

LINE WORKS 導入事例



有限会社紀洲風呂
代表取締役社長 小原 三生さん(左)
営業事務 國弘 幸代さん(右)

水廻りリフォームなら
紀洲風呂

施工現場の「納め方」が画像で確認できるため、現場に行かずとも的確な指示出しが実現。効率化のおかげで繁忙期には昨年比25%増の件数をこなすことができ、業績アップにつながっています。

業種：住宅・建設・不動産 | 利用目的：内勤・外勤連携 / 取引先連携 / その他

大阪府枚方市に拠点を置き、住宅のリフォームやメンテナンスを中心に住宅関連の業務を行っている有限会社紀洲風呂様。10年以上の施工経験を積んだ職人が営業を担当しており、そのまま施工も行っているところが強みです。紀洲風呂様では、営業・施工担当者と営業事務との連絡の円滑化を視野に入れてLINE WORKSを導入。同社社長の小原三生さん、國弘幸代さんに、導入前の課題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。

- 小原社長：

当社は住宅関連のリフォームやメンテナンスを手掛けています。法人化したのは平成16年で、個人の時期も合わせると来年で創業50周年を迎えます。社員は14名で、10名が営業兼職人、4名が事務職です。営業がメインではなく施工メインのリフォーム会社ですので、基本的には見積もりに行った営業が施工も担当しています。私は代表取締役という役職ですが、営業から工事までトータ

ルで業務に携わっています。

- 國弘さん：

私は営業事務を担当しています。具体的には、営業担当者が作成した見積もりを清書する業務や、PC入力業務が中心です。

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。



- 小原社長 :

建設業界全体の流れとして、ある時期から新築が減り、リフォームがメインになってきています。新築と異なり、リフォームでやっていくには数をこなす必要がありますが、大手企業もリフォームに参入してきているため、他社と同じことをやっても生き残っていきけません。この状況を乗り切っていくためには、より業務を効率化し、より質のいいサービスの提供およびパフォーマンスを上げていくことが喫緊の課題でした。

業界としても求められるスピードが上がって来ており、たとえば価格一つにしても、以前は5年サイクルで変動していたものが、現在は1年サイクルで変わっていく時代です。去年と同じことをしていても、生き残っていけない状況なのです。

そのような中、実務としては、当社の営業担当者は終日同じ現場にいるということではなく、多い日には1日に4~5件の現場を回ることもあり、情報共有については課題だらけでした。施工作业中は連絡がとれないため、お客様をお待たせすることが常習化していたのです。お客様からお電話をいただいても、営業からの返事を待つ時間がかかり長く、「大至急来てほしい」といった問い合わせにも迅速に対応できないことが多かったです。

すぐ連絡できる人、すぐに行けそうな人は誰なのかを把握するため、その場その場で電話をしていました。各営業担当者がどこにいるのか、動きを把握できていなかったため、電話をして初めて分かるという状態でした。

LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。

- 小原社長 :

当社では、営業担当者に現場の施工前後を撮影してきてもらっています。1日でこなす現場の件数が多いと、ガラケーで現場を撮影した画像とお客様情報との紐づけが上手くいかず混乱してしまいます。対応にはスピードも求められるため、ガラケーでのやり取りに限界を感じていました。そんな中、付き合いのあった会社からLINE WORKSを紹介されました。

導入の決め手としては、すでに社員の多くがLINEを使っていたということだと思います。仕事とプライベートを混同してしまうと、情報管理上の問題も生じますが、LINE WORKSは会社のアカウントであり個別アカウントとは別になっているので安心して使えます。

LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。

- 國弘さん :

もっとも利用シーンとして大きいのは、水漏れや排水詰まりなど緊急に入った仕事の対応です。特に冬場は水道管が凍結してしまったというお問い合わせが多いです。LINE WORKS導入するまでは、お客様から電話を受けた者が、必死になって手の空いている人を探していました。LINE WORKS導入後は、営業担当者全員とのグループトークがあるので、そこにお客様の住所や状況を入れて送信しています。例えば「誰が行ける方はいませんか?」と投げかけたら、その連絡だけで対応可能な社員が手を挙げてくれるようになりました。



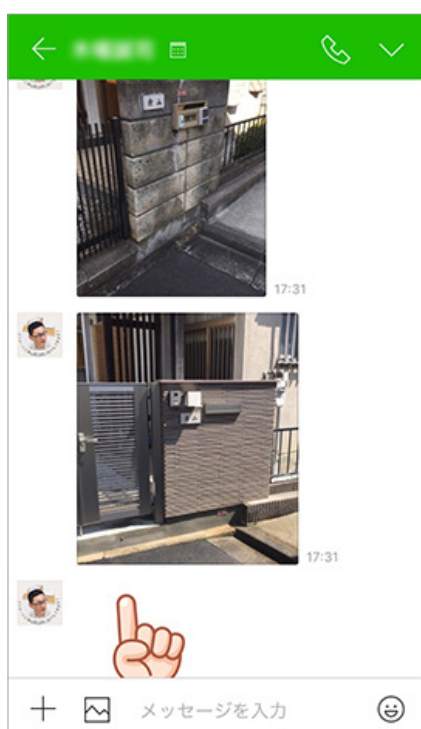
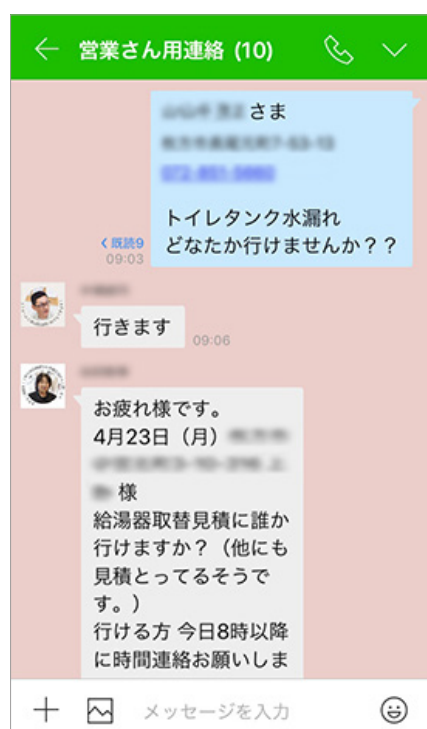
- 小原社長 :

今までは朝礼で、取引相手からの要望や仕入先からの出荷状況、イベントの情報などを伝えていましたが、LINE

WORKSを導入してからは全員への告知が楽になりました。1週間に1度くらいしか顔を合わさない社員もいるのですが、そのような状況でもこまめにコミュニケーションが取れています。

日報も、カレンダー機能を活用しています。施工やお客様との打合せなどの予定を事前に入力しておくのは通常のスケジュール管理の使い方と同じですが、終わったあ

とに、実際にかかった時間に合わせて予定していた時間を変更し、行った作業内容を追記します。つまり、その日の朝までは予定表、その日の夜には日報に書き換わるのです。その日にどんな業務に取り組んだかがわかり、振り返りの役に立っています。紙の日報だった時はその日のうちに見れないこともありましたが、今は何時でも、どこにいても見ることができるようになりました。



LINE WORKS導入後、どのような変化がありましたか?

- 小原社長 :

LINE WORKSならどこにいてもスケジュールを確認できるという点が非常に魅力的です。これは社員全体に言えることですが、LINE WORKSを導入したことで、時間の管理意識が芽生えてきたと思います。私も含めて、時間の使い方が効率的になりました。スケジュール管理機能やタイマー機能を用いることで、仕事の漏れもなくなっています。

- 國弘さん :

LINE WORKS導入前、社員のスケジュールは、事務所

にある紙の一週間のスケジュール表に簡単に記入する方式で行っていましたが、LINE WORKSを導入してデジタル化したことで、「書く」という手間や紙代のコストを削減できましたし、各担当者の詳細な居場所などもわかるので、すぐに連絡ができるようになりました。

- 小原社長 :

コミュニケーションの面で特に効果を感じているのは、「現場の納め方」です。なかなか全現場を回るのは難しいのですが、現在は施工担当者が撮影した写真をLINE WORKSで送信してくれるので、足を運ばず現場の状況が分かります。本来ならばその場にいなければ判断できないことが多い中で、離れた場所からすぐに判断して指

示できます。トラブル発生時も指示が出せますし、仕事がスムーズに進むようになりました。以前の状況では成しえなかったことだと思います。

無駄な時間が削減できた分、新しいお客様の開拓や打ち合わせ、フォロー等営業活動に使える時間が増えました。トークで気軽にやりとりができるようになって、作業終了後に「完了」という報告がトークで来るようになりました。働き方が変わったという実感があります。

大げさに聞こえるかもしれませんが、去年末を乗り切れたのはLINE WORKSを導入したおかげだと思っています。去年末から建築業界は相対的に忙しく、特に12月は前年比125%程度の件数がありました。しかしLINE WORKSによって無駄な時間が省けたことで、これらの仕事を機会損失なくすべてこなせました。LINE WORKSを導入してから、年間ベースで見ても業績が上がっています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材当時のものです。



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
