

LINE WORKS 導入事例



株式会社
フォースネット

株式会社フォースネット
代表取締役 安田 直弘さん
マネージャー 安田 さゆりさん
工事課 課長 鈴木 貴志さん

回線工事の現場にLINE WORKSを導入。
連絡や周知が速く確実になり、現場での待ち時間を大幅削減

業種：IT・通信 | 利用目的：遠隔サポート

福島県郡山市で、通信キャリアの回線開通など電気通信設備工事を手がける株式会社フォースネット様にLINE WORKSの活用事例をうかがいました。フォースネット様では、現場作業員との連絡や作業報告、作業員への情報通知などにLINE WORKSを活用しています。代表取締役 安田直弘さん、マネージャー 安田さゆりさん、工事課課長 鈴木貴志さんにお話をうかがいました。

効率優先の現場との連絡に、メールや電話は不向き

回線工事の現場では、お客様宅内などの現場に到着した際の「入館連絡」や、作業終了時の「退館連絡」、開通前の現地調査を行った際の「現調報告」など、さまざまな報告のルールがあります。フォースネット様では、LINE WORKS導入前はこれらの報告を主に電話で行っていましたが、受ける側が常に電話に出られるわけではありません。相手が出ない場合には現場の待ち時間が長くなり、作業時間が長引くことにつながっていました。また、通信機器や配線の状態などをその場で写真に撮って報告する際は、撮った写真をメールで送るために、一度PCを起動して携帯の写真を読み込み、メールで添付して送る・・・という作業を都度行う必要がありました。

お客様宅での作業は、一刻も早く終わらせることが求められるにもかかわらず、手間がかかって本来やるべき作業をスムーズに進められませんでした。

やむを得ずLINEを限定的に利用

LINEを業務で使うことは、情報漏えいなどのリスクが心配なので、極力避けていたというフォースネット様。当初は電話や携帯メール、SMSなどで連絡していたものの、やはり写真を送ってすぐに見られないのが不便で、やむを得ずLINEを利用し始めたとのこと。会社のグループを作成し、事務連絡などを行っていたそうですが、機密情報は扱わないようにルールを決めていました。そのため、作業連絡や報告など業務上の重要なコミュニケーション

は、引き続き電話やメールで行わざるを得ない状況でした。



(左)代表取締役 安田直弘さん (右)マネージャー 安田さゆりさん

現場での待ち時間が減った。

工事の発注元企業からの勧めでLINE WORKSを導入したフォースネット様。現場での作業効率が重要な工事作業を多く請け負うという仕事柄、導入後の効果で一番大きかったのは、「現場での待ち時間が減った」という点でした。導入以前は、入館した作業員が電話で事務所に連絡したり、キャリアの携帯メールから事務所の社員にEメールを送るなどしていたため、「電話に出られない」「メールが来たことに気づかない」ことがあると、作業員は現場で返事を待つこととなります。そのため、「メールを送りました」とLINEで連絡が来て、PCでメールをチェックする、ということもしばしば。LINE WORKSのトークを使うと、相手の状況に関係なく連絡をすることができ、スマホやPCに通知が届くため、リアルタイムに対応することができます。現場での待ち時間が減り、本来やるべき作業にスムーズに集中できるようになったことで、より無駄のないスムーズな働き方ができるようになりました。

「既読確認」機能で元請け会社からの情報周知が大幅に効率化、スピードも速まった。

「LINE WORKSは素晴らしいアプリです。特に“既読確認”が素晴らしい」と語る安田さゆりさん。既読確認機能が特に威力を発揮するのは、工事の発注元企業から事故の事例があった場合などに行われる、注意喚起の周知

だと言います。元請け会社から各作業員にメールが送られ、決められた期限内に全員が内容を確認したことを報告する義務があるため、全作業員への周知徹底が必要になります。

「事故事例の通知が来た場合は、通知があったことをLINEのグループトークで全員に連絡していました。しかし、LINEでは既読の人数は分かっても、誰が読んでいて、誰が読んでいないのかわからない。結局、全員が既読になるまで、返事のないメンバーに個別に連絡するため、時間も手間もかかっていました」

LINE WORKSでは、グループトークでも既読の人数だけでなく、誰が読んでいないかを把握することができます。LINE WORKS導入後は「周知の部屋」というトークルームを作り、通知があった場合は一斉に連絡するようにしました。その結果、未読のメンバーにピンポイントに連絡できるようになり、情報通知の手間が減って確実になり、速くなったということです。



(移動中の車内などでも簡単にやり取りができる)

回線番号のラベルを写真に撮って、トークで送信。時間短縮になり、ミスも減った。

フォースネット様では、この他にもユニークな使い方をされています。たとえば、回線開通の作業を行う際には、開通後に必ず回線番号を書いたタグやラベルを機器やケーブルに貼ります。回線番号は、回線のトラブルなどがあった場合に、原因を特定するために大事な情報なので、間違いは許されません。以前は電話で事

務所と読み合わせを行い、チェックを行っていたそうですが、口頭での確認は時間もかかる上、聞き間違いが起こる可能性もあります。そこで、貼り付けたラベルをスマホで写真に撮り、トークで送って目視で確認するようになったところ、時間が短縮され、間違いも減るようになりました。

効率性と安全性の両立が求められる現場で、作業の効率化とスピードアップを実現されたフォースネット様。今後は、現地調査の報告などをより簡単にできるような機能拡充に期待しているということでした。

※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
