

LINE WORKS 導入事例



株式会社たけや製パン
営業部 業務課 課長 熊谷 博之さん(左)

株式会社たけや製パン
デイリー事業部 秋田エリア 次長 阿部 直輝さん(右)

商品配送時の緊急連絡や、店舗の売上データの報告に活用。
周知徹底され、よりスピーディーかつ着実な
業務遂行を実現されています。

業種：製造・販売 | 利用目的：店舗連携 その他

食パン、菓子パン、和菓子、洋菓子等の製造・販売を行う秋田県秋田市の株式会社たけや製パン様は、業務提携している山崎製パン株式会社の製品の製造・販売や、コンビニエンスストアのエリアフランチャイザー業務も担っています。部署内で業務連絡を頻繁に行う営業部とデイリー事業部は、社内の情報共有体制を強化するためにLINE WORKSを導入しました。営業部の熊谷さん、デイリー事業部の阿部さんに、その具体的な活用方法をお話しいたします。

事業内容と皆さんの役割を教えてください。

- 熊谷さん：

1951年に創業し、食パン、菓子パン、和菓子、洋菓子等の製造・販売を行っています。秋田県限定発売の「バナナポート」は県民にお馴染みの商品で、ロングセラー商品の「アベックトースト イチゴジャム&マーガリン」は学校給食として親しまれています。現在、当社の商品を取扱う店舗の総数は、県内を中心に1,000店以上を数えます。また、毎月20種ほどの新商品を発売しており、



近年は県内の商業高校とのコラボレーション商品も開発して話題になりました。

私は営業部で営業実績の管理をしながら、商品識別番号 JANコードの取得や、電算課と協力して社内の情報共有に関するセキュリティ管理も担当しています。

- 阿部さん：

当社は山崎製パン株式会社が運営するコンビニエンスストア「デイリーヤマザキ」の、秋田県におけるエリアフランチャイザーを受託しています。私はその担当部署であるデイリー事業部に所属し、直営店舗の管理や加盟店の店舗運営の指導などを行っています。

LINE WORKSの導入前はどのような課題がありましたか。

- 熊谷さん：

営業部とデイリー事業部の社員には、会社からスマートフォンが支給されています。営業部では、あらかじめインストールされていたメッセージアプリで業務上の連絡を取り合っていました。グループメッセージでは“誰”が既読になったのかが分からないことに不便を感じていました。情報が全員に周知されたことを確認するためにLINEの利用を検討したのですが、プライベートでも利用するLINEでは社外に誤送信する危険性や会社で管理できないという点で、業務で用いるにはセキュリティ面で不安がありました。



- 阿部さん：

デイリー事業部では、部員同士がコンビニの店頭での販促施策や新商品の売れ行きなどの情報を共有するために



LINEを利用していました。しかし、メッセージには社外に漏洩してはならない業務情報が含まれるため、営業部と同様に管理・セキュリティ面が不安視されるようになりました。

LINE WORKS導入に至った経緯を教えてください。

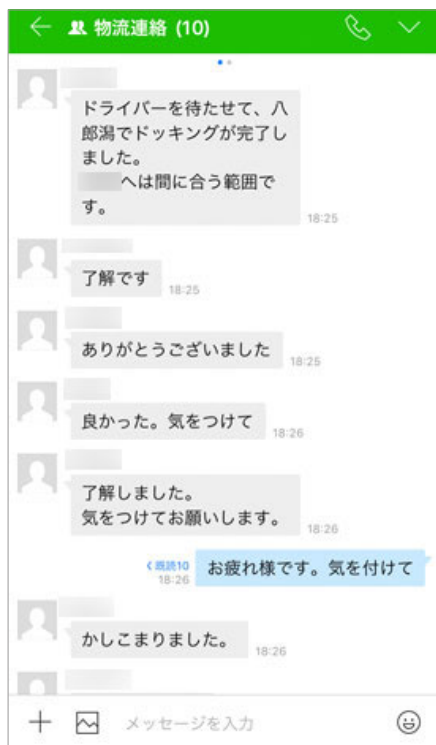
- 熊谷さん：

業務で利用できそうなチャットツールを探していたところ、電算課からLINE WORKSを推奨されました。利便性とセキュリティの高さが評価されたため、2017年に導入を決定しました。多くの社員がすでにLINEを利用していることから、どの社員も操作に戸惑うことなく、利用開始と同時に業務用の新たなコミュニケーションツールとして定着しました。「営業」、「デイリー事業部」、「物流」、「管理職」などのグループが開設され、各部門の社員が業務連絡や情報共有に活用しています。

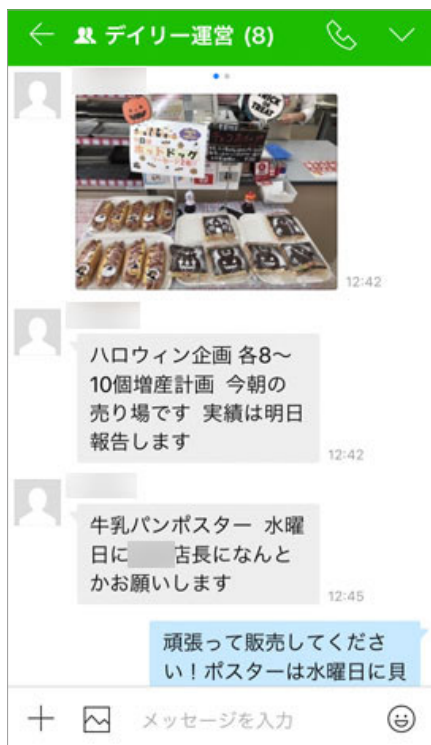
LINE WORKSはどんなシーンで活用され、どのような効果をもたらしていますか。

- 熊谷さん：

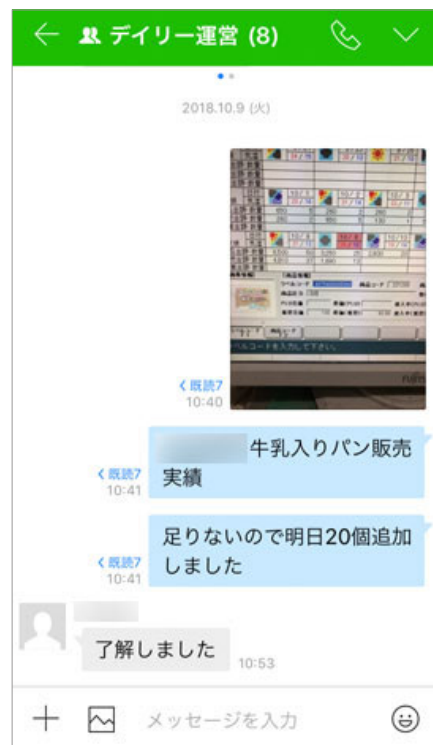
営業部が特に大きな導入効果として感じているのは、商品の配送に支障をきたしそうな際の緊急連絡がスムーズになったことです。例えば、降雪や台風などの影響によって、まだ全社員が出社していない早朝に高速道路の通行止めといった情報が入ることがあります。会社で待機している当番社員がただちに情報をLINE WORKSで関係者へ一斉に連絡し、それを受けた各社員は担当する納品先に配送遅れの連絡を迅速に伝えることができます。以前はメッセージを送りっぱなしだったので、“誰”が既読になったのかが分かりませんでした。現在は既読機能



物流に関する重要情報をグループメンバーに到達



店頭の写真とともに売上状況を速報



販売実績や商品補充情報を素早く配信

で一目瞭然なので、既読にならない社員には個別に電話で連絡するなどして、納品先への対応漏れを防いでいます。

自社製品は毎日2回（1便、2便と言う）のトラックで当社工場から出荷されますが、製造の都合で第1便の出荷に間に合わなかった商品を第2便に乗せ、少しでも早く納品するために第1便と合流して受け渡しをするといったことがあります。このような状況も、LINE WORKSで担当者に素早く通知されるようになり、納品先には正確な納品時刻を迅速にご案内できるようになりました。

- 阿部さん：

デイリー事業部の部員は販促活動の参考にするために、各店舗の新商品やキャンペーン商品の陳列の工夫、売上実績などを頻繁にやり取りしています。会社で管理している環境下で情報交換できるセキュアなLINE WORKSを導入したことで、陳列写真や数値データなどあらゆる情報を安全に発信できるようになりました。当社のパン商品は消費期限があり陳列期間が特に短いのので、リアルタイムの売上データをグループ全員へ瞬時に共有できる

LINE WORKSの即時性にも効果を感じています。

- 熊谷さん：

社員にはメッセージを読んだら、文字で「了解」などと返信することを徹底しています。「既読」がメンバー全員に表示されるだけでも情報が伝わったと確認できますが、さらに念を入れて返信することで、より確実な業務遂行が促されるからです。

今後、LINE WORKSをどのように活用していきたいですか。

- 熊谷さん：

カレンダー機能を活用したいですね。量販店などの商談機会が多い営業部では現在、各部員の予定表をExcelで作成・出力し紙ベースで共有しています。しかし、営業部の上長がどの日に誰の商談に同行すべきかを検討する際に、紙の予定表を見ながらスケジュールを調整するのに苦労しています。これがLINE WORKSのカレンダー機能で共有されれば、リアルタイムに各人のスケジュールを把握できるので、かなりの業務効率化が図れると思います。また、全員が互いのスケジュールを共有すれ

ば、商談中の社員に連絡するのを控えるといった配慮もできるようになります。

- 阿部さん：

デイリー事業部でも、店舗運営を指導する各担当者の巡回スケジュールが営業部と同様に紙ベースで上長に報告されていますが、全員分の予定を俯瞰的にひと目で把握することが難しい状況です。LINE WORKSのカレンダー機能を活用すれば、部員の行動管理が今よりもずっと楽に行えるようになりそうですね。

LINE WORKSの利用は現在一部の社員のみですが、デイリー事業部としては、直営のコンビニ店舗やフランチャイズオーナーにも利用を広げられないかと考えています。現状では緊急時の連絡手段が電話しかありませんが、LINE WORKSなら先方が電話に出られないときでも確実にお伝えできます。

- 熊谷さん：

導入から1年ほど経ちましたが、現在はトークの利用が中心です。将来的には全体的なお知らせを告知できるホーム（掲示板）機能も活用したいですね。ホームで「商



品情報」や「売上報告」などカテゴリーごとにスレッドを立てれば、情報が整理されて蓄積されていくので、いつでも閲覧できます。また、直営するコンビニ店舗ごとに本部や他店舗に向けて情報発信を行うようにすれば、当社の情報共有はもっと加速されるはずです。

ビジネス利用なので、スタンプの利用を控える社内ルールを設けていますが、最近、ビジネスでも違和感なく利用できるスタンプがリリースされていることを知りました。社員同士がさらに円滑な情報共有ができるよう、今後はそうした活用も検討していきたいです。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2018年10月当時のものです。

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

WORKS MOBILE

販売パートナー