

LINE WORKS 導入事例



現場のトラブル解決には、スピーディーな対応が必須。
LINE WORKSの導入により、タイムリーで「現場を孤立させない」
サポートが可能になりました。

業種：IT・通信 | 利用目的：遠隔サポート / 研修・教育

インターネット光通信の回線敷設工事や保守メンテナンスを手がける株式会社シーエイシステム。工事現場とバックオフィスのコミュニケーションツールにLINE WORKSを活用するとともに、代理店として導入促進にも取り組んでいます。LINE WORKS導入の経緯や効果について代表取締役の成田さんと管理者の日原さんにお聞きしました。

株式会社シーエイシステムの業務内容について、簡単にご紹介ください。

(代表取締役 成田さん)

インターネットの光通信回線の敷設工事とそのため的事前調査のほか、敷設後の保守やメンテナンスなど、主に電気通信設備工事全般を請け負っています。お客様は企業を中心に、一部住宅やマンションなど一般消費者のお客様もいらっしゃいます。業務のほとんどは、お客様の事務所や工事現場に出向いての作業です。

LINE WORKS導入以前に、コミュニケーションツールに求めていた機能や解決したかった課題はどのようなものでしたか？

(代表取締役 成田さん)

当社ではもともと、いかに現場での余計なアクションを減らしてスピードを上げられるか、という点を追求しており、新しいツールをどんどん取り入れています。メールの返信は時間がかかるので極力減らし、グループウェアを使うという方針でやってきました。例えば、作業現場でトラブルが発生したときには、その場で即解決できなければお客様にご迷惑をかけてしまいますので、プロジェクト関係者全員が即座に状況を共有し、対策を図る

必要があります。このようなスピードを重視する場面では、チャット機能が重宝します。逆に、対応が終わった事案についての連絡やプロジェクト関係者以外への情報共有など、スピードを求めない場面では掲示板機能があればよい、ということになります。

LINE WORKS導入前に利用していたチャットツールは、新規にグループを設定すると、既存のグループが順に下層に埋もれてしまい、過去に設定したグループでまたやりとりを再開しようとする、どこにあるのか探しづらい、というものでした。結果的に、再びグループを作り直すなどしていたのです。また、過去の会話を検索しづらい点も不便感じていました。このような設定や検索へのストレスを解消したいと感じていました。

LINE WORKSの導入に至った決め手は何でしたか？

(代表取締役 成田さん)

LINE WORKSの話聞いた時、やっとなんかこういうものができたか、と直感的に思いました。LINE WORKSのユーザーインターフェースはLINEと同じですが、LINEであれば、プライベートで使っている人も多いので親しみやすく、おそらく使い心地もいだろうとも思いました。現場からオフィスの関係者や管理者に連絡をとりたい、というとき、電話はすぐにつながらない場合がありますし、メール連絡ですと受信に気づかれない可能性もある。そうすると現場では、今すぐ解決したいことがあるのに待たなければならず、その時間がロスになります。

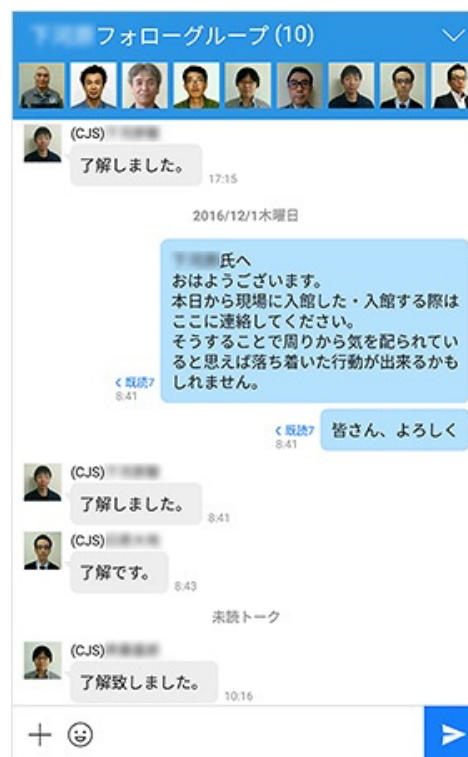
具体的な利用シーンと業務への効果を教えてください。

現在、新人も含め、札幌オフィスや東北オフィスのメンバー10名で「フォローグループ」を立ち上げて運用しています。現場に入るスタッフは、このグループに「〇〇の現場に入ります」と書き込み、管理者やオフィスの技術者に報告する。現場作業中に分からないことがあれば、このグループに写真や質問メッセージを送る。すると、管理者や技術者からの答えが書き込まれる、というものです。相談や質問ができるスタッフがついていてくれれば、経験の浅いスタッフも安心して作業できますし、電話とは違ってトークならば、お客様に悟られずに分からないことを聞けます。また、逐次連絡がとれるので、オフィスにいる管理者も現場の状況を心配せずに済みます。若いスタッフは普段からLINEを使っている、LINE

WORKSを使うことのハードルは低いですね。まったくの初心者がこの仕事を始めて約半年で、オフィスの管理者や技術者のフォローを受けながら、現場の作業を1人でこなしていますよ。経験を積んだスタッフであっても、現場に入った少数の者だけで作業をしていると、「早く終わらせたい」という気持ちになりがちです。作業のクオリティを守るためにも、現場を孤立させないためにも、最適なツールと言えますね。

(HQマネージャー 日原さん)

現場で困ったことがあれば、グループ内の誰もがタイムリーに作業スタッフをサポートすることができます。社員や協力会社の方の中には、職人的ナレッジを持っている人がいますので、グループ内のやりとりがスピーディーになっただけではなく、彼らの知識やスキルを共有しやすくなったと言えます。



LINE WORKSを利用して、特に便利だと思う機能はありますか？

(代表取締役 成田さん)

「既読」確認をできるのがいいですね。誰が「既読」で誰が「未読」かを特定できるところが特に便利です。例えば当社では現場で事故が発生した場合、元請け企業から

関係メンバー宛てにメールが届き、受信者は確認期限内にメール内のリンクを開いて内容を確認し「確認済み」のボタンを押す、というルールになっています。決められた期限以内に全員が確認しないと会社としての評価に響くため、必ず全員が守らなければならないルールです。そこで、迅速に事故内容を把握し必要な対応をするため、全員が確実に情報を確認するために、LINE WORKSにも専用のトークルームを作りました。元請け企業から事故連絡のメールが届いたら「メールを確認したか」というメッセージを流し、しばらく既読にならないメンバーにはさらに注意を促すことで、確認漏れを防いでいます。

(HQマネージャー 日原さん)

私も、個別に「既読」確認ができるところに利便性を感じます。反応が遅い人には無料通話を使って直接話すこともできますしね。

(代表取締役 成田さん)

現在、取引先と図面や許可証のやりとりをトークの写真撮影を使って行うこともあります。これまではプリントアウトした図面をスキャナで読み取り、そのPDFファイルをメールに添付するといったことをしていましたが、このような煩雑な作業がほとんど不要になりました。重要な書類を現場に置き忘れてきてしまう心配もなくなったので、セキュリティ面でも安心しています。

(HQマネージャー 日原さん)

画像だけでなくファイルも貼りつけられるところが便利ですね。それにモバイルでもとても使いやすいですね。もともとモバイルではLINEを使っていたので、違和感なくすんなり使い始められました。

LINE WORKSを使い始めてから、働き方やコミュニケーションの仕方などに変化はありましたか？

(代表取締役 成田さん)

「現場での余計なアクションが減った」というのが一番の変化です。

現場の作業員は、早く現場を終わらせて次に行きたいので、ツールが面倒くさいと使われないんです。LINE WORKSは、とにかく操作がシンプルでわかりやすい。写真もすぐ送れるし、スタンプもある。だから現場で負荷になるアクションを減らすことができ、作業の簡素化や円滑化が実現できた。LINE WORKSは大きな武器です。

(HQマネージャー 日原さん)

チャットツール自体は以前から使っていましたが、LINE WORKSを使い始めてから、仕事のやり方がよりスムーズに便利になりました。現場をよりサポートしやすくなり、連携しやすくなったと感じます。たとえば、誰かが分からないことを質問したり、資料をトークで送ったりすると、それを見た他の人が気軽にコメントしてくれることが多くなりました。また、個人の悩み相談や口頭では話づらいようなことも、トークだとスタンプで気さくに返事ができるので、話しやすくなったと思います。

※掲載している内容、所属やお役職は取材当時のものです。



提供元

ワークスモバ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