

LINE WORKS 導入事例



「待つ」薬局から、「出かける」薬局へ。進化するあたらしい薬局のスタイルに合わせて、LINE WORKSで働きかたの改革を実現。

業種：医療・医薬・介護 | 利用目的：店舗連携 / 内勤・外勤連携

東京都城南地区に調剤薬局13店舗を展開する東京調剤センター様。介護施設との連携や薬剤師の訪問サービスなど、地域に根ざした活動を積極的に行っています。導入を担当された佐藤さんにLINE WORKS導入の経緯や効果についてお聞きしました。また、薬剤師としてLINE WORKSを利用されている井上さんに導入の効果をお聞きしました。

LINE WORKS導入に至った経緯を教えてください。

高齢化社会において、いま医療費削減ということが言われています。在宅医療を充実させるためには、介護や医療の連携、すなわち地域医療連携が不可欠になっています。そんな中、薬局も、従来のように店舗で待っていて処方箋を扱うだけではなく、薬剤師が「出かけていく」シーンが増えてきました。老人福祉施設や、寝たきりの患者さんや難病で高度な医療が必要な家庭などに、薬剤師が出かけて行ってお薬をお届けしたり、お薬の不安・疑問にお答えしています。また、往診に同行して医師と処方方を相談するなど、他業種との連携を深めより地域に密着した活動に注力しています。このように、私たちはこれまでのような「待つ」薬局から「出かける」薬局へ

の転換を進めてきました。

薬剤師の外出が増えていく中で、外出時の連絡手段が問題になってきました。薬の配達をサポートするドライバーとの連絡や、外出中の薬剤師と店舗との連絡など、電話だけでは連絡が不便な状況が増えてきた結果、やり取りを個人のLINEで行うことが増えてきたのです。薬局ごとにLINEのグループができて、連絡をLINEに依存し始めていたことに危機感を感じ始めました。社外への誤送信や、プライベートとの混同などが懸念され、これはまずいと思ってビジネスチャットを検討し始めたのがきっかけです。

LINE WORKSの導入に至った決め手は何でしたか？

LINE WORKSを検討する前にも、かなりの数のチャットツールを検討しました。実はその中の1つは実際に試験的に導入して利用してみました。ところが、スマホに慣れていない薬局のスタッフにとってはハードルが高く、3-4ヶ月たってもなかなか現場に浸透しなかった。また、他のチャットツールはモバイルで使いにくかったり、「かしこまってしまう」ツールも多く、LINEのように気軽に使えるツールがありませんでした。

そんな中、それまでお付き合いのあったUSENさんからLINE WORKSを紹介されました。ビジネス版のLINEということで、これならLINEに慣れている店舗のスタッフにも使ってもらえるだろうということで導入を決めました。使いやすさもさることながら、それまでやりたくでもできなかった「1社員1メールアドレス」を手頃な値段で実現できたことも大きな理由です。当初はチャットだけの導入を考えており、グループウェアの置き換えは考えていませんでしたが、実際に使ってみたところ思いのほか使いやすかったため、メールやカレンダーを含めた「ベーシックプラン」を契約し、既存のグループウェアをLINE WORKSに移行することにしました。

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？

(管理薬剤師 井上さん) 現在の私の仕事は、6割くらいが薬局店舗内で、残り4割は外出しての対応を行っています。以前はお薬を老人ホームや在宅患者にお届けする際の車での送迎の連絡を、3人いるドライバーに個別に連絡してやりとりしていました。出先でドライバーと一対一の調整をするのは時間や手間がかかり大変でしたが、今はグループトークで一斉に送って一番近くにいるドライバーが回答してくれるため、時間と手間が大幅に短縮されました。調整ごとが簡単になり、合理的になったという印象です。

また、医師の往診に同行する際などは、患者さんが多数いて順次対応する必要があります。以前はすべて終わってから電話で処方せんの内容を口頭で伝えていたため、時間がかかる上、伝え漏れなどもありました。LINE WORKS導入後は、往診の合間に処方せんを写真で送り、

薬局で並行して準備を進めてもらっています。その結果、時間短縮になっただけでなく、写真で送れるため以前よりも正確になりました。薬局とのやりとりも、トークを見れば状況が分かります。それを見れば、自分がどう動けばいいかが分かります。LINE WORKSを使うことで、安心して物事を進められるようになりました。



株式会社東京調剤センター 管理薬剤師 井上 久美さん(あおば薬局 田園調布店)(左)、経営企画 課長 佐藤 哲郎さん(右)

コミュニケーションの仕方や働き方に変化はありましたか？

(管理薬剤師 井上さん) 今までは要らないと思って情報共有をしていなかったことが、グループトークで自然と周りに見えるようになって、いろいろと自分から言い出してやってくれるようになってきました。たとえば、繁忙期などで人手が足りなかった時に、グループトークで共有したところ、ある店舗のスタッフが実は自宅がこちらの店舗に近かったことが分かり、来てくれるのを申し出てくれたことがありました。協力し合う意識に自然と影響していると感じます。

(経営企画 佐藤さん) LINE WORKSを入れたことで、働き方が変わりました。何か問題が発生したり問い合わせがあった時に、自分と相手の一対一ではなく、周りの誰かをトークに入れてその人に任せることで、タイムリーに物事が解決するようになりました。他の誰かの対応を待たなくて良くなり、情報が透明化されたという印象です。また、以前は社内で自分のデスクに向かう仕事メインでしたが、現在は外出が増え、外でも仕事をする状況になってきました。LINE WORKSだと、離れていても、部下と隣のデスクで仕事をしているようなやり取りができ、とても便利になりました。

**今後のLINE WORKSに期待することや、これから
やってみたいことを教えてください。**

LINEとの連携ができると、地域医療連携や他業種連携など、他の施設・企業との連絡にも使えるので、とても期待しています。また、続々と新機能が追加されていますが、まだまだLINE WORKSの便利な機能を使いこなせていないと思っています。新しいシステムや機能を現場に使ってもらうためには、まず自分で試してみることからだと思っています。LINE WORKSの新しい機能をどう料理して現場に伝えるかというのを、自分で積極的に試していき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
