

# LINE WORKS 導入事例



栃木トヨタ自動車株式会社

栃木トヨタ自動車株式会社

総務部 人材開発室 課長 枝川さん (右)

総務部 人材開発室 天貝さん (中央右)

横田店 フロアマネジメント課 石川さん (左)

横田店 車両課 竹澤さん (中央左)

全社員が迅速かつ確実に情報共有できる体制を構築。  
お客様満足度向上につながるスムーズな  
サポートができるようになりました。

業種：小売・卸売 | 利用目的：営業ツール 店舗連携

栃木県内に新車・U-Car販売店などを展開する栃木トヨタ自動車株式会社。全27店舗の全社員に本社からの情報を周知するとともに、社員間の連絡もスムーズにするコミュニケーションツールとして、LINE WORKSが導入されました。営業スタッフは「外部トーク連携」によってお客様のLINEと安全に連絡することも可能になり、さまざまな業務効率化だけではなくCS（顧客満足）の向上も図られています。本社総務部の枝川さんと天貝さんに管理部門における活用シーンを、栃木トヨタ横田店の石川さんと竹澤さんに店舗における利用シーンをお話しいただきました。

## 事業内容と皆さんの役割を教えてください。

- 枝川さん：

当社は栃木県内に新車販売店20店舗、U-Car販売店6店舗、LEXUS販売店1店舗を展開し、トヨタ自動車の販売およびそれに付随する各種関連サービスを提供しています。私は総務部 人材開発室 課長として、人材採用・教育、システムの導入・運用保守などを管理しています。





- 天貝さん：  
総務部 人材開発室で、人事業務やLINE WORKSの運用管理も行っています。

- 石川さん：  
私は本社に併設されている横田店で、来店されたお客様への対応や、新車販売業務関連などを担当しております。

- 竹澤さん：  
私も同じく横田店に勤務し、主に新車営業を担当しています。

### 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。

- 枝川さん：  
本社から各店舗への伝達事項は独自の社内ポータルで通知していましたが、全社員にPCやメールアドレスが支給されているわけではないので、情報の周知にタイムラグや漏れが生じることがありました。本社からの通達を迅速かつ正確に全社員へ伝えるため、よりよいコミュニケーションツールを活用する必要性を感じるようになりました。

最近では営業担当者との連絡にLINEの利用を要望するお客様が増え、営業社員は個人的にそれに対応していましたが、会社としての管理体制や情報保護などの側面から問題意識を感じていたということもあります。

- 天貝さん：  
導入以前は、本社と店舗間で固定電話とFAXのやりとりが非常に多く、その為に多くの時間が費やされていま

した。新たなコミュニケーションツールを導入することによって、このような状況の改善とペーパーレス化を促進したいという思いもありました。

### LINE WORKS導入の決め手や経緯を教えてください。

- 枝川さん：  
業務上の多様なコミュニケーションを円滑にし、なおかつお客様のLINEとのやりとりも安全にできるツールとして、LINE WORKSに注目しました。まずは本社管理部と横田店で無料トライアルを行い、社員にアンケートを取ったところ、使い勝手や利便性に対する評価が高かったため、さまざまな課題を解決できると判断して導入を決定しました。

- 天貝さん：  
導入決定の際、活用シーンに応じた操作マニュアルを作成し全社に展開しました。LINE WORKSは多くの方が使い慣れているLINEがベースとなっているので、想像以上に導入がスムーズに進み、「LINEの法人版」と案内することで、抵抗感なく社員のみなさんに受け入れられた印象です。LINE WORKSに慣れていただき、さらに社内定着を図るために全社を対象としたアンケート機能を積極的に活用すると同時に、使い方や使用例の提案・周知を行いました。

### 店舗業務や営業でのLINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。

- 石川さん：  
お客様や本社などからの連絡を外出中の営業担当者に取り次ぐ際、電話が繋がらない場合は担当者のデスクに



メモを置くことが多かったのですが、それでは用件が伝わるのが帰社後になってしまいます。LINE WORKSならトークで伝言をテキストとして送れるので、重要な用件を即時かつ確実に伝えられるようになりました。既読もつくので、以前のように「メモを読んでもらったろうか」という不安を抱くこともありません。

他店舗の面識のないスタッフに連絡する必要が生じた場合は、まずその店舗に問い合わせしてから担当者と連絡を取るようになっていましたが、LINE WORKS導入後はアドレス帳からダイレクトに通話できるようになりました。以前と比べて、社内のコミュニケーションが飛躍的にスムーズになったことを実感しています。

- 竹澤さん: :

LINEでの連絡を希望されるお客様には、名刺に刷ったQRコードから登録してもらい、外部トーク連携によって安全な環境でコミュニケーションを取れるようになりました。働き盛りの比較的若い世代のお客様の多くがLINEでのやりとりを望まれ、私どももお客様をサポートしやすくなりました。例えば、お客様からご指定いた



いた住所を特定できなかった際に、お客様のLINEに連絡したところ、すぐに正確な位置を記した地図がお客様から送られてきました。電話のように繋がらずに折り返しを待ったり、お客様の時間を奪ったりすることなく円滑に対応することができました。また、お車の不具合の様子を動画で送信してもらえば、映像と音から状況が把握できるので、故障時の一次対応がスピーディになりました。修理窓口の社員と情報連携することで、ご来店の要否も即座に判断できます。お客様とのコミュニケーションがスムーズになったことで、CSと業務効率両面の向上が図られていると思います。



お客様のLINEと外部トーク連携で納車場所を確認



お客様からの動画と音声で故障原因をすばやく判断できる



レスポンスおよび回答率の向上



独自のWFシステムとして活用

## 管理部門ではLINE WORKSをどう活用していますか。

- 枝川さん：

トークやメール、ホームなど、さまざまな機能を適宜使い分けることで、本社からの情報をタイムラグなく正確に伝達できるようになりました。全社員が利用できる環境になかった社内ポータルをLINE WORKSのホームに移行し、内部用のメールシステムと外部向けのメールシステムも、LINE WORKSのメールに統一することができました。以前は個別のツールとして使っていたカレンダー、設備予約、メールなど多くの機能がLINE WORKSという1つのアプリケーションに集約され、アプリケーションソフトの管理負担が大きく軽減したのもメリットです。

LINE WORKS導入前には非常時に社員の安否を確認するためのソフトの導入を検討していましたが、LINE WORKSのアンケート機能が同等の役割を果たせるためその必要がなくなり、コストをかけずに安否確認ができるようになりました。

- 天貝さん：

アンケートはとても便利な機能で、社内行事の出欠確認や各種社内調査の他に、給与システムにデータ連携できるような当社独自の運用にも活用をしています。また、普段顔を合わせることの少ない管理層と社員をつなぐ役割も担っています。

導入以前、すべての社員からの回答が必要な案内については、各拠点内で回答を取りまとめいただき、それを社内便やFAXで本社に返送をお願いしていました。集計が完了するまでにタイムラグや業務負担が相当ありました。LINE WORKSのアンケートは一人一人に直接届き、かつスマホですぐに答えられる仕様になっているためレスポンスが速まり、回答率も向上。ペーパーレス化も促進されました。回答集計機能も備わっているので途中経過も確認できますし、集計作業の工数も減り、会社全体の業務改善と効率化につながりました。

LINE WORKSの機能は多彩なので、「こんな使い方をすればこの業務はもっと改善・効率化できるはず」と自



役員から社員へ呼び掛ける手段ができ、距離感が縮まった

然にアイデアが生まれ、さまざまな工夫をしています。実務レベルで効率化を実感できることで、業務改善に対する意識が以前より高まったと感じています。今後も引き続きLINE WORKSのさまざまな機能をフル活用していきたいと考えています。

### 今後LINE WORKSをどのように活用していきたいですか。

- 枝川さん：

PC向けのグループ通話機能を店長会議などに使うことを検討しています。現在はベータ版の機能ですが、特別なソフトを導入することなくテレビ会議が可能になるのは大きな魅力です。

- 天貝さん：

LINE WORKSを使えば、場所を選ばずにできる業務もたくさんあるので、今後は働き方改革の一つとして、テレワークへの活用なども模索していきたいと思います。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2018年11月のものです。

## 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