

LINE WORKS 導入事例



株式会社東祥 ホリデイスポーツクラブ
刈谷知立店 店長 大高 智彦さん(左)
関口 真実さん(右)



全国約70店舗のスポーツクラブ施設管理を、LINE WORKSを使ってリモートで対応。現場のコミュニケーションが改善し、お客様をお待たせしない店舗管理ができるようになりました。

業種：サービス | 利用目的：店舗連携 / 遠隔サポート

東海地区を中心に、全国に「ホリデイスポーツクラブ」約70店舗を展開する東祥様。導入を担当された菊池さんにLINE WORKS導入の経緯や効果についてお聞きしました。また、本社やスポーツクラブ店舗でLINE WORKSを利用されている皆さんに実際の利用方法や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。

(ホリデイスポーツクラブ本部 菊池さん)

もともとはメールやカレンダーなどのグループウェアを自社サーバーで運用していました。ところが最近になってシステムが遅くなり、ログインするのに時間がかかったり、外出先からのVPN接続でレスポンスが悪く、なかなかつながらないなど、システム面での課題が出てきました。サーバーをクラウド化するなども試しましたが、パフォーマンスは改善されませんでした。当社は全国の広い地域で約70店舗を展開しており、新規店舗展開も積極的に行っていることから、社員の出張や外出が多く、外部からのアクセスが不便という点が業務効率に大きな影響を与えていました。また、迷惑メールも多く、対策

の必要性を感じていたものの、情報システム部門がない当社では自社での対応が難しい状況でした。

そこで、自社で運用しなくても良いクラウドサービスに乗り換えようとしていたところ、今年の初めに発表されたばかりのLINE WORKSを当社の社長がニュースで偶然目にしました。それがきっかけとなり、LINE WORKSの導入を検討することになりました。

LINE WORKSの導入に至った決め手は何でしたか？

(ホリデイスポーツクラブ本部 菊池さん)

LINE WORKS以外にも複数のクラウドベースのグループウェアを比較・検討しましたが、メールやカレンダー

があるのは当然として、掲示板機能が使えるものとなると限られます。その中でLINE WORKSは当社が求める機能がそろっており、さらにトークというこれまでになかったツールがあるのが面白いと思いました。「LINEと同じ」というのも社内に説明しやすく、評価したポイントです。価格的にも手ごろで、モバイルで使いやすいことから、これなら外出先でも使えそうだということで、導入を決めました。

LINE WORKSの導入・移行はいかがでしたか？

(ホリデイスポーツクラブ本部 菊池さん)

試験的な導入から始め、あるタイミングで各店舗の店長に説明会を行って、既存のグループウェアから一気に移行を行いました。メールサーバーの切り替えも特にトラブルなく、全体的にはスムーズに移行できました。結果、外出先からでもグループウェアに快適にアクセスできるようになりましたし、運用はととても楽になりました。迷惑メールが自動的にフィルターされてほとんど来なくなったのも、期待以上だったポイントです。トークについては、特に使い方の指示はしませんでした。現場で使い方をいろいろと工夫して自発的に使い始めてくれました。

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？

(ホリデイスポーツクラブ 刈谷知立店 店長 大高さん)

店舗の社員全員のトークグループを作って日常のやり取りをしています。私自身は店長の仕事以外に本社の研修プログラムの業務も行っているため、外出することも多いのですが、LINE WORKSのトークを使って店舗のスタッフとやり取りを行うことで、限られた時間や、休憩などのちょっとした隙間時間でも状況の確認や返信ができるようになりました。

LINEと同じように気軽に使うことができ、かきこまったところがないのがいいですね。最初に使ってみたときに感じたのは、最新のツールでトレンド感があり、かっこいいという印象でした。

(ホリデイスポーツクラブ 刈谷知立店 関口さん)

店長は普段忙しいので、以前は外出時など電話では連絡が取れないこともありましたが、LINE WORKSのトークで簡単に連絡が取れるようになり、便利になりました。

また、連絡先を知らない本社の担当者にもアドレス帳から直接連絡が取れるのもいいですね。本社の設備担当の吉田さんと店舗のトークルームを作って、店舗の設備不良などの連絡を行っていますが、修理の対応が効率的になりました。

(西日本運営部 施設課 吉田さん)

私は西日本の店舗約40店の施設管理を担当しています。各スポーツクラブ店舗から上がってくる設備やマシンの故障の報告を受けて、対応方法を指示したり、設備業者に修理を依頼するなどの業務を日々行っています。LINE WORKS導入前は、店舗で設備の故障があった場合は、メールや電話で故障の状況確認や対応方法の相談を受けていました。そのため、実態の把握がうまくできなかったり、時間がかかる、連絡のタイミングが合わなくて遅れる、ということがよくありました。また、週に2日は出張しており、移動中はメールだと連絡が取れず、電話でのやり取りとなるため効率が悪く、店舗側を何日も待たせることもしばしばでした。



株式会社東祥 ホリデイスポーツクラブ本部 管理課 課長代理 渡部 達也さん、
西日本運営部 施設課 課長代理 吉田 裕之さん

LINE WORKS導入後は、トークで店舗とのやり取りを行っています。たとえばボイラーの水もれなどがあった場合に、トークで動画を撮って送ってもらおうと、水が漏れている量や速度が一目瞭然なので、言葉で説明してもらうよりも、はるかに速く正確に状況を把握できます。動画を見て、これなら何日は持つ、これはすぐに部品の交換が必要だ、等の判断が現場に行かなくてもその場でできるようになりました。設備の不備はお客様に影響があるので、対応は半日でも1日でも早いほうがいい。LINE WORKSでリモート対応を行うことで、お客様を

お待たせせずにすむようになりました。出張中でも最終的な判断ができるようになり、会社にいる時と変わらないペースで仕事ができるようになったのが一番大きなポイントです。

(管理課 渡部さん)

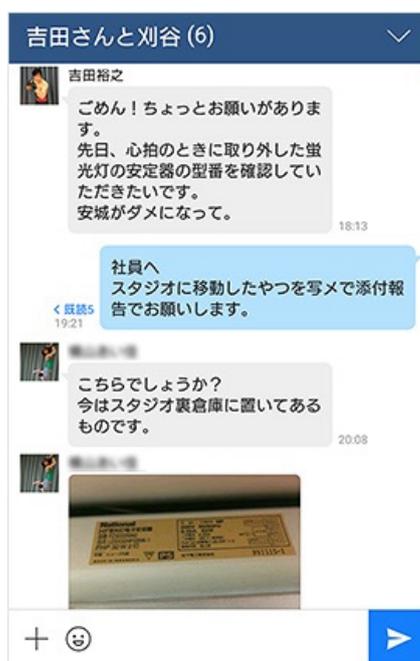
私は店舗の管理から総務・人事・育成など様々な業務を担当しており、社内のたくさんの社員とやり取りをすることが多い立場です。LINE WORKSを導入してから感じたのは、トークを通じて社内の若手から相談されることが増えたという点ですね。今までは、電話やメールだと相談しづらかったのかもしれませんが。職場の人間関係の悩みやキャリアについての相談など、様々な相談が直接来るようになり、課題が見えやすくなりました。

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。

(ホリデイスーツクラブ本部 菊池さん)

今後やってみたいこととしては、店舗の設備不良に対する対処方法などを、ホームを使ってナレッジデータベースにしていきたいと考えています。70店舗の設備の不具合をすべて本社でその都度対応するのは手間も時間もかかりますし、故障や不具合の出やすい箇所などは各店舗で似通っているの、ある程度は現場で解決できるように、ノウハウをためていきたいですね。LINE WORKSに対しては、今後も引き続き顧客の声を取り入れて積極的なサービス開発をしていってほしいと思います。

※掲載している内容、所属やお役職は取材当時のものです。



店舗との設備に関するトークルーム。
型番などの込み入ったやり取りも、写真を撮ることで一目瞭然。



ホリデイスーツクラブ 刈谷知立店のトークルーム

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