

株式会社ミルボン

会議室予約が20秒で完了！チャットボットの活用で、空き状況を確認する手間が大幅に短縮。日常のコミュニケーションに加え、地震発生という有事の際の安否確認にも役立ちました。



MILBON

MILBON

目的・効果
コンプライアンス・セキュリティ
業務自動化・Bot 導入のしやすさ

主な活用機能

トーク グループ アドレス帳 Bot

株式会社ミルボンは、ヘアデザイナーを通じて、女性の美しい生き方を応援するために、ヘアカラー、ヘアケア、パーマ、スタイリングを中心とした製品の開発と販売を行っています。プロの美容師がサロンで使用する高品質な製品を提供するプロユース市場に特化し、日本国内ではトップクラスのシェアを誇っています。アメリカ、中国、韓国、タイの子会社に加え、台湾、香港、ベトナム、ドイツなど世界8カ所に駐在事務所を設け、「日本発の世界No.1プロフェッショナルグローバルメーカー」を目指しています。

ユーザビリティに優れ、かつセキュリティ面で安心できるコミュニケーションツールとして、LINE WORKSを導入した情報システム部門の伊藤さん、経営戦略部門の竹淵さんにお話をうかがいました。

事業内容とみなさんの役割を教えてください。

－ 伊藤さん：

当社はヘアケア化粧品の開発および販売を行っています。特徴的なのは、当社で扱うすべての製品がサロン専売品であるという点です。コンシューマー向けに、ドラッグストアなどで販売するといった販路は持っていません。国内シェアの20%を目標に、プロのデザイナーに高品質な製品を提供しています。私は情報システム部門で、社内システムや社用iPhoneの管理、そして今回のLINE WORKSの導入から運用管理までを担

当しています。

－ 竹淵さん：

私はコーポレートブランドマネジャーとして、ミルボンのブランド価値を高めるために、プロモーションとマーケティングの領域に関わっています。Web、デジタル、SNS、オウンドメディアなどの企画や、コーポレートアイデンティティ保護のためロゴなどを管理するのが主な業務です。



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。

－ 伊藤さん：

LINE WORKSを導入する以前は、社内向けコミュニケーションツールがありませんでした。当社では2012年からMicrosoftのOffice 365を活用しており、ほかにも情報共有のためのツールを整えてきましたが、コミュニケーションツールという点では十分ではありませんでした。**機密情報の取扱いという観点から、個人IDでのLINEの使用は奨励できないものの、急ぎのときなどは、LINEに頼ってしまう社員も多くいました。**通常のやり取りは、基本的に電話かPCメールで行っていましたが、何かトラブルが生じてからでは遅いので、**会社として責任の持てる体制を整備しておく必要**があり、LINEに代わるコミュニケーションツールを探していました。

－ 竹淵さん：

今まで社員同士のやり取りにLINEを使っていました。個人でIDを取得したLINEですから、家族や友人も同じIDでやり取りをしていました。家族や友人、社員、それから場合によってはお客様が同じ階層に並んで表示されているため、いくら慎重にしても、返事を送る相手を間違えるといった誤送信の可能性がゼロではなく、仕事で使えるコミュニケーションツールの必要性を感じていました。

それから、会議室の予約に相当な時間を取られていることも課題でした。これまでOutlookを使って会議室予約を行っていましたが、PCからでないといけないため、外出時に予約しにくいという課題がありました。

LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。

－ 伊藤さん：

数あるコミュニケーションツールのなかでも、LINE

WORKSなら誰でも簡単に使えると思いました。社用携帯をガラケーからiPhoneに変えた際に、情報システム部門のメンバーたちが、使い方を説明したり、マニュアルを作成したりと、かなりの労力を割きました。LINE WORKSなら、LINEを個人で利用している社員が多いので、インターフェイスに慣れている分、操作に慣れる必要はないですし、実際に簡単な説明を行うだけで済みました。

しかし、すでに社用iPhoneでビジネス利用しているLINEからLINE WORKSへ強制的に切り替えることができないという点が、一つのハードルとなっていました。

実は、ガラケーからiPhoneに切り替えた当初は、個人所有のスマートフォンを常に大切に携帯している社員が多く、社用iPhoneは業務上必要最低限にしか使われていませんでした。業務終了後は、社用iPhoneはカバンの中に入れてしまう、といったような状況です。災害や緊急時にも、すぐに確認してもらえなければ意味がありません。とにかく社用iPhoneを使ってもらうために、まず個々の使い方に任せることにしました。会社で契約している範囲であればパケットも自由に使えるようにしています。ただ、社員から、個人的なやり取りが監視されるのではないかという懸念が生じるとハードルになるので、そこは常識の範囲で活用してもらうことを前提としています。そのような取り組みが功を奏し、今では、個人所有のスマートフォンよりも社用iPhoneの方が大切という社員がほとんどです。



このような背景からも、社用iPhoneで個人のLINEが当たり前のことのように利用されていたため、単にLINE WORKSを導入しただけではLINEをそのまま使い続けてしまう可能性がありました。つまり、「業務ではLINE WORKSの方が便利!!!」と社員に思ってもらう必要があったのです。**そこでLINE WORKSを定着させるきっかけになればと、チャットボット使ってLINE WORKSから会議室を予約できる『Meeting**

『BOT』を開発しました。当社は会議室の数がとても多く、出張の際には訪問する拠点の会議室を予約することもあります。そこで、会議室予約をLINE WORKSから簡単にできる仕組みを作ってしまうと、自然と切り替わるのでは？と考えたのです。

LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。



– 伊藤さん：
日々のやり取りに使っています。アドレス帳も、LINEのように個人IDを聞かなくても、全社員が登録されている階層型アドレス帳から誰とでもトークできるのでとても便利です。更に、事業所内やチーム、社内プロジェクト単位でグループを作るなどしてコミュニケーションを取ることが、当たり前になってきているようです。私はLINE WORKSを管理する立場にいるので、社員から「ここを改善

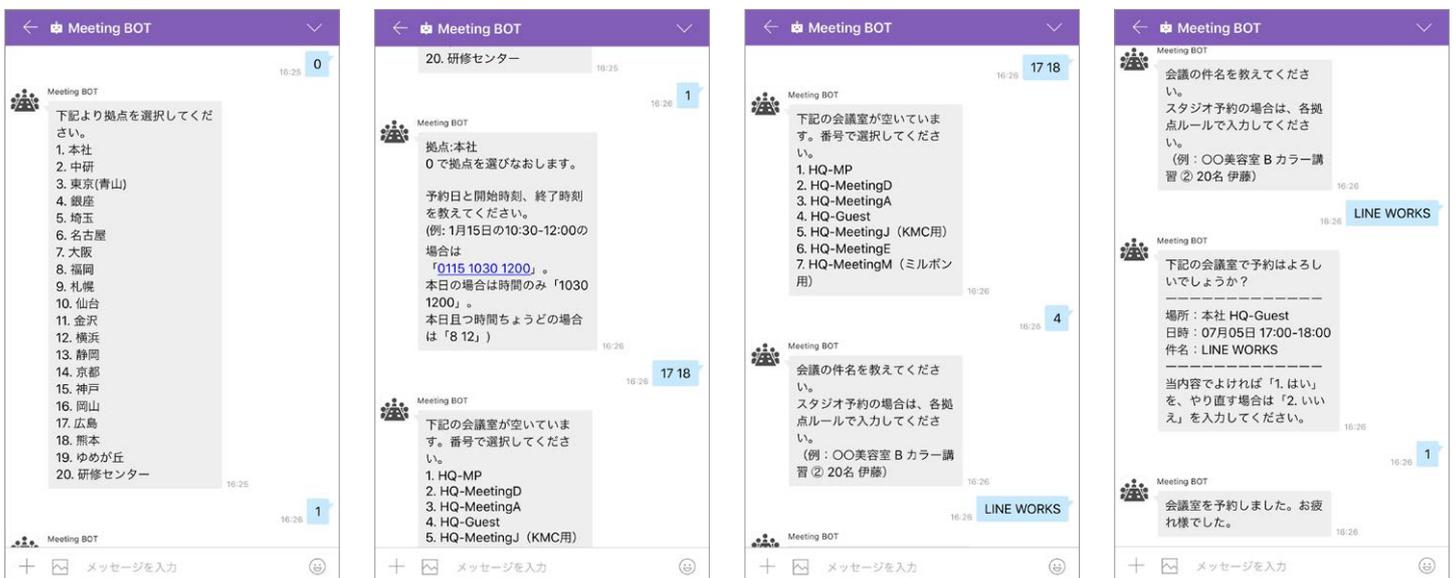
してほしい」といった要望もたくさんもらいます。使っているからこそ、改善へのリクエストがくると捉えています。

– 竹淵さん：
これまで携帯のショートメールなどでやり取りしていたことを、すべてLINE WORKSのトークでやり取りするようになりました。例えばPCメールでボリュームの多い内容のメールを送った際に、納期の確認などリマインドメールを送る代わりにトークで伝えています。業務上の確認事項を短い会話で終わらせることができるときは、LINE WORKSがとても便利です。私は工作上、主に商品企画や情報システム部門、全国の営業拠点にいるマネージャーたちとのコミュニケーションに活用しています。

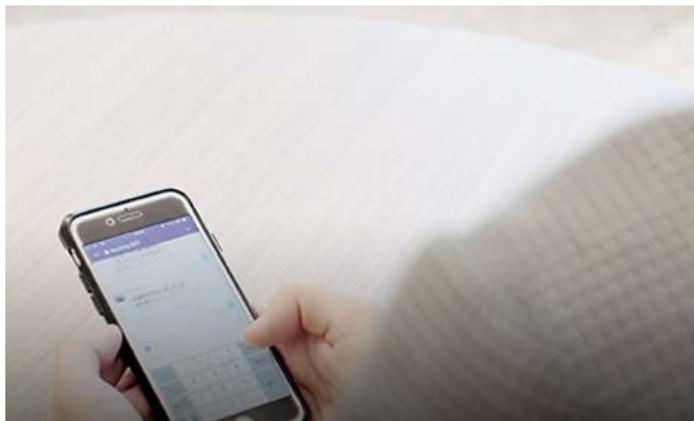
LINE WORKS導入後、どのような変化がありましたか？

– 伊藤さん：
会議室予約は圧倒的にスピードアップしました。これまで、PCでOutlookを立ち上げ、空いている会議室を探し、予約が完了するまでに5分から10分程度かかっていたのですが、LINE WORKSのトーク機能で『Meeting BOT』に話しかけるだけで直接会議室予約ができ、しかもわずか10秒から20秒で完了します。社員からも好評で、Outlookを使わず、ほとんどがLINE WORKSからの予約になっています。

LINE WORKSを活用してもらうための工夫はしてみたもの



『Meeting BOT』を使い、トーク機能で会議室を予約する一連の流れ



の、当初は半数くらいの社員が使ってくれて、徐々に活用の幅が広がればよいと考えていたのですが、現在では、アクティブユーザーが驚きの98%となり、社員にとって日常的なツールになってきていると感じています。

また、これは予想外の活用法になりましたが、**災害時の安否確認でLINE WORKSが大活躍しました。**情報システム部門のある関西で震度6弱の地震が起きた際も、**電話はまったく通じませんでした**が、**LINE WORKSでは問題なく連絡がとれ、自宅待機となった私もメンバーとの連絡がスムーズに行えました。**大規模災害でも、LINE WORKSが障害に強いということが立証できたこ

とは、大きな成果だと思います。地震発生からわずか1時間以内に、基幹システムをはじめとしたサーバーやネットワークなどのIT基盤の安全宣言を全社員に一斉配信できたのは、LINE WORKSがあったおかげです。

- 竹淵さん：

これまで、一つのテーマに対して電話やメールなどで何度も会話を重ね、過去にどんな内容を話したのかを辿るのは難しい面がありました。しばらく時間が空いてしまったりすると、なおのこと記憶が曖昧になります。しかしLINE WORKSのトークに会話を残しておけば、これまでのやり取りが時系列で並んでいるので、過去にどのようなやり取りがあったのかを簡単に振り返ることができます。

それから、『Meeting BOT』を使った会議室予約は、仕事の効率を上げるのに役立っています。今まではPCベースで会議室の予約を入れていたのですが、移動中など社外にいるときに予約を入れるのは時間もかかるし大変な作業でした。しかし現在は、移動中にiPhoneを使って簡単にトークで予約ができます。特に、本社所属の社員やマネージャー層などは、打ち合わせの頻度がかなり多いので、この便利さを実感しているようです。

※掲載している内容、所属や役職は取材を実施した2018年7月現在のものです。

提供元

LINE WORKS株式会社
line-works.com

LINE WORKS



販売パートナー