

## セゾンカード LINE 公式アカウントを開設 ～LINE で簡単にご請求金額の確認や住所変更などのお手続きが可能に～

---

株式会社クレディセゾン（本社：東京都豊島区、代表取締役(兼)社長執行役員 COO：水野 克己、以下：当社）は、スマートフォンを活用した新たな顧客コミュニケーションの創出を目的に、「もっと身近にセゾンカードを。」をコンセプトとしたセゾンカード LINE 公式アカウントを 2023 年 9 月 25 日（月）より開始いたしました。

### 1. 導入の背景

お客様からの各種お問合せ対応を行うインフォメーションセンターでは、これまでホームページ上での AI チャットボットの導入や、電話時における AI ボイスボット（自動応答）の導入、社内向けにはお問い合わせ時の社内ナレッジシステムの構築など、カスタマーサクセスの実現を目的に提供サービスを深化させてきました。

今回、セゾンカード LINE 公式アカウントでは、ご利用状況の確認や各種お手続きが LINE 上で可能となり、今まで Web 上でのお手続きに親しみがなかったお客様にも、感覚的な操作で簡単・便利にご利用いただけるようになります。さらにメッセージ機能を活用し、ご利用明細更新のお知らせや、お客様に合ったお役立ち情報を配信し、新たなコミュニケーション基盤の実現を目指します。なお、当サービスは、顧客対応部門とデジタル部門が一体となり、システムの内製開発を行うことで、よりお客様のニーズに合った手軽なサービス開発を実現することができました。

### 2. セゾンカード LINE 公式アカウント概要

#### ■ 機能特徴

#### ① 豊富なお手続きメニューから簡単操作

セゾンカード LINE 公式アカウント内に設置された各種メニューを通じて、各種お手続き（住所や電話番号等カード登録内容の確認・変更、お支払い変更、紛失盗難の手続き、Net 入金、キャンペーンエントリー）やご利用状況（ご利用内容、ご請求金額、ご利用可能額、ご利用可能額増枠）の確認を行っていただけます。また、永久不滅ポイントの保有ポイント数が確認できるほか、永久不滅ポイントの交換/運用/貯める際には、各専用サービスにこれまでのように再度ログインすることなくシームレスに手続きを進めていただくことができます。なお、AI チャットボットの設置により 24 時間いつでもお問合せが可能です（ご利用には SAISON ID※の登録が必要です）。

## ②トーク画面上で手続き完了

「ご請求金額」「ご利用可能額」メニューでは、LINE のトーク画面上で照会結果をご確認いただけます。毎月のご請求金額や、ショッピング・キャッシングのご利用可能額など、すぐに確認したい情報がワンタッチで呼び出せるので大変便利です。

## ③複数枚カードの紐づけが可能

当社カードを複数枚お持ちのお客様は、セゾンカード会員インターネットサービス Net アンサーに登録済みの全てのカードを LINE 上で管理していただけます。

## ※SAISON ID について

普段お使いのメールアドレスが、Net アンサーID の代わりとなり、一つの ID で様々なサービスにログインいただけるようになりました。

## ■画面イメージ

### ▼LINE のプロフィール画面



### ▼ご利用可能額照会画面



### ▼SAISON ID 登録画面



### ▼セゾンカード LINE 公式アカウントのコンセプト画像



### ▼LINE 公式アカウント内のリッチメニュー画面



## ■ご利用方法

セゾンカード会員様はスマートフォン版 LINE 上にてご利用いただけます。  
QRコードの読み取りまたは LINE ID 検索にて友だち追加が可能です。

## ■セゾンカード LINE 公式アカウントの友だち追加方法

以下いずれかの方法で友だち追加が可能です。

<p>① QRコードから追加</p> 	<p>② LINE の ID 検索から追加</p>  <p>ID検索から「@saisoncard」と検索して、友だちに追加してください。</p>	<p>③ URL から追加</p> <p><a href="https://lin.ee/j6BFTnq">https://lin.ee/j6BFTnq</a></p>
--	---	--

※ SAISON ID 対象外カード（UC カード、および家族カード・追加カード）は、ID 連携サービスをご利用いただけません。また、PC 版 LINE はサービス対象外です。

今後、本リリース版を基本機能とし、順次 LINE の特有機能（個別メッセージ、LINE 通知メッセージ等）を追加拡張することで、新しい顧客コミュニケーションを展開してまいります。お客様にとってエフォートレス（サービスを利用するときのストレスを最小限にすること）な体験を追求し、経営理念である「サービス先端企業」実現を推進していきます。

### <参考>

- ・セゾンカード LINE 公式アカウントホームページ：<https://www.saisoncard.co.jp/service/line/>
- ・セゾンカード LINE 公式アカウントサービス規約：<https://www.saisoncard.co.jp/terms/line-account-terms/>
- ・SAISON ID ホームページ：<https://www.saisoncard.co.jp/customer-support/saison-id/>