

LINE WORKS 導入事例



プライベートのツールとLINE WORKSを使い分け。
スタッフのストレスが減り、コミュニケーションが改善！

業種：サービス | 利用目的：店舗連携

東京・長野にエステサロン「アンジェラックス」を展開する株式会社アンジェラックスプランニング様に、LINE WORKSの活用事例を伺いました。

アンジェラックス様では、店舗のエステティシャンを中心とするスタッフ間のコミュニケーションにLINE WORKSを導入しています。

LINEでの業務連絡が休日のスタッフの負担に

LINE WORKS導入前は、メールや営業時間前後の打ち合わせ、個人のスマートフォンのLINEなどで、本部や店長から各スタッフへの連絡や、スタッフ間の情報共有などを行っていました。店舗にあるPCは、共有PC一台のみ。営業時間中は接客やエステの施術で忙しく、合間にPCを開くのは難しいため、自然とLINEでのやり取りが多くなり、日を問わずすべての従業員の間でLINEが飛び交う環境でした。そのため、休日シフトのスタッフにとっては気分が休まらず、心理的に大きな負担になっていました。

LINE WORKSの導入で、業務用と個人用の情報が区分され、スタッフのストレスが軽減

LINE WORKSを導入したことで、業務用の連絡はLINE

WORKS、個人のプライベートではLINEと使い分けができるように。カレンダーで勤務シフトを管理し、休日のスタッフには連絡しないなどの配慮ができるようになりました。またスタッフ側でも、業務用のツールがプライベート用と分かれることで、切り替えができるように。その結果、休日にLINEで業務連絡のメッセージを見る必要がなくなり、スタッフのストレスが軽減され、きちんと休めるようになったそうです。

LINEと同じ使い勝手で、トレーニングなしで浸透

導入の大きな決め手となったのは、やはり従来使っていたLINEと同じ使い勝手、同じユーザーインターフェースが実現されていること。一般的なITツールは、「男性向け」「仕事ができる人向け」と感じたが、LINE WORKSで

はそれがなく、自然と浸透するイメージが持てたということです。実際に、PCを普段利用しない若い世代のスタッフにも特にトレーニングを必要とせず、自然と使いこなせるようになっていきました。

リアルタイムで情報共有し、施術の質を向上

個々のお客様に合わせたきめ細かなサービスを提供するため、施術をするお客様の状態や効果、お客様の声をスタッフ間で共有することが多いというアンジェラックス様。例えば、同じ化粧品でも施術方法やお客様によって効果の出方が違うなど、業務にかかわる情報は、これまでミーティングなどの場で伝えられていたため、タイムラグがあったり、細かい情報が伝わらないこともありました。LINE WORKS導入後は、このような鮮度が重要な情報をリアルタイムに全店舗のスタッフ間で共有することができ、施術の質が向上したそうです。

接客の合間のスキマ時間を活用

営業時間中にPCを開くのは難しくても、モバイルなら接客の合間のスキマ時間を活用できます。トークでのリアルタイムでの店舗の状況共有はもちろん、これまでは共有PC一台でしか見られなかった情報を、スキマ時間にモバイルからいつでも見られるようになりました。例えばホーム機能を活用して、会社としてのポリシーやルールを掲載する、全社員からアイデアの募集をするなど、掲示板に掲載された情報を接客の合間に確認しています。また、トークには既読確認の機能もあるため、周知の徹底が図られ、見落としが減ったとのこと。

「カジュアルなコミュニケーションが増えることを、社内の盛り上がりのバロメーターと考えている」

スタッフ間の連携が重要な現場では、いかにコミュニケー

ションを円滑にするかがカギを握ります。業務上の話はもちろん、それ以外のカジュアルなコミュニケーションを重視していました。その点で、LINE WORKSはLINEと同じスタンプが使えるため、これまでのLINEのやりとりと同じように、スタンプを利用して感情を伝えることができます。さらに、トークの履歴が残るという安心感もありました。こういったカジュアルなコミュニケーションが増えることが、チームが盛り上がっている証拠と考えているそうです。



LINE WORKS導入をきっかけに、コミュニケーション全体の見直し・仕事の効率化を実現

利用のきっかけはメッセージ機能でしたが、1つのアプリでカレンダーやメール、掲示板など必要な機能を複数カバーしていることから、過去に実現したくてもできなかったカレンダーの共有や、1人1メールアドレスを実現できたということです。また、これまでFAXで行っていた発注処理や、顧客の申込書やアンケートなどの共有をスマホのカメラで撮ってトークやメールで迅速に送るなど、機能を存分に活用。全体を通して、コミュニケーションの仕組みや業務全体の効率化、一元化に大きな効果があったと実感されています。

※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