



伊藤忠エネクス株式会社

山陽オイルセルフ 宇品倶楽部CS

LINE キャンペーンで全国1位 アプリ・SNSで固定化に成功

山 陽オイルセルフ宇品倶楽部CS（エネクス系）広島市南区・齊藤真帆（宇品SSリーダー）では、SNSや給油アプリを活用して、来店客数を伸ばしている。きめ細かい情報発信やスマホだけで決済できるなど手軽さが顧客に受け入れられ、収益が右肩上がりだ。

同CSは、伊藤忠エネクスの「2021年度カーライフ部門キャンペーン」の「LINE友だちキャンペーン」にて、セルフサービス部門で全国1位に輝いた。店頭のPOPを活用したシンプルなPRが奏功し、LINE会員数が大きく伸長。現在、約7000人にのぼるLINE会員数が最大の強みだ。

CSと顧客がLINEで結びついたことで、伊藤忠エネクスが推奨するモバイルオーダー「スマホ給油」の普及にもつながった。齊藤リーダーは「LINEとスマホ給油は連携できるなど相性が良かったことに加えて、さまざまな決済サービスを利用できる点やスマホだけで支払いを完了できる利便性がお客さまに受け入れられた」と話す。来店客のうち、実に3分の1がスマホ給油客で、顧客固定化にも役立っている。

SNSや給油アプリの活用で業務の効率化を実現。一度で大勢の顧客に情報発信でき、経費削減と来店促進の両立に成功した。「スマホやSNSに慣れた若いお客さまが新たにきていただけるようになった」と齊藤リーダー。「シンプルな店づくりを心がけ、使いやすいCSだと思ってもらえるよう取り組みでいきい」と意気込む。