

応答メッセージ設計シート

何を聞かれるか、どの言い方で来るか、何を返すかを埋めて、そのまま管理画面に写す7枚

この機能のいいところ

- ☐ 通数を消費しない。公式の料金ページに、カウントされないものとして明記
- ☐ 営業時間、場所、料金、予約の4つを登録するだけで、24時間答える
- ☐ 応答メッセージは1,000個、1つに付けるキーワードは51個まで

使う順番

3ページと4ページでキーワードと返す内容を埋める → 管理画面に写して「利用開始」 → 2ページで応答設定のスイッチまで確かめる → 6ページでリッチメニューとつなぐ → 毎月7ページの見直しを回す。

作っただけでは1通も返りません。本体とは別の場所に、動かすスイッチがあります。

目次

2	動かすまでのスイッチ表 作成の6手順、応答設定の3パターン、届いているかの確かめ方
3	キーワード設計シート 共通の4つと言い方のゆれ、自分の質問を埋める欄
4	12業種の足すキーワードと、営業時間外の返信例 業種ごとの追加キーワード、いつ返すかを書いた一律応答6例
5	どれが返るかの順番と、スケジュールの設計表 複数作ったときの優先順位、休業案内の仕込み方
6	リッチメニューとつなぐ対応表 枠の文言をキーワードと同じにして、通数ゼロで答えを返す
7	反応しないときの6項目と、戻れない設定 上から順の確認表、やると止まる設定、AIチャットボットの判断

数字と決まりの出どころ

この資料に載せた上限の数、料金、設定の組み合わせ、表示されるテキストは、第14回の記事に書いた内容（LINEヤフーの公式マニュアルと料金ページの引用）だけです。2026年10月1日時点の記事内容に基づくもので、画面や仕様は変わることがあります。キーワードの言い方のゆれと業種別の例は、記事の考え方に沿ってこの資料で並べたもので、店名はすべて架空です。

動かすまでのスイッチ表

5番と6番が抜けやすい

済	手順
☐	1. 左メニューの「自動応答メッセージ」から「応答メッセージ」を開く
☐	2. 右上の「作成」を押す
☐	3. タイトルを付けて、応答タイプ（一律応答かキーワード応答）を選ぶ
☐	4. 返す内容を書く
☐	5. 「利用開始」を押す。「保存」だけだと作られても返信されない。一覧の行の右にある「利用」のスイッチがオフのまま
☐	6. 「設定」の「応答設定」で、応答メッセージを含む設定になっているか確認する

応答設定は、チャットを使うかどうかで変わる（自分の形に印）

印	チャットの使い方	応答メッセージを返すための設定
☐	チャットを使わない	チャット オフ / 応答メッセージ オン
☐	チャットを使う（応答時間を使わない）	チャット オン / 応答時間 オフ / 応答方法で応答メッセージを含む項目を選ぶ
☐	チャットを使う（応答時間を使う）	チャット オン / 応答時間 オン / 応答方法で応答メッセージを含む項目を選ぶ

公式マニュアルには「チャットがオンの場合でも、応答時間機能を利用すると応答メッセージを利用できます」とあります。日中は人が返し、営業時間外は自動で返す形が、標準機能だけで作れます。

管理画面で確かめる

応答メッセージ画面の上部の「現在のステータス」に、いま実際に送信される状態かが出ます。設定をいじったら必ずここを見ます。

確かめた日と、出ていた表示

友だち側から確かめる

いまの応答方法	アカウント名の下に表示
手動チャット	担当者が返信します
応答メッセージ（利用中のものがある）	自動で返信しています
応答メッセージ（利用中なし、応答時間外）	現在は応答時間外です
AIチャットボットを含む設定	AIが自動で返信しています
チャットも応答メッセージもオフ	何も出ない

何も出ていないなら、まず応答設定を疑います。この表示のオンとオフは、未認証アカウントでは変更できません。

キーワード設計シート

キーワードは完全一致でしか反応しない

「営業時間」と登録してあるとき、「営業時間は？」も「営業時間を教えてください」も反応しません。一文字でも違えば返りません。対策は1つで、言い方のゆれを先に全部登録しておくことです。1つの応答メッセージに51個まで入ります。

業種を問わず効く4つ（電話でよく聞かれることから）

質問	登録するキーワードの例（そのまま写してよい）	返す内容
営業時間	営業時間／営業時間は／営業時間は？／何時から／何時まで／何時から何時まで／定休日／休み／お休み／今日はやってますか	曜日ごとの営業時間と定休日
場所・アクセス	場所／場所は／場所は？／住所／アクセス／行き方／地図／駅から／どこにありますか	住所と地図のリンク、最寄り駅からの道順
料金・値段	料金／料金は／料金は？／値段／価格／いくら／いくらですか／費用／メニュー	料金表か、料金ページのリンク
予約	予約／予約したい／予約できますか／予約方法／空き／空いてますか／空き状況	予約の方法と予約ページのリンク

営業時間の行は記事の例そのまま。ほかの3行は同じ考え方で並べたものです。聞かれたことだけ答えて、詳しくはリンク先へ送ります。答えのあとに予約ページのリンクを1行足すと、問い合わせが受け身で終わりません。

自分のアカウントで足す質問

質問（タイトル）	言い方のゆれ（思いつくだけ。51個まで）	返す内容	リンク先

- ☐ 表示名の差し込みタグは、必ず届いてほしい返信には入れない。友だち追加をしていない人やプライバシーポリシーに同意していない人には送信されないことがある
- ☐ 保存やkeepを許可したくない画像や動画は、リッチメッセージかリッチビデオメッセージで送る

12業種の足すキーワードと、営業時間外の返信例

共通の4つに足す

業種	足すキーワード（それぞれに言い方のゆれを足して1つの応答メッセージにする）
飲食店	駐車場／個室／お子様連れ／持ち帰り／貸切
美容室・サロン	指名／初回／キャンセル／所要時間／駐車場
士業・コンサル	初回相談／費用／対応エリア／オンライン
教室・スクール	体験／振替／持ち物／月謝
通販・EC	送料／返品／配送日／サイズ交換
カフェ・パン	焼き上がり／置き置き／テイクアウト／電源
整体・治療院	初回／所要時間／保険／服装／駐車場
ネイル・まつげ	オフ／持ち込みデザイン／所要時間／キャンセル
小売・雑貨	在庫／置き置き／ラッピング／支払い方法
住宅・リフォーム	見学会／見積り／対応エリア／工期
会社（BtoB）	資料／導入事例／見積り／担当者
ハンドメイド・作家	オーダー／納期／再販／発送

上の5業種は記事の表、下の7業種は同じ考え方（電話でよく聞かれること）で足したものです。

営業時間外の一括応答（いつ返信できるかを必ず書く）

自動返信で嫌われるのは、返事が来ないことではなく、いつ来るか分からないことです。時刻は自分の営業に合わせて書き換えます。

業種	返信の例
飲食店	本日の営業は終了しました。ご予約のご連絡は、明日11時以降に順番にお返事します。
美容室・サロン	ただいま施術中のため、自動でお返事しています。19時以降に担当からご連絡します。
整体・治療院	受付時間外です。いただいた内容は、翌営業日の10時までにお返事します。
士業・コンサル	本日の受付は終了しました。ご相談の内容は、翌営業日中にご返信します。
教室・スクール	ただいま授業中です。振替やお休みのご連絡は、本日20時以降に確認します。
通販・EC	お問い合わせありがとうございます。翌営業日の正午までにご返信します。

自分の営業時間外の返信

どれが返るかの順番と、スケジュールの設計表

一律応答は原則1つ

複数作ったとき、どれが返るか（公式のルール）

順	返るもの
1	キーワードと完全に一致するキーワード応答
2	一致しなければ一律応答のうち、期間を指定したもの
3	次に、毎日の時間を指定したもの
4	次に、何も指定していないもの
5	同じ条件の一律応答が複数あると、その中から1つがランダムで返る

何も考えずに一律応答を2つ作ると、どちらが返るかはこちらで決められません。増やすなら必ずスケジュールで条件を分けます。

応答タイプの組み方

タイプ	返る条件	向いているもの
一律応答	何が届いても同じ内容	営業時間外の案内
キーワード応答	決めた言葉が届いたときだけ	よくある質問への回答

基本は、キーワード応答をいくつか置き、当てはまらなかったときの受け皿として一律応答を1つ置く形です。

スケジュールの設計表（作成画面の「オプション設定」の「スケジュールを設定する」）

場面	設定の仕方	期間・時間帯	利用中にした
年末年始やお盆の休業案内	期間を指定した一律応答を1つ		☐
営業時間外の案内	毎日の時間を指定した一律応答		☐
期間限定のキャンペーン案内	期間を指定したキーワード応答		☐

利用停止中は、期間内でも送信されない。公式に「応答メッセージが利用停止中の場合は、期間内であったとしても送信されません」とあります。年末年始の案内を早めに仕込むときは、必ず利用中にしたうえで期間を指定します。タイムゾーンも指定できます。

応答時間で有人と自動を切り替える

時間帯	応答方法	自分の時間帯
営業時間内	手動チャット（人が返す）	
営業時間外	応答メッセージ（自動で返す）	

応答設定の「応答時間」で、曜日ごとにバーで指定できます。祝日を別に扱う設定もあります。

リッチメニューとつなぐ対応表 押しただけで答えが返り、通数は使わない

リッチメニューの枠には、押したときに決まったテキストを送信させる設定ができます。そのテキストを応答メッセージのキーワードとまったく同じ文字列にすると、こうなります。

順	起きること
1	友だちがリッチメニューの「営業時間」の枠を押す
2	「営業時間」というテキストが自動で送信される
3	キーワードが完全に一致するので、応答メッセージが返る

友だちが自分で言葉を打たないので、完全一致の制約が消えます。リッチメッセージのアクションでも同じことができます。

枠の文言とキーワードの対応表（先に枠を決めて、その文言をそのままキーワードにする）

枠に送らせるテキスト	同じ文字列のキーワード	返す内容	一致
営業時間	営業時間	曜日ごとの営業時間と定休日	☐
アクセス	アクセス	住所と地図のリンク、最寄り駅からの道順	☐
			☐
			☐
			☐
			☐
			☐
			☐

- ☐ スペース、句読点、「？」まで同じか。一文字でも違えば返らない
- ☐ 逆順（キーワードが先）で作ると、あとから文字列を合わせる作業が出る
- ☐ 枠を押して、実際に返ってくるかを自分のスマホで試した

数字で見る場所 → 分析タブの「チャット」の中の自動応答。見るのは、応答メッセージが何回返ったか。ゼロに近いなら、友だちが話しかけていない（リッチメニューに「よくある質問」の枠を作る）か、キーワードが一致していない（言い方を足す）かのどちらかです。

反応しないときの6項目と、戻れない設定

この順番で、ほぼ全部が見つかる

順	確認するところ	済
1	「設定」の「応答設定」で、応答メッセージを含む設定になっているか	☐
2	応答時間を使っている場合、いまが応答時間の内か外か	☐
3	その応答メッセージが「利用中」になっているか	☐
4	キーワードが完全一致しているか（句読点や「？」が付いていないか）	☐
5	スケジュールを設定していて、いまが期間外になっていないか	☐
6	Messaging APIで外部ツールをつないでいないか。つなぐとそちらが応答を握り、管理画面の応答メッセージは動かなくなる	☐

やると返らなくなる、または表示が変わってしまう設定

- ☐ 「保存」だけ押して「利用開始」を押していない
- ☐ 利用を停止したまま期間を指定した（期間内でも送信されない）
- ☐ 同じ条件の一律応答を2つ以上置いた（どれが返るか選べない）
- ☐ 外部の連携ツールを入れた（管理画面の応答メッセージが動かなくなる）
- ☐ AIチャットボットを含む設定にした（手で返している時間帯も「AIが自動で返信しています」と見える）

AIチャットボット（β）は、まだ要るか

項目	記事の内容
費用	チャットProオプションの有料機能（月3,000円（税別））。Q&A登録と応答テストだけは無料で試せる
業種	対象外と判断された業種には提供されない
Q&A	100件まで。改善提案と自動生成は各月30回まで
使える場所	Web版の管理画面だけ

認定セールスパートナーが開設または管理しているアカウントは、無料の2つにもチャットProが要ります。応答メッセージのキーワードで捌けないと実感してからで足ります。

月1回の見直し

済	やること
☐	チャットに届いた実際の質問を読む。登録していない言い方が必ず出てくる
☐	その言い方をキーワードに足す。51個まで入るので惜しまない
☐	返ってこなかった質問を1つ選んで、新しい応答メッセージを作る

見直した日