

LINE WORKS 導入事例



株式会社サンメディカル
代表取締役社長 小野 良太郎さん(写真)
サン介護マッサージ秦野営業所 所長 長谷川 誠さん
総務部竹内 和也さん

 株式会社サンメディカル

コミュニケーションのスピードアップが実現し、
会議が議論から意思決定・確認の場に変化。訪問リハビリマッサージの
現場で普段顔を合わせない社員同士の関係が強固になりました。

業種：医療・医薬・介護 | 利用目的：内勤・外勤連携

神奈川県を拠点に、医療保険を利用した訪問リハビリマッサージやリラクゼーションマッサージ等のサービスを提供する株式会社サンメディカル様。複数名のスタッフを束ねる幹部陣の管理能力の向上等を目的に、LINE WORKSを導入されました。今回は代表取締役社長・小野さん、長谷川さん、竹内さんにLINE WORKSの具体的な利用シーン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。

- 社長 小野さん：

当社は国家資格を所有するマッサージ師による訪問リハビリマッサージ事業と、日々の体の疲れや凝りを五感で癒していただくリラクゼーションサロン事業、そしてそれに付随するその他事業を神奈川県全域で展開しております。訪問リハビリマッサージ事業は8営業所、リラクゼーションサロン事業は5店舗の拠点を有しています。

- 竹内さん：

私は総務部に所属しており、業務に使用する社用車、PCや会社貸与の携帯電話といったデバイスの管理などを担当しています。

- 長谷川さん：

私は訪問リハビリマッサージ事業を担当しており、自身もマッサージ師としてお客様のお宅を訪問する傍ら、営業所の所長として部下のシフト管理なども行っています。

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。

- 社長 小野さん：

2000年の創業時は数名だった当社の社員も、現在は約130名にまで拡大しました。会社規模が年々拡大するなかで、コミュニケーションのスピードは非常に重要になるだろうと考えています。また、当社では社是にも掲げるほど人を大事にしております。特に幹部陣には常にスキルアップして優秀な人材に育ててほしいと考えており、幹部研修会などを積極的に実施してまいりました。

また、迅速に業務を遂行するために、連絡に対するレスポンスを早めることも必要だと感じていました。

従来のメールや電話といったコミュニケーションツールでは、レスポンスのスピードアップに限界があると思います。これまでは社内に設置した各委員会が社内ポータルの掲示板を使用したり、勤務時間がばらばらで顔を合わせる機会が少ない現場スタッフが社内SNSでやりとりしたりすることもありました。これをもっと利便性の高いツールに変えれば、さらにコミュニケーションのスピードがアップするのではないかと考えたのです。



- 長谷川さん：

部下と営業所で顔を合わせるのは朝だけなので、基本的には会社貸与の携帯電話や個人の携帯電話で通話していました。ただし電話に出られるタイミングが限られているため、不便だと感じるシーンもありました。

- 竹内さん：

以前は社員にガラケーを貸与していたので、SMSを使用することもありました。しかしSMSは機種変更の際に連絡先を登録し直す必要があり、管理が煩雑だと感じていました。

LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。

- 竹内さん：

2017年の秋にこれまで社員に貸与していた携帯電話をガラケーからスマートフォンに刷新することになり、その際にLINE WORKSを導入する運びになりました。今後はPCで作業する事務スタッフから、外にいるスタッフへスムーズに連絡がとれるようにしたいと考えていたので、スマートフォンに限らずPCでも使用できるLINE WORKSは非常に魅力的でした。そのほかにも複数のツールを検討しましたが、トライアル導入しても馴染まなかったり、全員が使いこなすためには教育が必要であったりという理由で導入を断念しました。その点LINE WORKSは導入にあたって社員への説明がほとんど必要ないほど使いやすく、管理画面もマニュアルを見ずに操作することができました。

- 長谷川さん：

代表の小野が以前からビデオ会議を実践したいと話していたので、LINE WORKSでビデオ通話ができるという点も導入の決め手になりました。従来のコミュニケーションツールと異なり、既読機能があるという部分も非常に魅力的だと感じました。

- 社長 小野さん：

導入の際には社内のIT委員会にて「20時以降に届いたメッセージへの返信は翌朝で良い」「“お疲れ様です”といった挨拶は不要」など、より快適にLINE WORKSを使用するためのルールを設定しました。そのほかにも各事業部内でアイデアを出し合い、さまざまな使い方を模索してくれているようです。



LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。

- 社長 小野さん：

現在は幹部や、各営業書の所長、店舗の店長などの管理職を中心に32名の社員でLINE WORKSを使用しています。

私の声を幹部に気軽に届けることができますし、私も幹部の声をこれまで以上に拾えるようになりました。なかにはLINE WORKSで「自分の子どもが生まれた」といったプライベートなやりとりをしたり、会社PR動画を自主的に制作してLINE WORKSにアップし、それに対して活発に意見交換したりしている幹部もいます。当社では「風通しの良い環境」を非常に大切にしているので、LINE WORKSはその環境づくりに貢献してくれていると思います。今は面談や書面アンケートを実施して社員たちの声を拾っているのですが、今後はLINE WORKSのアンケート機能なども活用できればと思っています。



- 長谷川さん：

お客様の体調不良などが原因で当日に訪問キャンセルが発生した場合、すぐにお客様のところへ向かっている現場スタッフに連絡する必要があります。LINE WORKSは電話やメールよりも迅速に連絡できますし、たとえ返信がなくても、LINE WORKSで既読になれば「ひとまず伝わった」と安心することができます。

我々はケアマネージャーを中心に、契約している外部の理学療法士や作業療法士とチーム体制でお客様をケアすることもあります。彼らのLINEとつながり、タイムリーに情報交換するためにLINE WORKSを活用しています。今までは電話がメインでしたが、電話は対応でき

る時間が限られているため、互いに時間が合わず何度も折り返し待ちになることもありました。LINE WORKS導入以降はスムーズに連絡がとれるようになり、チームのグループトークでお客様の健康状態やご家族の状況などを共有することで、より満足度の高いケアが実践できるようになったと思います。

- 竹内さん：

LINE WORKSで既読・未読が確認できることで、さまざまな判断がより素早くできるようになりました。訪問現場において緊急に対応する事象が発生し、判断を仰ぐため上層部に連絡した際、LINE WORKSでトークが既読にならない場合は、すぐに別の上司に連絡して対処法を相談できるので重宝しています。

LINE WORKS導入後の効果を教えてください。

- 竹内さん：

LINE WORKSはメールや電話よりも自分の意見が発信しやすいため、会社全体のコミュニケーションが活発になったと感じます。互いの意思確認をする際にはレスポンスの早いLINE WORKSで、検索や集計が必要になりそうな連絡はメールで、というように目的に合わせてツールを使い分けることができるようになりました。

- 長谷川さん：

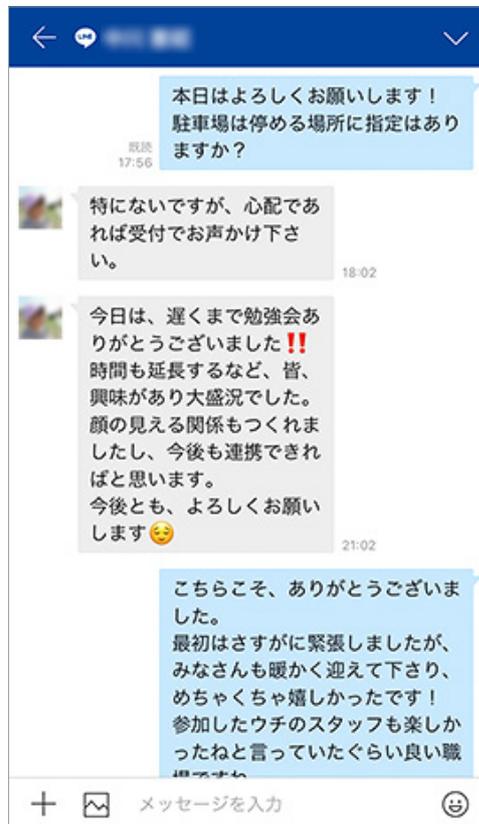
これまでは会議で新しい企画や会社の取り組みなどをディスカッションしていたのですが、今はLINE WORKSのトーク機能を積極的に活用するようになりました。それによって実際に対面で行う会議の目的がディスカッションの場から意思決定・最終確認の場へと変わり、より時間を効率的に使えるようになりました。LINE WORKSを導入したことで、新任の所長も遠慮なく意見を言える風土が完成したと思います。

- 社長 小野さん：

LINE WORKSを導入したことによって、さらに「風通しの良い環境＝働きやすい環境」が実現し、幹部同士の関係がより強固になったのではないのでしょうか。自分の意見をストレートに私にぶつけてくれる社員も増え、おかげで社員の声をより多く吸い上げることができそうです。コミュニケーション・意思決定のスピードアップは

確実に実現できているので、この変化が今後の業績アップに貢献してくれることを期待しています。

※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