

LINE WORKS 導入事例



司法書士が相談者様と向き合う時間に集中するため、
ビジネス版LINEを導入。プライベートのLINEと分けることができ、
社内の透明化が進みました。

業種：士業 | 利用目的：コールセンター / 内勤・外勤連携

関東を中心に司法書士事務所を展開し、現在急成長中の司法書士法人イストワール。司法書士が相談者様と向き合う時間を大切に、多数の事務員がバックオフィス業務をサポートしています。導入を担当された村瀬さんにLINE WORKS導入の経緯や効果についてお聞きしました。

司法書士法人イストワールについて簡単に会社紹介をお願いします。

司法書士業務全般（過払い金請求、住宅ローン返済に関わる相談や手続きのほか、相続・遺言、商業登記、不動産登記）を提供しています。2011年に事務所を開設し、現在関東を中心に11拠点に展開しています。

LINE WORKS導入に至った経緯を教えてください。

イストワールでは、ご依頼者様からの相談や司法書士との面談のご依頼をコールセンターで受け、事務員と司法書士が連携しながら、ご相談を解決するお手伝いを行っています。司法書士がご相談者様と向き合うことに集中し、それ以外の業務をできるだけ他のスタッフが支える

という形です。

2011年に最初の事務所を開設してから、急速に業務が拡大し、それに伴い司法書士やスタッフの人数も増えてきました。社内でメールは利用しておらず、ご依頼者様からの急な連絡（予定より早く到着した、遅れて到着する、事務所の場所が分からないなど）を司法書士に伝えるために、当初はLINEを使っていました。人数の増加に伴い、LINEでのコミュニケーションに限界を感じてビジネスチャットの検討を始めました。社内のトークグループの管理や、退職者の管理が行き届かず、セキュリティ上の心配があったのと、従業員からプライベートのLINEを使いたくないという声が上がってきたのが直接のきっかけです。また、トークグループの人数が多くなるにつ

れ、LINE名と社員の顔がなかなか一致しないなど、多くの課題も感じていました。

LINE WORKSの導入に至った決め手や、LINE WORKSの強みは何だと思えますか？

メールでのコミュニケーションはタイムラグがあり、ご相談者様からの依頼や連絡にタイムリーに応えられません。メールよりも即効性のあるチャットとして、もともとLINEを使っていました。そのため、LINEと同じようなコミュニケーションができることを条件に検討を始めました。LINE WORKSは、LINEと同じ操作感で使えるため、導入にあたって社内への説明が不要であったのが一番の決め手です。加えて、司法書士は相談者様との面談や移動の時間が多く、合間にしか連絡を取れないため、モバイルで使いやすいことが必須でした。他社製品はモバイルだと使いにくいことが多く、かつて社内でトライアルを進めたものの、浸透しなかったということがありました。その点、LINE WORKSはスマホでも使いやすく、違和感なく社内で浸透していきました。



司法書士法人イストワール マネージャー 村瀬 友紀さん

LINE WORKSを使うことで、業務にどのような効果がありましたか？

プライベートのLINEと仕事のやり取りを分けることができるようになり、従業員の満足度が上がったかなと思います。また、LINE WORKSは退職した社員が自動的にトークルームから退室されるため、退職者の管理を確実にできるという安心感があり、情報漏えいの心配がなくなりました。

コミュニケーションに関しては、LINEと同じタイムリーなコミュニケーションが引き続き保てています。また、LINEにはない組織図型のアドレス帳がLINE WORKSにはあるため、アドレス帳を社員名簿として使っています。社内の誰がどこにいてどんな業務をしているのか、というのがよくわかるようになり、トークルームの社員の顔と名前が一致するようになって、社内の透明度がアップしました。

今後LINE WORKSに期待することは？

トークについてはLINEと同じということもあり積極的に使っていますが、それ以外のホームなどがまだ使いこなせていないため、今後はホームの掲示板機能を使って社内周知などを行っていきたいですね。また、現在のLiteプランには含まれていないカレンダーについても、パートナーのサテライトオフィスさんをお願いしてBasicプランのトライアルを試してみたいと思っています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材当時のものです。

提供元

ワークスマイルジャパン株式会社

東京都渋谷区神宮前 1-5-8
神宮前タワービルディング 11階
line.worksmobile.com

販売パートナー

WORKS MOBILE