

LINE WORKS 導入事例



株式会社 SyiSyu
代表 伊藤 智恵子さん

ネイルサロンにLINE WORKSを導入。
ネイルデザインやシフトの連絡が全員に確実に届くようになり、
店舗スタッフの責任感もアップしました。

業種：サービス | 利用目的：店舗連携

大阪、神戸、京都、ハワイにて『ネイル&アイラッシュSyiSyu(シシュ)』を10店舗超展開している株式会社 SyiSyu様。今回は代表を務める伊藤さんと現場で実際にLINE WORKSを活用しているSyiSyu梅田店 店長 江崎さんに、導入の経緯やメリットをお聞きしました。

まずは御社の事業内容と担当業務をご紹介します。

- 代表 伊藤さん：

弊社が大阪、神戸、京都、ハワイで展開しているサロン『ネイル&アイラッシュ SyiSyu(シシュ)』は、一級ネイリストと熟練アイリストによる高技術なデザインをリーズナブルな価格設定で提供しています。通うほどにお得になる価格設定と美しい仕上がり、そして持ちの良さで多くのお客様にリピートいただいています。近年はサロン経営のほかに、ネイルスクールの運営も手がけています。

- SyiSyu梅田店 店長 江崎さん：

私はSyiSyu梅田店の店長として、接客やネイルの施術の

ほか、店舗の売り上げ管理や集客、スタッフ教育などの店舗運営全般を担当しています。



SyiSyu梅田店 店長 江崎楓さん(中央)とスタッフの皆さん



LINE WORKSの導入以前は、どのような課題がありましたか？

- 代表 伊藤さん：

導入前は社内の連絡手段は店舗ごとのメール、電話、FAXが主流でした。また、どうしても急ぎのときに社内の限られたメンバーで、プライベートのLINEを使用することもありました。

電話だと外出中や接客中はコンタクトがとれませんし、社内連絡のためにスタッフが長時間電話を使用すると、お客様の予約の電話を受けられないこともあります。それでは営業に支障が出てしまうため、メールに連絡を頼りがちでした。ですが、メールの連絡の場合、スタッフが店舗の共有PCで確認出来る時間が限られてしまうため、送っても返事が来るのが3~4日後ということもしばしば。急ぎの連絡が伝わりづらく、商材の注意点や欠品、クレーム対応など、明日からすぐに実行してほしいことが伝わら



ないという点が課題でした。また、複数の事項をメールで連絡すると見落としが発生しがちで、確実に伝わったかどうかを確認できない点も不安でした。

- SyiSyu梅田店 店長 江崎さん：

シフトの管理や新商品など、本部からの連絡は主に店のメールで受けています。ですが、それをお店のスタッフに伝える過程で間違って伝わってしまったり、口頭連絡なので聞き落としがあったり、ということがよくありました。FAXもよく使用していましたが、一枚のFAXをコピーしてみんなに渡したり、各スタッフがFAXをスマートフォンで撮影して保存したりと、紙や印刷の手間がもつたいないと感じることが多かったです。

LINE WORKSの導入の決め手は何でしたか？

- 代表 伊藤さん：

弊社ではマネージャーとスタッフの定期的なミーティングがあり、一人一人の悩みを面談してスタッフの声を聞いていますが、ある時、調査によって、「休みの日にSNSで連絡が来るので困る」という不満がスタッフから上がっていることが分かりました。

それらの不満を解消するために、個人のSNSではなく、もっと便利でスタッフ全員が利用できる情報共有ツールの導入が必要だと考えました。そこで普段お付き合いのあった会社に相談したところ、「現場のスタッフ全員にまで情報周知を徹底できるツール」として紹介されたのがLINE WORKSだったので。

ITに詳しくない店舗のスタッフに使ってもらうツールを選ぶに当たり、LINE WORKSは皆が普段から使っているLINEのビジネス版なので、抵抗なく使用できるとおっしゃいました。ビジュアル的にもLINEと似ていたため、使いやすいだろうという確信があり、導入を決めました。

LINE WORKS導入時は、全店舗スタッフのアカウントを登録し、1週間以内には全員が初回ログインを終えていました。最初は各店の店長だけでトークを使い始め、徐々に店舗のトークルームや、ホームによる情報の投稿などに広がっていきました。

LINE WORKSの利用シーン、導入効果を教えてください。

- 代表 伊藤さん：

本部から店舗への連絡や、店舗間、店舗内の連絡など、社内連絡はほとんどLINE WORKSを利用しています。

シフトの共有・管理

スタッフからシフトの希望を聞き、決定したシフト表をホームに投稿して全員に共有しています。シフトの確認や変更などがいつでもすぐに確認できるため、とても便利になったと好評です。

ネイルデザインのチェック

ネイルは定期的に付け替え、トレンドもあるものなので、毎月店舗スタッフが広告塔となる新作デザインを作成しています。技術マネージャーに新しいネイルのデザイン試案を送ってトークでチェックしてもらうのですが、LINE WORKSのトークでスマホから簡単に画像の添付ができるようになり、確認がとてもスムーズになりました。

ネイルデザインの共有

デザインチェックを経て決定した新デザインは、本部でファイルストレージ機能の「Drive」にまとめてアップロードし、ホームでそのリンク先URLを共有しています。これまでは



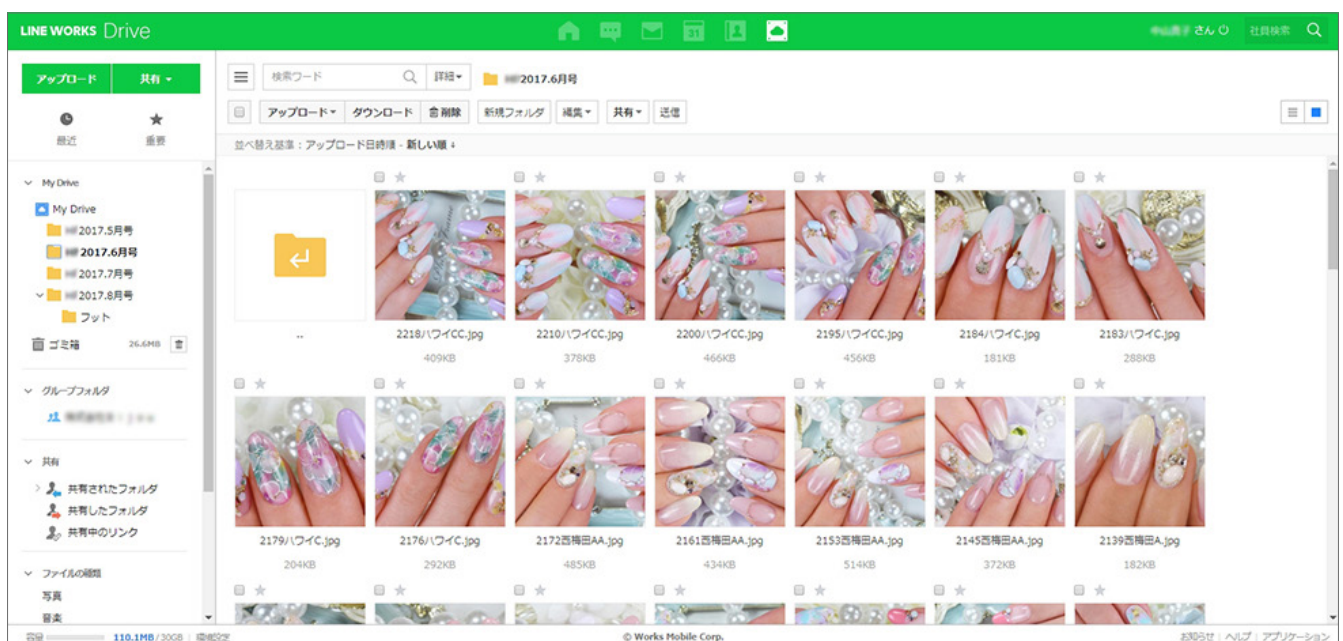
ホーム画面活用例：シフト共有



トーク活用例：デザインチェック

メールに画像を添付して各店舗へ送っていたのですが、「圧縮ファイルが解凍できない」「本文のみ確認して添付を見落とし」といったトラブルがたびたび発生していました。Driveでは、スマホから画像を一覧でまとめて確認できるため、デザインの共有がとても便利になりました。スマホで見やすいサイズになるのもとても良いなと感じます。

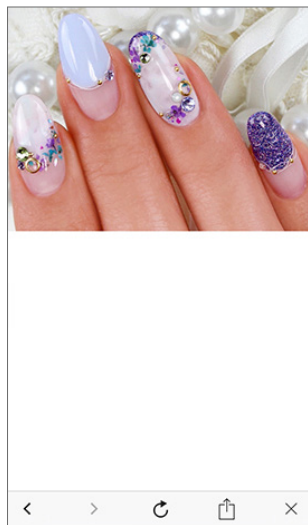
また、ホームでの共有時に、そのデザインに使用するネイルカラーの色番号を一緒に投稿し、実際にネイルを施術する際にすぐに確認できるようにしています。



Drive活用例：ネイルデザインの共有(PC)



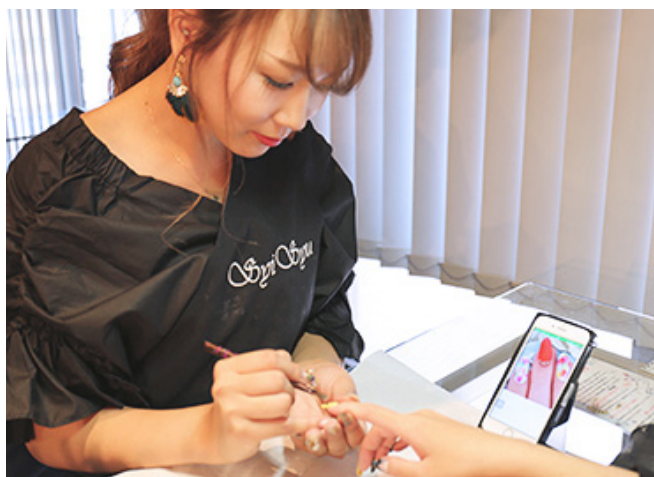
Drive活用例：ネイルデザインの共有(スマホ)



ホーム活用例：ネイルデザインの共有

スクール休校日、撮影スケジュールのカレンダー共有

併設しているネイルスクールの休校日や、ネイルデザインの撮影スケジュールをカレンダーの「会社カレンダー」に入れて共有しています。会社カレンダーに入れることで、全スタッフがスマホからいつでも簡単にスケジュールを確認できるため、スケジュール確認や調整がとても効率的になりました。



Driveのネイルデザインを見ながら施術中の江崎さん

LINE WORKSを導入して、どのような変化があったか教えてください。

- SyiSyu梅田店 店長 江崎さん：

トークを送ると、だれが既読になっているかが一目でわかるので、返信がなくても「既読になっているからとりあえず情報は伝わっている」と安心できる点は、とても便利になったと思います。印刷しなくても全員の手元の

スマホに伝わるので、FAX用紙の消費やごみを削減できますし、シュレッターをかける手間もなくなったので、スタッフの負担が減ったと思います。シフトも本部からPDFで送られ、スマホで見られるため、店にいないときでもいつでも確認できるようになりました。LINE WORKSだけを見れば良かった、というのはとても楽になった点ですね。

また、これまでは他の店舗の店長とはあまりやり取りがなかったのですが、LINE WORKSの「店長トークルーム」で簡単に連絡が取れるようになったことで、売り上げ管理方法や集客など、他の店舗の情報が入ってくるようになりました。たとえば、週末の集客が思わしくなかったりする場合に、他店舗の状況や集客方法を聞いて参考にしています。



- 代表 伊藤さん：

連絡が現場のスタッフ全員にまで行き渡るようになった点が大きいですね。これまではメールの見落としや確認漏れがありましたが、伝えたいことが店長やメールを介しての「伝言ゲーム」でなく、直接全員に伝わるようになりました。特にネイルの写真などは、これまでミーティングで写真を見せても、その場で見た人にしか伝わらなかったのですが、直接ファイルを全員に送れるので、その場にはいない人も含めて全員が見られるようになったのは大きな進歩です。

スタッフ一人ひとりに直接連絡ができるので、連絡が漏れて、だれかが取り残されるということがなくなったと思

ます。これまで店長にしか配信されなかった情報が、新人にもしっかり届くようになって、スタッフの責任感がアップしたようです。「自分も重要なスタッフの一員である」という自覚を持って、一丸となって業務に取り組めるようになったのではないのでしょうか。

私たちの業界はトレンドに敏感ですから、LINE WORKSのような最新のツールを使っているということは、スタッフのモチベーションアップにもつながると思います。

※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
