LINE WORKS 導入事例

株式会社PRiDE
取締役社長　田﨑美紀（中央）
管理本部　白石幸子（右）
経理部　諸利恵（左）

**パート従業員率80%の「パソコン教室グリーニー」は、
LINE WORKS導入で従業員たちの公私が明確になり、満足度向上。
年間20%の離職率低減と、30%の求人広告費削減が実現しました。**

業種：サービス 教育 | 使い方：店舗連携　取引先連携

多くのママさん従業員が活躍する株式会社PRiDE（プライド）。北関東を中心に7店舗を展開する「パソコン教室グリーニー」は数千人規模の会員制パソコンスクールです。日々、膨大な引継ぎ業務が生じる中、情報伝達にプライベートの連絡先を教えざるを得ず公私の棲み分けが難しい状況でした。LINE WORKS導入後は部署ごと、トピックごとにさまざまなトークグループを作成することで情報整理に成功。円滑な情報共有は急な病欠や育児のための欠勤希望にも柔軟に対応できるようになり離職率は低下、求人広告費の削減にも成功しました。

御社の事業と皆さんの主な業務内容をご紹介ください。

- 田﨑さん：

当社は会員制パソコン教室を運営しています。個別指導なので教室に通われている生徒さんたちは一人一人が違うことを学んでいまして、私たちはパソコンの家庭教師のような役回りをさせていただいております。

パソコン教室事業のほかにも光回線事業、格安スマートフォン事業、PC修理事業、OA機器販売事業など、ITに対

して苦手意識が高いお客様のお困りごとをワンストップで解決できる企業を目指しています。実は、これらすべてパソコン教室の生徒さんのお問い合わせから始まった事業で、私たちは生徒さんたちにビジネスのロードマップを作っていただいている、本当に恵まれた企業です。

私は先日社長に就任したばかりですが、パソコン教室をはじめ、各部署を経験し、各事業部全体を統括しています。

- 白石さん：
管理本部として社内の管理業務はもとより、求人広告を依頼している外部の企業、チラシ作成を依頼している外注のデザイナー、会計事務所などの窓口を担当しています。

- 諸さん：
私は経理として従業員の給与計算、経費精算、販売商品の発注業務などに携わっています。

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。

- 田﨑さん：
パソコン教室の課題になっていたのは遠隔地にある教室間の情報共有です。8年前の教室1号店開業当初は大学ノート、ショートメール、電話などを使い、引継ぎや情報共有をしていました。4年ほど前から、会社管理の無料チャットを導入しました。しかし、導入したチャットはパソコンとスマートフォンでトークの同期ミスが多発し、「言った」「言わない」のトラブルが幾度となく起きました。

- 白石さん：
人事業務にも携わる管理本部の課題は、私たち3人もそうですが、当社の6割がママさん従業員で、全40名の9割がパートさんという従業員構成です。社長の田﨑もママさんであり、元パート従業員でした。パートさんが多い企業ということで、従業員のプライベートと仕事をきちんと棲み分けてあげることは常に課題でした。

パソコン教室はシフト制の勤務形態ですので急な病欠対応の時、電話やチャットが必要になります。当たり前ですが、プライベートの電話番号やLINEを教えあうことに抵抗がある従業員もいました。とはいえ、会社支給の携帯電話を使ってもらうというのも予算面で現実的ではありませんでした。

LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。

- 田﨑さん：
当社全体で情報共有するために、トラブルが続くチャットアプリと並行して掲示板サイトも利用していました。しかし、そのサイトから突然、閉鎖の通達がきました。そして、業務効率化ツール難民になってしまった私たちが出会ったのがLINE WORKSです。

チャット機能に加え、掲示板機能も備えているツール、利用していた２つのツールを一元管理できるものでした。

チャットも掲示板も無料アプリで凌いできた当社でしたから、LINE WORKSという有料のアプリ（当時LINE WORKSはフリープランがなかった）を導入することに抵抗もあり、議論になりました。

しかし、トライアル導入をしてみると、普段からLINEを使いこんでいる世代ということもあって、活発な情報交換をしてくれました。トークだけでなく、掲示板にもある「既読」が確認できる機能は従業員たちが当時、感銘をうけていたのを覚えています。「従業員が使いたいものを使う」「企業が使ってほしいものを使ってもらう」この二つが合致したことが導入の決定打になったと思います。

- 白石さん：
管理本部はビジネス版のLINEということで「社内教育がほとんど必要ない＝従業員負担が少ない」という期待感を持っていました。いざ使ってみるとトーク機能はLINEと酷似しているというか同じで、操作説明のレクチャーをやらずに皆で使い始めることができました。

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。

- 田﨑さん：
パソコン教室では店舗同士が離れているので、通常業務の連絡はすべてLINE WORKSを利用しています。役員、事務スタッフ以外の従業員にはメールアドレスも付与していません。

パソコン教室のインストラクターたちが主に利用するのはトーク機能です。日々の業務はもちろん、店頭に設置するのぼりの立て方、教室内のキャンペーンチラシの貼り方など視覚的にわかるものは写真撮影し、トークで共有しています。伝達事項が複雑な場合は「今、トークで送った写真をみてもらえますか？　写真をみてもらいながら説明していいですか？」と電話での説明とトークで送った写真とのセットで利用しています。

- 白石さん：
私はデスクワークがメインなので、デスクトップでLINE WORKSを使用する頻度が高いです。各エリアの従業員へのExcelデータの配信業務が多く、それまでのチャットではデータを一度PDFデータに変換して皆に送信していました。LINE WORKSを利用するようになってからデータをそのままドラッグ＆ドロップで送信できるので、データ変換の工数が完全になくなりました。今ではフォルダごとの送信も活発に利用しています。

また、最近では管理本部から離れた店舗との面接にLINE WORKSを活用しています。前橋と宇都宮間でビデオ通話機能を使ったリモート面接をおこない、無事、現地での採用が決まりました。これにより、面接官の交通費や時間の削減も可能になったので引き続き活用していきたいと考えています。

緊急時にはアンケート機能も利用しています。2019年10月の台風19号発生時、栃木県内は甚大な被害を受けましたが、LINE WORKSを利用していた当社は安否確認でアンケート機能を利用し、既読にならない従業員には直接電話をかけて、無事全員の安否を迅速に確認することができました。

アンケートを使った安否確認。結果が一目でわかる

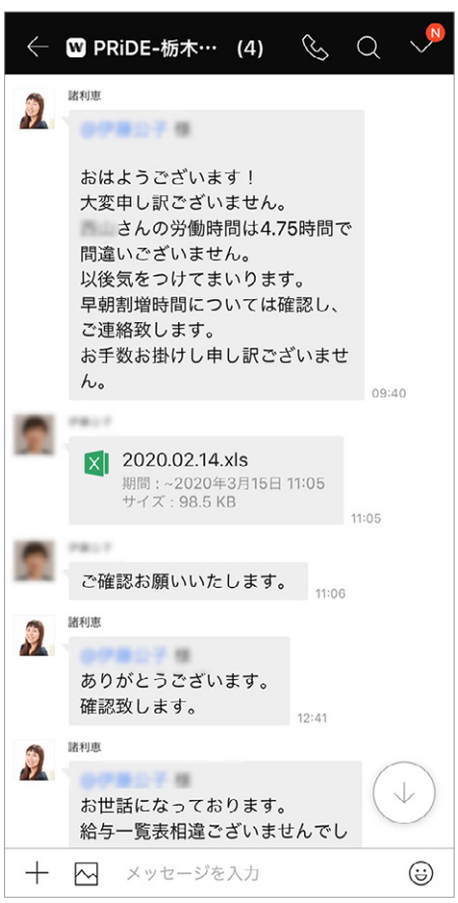
部署内やプロジェクトメンバーとの情報共有や管理は、どのようにしていますか。

- 田﨑さん：
管理職どうしのトークグループでは、ノート機能で議事録を作成して共有しますし、いつでも誰でも印刷できるようにイベント向けのポスターデータもトークグループ

に付属しているフォルダ（ファイルストレージ）に格納して共有しています。

日々の獲得件数が重要になる光回線事業部でも、ノート機能を用い、各エリアの日報を管理・把握できるようにしています。

最近では大学の出張講師や、老人連合会の出張脳トレ講座などイベントのご依頼もいただき、多数のプロジェクトごとのグループを運用しています。プロジェクトごとにメンバーを変え、書類を整理しているおかげで、業務が簡素化できています。



詳細なやりとりはグループトーク

社会保険労務士に伺ったところ、他の同規模企業に比べると、当社との連絡時間やデータ受け渡しの時間は約20～30%ほど少ないそうです。お互いLINE WORKSを使うようになってからは、トラブルの原因となるメール利用時のCCのつけ忘れは起こらないですし、間違って送信したデータの訂正メールをタイムラグで見逃すという事故もなくなりました。

トークルーム、トークグループだけでもさまざまなシーンで情報やファイルデータの整理整頓ができているのは一番の効果でしょうか。

取引先のLINE WORKSと外部連携でつながり、連絡や情報共有を行っているそうですね。

- 諸さん：

現在、私はLINE WORKSを導入している当社顧問の社会保険労務士と外部連携でつながり、トーク上でさまざまな業務をこなしています。事務職なので自分のパソコンからドラッグ＆ドロップでExcelデータをお送りし、細かい修正のやりとりをしています。

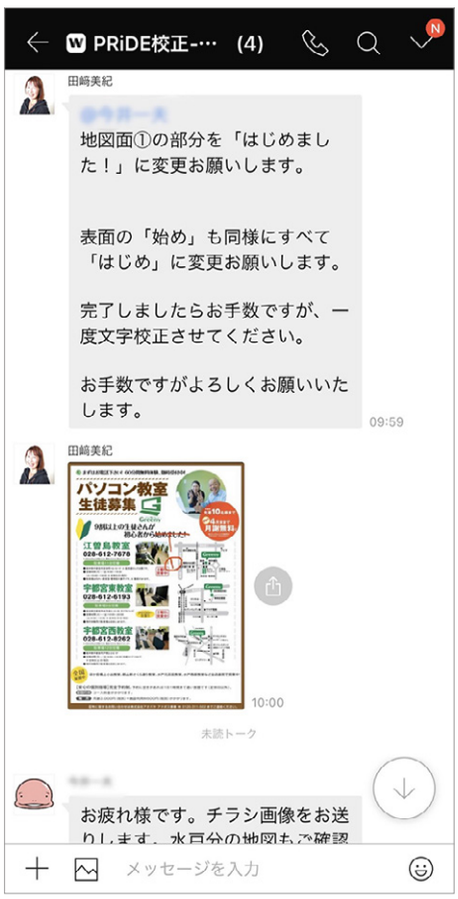
データファイルは社労士と共有しているグループフォルダで管理

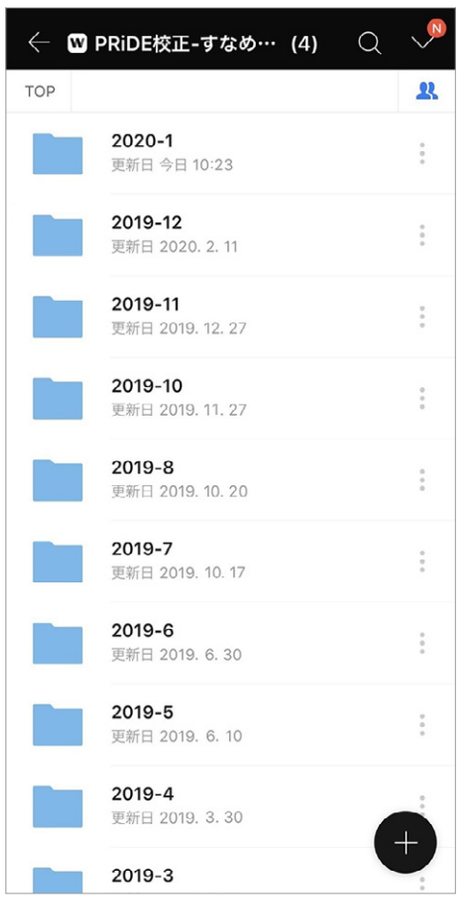
また、集金などの外出業務時も、取引先や社内と即レス対応できるという点も本当にありがたいです。「会社に戻って確認します」という言葉をあまり使わなくなりました。

- 白石さん：

管理本部では求人広告を依頼する企業、チラシ印刷などを発注している外注デザイナーとの文字校正はすべてス

マホでキャプチャ撮影し、アプリを使って指で文字を書き、LINE WORKSで校正のやり取りをしています。印刷して校正するという工程を完全になくしました。これらさまざまな印刷が削減できたおかげで、以前は裏紙をメモ用紙にしていたのですが、最近では無駄紙がなくなってしまい、メモ用紙を購入するようにもなりました。





デザインファイルはグループフォルダに保管し外注デザイナーと共有。

様々な業務にLINE WORKSを活用することで、会社としてどのような変化がありましたか？

- 白石さん：

人事を兼務する管理本部としてはLINE WORKSを導入したことで離職率は年間約20%低減できましたし、求人広告費は年間約30%も削減できました。この売り手市場の世の中で離職者が減るというのは本当にありがたいことですし、従業員の公私をきちんと棲み分けできる企業になってきたのかな、という手ごたえもあります。

LINE WORKSの活用を、今後どのように発展させていくお考えですか。

- 田崎さん：

勤怠管理のツールとしてもLINE WORKSを取り入れたいですね。現在、紙のタイムカードを利用しているので、KING OF TIME*など勤怠アプリと打刻連携して従業員の工数を減らしてあげたいです。

私個人的には立場上、外部の経営者様たちとお会いする機会が増えましたので名刺にLINE WORKSのQRコードを入れているのですが、この名刺を使って周囲との交流をさらに深めていきたいと考えています。

- 諸さん：
2020年5月以降、当社と会計士さんとの連携ツールとして利用することが決まっていまして、社会保険労務士と同様に連絡時間やデータのやり取りの工数は20～30%ほど削減できると想定しています。

- 白石さん：
今後の私たちの課題にもなりますが、LINE WORKS使用時の社内ルールをもっと整備したいですね。たとえば「おやすみモード」を今以上に推奨し、会社側で従業員たちのプライベートをさらにケアできるようにしていきたいです。

現在、就業規則とは別に「LINE WORKSの使い方、ルールブックのようなものを作ろうか」と社会保険労務士に相談しています。

私たちママさん従業員であるからこそ考えることができる、その時代に合わせた働き方のルールを、LINE WORKSに反映して利用していきたいと思います。

＊KING OF TIME（キングオブタイム）
ヒューマンテクノロジーズ社が提供する勤怠管理システム。LINE WORKSと連携して出勤退勤の打刻がトークでできる。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2020年2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

WORKS MOBILE

販売パートナー