

LINE WORKS 導入事例



創業110年、地域のお客様の健康づくりを目指す薬局が、部門を超えた情報共有で、お客様からのクレームを防止。ペーパーレス化も実現できました。

業種：医療・医薬・介護 | 利用目的：ナレッジ共有

北海道小樽市を拠点に、明治時代から「かかりつけ薬局」として地域のお客様の健康づくりをサポートしている株式会社丸三 三ツ野薬局本店様。代表取締役社長 明石さんにLINE WORKS導入の経緯やその効果をお聞きしました。

LINE WORKS導入以前には、どのような課題がありましたか。

当店は薬局ですが、処方箋の受付だけでなく、一般用医薬品・健康食品・化粧品を取り扱い、地域の健康・美容をトータルでサポートしています。買い物ついでに立ち寄って、不安や悩みを打ち明けられる「顔なじみの薬局」を目指し、お客様との関係を大切にしています。

10名強のスタッフへの情報伝達は、朝礼や口頭、月一回の店内会議を中心に行っていましたが、遅番の人は朝礼に出ていない、夜の会議にはパートさんは参加できないなど、情報が思うように共有できないことがあったた

め、もっと簡単にスムーズに情報共有ができる方法を探していました。

スタッフは、「処方箋」「一般用医薬品」「健康食品/化粧品」と異なる部門に所属しており、部門ごとの情報もあれば、全員に知らせたい情報もあります。

また、馴染みのお客様から、担当でないスタッフ宛での電話でのお問い合わせやご依頼をいただくこともありますが、ご要望が部門間、スタッフ間でうまく伝わらず、お客様にご迷惑をおかけすることもありました。

LINE WORKSを導入した経緯を教えてください。

そういった背景から、情報共有のツールを探していたところ、LINE WORKSが無料プランを開始するというニュースを見たことがきっかけでした。

当店では、昨年9月の北海道胆振地方の震災の際に、LINEで安否確認をしたことから、**スタッフ同士でLINEのやり取りをすることに抵抗がなかった**ので、LINE WORKSならスムーズに導入できるのではないかと考えたのです。

また、試してみたけれど、スタッフに受け入れられなかった、効果が出なかったという事態は避けたいため、期間の制限があるトライアルではなく、**無料プランがあるということも大きな後押し**となりました。



なぜLINEではなく、LINE WORKSが必要だったのですか？

仕事に必要なさまざまな資料を載せたかったからです。新商品やキャンペーンの情報など、**何度も確認したい情報が多い**ため、掲示板のような機能が欲しいと思っていました。

また、**部門ごとに参照したい情報が異なる**ので、**部門ごとに情報を分ける仕組み（グループ）**が欲しかったのです。

私自身は個人的にサイボウズLiveも利用していたこともあって、掲示板で情報共有するイメージをもっていたため、これらの機能が揃っていて、幅広い年代のスタッフでも使えそうなLINE WORKSの導入を決めました。

LINE WORKSの具体的な活用シーンとその効果をお聞かせください。

主に使っている機能はホーム（掲示板）です。新商品の情報や、商品の価格変更、入荷スケジュール、キャンペーン情報、各スタッフが制作しているダイレクトメールの締め切りなどを共有しています。

LINE WORKSでは、ひとつの投稿に対して、**既読と未読が個人単位でわかる**ので、**伝わっている人と伝わっていない人が一目瞭然**になり、**便利**ですね。

これまで**朝礼や口頭で伝達していた内容はすべてLINE WORKSで共有**するようになり、**朝礼が短時間で終わる**ようになりました。

また、月一回の店内会議で話す内容も、事前にLINE WORKSでスタッフに共有しています。そのおかげで、**会議は報告や共有の場ではなく、議論の場**に変わりました。



月一回の会議ではタイムリーさに欠けたり、朝礼に参加

できないスタッフへの伝え漏れが発生したりしていましたが、今はタイムリーな情報共有と、伝え漏れの防止ができています。これまでは確認が及ばなかった他部門のキャンペーン情報などにも目が届くようになり、スタッフひとりひとりの接客の質が向上してきたと感じています。

また、大事なお客様からの問い合わせにも、部門をまたいだ対応ができるようになり、お客様からのクレームがなくなったのも大きな効果のひとつです。

予想以上に効果が出たのは、ペーパーレス化です。以前は、会議や朝礼に参加できないスタッフには、紙を印刷して配っていました。資料をLINE WORKSに投稿するようになってからは、不参加だったスタッフも各自の端末から確認できるようになりました。LINE WORKS導入当初、しばらくは紙と併用かなと予想していましたが、想定よりも早くスタッフがLINE WORKSを使いこなすようになり、すぐに紙が不要になりました。店内会議でも全員がタブレットを持参して、資料を見ながら話をしています。

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。

ミツ野薬局が属するミライシアホールディングという薬局グループ内で、不要になってしまった薬剤の在庫情報等を共有したいと考えています。例えば、高額な薬剤など、特定の患者さんのためにある薬局で仕入れた薬品が、不要になってしまうことがあります。このような情報をLINE WORKSで共有し、他の薬局で引き取ってもらえれば、双方にメリットがありますし、非常に効率的になると考えています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2019年2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
