

LINE WORKS 導入事例



サッポロビール株式会社
営業本部 営業部 業務グループ マネージャー 牧野 洋介さん(左)

サッポロホールディングス株式会社
改革推進部 兼 BPR推進室 マネージャー 河本 英則さん(右)

LINE WORKSを電話、メール、FAXに替わるお客様とのホットラインに。
社員間のコミュニケーションも促進され、
営業活動全体が活性化したことを感じています。

業種：食品 | 利用目的：営業ツール 内勤・外勤連携 ナレッジ共有

サッポロビール株式会社は、主要取引先である酒販店や飲食店の個人オーナーの「LINEで業務連絡を取りたい」との要望に応える形で、LINE WORKSを導入。営業部員が外部トーク連携によって安全にコミュニケーションを図れる環境を整備し、潜在的なシャドーITの問題を解消しました。社員間の多様な連絡にも活用することで、営業現場の業務効率がいかに高まったかについて、お話しいただきました。

皆さんの役割をご紹介します。

- 牧野さん：

私はサッポロビール株式会社の営業本部で、営業活動に必要なITのインフラ整備や教育などを担当しています。システムなどのインフラ整備に際しては、サッポロホールディングス株式会社のIT統括部と連携しながら進めています。



- 河本さん :

サッポロホールディングス株式会社の改革推進部 兼 BPR推進室 マネージャーである私は、最先端技術を活用してグループ企業全体の営業改革や働き方改革を推進する業務を担当しています。

LINE WORKS導入以前の営業現場には、どのような課題がありましたか。

- 牧野さん :

営業部員には以前はスマホではなくガラケーが支給されており、基本的に電話でお客様や会社と連絡を取っていました。電話が通じない場合はキャリアメールやショートメール、個人のスマホから会社のテレワークプラットフォームにアクセスしてメールを送るなどの手段がありました。迅速に連絡することは困難でした。

また、取引先である酒販店や飲食店の個人オーナー様の多くが、LINEを業務上のメインの連絡手段としています。セキュリティの観点から会社としては推奨できないのですが、「LINEでやり取りしたい」というオーナー様の要望は多く、それに対応しなければ良好な関係構築が難しいため、多くの営業部員が個人のLINEで業務上の連絡をしている実態がありました。

- 河本さん :

そうしたシャドーITのリスクを防ぎ、会社が社員の業務上のやり取りをきちんと把握するために、利便性の高い新たなコミュニケーションツールの運用を検討するようになりました。

LINE WORKSを選定された理由と、運用開始までの経緯を教えてください。

- 河本さん :

営業部員にスマホを支給し、以前から社内で使われているSkypeを利用してはどうかという案も出ましたが、社外の人との連絡に使うのは少しハードルが高く感じられ、難しい面があります。ユーザビリティの観点からも、多くの社員に普及しているLINEに近い感覚で使えるLINE WORKSが最適なのではないかと考えました。外部トーク連携で取引先と安全にコミュニケーションを図れることも、導入の決め手となりました。

- 牧野さん :

ガラケーに代わってLINE WORKSアプリをインストールしたiPhoneが営業部員に支給され、出先の営業部員と連絡が取れるよう、内勤者はPC版のLINE WORKSアプリをインストールして運用をスタートさせました。



- 河本さん :

運用に際しては、個人のスマホでは利用できないようIP制限をかけ、危険性のある拡張子のファイルをダウンロード制限しましたが、自由に活用してもらうことが重要だと考え、それ以外に特別な利用規定は設けていません。営業現場での必要性を考慮し、得意先などとの外部トーク連携は運用開始時からオープンにしました。トークでの個人情報の露出などについては、ログがIT統括部の監視下にあることを周知させることで抑制しています。

LINE WORKSは多くの社員にスムーズに普及しましたか。

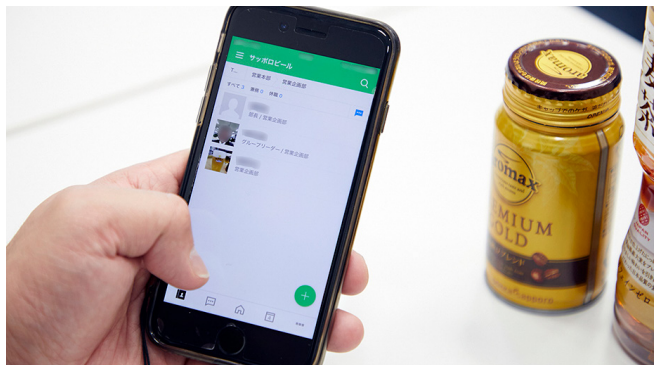
- 牧野さん :

スマホを初めて使うことになった社員には、まずそれに慣れてもらうことが必要でしたが、iPhoneの操作に慣れた周囲の社員が自然とサポートしたことでスムーズに進められました。新たなITツールは導入から普及まで約3~4か月ほど要していましたが、もともとLINEユーザーが多く、使用したことがない社員もLINEユーザーから基本的な使い方を聞くなどのコミュニケーションもありました。LINE WORKSはハードルが低く「自然に」という形で浸透していった印象です。

- 河本さん :

これまで、取引先と個人LINEでやり取りをせざるを得な

い状況があり、安全性の面では当然問題がありました。しかしセキュリティレベルが高く、会社として可視化されるLINE WORKSは細かなルールを設けて運用を縛る必要がなかったことも、スムーズに定着した要因だと思います。



スマホによる情報伝達が業務効率を飛躍的に向上

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。

- 牧野さん：

個人のLINEで行われていた連絡がLINE WORKSのトークに置き換わり、シャドーITの問題が解消。ショートメールのように文字数の制限を受けずにメッセージを送れ、画像も手軽に送信できるようになりました。例えば、取引先から類似品がある商品の注文を受けた際、画像で送ってもらえれば口頭とは違ってすぐにわかるので、業務がスピードアップしました。また、弊社は営業部員が店舗のメニューやPOPを制作するのですが、得意先の店舗で見つけた魅力的なフードメニューや、小売店店頭で工夫を凝らした商品ディスプレイの画像もナレッジとして共有できるようになり、営業活動全体が活性化していると感じます。

各拠点の営業部員は基本的にエリア担当制ですが、例えばイオングループのように全国展開している販売店様や大手外食チェーン様の担当者が、エリアの枠を超えてトークグループを作り、タイムリーな情報交換を積極的に行うようになったのも導入効果の1つです。

また、卸や小売店、消費者様から商品の不備に関してご指摘を受けた場合は営業本部から担当エリアの営業部員に伝えますが、以前はなかなか連絡が取れずに対応が遅

れてしまうことがありました。LINE WORKS導入後は迅速かつ確実に連絡がつくようになり、お客様対応の質の向上にも結びついています。

- 河本さん：

トークのグループは運用開始時に組織階層に基づいてIT統括部が設定しましたが、営業現場や各種委員会が必要に応じて自発的にどんどんグループを作っています。現在100以上のグループがあることも、LINE WORKSの利便性を物語っていると思います。

LINE WORKSの活用は営業現場以外でも進んでいますか。

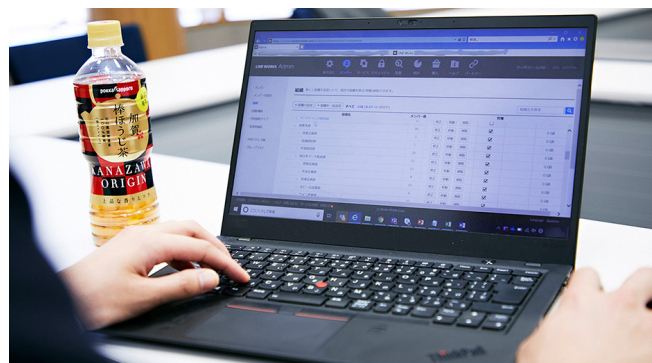
- 河本さん：

サッポロビール株式会社ではコアタイムを設定しないスーパーフレックスタイム制度を導入しており、翌日の出勤時刻などを上長に伝える手段も、電話やメールに代わってLINE WORKSに移行しつつあります。ほかにも働き方改革に向けたさまざまな制度を整備しようとしていますが、柔軟な勤怠制度を運用する上でも、LINE WORKSは非常に使い勝手が良いと思います。

LINE WORKSの活用を、今後どのように進展させたいとお考えですか。

- 牧野さん：

当社では飲食店様などにポスターなどのPOP類の無償提供をしており、その補充依頼を頻繁に受けます。現在は営業担当者がPCで手配するか、内勤の営業事務に依頼することで対応していますが、申請から発送までの手続きをLINE WORKSでチャットボット化することで効率化できればと考えています。また、内勤者にもBYODによ



業務連絡の内容を証拠として残せるようになり、シャドーITの問題が解消

るLINE WORKSの利用を広げ、営業部門全体のコミュニケーション環境をさらに向上させたいと思っています。

- 河本さん：

LINE WORKSは今後、サッポロビール株式会社のみならずグループ全体のコミュニケーション基盤になり得ると思います。社内における問い合わせ業務省力化に向け、チャットボットで約2,000件のFAQを用意して対応していますが、現在はまだモバイルに対応できていません。これを将来的には当社が利用するチャットボットとLINE WORKSを連携させて、外出先からでも問い合わせできるようになればと考えています。



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