

# LINE WORKS 導入事例



導入からわずか半年で約1万7千名の社員のうち76%がアクティブ。  
年間累計約64万時間もの業務効率が見込まれ、  
働き方改革推進に大きく貢献しています。

業種：金融・保険 | 利用目的：内勤・外勤連携 テレワーク その他

三井住友海上火災保険株式会社は、働き方改革推進をもたらす業務効率化の手段としてLINE WORKSを導入。社員同士の連絡や情報共有をすることで業務時間を短縮するとともに、コミュニケーションの活性化によって業務の質も向上させようとしています。IT推進部の本宿さん、松田さん、竹本さんに、LINE WORKSの多様な利用シーンと、約1万7千名もの社員にいかにして活用促進を図ったかをお聞きしました。

## 皆さんの業務内容をご紹介します。

- 本宿さん :

2018年度よりIT推進部 IT企画チーム長となり、着任直後に導入されたLINE WORKSの運用をマネジメントしています。人事部 働き方改革推進チームを兼任し、時間を意識した生産性向上取組や、社員の「働きがい・やりがい」向上に高い価値観をもち、組織・個人目標の達成を通じて「全員の成長と活躍」の実現を目指す取組を推進しています。





- 松田さん:

IT推進部 IT企画チームに所属しており、LINE WORKSの導入に際しては関係部署との調整などを行いました。

- 竹本さん:

同じくIT推進部 IT企画チームでLINE WORKSの選定・導入に携わり、導入後は運用サポートや活用推進を行っています。

### LINE WORKSの導入に至った経緯をお聞かせください。

- 本宿さん:

働き方改革に取り組む当社は、2017年度より原則として遅くとも19時までに退社することをルール化し、業務上やむを得ない場合や、予め決まった時期に業務が集中する場合等による残業を事前申請制にしました。これに伴い全社を挙げて働き方を抜本的に見直し、生産性向上に取り組むようになり、業務の見直しや会議時間短縮などを図ってきました。その流れの中で、メールなどよりスムーズにコミュニケーションを図れるビジネスチャットの導入が検討されるようになりました。

- 松田さん:

一般向けのチャットツールではセキュリティ上のリスクがあるため、管理者によるログ監視や必要な機能のみに制限が可能なセキュアなコミュニケーションツールを導入する必要性がありました。

- 竹本さん:

いくつかのツールを試した結果、セキュリティ性の高さや使い勝手のよさに加え、**スマホアプリでもリアル**

**タイムでチャットが確認でき、また、既読確認機能がある点などを総合的に評価してLINE WORKSを選定しました。**

業務効率化はもちろん、緻密なコミュニケーションを促すことで仕事の質を高めてもらうことを目的に、全社員にIDを発行。会社で配備しているすべてのスマホにLINE WORKSのアプリを配布しています。個人のスマホで利用したい場合は、利用上のルール・注意事項に同意することを前提に利用を許可しています。

運用開始時は、管理者への問い合わせが集中するのを避けるため、1ヶ月半ほどかけて3,000~4,000名ずつ段階的に初期設定をしてもらいました。LINEは多くの人が使っているため、操作に関する初歩的な問い合わせはほとんどなく、導入は円滑に進みました。

### 導入に際して施されたセキュリティ対策や運用ルールについて教えてください。

- 松田さん:

業務情報の漏えいを防ぐため、ファイル添付ができないように設定しました。また、不正なログインを防ぐため、PCの接続元を限定するようにしています。



- 竹本さん:

常時つながるチャットによってオンタイムとオフタイムの区別があいまいになることを防ぐため、LINE WORKSの利用時間は原則8時~19時に限定。利用時間外は任意で通知のオフやログアウトができるようにしました。働き方改革の促進には、こうしたコミュニケーションツールを社員に積極的に活用してもらうことが重要なので、運用面ではほかに特別な規則を設けていませ

ん。会社の組織階層にもとづく部課単位のグループを提供しましたが、社員が必要に応じて自由にトークグループを作成することも認めています。

### LINE WORKSの活用を促進するため、どのような取り組みをなされましたか。

- 竹本さん：

導入直後に、当社の社内報や社内情報番組で、場所を問わずスピーディに意思疎通を図れるLINE WORKSの活用が、働き方改革の推進に役立つツールであることを訴求しました。

当初、内勤が多い損害サポート部門の利用率が比較的低かったことから、時期を置いて再度社内情報番組の特集で取り上げてもらい、LINE WORKSによるコミュニケーション促進のメリットをあらためて紹介しました。

とくに活用が進んでいる部署の管理職と現場社員の取り組みの様子をインタビューもふまえて放映し、その放送後に未利用者に招待メールを送付したことで、ログイン手続きをする社員がかなり増えました。また、PCログイン時にLINE WORKSが起動するように設定することで、利用促進を図っています。

- 本宿さん：

LINE WORKSのID発行後、7割の社員に初期設定後の口

グインを完了してもらうことを目標としていました。その結果は、導入半年で約76%がアクティブになっていました。当社には総合職以外にも多様な雇用形態があり、パートタイムで働く契約社員も多数います。多様な雇用形態を踏まえると、76%という利用率はかなり高い数値だと捉えています。

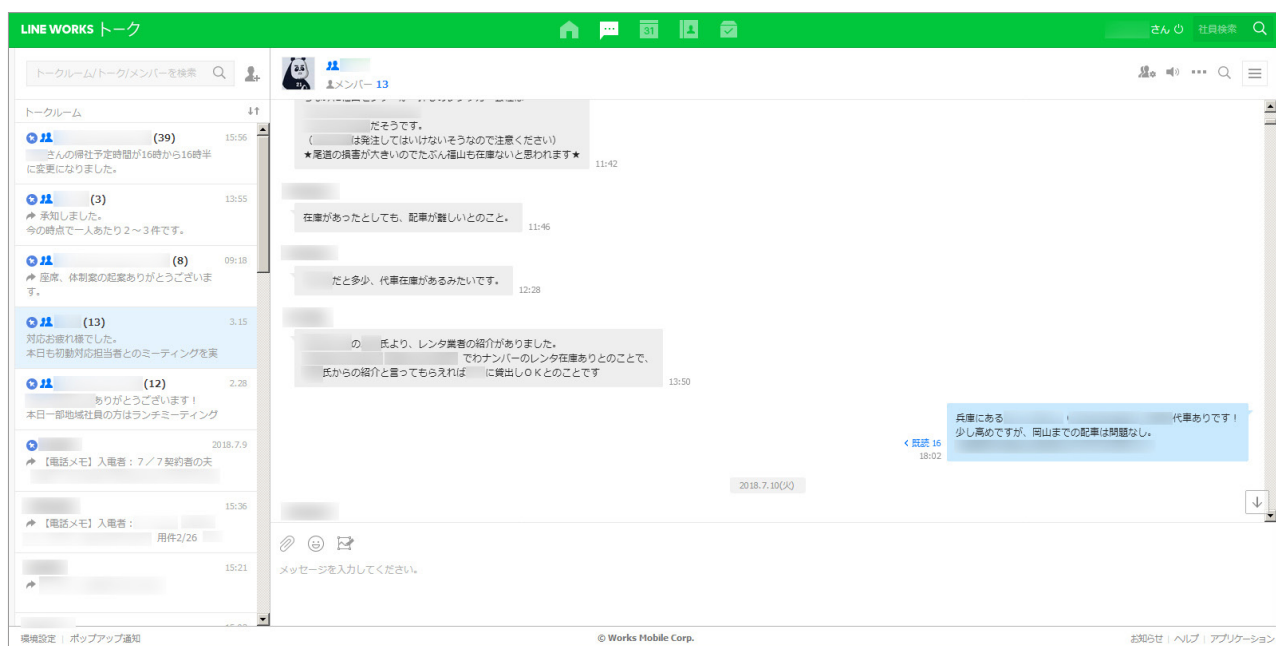


社内情報番組で告知することでも利用促進が図られた

### LINE WORKSの具体的な活用シーンとその効果についてお聞かせください。

- 竹本さん：

全社的に社内の連絡にLINE WORKSのトークが積極的に使われるようになり、電話やメールよりも手軽なコミュニケーション手段として浸透しています。組織だけではなく担当業務ごとのトークグループも作成できるので、情報がスピーディに共有されるようになりました。





スマホが配布されていない社員にとっては無料通話ができるのも便利で、テレワークをする社員が自宅などから会社に連絡するためにも使われています。

岡山県の損害サポート部門では、2018年夏に西日本に大きな被害をもたらした豪雨の際、水害でマイカーが使えなくなった当社の自動車保険加入者様にレンタカーを手配するため、社員同士が各地のレンタカー店の空車情報をLINE WORKSで共有し、お客様のニーズにスピーディに応えることで、顧客満足度の向上にも役立てました。この事例は前述した社内情報番組でも紹介し、LINE WORKS未利用者の利用を促す要因ともなりました。

- 竹本さん :

社内でLINE WORKS導入の数ヶ月後にアンケートを採ったところ、回答者の約8割が「業務効率化に非常に寄与している、または寄与している」、7割強が「コミュニケーション活性化に非常に寄与している、または寄与している」と答えました。また、LINE WORKS導入による業務削減時間について、アンケート結果を元に全社

員の年間累計を割り出したところ、63万8,400時間の削減に繋がっているという結果でした。

その他のアンケートでも、当社が働き方改革推進に向けて約120項目の環境整備をした中で、LINE WORKSがとくに効果的な施策の一つだったという回答が得られました。

- 本宿さん :

働き方改革に取り組んでからは、限られた時間で高い生産性を発揮することが求められるようになりました。

LINE WORKS導入による業務効率化やコミュニケーション活性化の効果を含め、働き方改革により、多くの社員が生産性の高い仕事をするようになっていくことが感じられます。また、生産性向上によって創出した時間で自己研鑽に取り組み、新たな取組や能力・スキルの強化によって「多様な社員全員が成長し、活躍する会社」を目指しています。

---

## 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