

# LINE WORKS 導入事例



(右より)  
経営企画部 システム課 犬田 公二さん  
営業企画部 業務推進課 野口 裕さん  
東日本第1統括部 エリア戦略室 伊達 美晴さん  
東日本第1統括部 東京3課 納田 昌彦さん

早期浸透のコツは、「コミュニケーションの流れを踏まえた導入」にアリ。  
競合他社の動きをタイムリーに共有し、  
先を読んだ営業活動ができるようになりました。

業種：医療・医薬・介護 | 利用目的：内勤・外勤連携

医薬品や医療機器等の製造・販売を行うあすか製薬株式会社様。外勤者と内勤者との間の連絡や社員内での情報共有など、営業活動のツールとしてLINE WORKSを活用されています。導入の経緯や導入後の効果などについて、管理者である野口さん、犬田さんに、実際の利用シーンや効果について納田さん、伊達さんにお話をお聞きしました。



事業内容と皆さんの役割を教えてください。

- 犬田さん：

従業員の使うパソコンの保守、サーバー関係のメンテナンスなど、システム部門で全社のシステムに関する仕事をしています。

- 野口さん：

営業支援システムの準備導入、データ作成など、営業本部で主に後方支援の仕事をしています。

LINE WORKS導入以前に課題となっていたのはどのような点ですか。

- 犬田さん：

システム部門に異動する前は営業部門に所属していたの

ですが、その時の経験から、もっと迅速なコミュニケーションができるようにならないかと考えていました。ガラケーを利用していたため、その場で情報共有をしたくてもパソコンを立ち上げないとできないことが多くありました。例えば、製品の不具合があった場合などに、写真を撮って情報共有をしようとしても簡単にできません。また、携帯電話のキャリアメールやショートメッセージではログが取れないので、仕事に使っているツールでありながら社内で管理できないという問題点がありました。

### LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。

- 犬田さん：

使い方がLINEと同じなので、導入に対するユーザーのハードルが非常に低いことが決め手になりました。私は、「いいシステムを入れたから使ってください」ではなく、「使われて初めていいシステムになる」と考えています。そのため、使いやすさは非常に重視しました。弊社の営業部門には20代から60代までいます。できるだけ多くの人が使いやすいということと、LINEと聞けば高齢の方でも聞いたことがあるな、使えそうかなと思ってもらえることが重要と考えました。

### LINE WORKSの導入はいかがでしたか。

- 犬田さん：

導入の際は、内勤者に対して優先的にアカウントを提供し、グループの作り方など、使い方を細かく案内しました。同じ部署やチーム内での使用はこれまでのキャリアメールやSMSの連絡と同じ使い方なので、皆が普通に行うと考え、特に指示はしていません。横のつながりよりも、内勤者を頂点にしてそこから枝葉が伸びていく使い方を展開したかったのです。営業などの外勤者が連絡する相手は、内勤者との連絡が多く、内勤者が起点となって情報発信をするケースが多い。情報発信の中心となる者が誰なのかを見極め、コミュニケーションの流れを考えて、中心となるべき内勤者に対して使い方のレクチャーを丁寧に行いました。

その結果、導入後3週間で9割のユーザーがアクティブになるなど、非常に早いペースで社内に浸透させることが

できました。

### LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。

- 犬田さん：

外勤者と内勤者との間の連絡のほか、上司と部下など社員間での連絡に主に使用しています。例えば、「新しい資材が届いた」、「新しい製品の製品情報概要が届いたので取りにきてほしい」等です。それから、個人だけではなく部門に対して誰が管理するかを聞いて、部門単位でアカウントを提供しています。こうすることで、そのアカウントに対し部門の代表として意見が集約されたり、部門として全体へ情報発信をしたりできます。例えば、新しく学会で情報が入った時に学術部門から営業部門へその情報を配信する、副作用情報が入った時は副作用の情報を管理する部門から全体的に配信する等です。営業部門以外への展開の際も、どこが中心になって情報を発信していくのかを考えながらアカウントを作成しました。

### LINE WORKS導入後、どのような変化がありましたか？

- 野口さん：

MR全員に対し、医薬品に関する緊急の連絡などを一斉同報という形で送ることがあります。以前の携帯電話のメールで送信していた頃よりも、情報をキャッチしてもらえる率が高くなったと感じます。先日、LINE WORKSで一斉同報を送った際に確認してみたところ、30分以内に8割ぐらいの人が読んでいたことがわかりました。以前は送っても読まれているかどうかわかりませんでした。LINE WORKSは「既読」機能のおかげで、どの程度読まれているのか可視化できるのが便利です。



- 犬田さん：

営業所に頻繁に戻れない外勤者にとっては、よりスムーズな連絡手段ができて便利になったと思います。たとえば、お客様のところへ行って万が一、弊社の製品に不備があったという場合に、その場で写真を撮って本社の品質管理部門に送るということができるようになりました。本社から指示があった時、迅速に対応することが可能になったという点は大きいです。営業活動のスピード感が変わりました。

続いて、実際にLINE WORKSを利用している納田さんと伊達さんにお話を聞きます。

### 事業内容と皆さんの役割を教えてください。

- 納田さん：

MR（医薬情報担当者）です。

医師、薬剤師の先生方、スタッフに医薬品の情報を提供し、安心して薬剤をお使い頂く仕事をしています。担当しているエリアが広いので、週のほとんどは外出しており、会社にいるのは週に1日程度という働き方です。

- 伊達さん：

MRの営業活動をサポートする事務を担当しています。

### LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。

- 納田さん：

業務に関する連絡や、自社製品を紹介した際の医師の反応、同業他社の動向などの情報を同じ課の社員と共有しています。欲しい情報があるときには、自分が求めている情報について知っている人がいないか投げかけること



もあります。

- 伊達さん：

現在は、主にお客様からいただいたご連絡やご要望を外勤中のMRへ連絡する手段として使っています。例えば、お客様から資材が欲しいという連絡があった場合に、MRへ対応依頼の連絡を入れます。



### LINE WORKS導入後、どのような変化がありましたか？

- 納田さん：

以前のコミュニケーションの手段は電話か会社のPCのメールだったので、連絡を取れる人が限られていたり、PCは人によっては1日開かなかったり、情報のタイムラグが非常に多いと感じていました。今は情報の伝達が非常に早くなり、メッセージを読んだ場合は「既読」がつくので、相手が情報を見たかどうかわかります。非常にスマートに、早く仕事ができるようになりました。同業他社の動向を随時報告して情報共有できますので、以前より先を読んだ営業活動ができるようになったと思います。自ら情報発信ができて、すぐに他の課の人間の意見も聞けるので、自分が主導して色々活動ができるようにもなりました。

また、今までの電話や対面でのコミュニケーションに比べて、絵文字やスタンプなどを使ってやわらげることができるので、以前よりも厳しい意見を言いやすくなったのかなと思います。口頭だとどうしても相手によっては必要以上に重く受け止められてしまったりしますが、絵文字などを入れることで、相手に響きやすくなったなと感じます。

- 伊達さん :

今までは携帯にメールを送っても、相手を読んだかわからず、一方通行であると感じることが多かったです。今は「既読」が出ることで、双方確認できるので大変助かっています。特に若手の社員は以前よりも回答を返してくれるようになりました。スタンプ一つでもどんどん返信をくれるようになったので、コミュニケーションが円滑になって助かっています。

もともとプライベートでLINEを使っていなかったのですが、LINE WORKSが導入されると聞いたときは、正直「やばい、使えない」と思いましたね。ただ実際に使ってみると、やはりとても便利だなと実感しました。もう元の

カタチには戻れないですね。LINE WORKSがなくなったら困ります。

※掲載している内容、所属やお役職は取材当時のものです。



課内メンバーとのトークでの情報共有例



内勤者と外勤のMRのトークやり取り例

## 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

**WORKS MOBILE**

## 販売パートナー