

LINE WORKS 導入事例



RIZAPグループ株式会社
取締役 事業基盤本部 本部長 岡田 章二さん(写真)

RIZAP株式会社
スーパーバイザー 新居 竜司さん

**LINE WORKSがオープンな社風にフィットし、
会社の成長スピードに貢献。すべてのお客様の
「結果にコミット」するための、横のつながりが強化されました。**

業種：サービス | 利用目的：店舗連携

国内外に60社以上の関連会社を展開し、すべての人々がより健康に、より輝く人生を送るための商品・サービスを提供しているRIZAPグループ株式会社様。その中核となっているのが、理想のカラダを作るプライベートジム「RIZAP」です。RIZAPグループでは、社員同士のコミュニケーション活性化や士気向上のために、業務にLINE WORKSを積極的に活用しています。今回は取締役の岡田さんとスーパーバイザーの新居さんに、具体的な利用シーンや導入後の変化などをお聞きしました。

事業内容と皆さんの役割を教えてください。

- 取締役 岡田さん：

当グループは自己実現や自己投資に関連したさまざまな事業を展開しておりますが、中心となっているのがボディメイクをメインとしたプライベートジム「RIZAP」の運営です。RIZAPはお客様と一緒に具体的な目標を設計し、夢を実現するという寄り添い型のサービスが特長です。私は事業基盤本部本部長として、テクノロジーやITを駆使した会社全体の業務効率化や、グループシナジー向上



のためのECや物流などの仕組みづくりを担当しております。

- スーパーバイザー 新居さん：

私はRIZAPのスーパーバイザーとして、都内の8店舗を統括しています。エリア全体のゲストの満足度向上を目指したり、各店舗の成功事例を全国に展開したり、成果を全体化していく役割を担っています。店舗の状況確認やスタッフとの面談なども担当しているため、圧倒的に本部よりも現場にいることが多いです。

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。

- 取締役 岡田さん：

私は当社に2016年に入社いたしました。当時から当社は部署を越えたコミュニケーションが非常に活発であるという印象がありました。社員同士がすぐに一つのテーブルに集まって議論することが習慣化されていましたし、部署の枠を越えたイベントも充実していました。しかし、せっかくそういった環境が構築されていたにもかかわらず、コミュニケーションツール自体は進化していないという状況だったのです。

連絡手段はほとんど電話とPCのメールでしたが、メールはリアルタイム性が乏しく、電話もミーティング中には対応できません。これらの様子を見て、せっかく社員同士が気軽にコミュニケーションをとる社風があるのですから、それをサポートできるようなツールを導入したいと強く思っていたのです。

LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。

- 取締役 岡田さん：

社員同士が気軽にワンテーブルにつけるような環境を構築するためにも、クラウド化の検討やネットワークの見直しなどを早急に進めました。その取り組みの一環として、LINE WORKSを採用することにしました。皆が使いたくなるような、使っていてストレスがないようなシステムを作りたいというのが、元々の思いでした。

LINE WORKSは社員が私生活で普段から使っているLINEとほとんど同じインターフェイスですから、スムー

ズな導入とスピーディな展開・定着が期待できると思われました。ツールは導入して使われることが大事ですが、そのために教育を行うという考えは、もはや古いと考えたのです。これほど世間に普及しているLINEの企業バージョンが登場したのですから、これを使わない手はないと思いました。



しかも、LINE WORKSは個人のLINEのようにIDを交換する必要がないので、今日入ったばかりの社員でも、その日からすぐに誰とでもつながることができます。セキュリティ機能が充実しており、社員同士のやりとりを我々が管理できるので、情報漏えいを回避できるという点にも惹かれました。細かいルールを設定する必要がなく、社員同士が自主的に使うことができるので、当社のオープンな文化に非常にフィットしていると感じました。

LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。

- 取締役 岡田さん：

現在は本社の社員を中心に約1600IDを活用しています。導入からまだ一年未満ですが、導入直後から何の違和感もなく皆が使い始め、どんどん活用しています。当社の社員同士が活発にコミュニケーションをとる文化にLINE WORKSが上手く合ったのでしょう。LINE WORKSの導入を機に、LINE WORKSを入れたスマートフォンを社員全員に渡したのですが、社員からは好評です。メールも併用していますが、やはりすぐに状況を確認したい用件や、皆に見て欲しい内容はLINE WORKSが使われることが多いですね。やはりレスポンスも周知も速いです。

会社にいないことが多い営業担当者とも、速やかに連絡がとれるので重宝しています。直接会話をしたい場合は、通話機能を活用することもあります。メッセージは手元ですぐに確認できるので、メールのように離席中に溜まってしまったものを確認する手間がありませんし、既読確認機能で情報がきちんと伝わっているかを把握できるのも助かっています。



- スーパーバイザー 新居さん：

私は自分が管理している各店舗の責任者と連絡をとる際にLINE WORKSを使用しています。エリア全体のモチベーションを高めるためにも、日ごろから情報共有を非常に大切にしています。成功事例や要改善事例を共有したり、各店舗責任者が自分の意見を発信したりすることで、みんなの士気を高めていくのです。以前は掲示板やメールを使用していましたが、LINE WORKSを使用するようになってからは圧倒的に共有のスピードがアップしましたし、誰もが気軽に発信できるようになりました。単なる連絡手段としてではなく、コミュニケーションの活性化やモチベーションアップのためにLINE WORKSを利用しているという状況です。お客様の意欲を高めることができる声掛けの方法や、フロントの飾り付け方法など、店舗ごとの運営ノウハウも共有できるので、お客様の満足度向上にもつながっていると感じています。

LINE WORKS導入後、どのような変化がありましたか？

- 取締役 岡田さん：

やはり一番変わったのはスピードです。当社は会社の成長スピードが速く、一人の社員が一つの業務だけでなく、

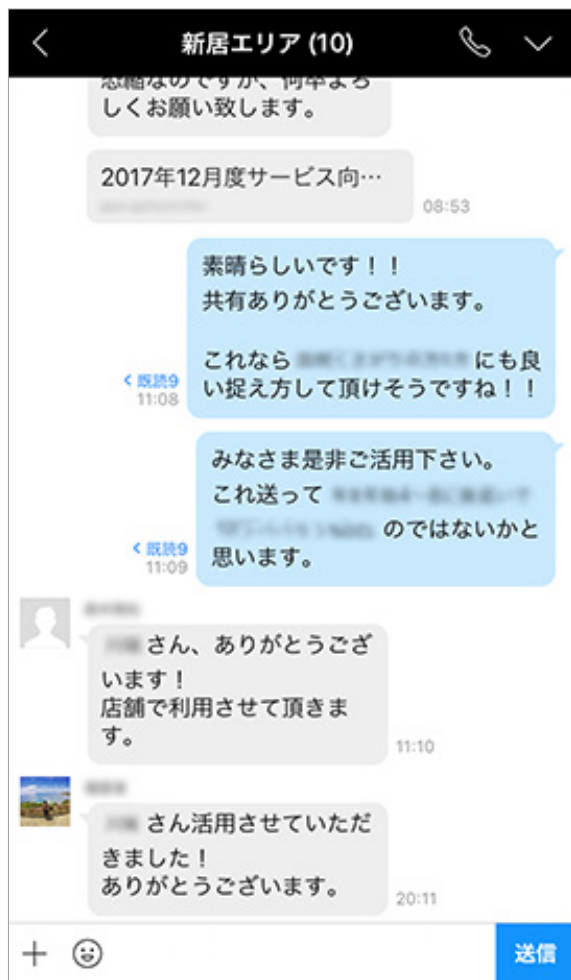
複数のさまざまな業務を同時並行で行っています。だから、気付いた時に積極的に情報を共有して、速やかに結論を出していく必要がありますが、LINE WORKSはそのスピード感を出すのにすごく合っています。メールのように余計な文章は必要ありませんし、「CC」の宛先にたくさんの人を入れて、多くの人の時間を無駄に奪うということもありません。スタンプで返事をすることもできますからね。

私は当社の社員には、複数のプロジェクトにアサインされて、そこで成果を出せる人間になってほしいと考えています。LINE WORKSならプロジェクト単位でグループを簡単に作れるので自由にコミュニケーションがとれますし、伝え漏れといったトラブルも減ります。LINE WORKSのグルーブトーク機能によって、自分の担当する業務以外の情報を発信・受信する機会も増えました。それによって、事業そのものに対する社員の興味が高まるという嬉しい効果もありました。

- スーパーバイザー 新居さん：

LINE WORKSの導入によって社員同士のつながりがより強化され、良いものをどんどん共有していくという体制が実現しました。すべてのお客様の結果にコミットするためには、常に新しいものを生みだしていく必要があります。その鍵となるのは、情報共有と流動的なコミュニケーションです。その意識を社員全員が持っていることで、当社には自然と横のつながりが生まれているのだと思います。LINE WORKSはそのつながりを圧倒的に強く、そしてスムーズなものに変えてくれたと感じています。





統括エリア内でのトークでのやり取り例

重要なのは、会社規模が大きくなればなるほどコミュニケーションは重要になるので、ちょっとしたことが生産を妨げてしまうということです。それを無いようにするのが今後の企業のシステムの在り方だと考えています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材当時のものです。

- 取締役 岡田さん :

新たなシステムの導入にあたって最も重要なのは、「使われること」によって当初の目的、つまり効率化が達成されることです。特にコミュニケーションツールは、一人でも使わない社員がいれば成り立たないのです。そのハードルが一番低かったのがLINE WORKSでした。実際に導入したら社員がすぐに使い始め、誰一人使わない人がいないという状況で、皆がハッピーになっています。

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

WORKS MOBILE

販売パートナー