

# LINE WORKS 導入事例



株式会社IDOM  
スマートカーライフプランナー 環七西新井店 店長  
佐藤 彩香さん

IDOM Inc.

**LINEを活用したコミュニケーションで自動車販売・買取の成約までの時間を短縮。お客様との距離が縮まり、より信頼される店舗になりました。**

業種：小売・卸売 | 利用目的：店舗連携/営業ツール

中古自動車の販売・買取で国内No.1を誇る株式会社IDOM (旧:ガリバーインターナショナル)では、お客様とのやり取りにLINE WORKSを導入したことで、ご要望をより早く高い精度で解決できるようになり、多くのお客様から信頼を得ています。同社のスマートカーライフプランナーであり、環七西新井店店長でもある佐藤さんに、LINE WORKSを使ったお客様とのやり取りの状況や、導入後の変化についてお話をうかがいました。

※LINE WORKS導入の経緯については、こちらの記事をご覧ください。  
中古自動車の販売・買取で国内No.1を誇るIDOM(旧:ガリバーインターナショナル)。  
LINE WORKSで店舗内のコミュニケーションが改善しました。

本部やお客様との連絡など、日々の業務全般の連絡に使っています。

## お仕事の内容を簡単にご紹介ください。

車の買取と販売の営業を行っています。店長として売上管理、店舗スタッフのシフト管理、お客様へのフォローの進捗確認など、お店のマネジメント業務もしています。

## LINE WORKSの利用シーン、導入効果を教えてください。

LINE WORKSは店舗スタッフやエリアマネージャー、



### 店舗スタッフとの商談レビューがタイムリーに

例えば、お客様が来店されると、販売車の値段や仕様などについて様々なお問い合わせやご相談があります。それを受けて、スタッフから「お客様がこのように言っていますかどうしますか？」といった相談をLINE WORKSで受けることが多いですね。また、出張買取時の連絡にも使います。お客様宅にうかがって査定を行うため、店舗の中と外の連絡が発生するのですが、LINE WORKSであればその場で写真を撮って双方で見ながらやり取りがリアルタイムでできるので、お客様をお待たせしなくて済むようになりました。店長の立場でも、商談状況がタイムリーに把握できるようになり、マネジメントが楽になりました。

### 本部との価格調整の相談がやりやすくなった

中古車の買取に当たっては、専用のアプリで車の情報を本部へ送ると、本部から査定金額が返ってくる仕組みになっています。その金額でお客様が納得されず調整が必要な時は、LINE WORKSで本部と交渉します。以前は会社支給の携帯でショートメッセージを使って連

絡していたのですが、本部や上司にショートメッセージは気軽には送りづらいですし、画像が送れない、読んでくれたかどうかわからないという点が不便でした。LINE WORKSなら既読がわかるだけでなく、車の状態を画像や動画で送ることもできます。メールのように画像を見るためにPCを起動する手間もかかりません。私の決裁枠を超えるような金額の相談はエリアマネージャーにするのですが、会議中で電話に出られないこともあるため、LINE WORKSで送ります。コミュニケーションがとりやすくなり、エリアマネージャーとの連絡こそ、LINE WORKSが合っていると感じました。

### 本部からの店舗運営に関する連絡も画像で効率化

本部から店舗の設営などに関する連絡が来ることもあります。たとえば、新規のキャンペーンを行うために車の配置や店舗のレイアウトを変える際には、本部から他店舗の例を画像で送って指示してもらえるのでわかりやすいですね。自店舗での車の並べ方、のぼりの立て方などを写真で撮ってチェックしてもらうこともあります。



店舗運営に関するやりとりの例

## お客様ともLINEのコミュニケーションでやり取りがスピーディに

LINE WORKSの「LINE連携機能」を使って、お客様のLINEとトークでやり取りをしています。商談の際、「これから車を提案していくにあたって会社公式のLINE WORKSを使ってもいいですか」と聞くと、多く

のお客様が快諾してLINEのアカウントを交換してください。LINEならその場で確認できてすぐに返信できるので、スピーディにお客様とやり取りができます。成約までのご相談の他に、アフターフォローでのやり取りも増えてきました。



お客様のLINEとのやりとり例

## LINE WORKS導入により、お客様とのコミュニケーションはどのように変化しましたか？

お客様からの要望に、以前よりもスピーディに対応できるようになったというのが一番です。お客様から「こんなことはできませんか」、「この部分はこうしてほしい



です」といった連絡がLINEに入ると、その場で確認してすぐに返信できます。電話やメールよりも早いですね。メールの場合、一度家に帰ってPCを立ち上げてから返信するため、お客様も決まった時間にしか対応できません。LINEなら、確認や返信もすぐにできて、問題をその日のうちに解決できます。お客様とのやり取りが密になり、問題解決までのスピードが速いので成約までの時間も短くなりました。

LINEだとお客様からも簡単に送れるので、聞きにくいことも聞いてもらえますし、電話するほどではない小さな相談、たとえば「スペアキーを作りたい」といったご相談も気軽にいただけるようになりました。LINE WORKSは会社公式のもので、送られてくる内容も業務に直結するものだけという安心感があります。コミュ

ニケーションの質が上がって、お互いに気持ちよくやり取りができるようになりました。お客様との距離が縮まり、その結果この店を選んでもらっており、競合他社との差別化ができていますと感じます。成約されたお客様からも、後日「フィルムを貼りたい」とか、「車検が近い」とか、車関係の相談がLINEで届くようになりとてもうれしいです。お客様にも、電話やメールよりもLINEの方が手軽ということで、ご好評をいただいています。



ています。プロジェクト内はいくつかのチームに分かれており、私のいるチームでは社内向けのブログの更新を担当しています。ブログの更新では、テーマを決めるために実際に会ったことがない社内の人と連絡をとる必要がありますが、その際もLINE WORKSのグループトークでスムーズにやり取りができ、助かっています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材当時のものです。

### LINE WORKS導入により、社内コミュニケーションはどのように変化しましたか？

本部や他店舗の人とのやり取りがすごく便利になりました。今まで本部や他店舗の人に連絡したいときは、まずPCから社員情報を検索し、連絡したい人がどの部署にいるのかを確認して、それからメールや電話で連絡していたため、手間がかかっていました。LINE WORKSならアプリの中で連絡先を検索してそのままメッセージを送ることができるため、連絡をするのがとても楽になりました。

その他にも、私は、女性が働きやすい環境を推進する「さくらプロジェクト」という社内プロジェクトに参加し

---

#### 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**

---