

# LINE WORKS 導入事例



(左から)  
井村屋グループ株式会社  
システム部 課長代理 山崎 光一さん  
井村屋グループ株式会社  
海外事業戦略部 副主任 吉田 恵子さん  
井村屋株式会社  
開発部 点心・デリ/冷菓チーム 金井 彩さん

どこにいてもコミュニケーションのとれる環境を整備し、  
営業、開発、海外事業の業務を活性化。さらなる効率化に向け、  
チャットボットやBoxを連携した活用も推進しています。

業種：製造 小売・卸売 | 利用目的：内勤・外勤連携 Bot活用

「あずきバー」に代表される冷菓や、コンビニでおなじみの「肉まん・あんまん」など多彩な食品を製造販売する井村屋グループ。関連会社を統括する井村屋グループ株式会社は、社内コミュニケーションを活性化するため、LINE WORKSを導入しました。営業、開発、海外事業部など各部門の社員がリアルタイムに連絡を取れるようになるとともに、シャドーITのリスクを解消。LINE WORKSとクラウドストレージサービスのBoxを連携したチャットボットも開発し、問い合わせ業務の省力化も推進しています。

## 所属部署と皆さんの主な業務内容をご紹介します

- 山崎さん：

システム部では、井村屋グループ全体のITインフラを整備するほか、ホームページや会社が配布するスマートフォンの管理、社内キャッシュレス化の推進などを担っています。課長代理である私は、グループ全体のサーバーやネットワーク、PCなど、基幹業務系以外のシステム全般の導入と運用を管理しています。



- 金井さん :

開発部では新商品の企画・開発を担っており、点心・デリノ冷菓チームの私は、中華まんの新商品企画やレシピ作成から、工場での量産体制確立に至る業務全般に携わっています。

- 吉田さん :

井村屋グループは中国やアメリカでも事業を展開しており、海外事業戦略部の副主任である私は、海外事業会社のサポートや、市場調査や商品提案などを通じて輸出拡大のための活動をしています。

### LINE WORKS導入前には、どんな課題がありましたか。

- 山崎さん :

携帯電話の支給は営業社員や管理職以上に限られていたため、一部の社員が個人アカウントのLINEを業務連絡に利用している実態があり、端末に残った業務データの漏えいなどシャドーITの問題が懸念されていました。

- 金井さん :

私が所属する中華まんの開発チームでは、20人ほどのメンバー同士がLINEで情報共有をしており、そこから誤送信による業務情報が漏えいするリスクを感じていました。また、他部署との連絡には内線電話かメールを使っており、電話は相手の手を止めさせてしまうため急用でなければかけづらく、メールはかしくまった雰囲気になってしまうため、ちょっとした用件を伝えるのにも、どこか抵抗感を感じる部分がありました。



- 山崎さん :

工場を併設する本社は敷地がとて広く、社内にいる社員同士の連絡もスムーズにいかないことがあります。そこで、支給していたガラケーをスマホに切り替えて、いつでも手軽にコミュニケーションを図れるチャットツールの導入を検討するようになりました。

### LINE WORKSを採用された理由を教えてください。

- 山崎さん :

多くの社員が使い慣れている「LINE」を踏襲した操作性なので、特別な導入教育を必要とせず、すぐに社内に浸透するだろうと考えました。

また、営業部門ではお客様の個人情報、開発部門では新製品のレシピなど、秘匿すべき多数の情報を扱っています。社員同士のちょっとしたやり取りからでも重要なデータが漏れる恐れがあるため、セキュリティ性を第一に考えました。LINE WORKSはLINEとは異なり、データをスマートフォンに残さない為、非常に安全であると思っています。

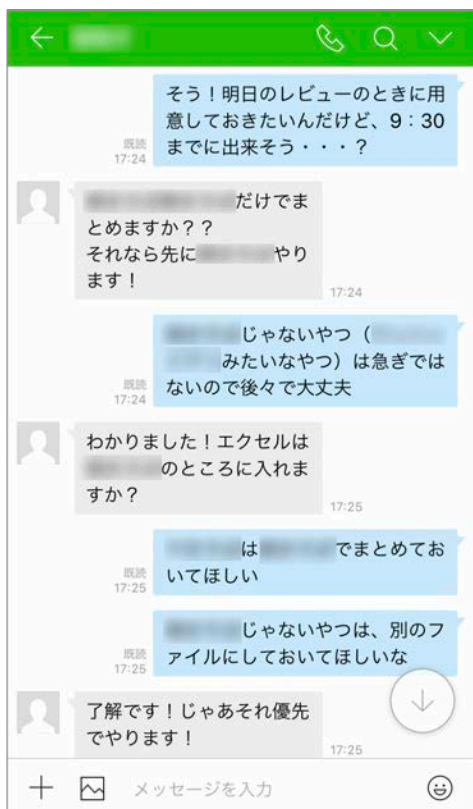
### 運用に先立ち、どのようなルール整備や導入準備をされましたか。

- 山崎さん :

ガラケーを支給していた社員には、LINE WORKSアプリをインストールしたスマホを新たに配布し、すべてのPCからでもLINE WORKSを利用できる環境を整えました。積極的に活用してもらうため、BYODでの利用も許可し、希望した営業社員には、取引先のLINE WORKSやLINEアカウントとやり取りできる「外部トーク連携」も認めています。

グループやトークルームは社員の必要に応じて自由に作成してもらっています。ただし情報漏えいを防止するため、端末へのファイル保存の制限やトークの履歴や添付ファイルは1週間で削除されるようにしています。LINE WORKSは「ちょっとした情報伝達やそのとき必要な情報のやりとりのために使うもの」としています。

### LINE WORKSはどのような業務シーンで活用されていますか。



チームメンバー同士のやり取りの例



海外での販売状況も瞬時にメンバーで共有

- 山崎さん :

私の業務でいえば、社内のシステムに関する質問や相談の多くがトークで寄せられるようになりました。電話のように即答を強いられず、業務の合間に返答できるので、時間を有効活用できるようになったことを実感しています。

各営業所の事務担当者からは、営業社員全員に連絡する際、LINE WORKSで一斉配信できるようになり、1人ひとりに電話をかけたりメールを送ったりする手間がなくなったという声が上がっています。

- 金井さん :

開発部では私も含め大半の社員が、社給PCと私用スマホのBYODでLINE WORKSを利用しています。部門内のさまざまなプロジェクトチーム単位でトークルームを作り、メンバー間の業務連絡や情報共有に使っています。「アドレス帳」を閲覧すれば全社員の連絡先がわかるので、他部署の人に連絡をすることも容易になりました。

技術部門の担当者は、工場内での業務中に電話に应答

したりメールに返信したりすることが困難ですが、LINE WORKSで送ったメッセージに対しては、手があいたときにレスポンスをくれるようになりました。電話をするほどの急用ではないけれど、メールよりも早く返信して欲しい質問をするのに、LINE WORKSは非常に便利です。

- 吉田さん :

海外事業戦略部のメンバーは、私も含めて国外出張をする機会が多くあります。以前は出張時の会社との主な連絡手段はメールで、PCを開かないと閲覧できないためスムーズな意思疎通が困難でしたが、LINE WORKSを利用することで、リアルタイムに連絡を取れるようになりました。

出張した社員が当社の商品を扱う小売店を訪れたときは、商品陳列の様子を写真に撮り、すぐに6名のメンバー全員で共有しています。いちはやい情報共有は、より効果的な陳列法や販促プランを検討するなど、マーケティング戦略の立案に役立っています。

## 御社はクラウドストレージサービスの『Box』も活用されていますね。

- 山崎さん：

当社の本社と工場は東海大地震の発生が懸念される三重県に集まっており、事業継続に必要な情報をクラウド上に保管しておく必要を感じていました。Boxを選んだのは、多くの大手企業が利用している信頼性の高さと、連携ソリューションの豊富さが魅力だったからです。導入後は、社内文書の保管共有だけでなく、複合機と連携させるなどBoxのAPI機能を活用して、さまざまな業務を効率化させる仕組みを構築しています。

Boxの共有リンク機能とLINE WORKSの外部トーク連携を活用することで、社内託児所でお預かりしているお子さんの写真や動画を、ご両親が毎日閲覧できるというサービスを提供できるようになりました。

保育士さんがお子さんを撮影する際、Box Captureアプリを使用しています。そのアプリで撮った写真は、端末に残らず、Boxのフォルダへ自動保存されます。保育士さんはそのフォルダの共有リンクを発行し、LINE WORKSのトークで、ご両親のLINEに送信する仕組みです。

これまでは運動会などのイベント時のみ、写真を現像して渡していましたが、現在は毎日の様子をスマホで簡単に見られるようになり、多くの利用者から、「託児所での様子を見られることで、より安心して子どもを預けられるようになった」という声が寄せられています。



-吉田さん：

新しい商品パンフレットなどを容易にお渡しできない海外のお客様に共有リンクをお送りしてカタログデータを確認いただくなど、Boxは海外事業戦略部でも便利に活用しています。



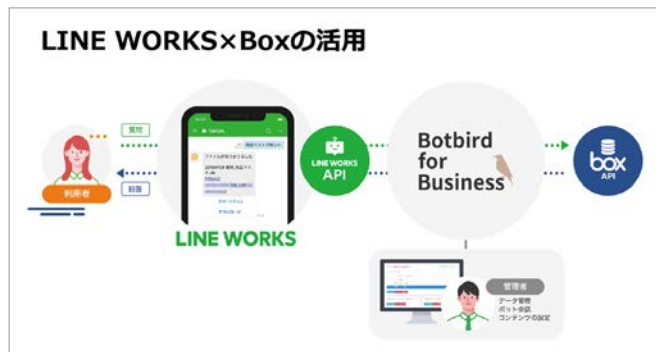
## 問い合わせ業務に対応するチャットボットの開発にも取り組んでおられるそうですね。

- 山崎さん：

以前実施した調査で、社内問い合わせを受ける多くの部署で1日平均49分を費やしていることが明らかになりました。これを省力化するため、Boxとメタバーズ社の自動会話システム「Botbird for Business」をAPI連携で組み合わせたチャットボット「アイちゃん」を構築し、LINE WORKSでの問い合わせに自動回答する仕組みを開発中です。チャットボットのシナリオ作成は作業コストも掛かり、さらにシナリオが不足している場合には、問い合わせに対して「わかりません」で終わってしまい、活用自体がされなくなります。そこで、情報のデータベースであるBoxのファイルがシナリオの代わりになると考えました。

LINE WORKSのボットにワードを入力すると、Botbird for BusinessがBoxAPIを呼び出し、Box内のデータを検索してヒットしたファイルのURLを返すことで、シナリオを用意しなくてもある程度の回答が示されることがわかりました。

「アイちゃん」の本格的な運用を開始し、問い合わせ全体の3割ほどを自動回答で対応できることを目指しています。



トーク画面のトップに「アイちゃん」のアイコンを置くことで、チャットボットの活用を促進

## LINE WORKSの活用を、今後どのように発展させていきたいですか。

- 山崎さん：

チャットボット「アイちゃん」はトーク画面の中にはありますが、利用していないと最新順で表示されるトーク一覧の下の方に埋もれてしまい、探し方がわからない人は、結局電話で問い合わせをしてしまいがちです。そこで、ボットの社内認知度を高めるためにも、現在は管理職以上の社員のみが受信している売上日報のメールを、LINE

WORKSを利用する全社員に、「アイちゃん」から毎朝通知する予定です。「アイちゃん」がトーク画面の上位にくれば、ボットの利用が促進されるとともに、多くの社員がこれまで以上に「売上を意識した業務」を行うようになることを期待しています。

チャットボットを、社員にとって、より使いやすいものにし、会社全体の業務の効率化・省力化を今後も追及していきます。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2019年7月当時のものです。

### 提供元

ワークスモバ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

**WORKS MOBILE**