

LINE WORKS 導入事例



(左から順に)
本部管理室 兼 サービスシステム部 ネクストソリューション課 チームリーダー 主幹 垣之内 章平さん
サービスシステム部 サービスシステム課 担当課長 石田 栄一朗さん
サービスシステム部 ネクストソリューション課 担当課長 遠藤 智一さん
サービスシステム部 サービスシステム課 西阪 麻衣子さん
本部管理室 田中 美幸さん
サービスシステム部 ネクストソリューション課 榊田 奈緒さん

テレワーク時の連絡ツールとしてLINE WORKSを導入
在宅勤務時や外出先でも円滑で効率的なコミュニケーションが可能になり、
柔軟な働き方の実現につながっています。

業種：IT・通信 | 利用目的：テレワーク

大阪に本社を置くアイテック阪急阪神株式会社様は、大手鉄道会社グループのシステムインテグレーターです。社員の多様なワークスタイルに対応するための働き方改革の一環として「テレワーク」（在宅勤務など、情報通信技術を活用した、場所や時間にとられない柔軟な働き方）を推進する中で、「LINE WORKS」を導入されました。

また、アイテック阪急阪神株式会社様は、自社での実証で培った知見をもとに、阪急阪神東宝グループ各社をはじめとした企業様への「テレワークソリューション」の提案も実施されています。

今回、テレワークソリューションの提案を行っている部署の方、テレワークによる在宅勤務を行っている方、現場でLINE WORKSを使用している開発部門の方に対し、導入の経緯や導入後の変化について、それぞれお話を伺いました。



御社の事業内容と、ご担当業務を教えてください。

- 本部管理室 垣之内さん：

当社は、阪急阪神ホールディングスグループの情報システム子会社として、グループ各社へのIT支援の提供と、そこで培ったノウハウをグループ外の企業に向けて展開するという、大きく2つの役割があります。

ビジネスソリューション事業本部では、主にグループ各社に対するシステム・サービスの提供を担当しており、鉄道系のサービスや経理や人事などの基幹系システムの開発を行っています。

私が所属する本部管理室は、事業管理業務に加え、昨年度から新しいソリューションの企画・展開を担当しており、その一端で、LINE WORKSの導入を進めていました。

- サービスシステム課 西阪さん：

私は、主に不動産関連のお客さまに向けたシステムの保守管理を担当しています。2015年の年末、プロジェクトが進行している最中に産休・育休に入りました。現在は職場復帰して、時短勤務を利用しています。

テレワークにチャットを導入することになった背景を教えてください。

- 本部管理室 垣之内さん：

当社では、育児や介護、傷病などの事由で一時的に通勤が困難となる社員への支援策として、2016年8月頃より試運用を開始、2017年1月から在宅勤務制度を全社導入し、テレワークを積極的に推進してきました。退職後に段階的に復帰することができるように、柔軟な働き方の選択肢を用意し、円滑な職場復帰を促すことが狙いです。自宅や外出先等の遠隔地で円滑に業務を行うためには、

コミュニケーションレベルの維持が不可欠です。そこで、どこにいても円滑でリアルタイムなコミュニケーションが実現できるチャットツールの導入を検討することになりました。

LINE WORKSの導入に至った経緯、決め手は何でしたか。

- 本部管理室 垣之内さん：

もともと当社では、他社に出向して働く社員や、お客様との打合せ等で頻繁に外出する社員が多く、オフィスの自席以外で仕事をする「モバイルワーク」が進んでいました。離れた場所で仕事をするメンバーとのコミュニケーション手段として、無料のチャットツールを利用することが既にあり、チャットはメールのように「お疲れ様です」から始めなくても良く、非常に便利だという印象がありました。

ただ、無料のチャットツールを業務に使うことに関しては、社内のセキュリティ上の課題がありました。そこで、業務利用を想定して提供されている複数のチャットツールのトライアル評価を実施し、トライアルに参加した社員から最も評価の高かったLINE WORKSを導入しました。LINE WORKSの選定に当たっては、インターフェースが判り易い、チャットの履歴が保存できる、既読が分かる、そしてLINEとの連携ができる、が決め手となりました。



実際にテレワークにチャットを導入された印象はいかがですか。

- サービスシステム課 西阪さん：

2016年の秋ごろ、働き方改革の一環としてテレワーク

による在宅勤務を開始し、同時にチャットを使い始めました。電話と違って、いったん席を離れても、戻ればすぐ会話を続けることができ、便利です。例えば、子供の世話をしながら電話で話すとなると、なかなか落ち着いて会話ができませんが、チャットであれば断続的になっても会話を続けることができます。こちらの都合のいい時に、確認事項や欲しい資料などの依頼ができるのも便利です。

定例のテレビ会議もあるのですが、確認したいことがあっても、会議の日まで待たなければならず、回答を得るまでに時間が掛かります。チャットは、時間の制約がないことに加え、メールよりもちょっとしたことを伝えやすく、お願いごとにも気軽にできるので、ずいぶん助かりました。

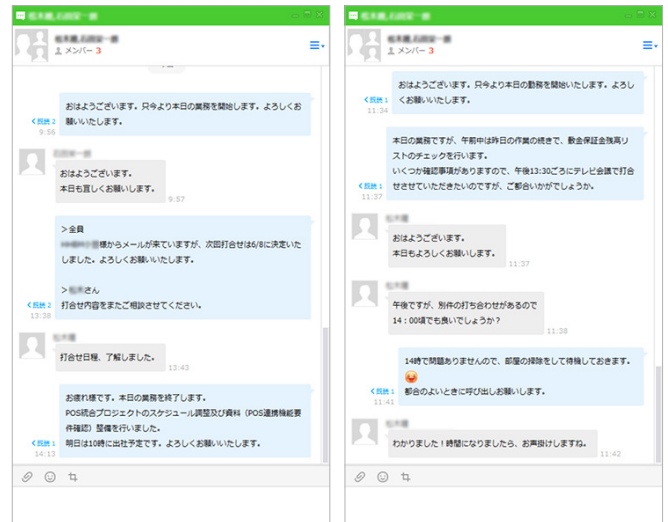
また、チームのグループトークにも参加しているので、時系列順に表示されるメッセージを確認することにより、オフィスにいなくても何が起きたのかを把握できます。現在は時短勤務を利用しているため、他のメンバーよりも早く帰宅するのですが、退社後の状況が分かり、次回入社時に自分が何をすべきか分かるようになりました。朝でも夜でも、自分のタイミングで確認できるので、気持ちも楽になりました。



- サービスシステム課 担当課長 石田さん：
西阪の上司として、チャットを通じてテレワーク中の状況を把握できるので、とても助かっていますね。わざわざ電話をして聞くほどでもないようなことでも簡単に聞くことができます。チームメンバーとのグループトークで自然と状況が共有できます。必要最小限のコミュニケー

ションで状況が把握できるという意味では、非常に役立っていると思います。

こういったツールを活用することで、実力のある社員に円滑に職場復帰してもらい、力を発揮してもらえる機会が増えることは、会社としても、とても喜ばしいことだと思いますね。



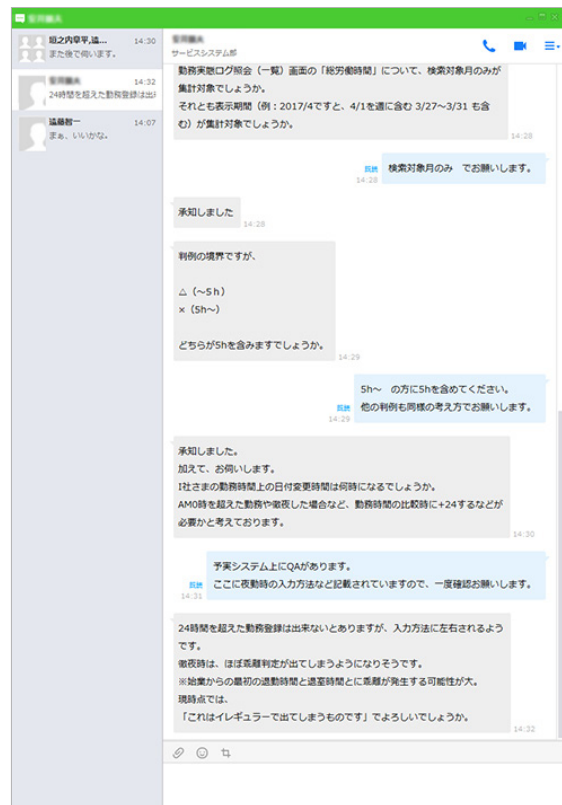
テレワーカーとのトーク例

その他の活用シーンや導入効果を教えてください。

- ネクストソリューション課 榎田さん：
開発プロジェクトの参加メンバーでトークルームを作り、細かな仕様の確認や、上司に指示を仰ぐ際などに使っています。参加メンバーの座席が離れており、また、不在であることも多いため、以前は思うようにメンバー間で作業の確認・認識のすり合わせができず、結果として開発の遅れや手戻りが発生していました。
LINE WORKS導入後は、席にいなくてもやり取りができるので、待ち時間が少なくなり、手戻りが減ったという印



象です。参加メンバーに対して直接状況を確認しやすくなり、コミュニケーションロスが減りました。連携が密になり、チーム内の結びつきも強化されたと感じます。



開発メンバーとのトーク活用例

- ネクストソリューション課 担当課長 遠藤さん：
コミュニケーション不足によるミスが激減しました。メールでは、どうしても「お疲れさまです、遠藤です」と書き始め、文面をチェックして、と、簡単なようで若干手間がかかり、つい構えてしまいます。それが、チャットなら、ひと言つばやくだけでコミュニケーションを取ることができます。



- 本部管理室 垣之内さん：
社内会議と内線電話が減りました。特に、頻繁に掛かっていた内線電話は、相当件数が減ったと思います。また、本部管理という立ち位置のため、各部門長との調整が多いのですが、LINE WORKSを利用して、正式な報告の前にニュアンスレベルで速報を伝えられるというのが、効果が大きいと実感しています。細かい状況の変化等を事前に伝えておくだけで、報告のときの感触が違います。報告相手との距離が近くなったな、という印象はありますね。

また、LINE WORKSにはチャットログを取得する機能があります。これにより、情報の正確性やレスポンスのスピードに対する意識が高くなるので、ビジネスにおいて非常に有益だと思います。



- 本部管理室 田中さん：
仕事が早く進むようになったと思います。質問や確認したいことをLINE WORKSで依頼をしておけば、返事が来るまで別の自分の業務をして、返事が来たら即対応することができるようになりました。おかげで、効率的に時間を使えるようになったと実感しています。また、これまでは社外にいる上長とのコミュニケーション手段が電話とメールしかなく、小さな疑問や確認事項の解決にも時間が掛かっていました。今は、LINE WORKSで気軽に聞くことができ、上司も「いいよ」とひと言で返して下さるので、意思決定に要する時間が短くなりました。更に、他のチームメンバーとのコミュニケーションの頻度が増加したことで、チームに緩やかな一体感が生まれ、職場の雰囲気も向上したように思います。

LINE WORKSの今後の活用についてお聞かせください。

- 本部管理室 垣之内さん：

今後は、当社が自社内で検証した知見を基に、各企業様がLINE WORKSの利用を開始される際の導入支援や導入後のユーザー管理、ログ管理等の運用までトータルで対応可能な体制を構築します。そして、各企業様に対し、テレワークソリューションの一商材として、LINE WORKSの提案・導入を進めていきます。既に、グループ内の複数企業様にて、在宅勤務時や遠隔地とのコミュニケーションにおいて、トライアル運用を実施いただいています。

また、当社とワークスモバイルジャパンの両社で、業務システムへの活用や、AIを組み込んだ自動応答機能の開発等を継続して実施していく予定です。コミュニケーションツールを超えた、新たな付加価値を提案していきたいと考えています。

※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
