

# LINE WORKS 導入事例



株式会社美伸  
K Beauty Labo

池袋地区 部長  
大林 美香さん

KBL  
K Beauty Labo

メディカルエステの店舗に導入したところ、  
紙のメモが無くなり、「報連相」が円滑・スピーディに。  
離れた店舗スタッフとも一体感が生まれました。

業種：サービス | 利用目的：店舗連携

東京、九州にメディカルエステを展開し、化粧品や美容関連機器などの関連商材の製造販売も手掛ける株式会社美伸様。従業員同士、店舗内、店舗間での情報共有や、各種の報告、連絡、相談事項の迅速かつ確実な伝達手段としてLINE WORKSを導入されました。池袋地区2店舗の統括・管理を行う大林さんと、池袋サンシャイン通店の責任者の方に、導入の経緯や使用状況、導入後の変化などについてお話をうかがいました。

**事業内容と、お二人の担当業務を簡単にご紹介ください。**

- 池袋地区 大林さん：

当社は東京と福岡、熊本、鹿児島に計15店舗の、メディカルエステを展開し、経営総合プロデュース、化粧品、美容関連機器等の製造販売を行っています。私は池袋地区の2店舗を任されていて、店舗の管理やお客様へのエステティックのカウンセリング、美容アドバイス、スタッフの研修等を行っています。

- 池袋サンシャイン通店 責任者：

池袋サンシャイン通店の責任者として、主にカウンセ

リングや施術等の他に、店舗での営業事務や管理部との連絡も行っています。



## 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。

- 池袋地区 大林さん：

LINE WORKSを導入する前の情報共有の手段としては、メールや電話、FAXの他に、メモでのやりとりが多いという状況でした。スタッフの大半がメールアドレスも持っていたのですが、PCがスタッフルームにしかないので、営業中で表に出ているスタッフは休憩中か、朝来た時や夜帰る前にしかメールの確認や返信ができません。そのため、急ぎの連絡事項は、接客の空き時間に話すか、メモをカウンターの中に残すしかありませんでした。ですが、メモだと自分の手元に残らないので、相手に伝えたかどうかを忘れることもありますし、見てくれたかどうかも分かりません。相手も見たことを伝えることがなかなかできない場合もあり、時間のロスが多くありました。



そこで、スマートフォンで空き時間などに簡単に確認できる他社のビジネスチャットツールを導入したのですが、利用メンバーが店舗の責任者と本社メンバーに限られていたため、スタッフ同士の連絡や店舗間での連絡では、今まで通り電話やFAX、メールで行っていました。そのためか、店舗ではLINEを使って連絡するケースが見られ、コンプライアンスの観点で不安を感じていたという状況です。また、導入したチャットでは「既読」が分からないため、相手に伝わったかが分からないなど、「報連相」のスピード感にも課題を感じていました。そこで、個人のLINEとは切り離して使えて、全員が報告、連絡、相談をスムーズにできるようにとLINE WORKSの導入が決まりました。ビジネス版のLINEということで、セキュリティ面と、以前のビジネスチャットツールにはなかった「既読確認機能」がついている点は、やはり大きなポイントでした。

## LINE WORKSはスムーズに使い始められましたか。

- 池袋地区 大林さん：

通常のLINEと使い方が同じなので、特に使い始めるにあたって使用方法の説明は行っていません。皆操作は慣れていて、改めて機能を説明しなくてもすぐ使っていました。使い慣れているので、スタッフは皆喜んでいました。通常のLINEだと有料のスタンプが入っているのも好評です。

## LINE WORKSのご利用の多いシーンを教えてください。

- 池袋地区 大林さん：

一番使っているのは売上報告です。店舗ごとのトークルームがあり、決められた報告事項に沿った数字を投稿しています。また、責任者の立場になると、社長が伝えたいこと、把握しておいてほしいことが次々に伝わってきます。社長は新しい物や、「こういう考えがあるよ」というような、いいことを見つけたらすぐに伝えてくださいますので、社長とお会いできなくても、コミュニケーションには大変役に立っていますね。「おはよう！今日も頑張りましょう！」という何気ないメッセージが社長から皆に送られてくることがあり、直接のコミュニケーションが増えたと思います。



- 池袋サンシャイン通店 責任者：

店舗間の連絡やお客様情報の共有ですね。池袋には、池袋地区と池袋サンシャイン通店の二店舗があり、予約が混んでいる場合などは、もう一方の店舗をご案内する時もあります。元々お客様をどの店舗で担当するかが決まっているため、他の店舗にお客様が移動するとなったときに今まではお客様の情報を電話で確認しなければいけませんでした。今はLINE WORKSがあるので、カルテの添付

がすぐにできるようになり、非常に管理がしやすくなりました。



### LINE WORKSを入れたことによる仕事上の変化や、LINE WORKSの便利だと思われるのは、どのようなところでしょうか。

- 池袋地区 大林さん：

LINE WORKSを入れたことで、メモによる連絡が減りました。また、PCを中心に使用していたころは、店舗責任者と本部上層部とのやりとりが中心だったのが、LINE WORKSでスマートフォンで使うこともできるようになった結果、店舗スタッフ同士、店舗スタッフから上の者へ、また上の者から店舗スタッフへ、というやりとりが増えた気がします。また、店舗ごとなど小規模なグループ分けができるため、新人のスタッフからも躊躇することなく積極的に報告してくれることが増えてきました。先輩社員からの指導もしやすくなったと思います。スタッフが考えていることが伝わりやすくなっているという点は、やはり良いと思います。

- 池袋サンシャイン通店 責任者：

業務の報告、連絡、相談がしやすくなりました。自分では大事だと思っても、急ぎではないことや、相手に

とって優先度が高いかどうか分からない場合など、伝えるのをためらってしまう時があります。相手が何かをしている時に電話をすると、わざわざ時間を取らせてしまいますが、LINEWORKSなら手の空いた時に見てもらえます。とりあえずメッセージを入れておいて、特に緊急で大事なことだけは電話で伝えるといったように使い分けができるようになりました。LINE WORKSを入れてから、気軽に報告を上げることができるようになったという印象です。

それから、周りが見えやすくなったというのもありますね。これまで分からなかった他の店舗の状況がトークでわかるようになったので、離れた地区・店舗のメンバーとも一体感があります。場所が離れていて、普段なかなか会えないスタッフがいても、アイコンが顔写真で統一されているため、トークで話していると、とても身近に感じられるのです。例えば、新規のキャンペーンを開始した際はお客様の反応が気になるものですが、他店舗の状況を聞くことで、自店舗だけでなく、他店舗のメンバーも皆一緒に頑張っているのだなという気持ちになりますね。また、他店舗でうまくいった良い取り組みの情報共有もできるので、自店舗にも取り入れて改善していくなど、良い影響が出ていると思います。

※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**