

LINE WORKS 導入事例



株式会社エスプールセールスサポート
セールスサポート事業部 営業戦略室 室長 平松 悠義さん（左）
セールスサポート事業部 業務部 串田 千晶さん（右）



「1対1」、「1対多」、「多対多」のあらゆる情報共有を円滑化。
多くの登録スタッフが関わるセールスプロモーションの
業務効率を高めています。

業種：サービス | 利用目的：内勤・外勤連携 その他

顧客獲得イベントなどのセールスプロモーションを全国各地で展開する株式会社エスプールセールスサポートは、現場を担当する社員とアルバイトスタッフのスムーズな情報共有を実現するため、LINE WORKSを導入。メールに替わり、各チームの業務報告をファイルが共有できるグループフォルダのフォルダにトークで投稿するようにしたことで、関係者がスピーディに情報を共有し合える環境を構築しました。また、ホームやノートを活用することで、スタッフのシフト管理に速やかに対応、重要な業務情報の周知徹底も図っています。セールスサポート事業部 営業戦略室 室長の平松 悠義さんと、セールスサポート事業部 業務部の串田 千晶さんに、LINE WORKSの活用シーンとその導入効果を伺いました。

御社の事業と、皆さんの主な業務内容をご紹介します。

- 平松さん：

当社はセールスアウトソーシングやBPO、フィールドマーケティングサービスを多様なクライアント様にご提供しています。中でも、顧客獲得イベント・加入促進キャンペーン、店頭デモなどのセールスプロモーションを得意とし、企画からプロモーションの代行、効果測定までをトータルサポートしています。私はセールスサポート事業



部 営業戦略室 室長として、多様な業種のお客様に当社の取り組みをご提案する営業活動を管理しています。

- 串田さん：

セールスサポート事業部 業務部に所属する私は、スタッフの労務管理や現場への情報伝達、販促資材の準備など、セールスプロモーションの運営に関わる業務全般を担当しています。

LINE WORKS導入までの課題と、導入に至るまでの経緯をお聞かせください。

- 平松さん：

全国各地でのセールスプロモーションは、現場を担当する社員と複数のアルバイトスタッフがチームを組んで展開します。以前はスタッフと社員、スタッフ同士の業務連絡がメールで行われていたため、スピーディな情報伝達を行うことができませんでした。また、1日の業務を終えたアルバイトスタッフは報告書をFAXで会社へ送信することになっていましたが、そのためにコンビニなどに立ち寄るのは手間がかかりますし、会社側の担当者はいつ送信されるかわからない報告書をわざわざFAX機まで確認しに行かなければなりません。

そうした課題を解消するために別のチャットツールを導入しましたが、初めて使うスタッフが操作法を習得するのに時間がかかることや、共有すべきデータをフォルダ別に整理できないこと、保存されたデータを探すための検索機能がないことに不満を感じるようになりました。

旧チャットツールに替わる新たなコミュニケーションツールをリサーチして注目したのが、LINE WORKSです。LINEのような使いやすさで特別な導入教育が必要なく、重要な内容をチャット上で流れないようにノートに保存できることや、グループごとにファイルやフォルダを共有できるグループフォルダが用意されていることを評価して導入を決めました。

- 串田さん：

アカウントの発行は、ほぼ全社員に加えて、スポットではなく継続的に仕事をするアルバイトスタッフにもしています。社員以外のユーザーが多いことから、不適切な内容



の投稿の有無を確認するため、ログを監査する機能が備わっているのもLINE WORKSの魅力でした。

運用に際して特別なルールを整備されましたか。

- 平松さん：

アルバイトスタッフが友達感覚でトークをやり取りすることを防ぐため、利用は業務上の連絡や情報共有に限定しています。当社はビジネスマナーを重んじるのでスタンプを使うことは控えるようにしていますが、LINE WORKSを有効に活用してもらうため、それ以外は特に制限を設けていません。

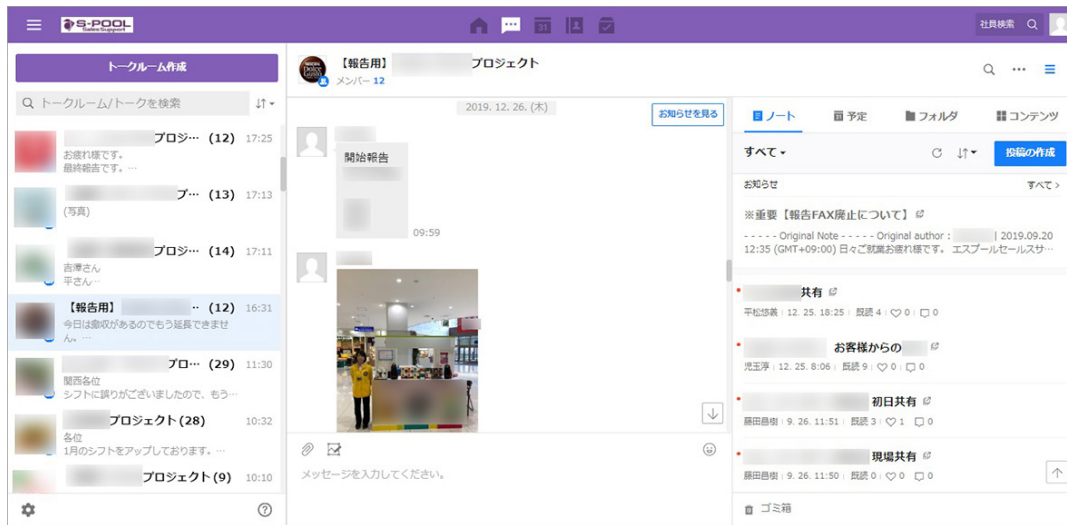
LINE WORKSの具体的な活用シーンと導入効果をお聞かせください。

- 串田さん：

アルバイトスタッフにはBYODでアプリをインストールしてもらい、セールスプロモーションを行うチーム単位でトークグループを作成しています。プロモーションの実施においては、まず各チームのアルバイトスタッフが業務を開始したことを示す写真をグループフォルダの共有フォルダにトークで送信。日中に1回、チーム全体の成約数などをまとめた中間報告をアップし、業務終了後にはその日の成果を手書きした紙の報告書の写真を送信するというのがLINE WORKSを用いた基本的な業務フローです。

- 平松さん：

アルバイトスタッフは作成した報告書を写真に撮ってLINE WORKSのグループフォルダにアップするだけでなく、会社側の担当者はFAXを確認したり、コンビニでのFAX利用料金を精算したりする煩雑さから解放される



その日の業務を開始したことを、写真とともに報告

ようになりました。

- 串田さん：

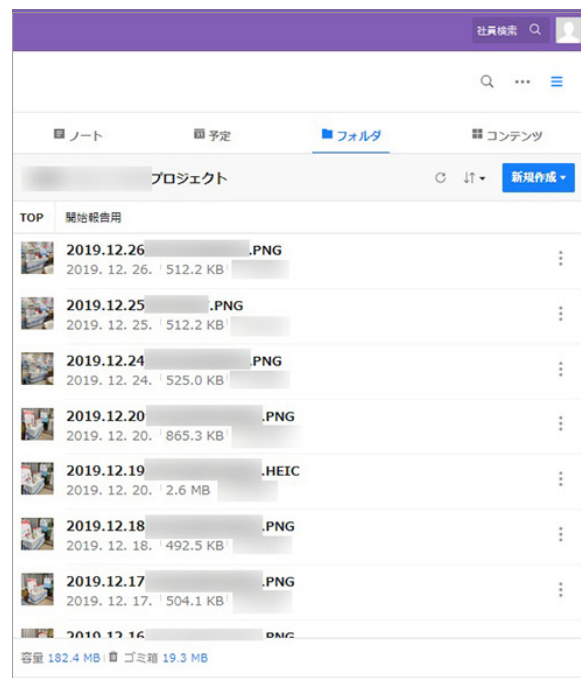
グループフォルダには「現場情報」というフォルダも用意し、セールスプロモーション会場の集合場所や資材搬入口の場所を案内するなど、チーム単位での情報共有に活用しています。現場に到着したスタッフが他のスタッフと合流できないといった場合は、トークや無料通話で社員に連絡すれば即応できるのもLINE WORKSのメリットです。

- 平松さん：

メールでのやり取りや、以前利用していたチャットツールと比較して、LINE WORKSは「1対1」、「1対多」、「多対多」と、あらゆるコミュニケーションを円滑にしてくれます。迅速な情報共有は業務効率化にもつながり、2019年4月に運用を開始してすぐに、LINE WORKSは当社のセールスプロモーション業務にとってなくてはならない存在となりました。

また、同じ案件のセールスプロモーションを複数の現場で同時に行う場合、中間報告による別チームの成績を知ることが刺激になり、業務に対するモチベーションが高まることが期待されます。これはメールのようにクロードではなく、フォルダを利用して情報を共有できるLINE WORKSならではの導入効果だと思います。

クライアントとスタッフが直接連絡をとる必要のある案



グループフォルダに「現場情報」フォルダをつくり、現場写真をみんなで

件については、当社がLINE WORKSのアカウントを用意することで、お客様のLINEとトークでやり取りができるようにしています。そうした外部トーク連携機能を利用できるのも便利です。

ほかにLINE WORKSのどんな機能を活用されていますか。

- 串田さん：

アルバイトスタッフからの問い合わせの多い事項に対する回答など、セールスプロモーションに関わる全スタッフ

に周知させたい情報をホームにアップすることで、効率的な情報発信ができるようになりました。

また、アルバイトスタッフが勤務日と時間を入力するASPシステムのURLをホームで配信するようになってからは、以前より迅速にシフト希望が提出されるようになりました。

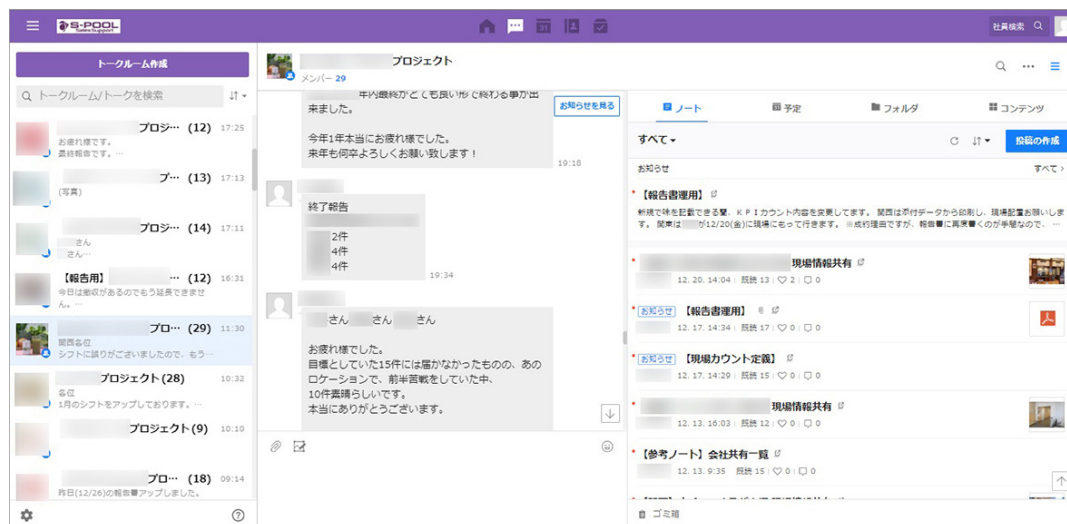
さらに、自然災害に伴うトラブルで社員の出勤打刻システムが一時的にダウンした際には、LINE WORKSのトークかメールで出勤時刻を報告してもらうようホーム

で案内することで混雑を未然に防止。セールスプロモーションの現場以外での情報伝達にも役立っています。

- 平松さん：
 商材に関する情報の急な変更や、セールスプロモーションに関するクライアントからの提言など、スタッフに周知徹底を図りたい情報については、長期間保存できるノートに保管し、必ず閲覧するようトークで促しています。販促に役立つような商材に関するインフォメーションをスタッフがテキストや写真で自発的にアップすることも



全スタッフへの重要な周知事項はホームで共有



各現場のスタッフに見落として欲しくない情報はノートに保存

あり、ノートも重要な情報を共有する上で大いに活用しています。

LINE WORKSの活用を、今後どのように発展させたいとお考えですか。

- 平松さん：

勤務シフトの希望提出や実績報告など、アルバイトスタッフによる報告業務をさらに円滑にするため、未報告者に自動的に報告を催促するような仕組みを構築できれば、セールスプロモーションの業務の管理がさらに効率的になるはずです。

現在はセールスプロモーションに関わるアルバイトスタッフと社員のコミュニケーションツールとしての利用がメインですが、将来的には業務に関する問い合わせ対応をチャットボットで自動化するなど、全社的なナレッジ共有をするためのプラットフォームとしても活用できればと考えています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2019年12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

販売パートナー

WORKS MOBILE
