とも考えています。今後もユーザーの意見を参考にしながら、防災グッズの充実や新たなセット提案も実施していきます。

問合せ先

株式会社グッデイ 法人番号：2290001030338
E-Mail：info@gooday.co.jp

サイト URL

