

# LINE WORKS 導入事例



分散していたチャット、カレンダー・ファイル共有ツールを  
LINE WORKSで集約。各店舗で働く社員への情報伝達が  
スピードアップし、美容技術に関するナレッジ共有も促進されました。

業種：サービス | 利用目的：店舗連携 ナレッジ共有

山口県と島根県に、10店舗の美容室とまつげエクステサロンを展開している株式会社blanc。チャットはLINE、カレンダー・ファイル共有機能は無料グループウェアと、これまで情報共有のために複数のツールを使い分けていましたが、社員の使いやすさに配慮しそれらの機能をLINE WORKSに一本化しました。その結果、会社が発信する情報が以前より迅速に伝わるようになり、カラーリングレシピをはじめとする美容技術の共有もスムーズになりました。マネージャーの横沼さんに、LINE WORKSの具体的な活用シーンと導入効果をお話いただきました。

御社の事業と、横沼さんの主な業務内容をご紹介します。

- 横沼さん：

当社は山口県に美容室7店舗とまつげエクステサロン1店舗、島根県に美容室2店舗を運営しています。どの店舗もお客様にとって快適な空間づくりを心がけ、例えば各座席にiPadを設置して雑誌や映画などをご覧いただけるようにするといった配慮をしています。社員が働きやすい環境の整備にも力を入れており、高卒のスタッフには美



容師免許取得のための通信教育費を会社で全額負担しているほか、店舗によっては、お子さんのいるスタッフのために託児施設も併設しています。2020年4月からは完全週休2日制を導入し、「美容業界=長時間労働」というイメージを払拭するつもりです。

マネージャーである私は会社全体を管理するほか、経理、広報、中途採用者の人事業務なども担っています。

### 以前に直面していた課題と、その解消に向けてLINE WORKSを導入された理由を教えてください。

- 横沼さん：

以前は本社と各店舗の業務連絡にメールを使っていましたが、PCは店舗に数台設置されているだけで、社員の大半はスマホ以外のコミュニケーション手段を持っていません。幹部社員と店長の連絡をスピーディにするだけでなく、社員どうしが密にコミュニケーションを取りながら美容技術を共有するにはSNSの利用が不可欠と考え、数年前からLINEを活用するようになりました。

その後、社員が各店舗のイベントスケジュールを把握したり、売上データを伝える週報や月報などのPDFデータにアクセスしたりするために、カレンダーとファイル共有機能を備えた無料グループウェアのサイボウズLiveを利用するようになりました。しかしサイボウズLiveはPCでの利用を意識して作られているからか、操作が複雑なところがあり各店舗の現場社員にはあまり定着しません



でした。そのためサイボウズLiveは主に幹部社員や店長が使っていたのですが、2019年4月にサービスが終了したため、それに替わるカレンダーやファイル共有機能を持つツールを導入する必要性に迫られました。

その一方で、個人アカウントのLINEについては、美容師がついプライベートな話題を書き込むなど業務現場で利用するにはふさわしくない側面があり、業務情報を社外の第三者に誤送信してしまうなどのリスクも懸念されました。

これらの課題を解決するために新たなコミュニケーションツールの導入を検討するようになりましたが、そこで何よりも重視したのは、情報共有のための手段を一本化することでした。LINEとサイボウズLiveというように、チャットとカレンダーやファイル共有機能を別々のツ

LINE WORKS Admin		基本設定 メンバー サービス セキュリティ 監査 統計 購入 ヘルプ パートナー								横沼大介さん ログアウト	
利用権限タイプ	グループ名	メンバー数	管理者	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする
管理者権限	店長合宿山口地区 / 2020.1月	11	横沼大介	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0.09 GB	2020.01.14
	2020年撮影チーム	7		有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0 GB	2020.01.09
共有アドレス帳	松江エリア アカデミー講師	6		有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0 GB	2019.10.09
グループリスト	備品発注	11	横沼大介	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0 GB	2019.09.12
組織データの複元	Dhyaana	8		有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0.01 GB	2019.09.06
	着付け	4		有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0 GB	2019.09.06
	厚南店幹部	3	横沼大介	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0 GB	2019.08.16
	新人アカデミー(美卒)メンター	11		有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0 GB	2019.07.31
	カノ工房南	6		有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0 GB	2019.05.08
	2019新人アカデミー(高卒)	13		有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0 GB	2019.04.26
	2019新人アカデミー(美卒)	8		有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0 GB	2019.04.26
	blanc松江エリア	15		有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0.03 GB	2019.04.12
	新人教育(山口エリア)	5		有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	有効にする	0 GB	2019.04.12

職務や役割ごとに多様なグループを作成

ルで使い分けるのは煩雑だったからです。そうした観点でツールをリサーチしたところ、LINE WORKSの存在を知りました。ライトプランならコストの負担も小さく、多くの美容師が使い慣れているLINEに操作性に近い点にも魅力を感じました。まずは幹部社員のみで試用したところ、迅速な意思疎通が図れ、使い勝手の良さも実感できたので、全社員にBYODで導入することを決めました。

### 運用ルールの整備も含め、導入に際してはどのような準備をされましたか。

- 横沼さん：

活発な利用を促すために特に規則は設けませんでした。メッセージが入ったらすぐに開けるよう、社員にはLINE WORKSのアプリアイコンを、スマホのホーム画面のLINEのアイコンの隣に配置してもらうように要請しました。

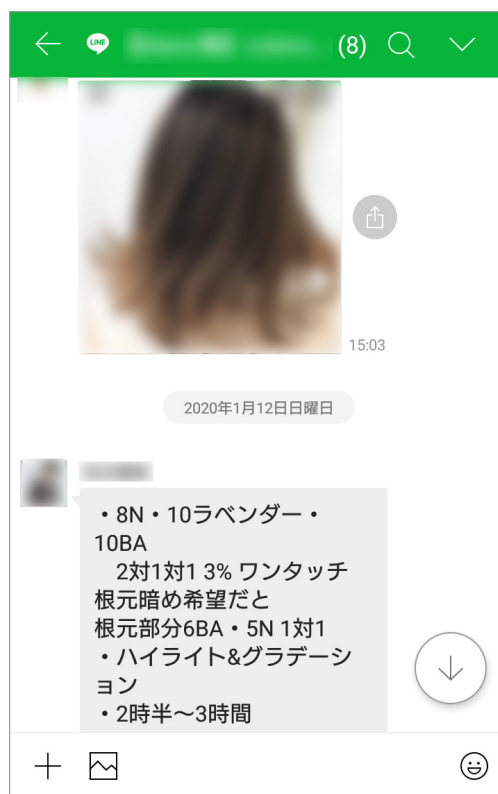
基本的なトークグループは会社の組織図に従って作成しましたが、現場の社員が必要に応じて自由にトークグループを作ることを認めています。

社員の多くは個人アカウントのLINEでお客様とつながって予約を受けていますが、プライベートと職場を切り分けたいと考える社員もいるので、LINE WORKSとお客様のLINEを外部トーク連携で結ぶことも許可しました。

### 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。

- 横沼さん：

売上データの週報や月報のPDFファイルは、グループフォルダに保管し、社員がいつでも閲覧できるようにしました。業務中の社員がLINE WORKSを開くのは休憩時間などに限られますが、最新データをアップしたことを通知すれば多くの社員がすぐに確認できるので、**会社が発信する重要な情報が、以前と比べてスピーディに周知されるようになったことを感じています。**また、プライベートなチャットツールはLINE、業務のチャットツールはLINE WORKSと分離されたことで、**公私が分別され、情報を整理できるようになったことに多くの社員が歓迎しています。**



カラーリングのレシピをトークで共有

教育担当者は教育を受ける側の社員とともにグループを作り、カラーリングレシピを写真とともに解説するなど、**LINE WORKS導入後は美容技術に関するナレッジ共有も活発になっています。**

また、以前は新入社員にサイボウズLiveの操作方法を、いちからレクチャーしなければなりませんでした。LINE WORKSは「社員だけが使えるLINEのようなもの」と説明するだけで抵抗感なく受け入れられ、操作方もすぐに覚えてもらえるので、導入教育の手間が省けるようになったのもメリットです。

カレンダーには各店舗のイベントスケジュールや店長会議の予定、備品の発注日などが登録され、全社員がいつでも確認できるようになりました。**別のカレンダーアプリを開くことなく、チャットとカレンダーを同一のツールで使えるようになったことは、全社員の業務効率化に貢献してくれています。**

美容技術のナレッジ共有については、以前から使ってい



検索ワードを入力してください。 詳細 ▾ すべての予定 ☑

2020.02 < > 今日 予定表 日 週 月 一覧 平日 ▾ メンバー予定表 日 週

日	月	火	水	木	金	土
26	27	28 午後 07:30 恩田店個別	29 備品発注日	30	31	1
2	3	4 備品発注日	5 +1	6	7 午後 07:30 APA個別MT	8
9 備品発注日	10	11 建国記念の日	12 午後 07:30 本店個別MT	13	14 備品発注日	15 +1
16	17	18	19 備品発注日	20	21 午後 07:30 厚南店個別	22
23 天皇誕生日	24 振替休日(天皇誕生日) 備品発注日	25	26 午後 07:30 幹部会	27	28 午後 07:30 恩田店個別	29 備品発注日

イベントの日程など重要な予定をカレンダーで共有

るフェイスブックへのアップがいまだに多いものの、社内SNSをLINE WORKSに集約したいという当初の目的が達成されたことに満足しています。

### ほかにLINE WORKSのどんな機能を活用されていますか。

- 横沼さん：

店舗が売り出す新商品や新サービスの価格に対する印象の全社員へのヒアリングや、社内イベントへの参加の意思確認などにすぐに回答が得られて自動集計できるアンケートを活用しています。新商品やサービスへのヒアリ

ングは、サービスの向上につながるだけでなく、意見を聞くことで社員のエンゲージメント向上にも役立っていると思います。

### 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。

- 横沼さん：

全員が知る必要がある就業規則や通達などはホーム（掲示板）に掲載するようにし、重要事項のさらなる周知徹底を図っていくつもりです。また、2020年4月に完全週休2日制が導入されると社員の勤務シフトが複雑になるの

LINE WORKS アンケート

受信したアンケート 0 ☑

すべて ▾

終了	M's参加人数	19.10.31 ~ 19.11.21	不参加
終了	M's参加人数	19.10.31 ~ 19.11.21	不参加
終了	ストレスファインダー診断結果	19.11.04 ~ 19.11.11	回答済
終了	シールエクステ価格	19.10.05 ~ 19.10.12	回答済
終了	blanc運動会/参加照技アンケート	横沼大介   19.10.02 ~ 19.10.09	結果確認
終了	Tシャツサイズ	横沼大介   19.10.04 ~ 19.10.05	回答済

© WORKS MOBILE Corp.

多店舗の社員へのヒアリングにアンケートを活用

で、その管理にも何らかの形でLINE WORKSを活用したいと考えています。

当社の新入社員は先輩社員などからレッスンを受け、毎月1人50のヘアスタイルを完成させるチャレンジを行っています。その成果をFacebookに掲載して全社員が閲覧したりコメントを発信したりできるようにしていますが、こうした取り組みも将来的にはLINE WORKSに集約させたいと思っています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2020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**

---

## 販売パートナー