

# LINE WORKS 導入事例

## 株式会社インターメスティック

Zoff

チャットボットの活用でヘルプデスクの業務負担が大幅に軽減。  
店舗業務も効率化し、より丁寧な接客につながっています。



情報システム部 店舗サポートグループ チーフ  
得田 雅史さん (右)  
情報システム部 店舗サポートグループ  
牧野 翔吾さん (左)

業種：製造 小売・卸売 | 利用目的：従業員間の連絡 支店・店舗との連絡 業務自動化・Bot 連携ツール

オリジナルブランドの眼鏡ショップZoffの商品企画や製造、人事・経理業務を行う株式会社インターメスティックは、安否確認や社内の公式コミュニケーションのツールとしてLINE WORKSを2016年から利用。さらに、AIヘルプデスク機能をLINE WORKSとAPI連携させ、店舗からの問い合わせへの対応を自動化することで業務負担を大きく軽減。同社の皆さんに、具体的な活用と導入効果をお話しいただきました。

### AIヘルプデスク PEP の導入前はどのような課題を抱えておられましたか。

- 得田さん：

情報システム部のヘルプデスクには、日々全国の店舗から多数の問い合わせが寄せられます。特に業務システムの入替え直後やシステム障害発生時などは同じ内容の問い合わせが集中するため、対応業務を効率化することが以前からの課題となっていました。



- 牧野さん：

本部の就業時間や他店舗の営業時間を気にすることなく、店舗のスタッフが問い合わせたいことがあるときに、直ちに回答を得られる仕組みづくりも求められていました。

### ヘルプデスク業務の自動化にPEPを採用された理由を教えてください。

- 牧野さん：

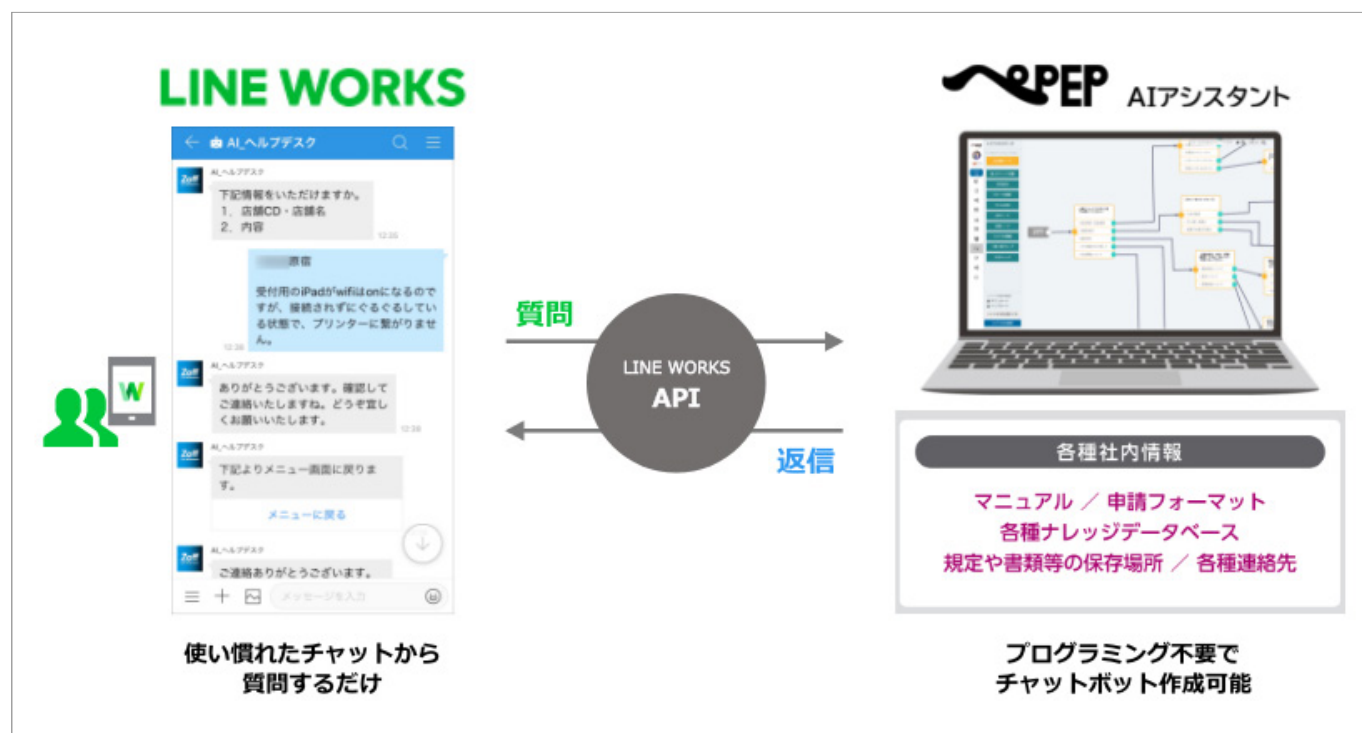
PEPはエンジニアでなくても誰でも簡単にAIアシスタントを作成できるツールで、LINE WORKSとAPI連携させてチャットボットによる社内からの問い合わせが対応できるようになると知り、「店舗を待たせないヘルプデスク」を実現するために有用だと思いました。店舗で使われる業務システムやIT関連機器等に関する問い合わせに対し、その問題を解決するマニュアルの場所を自動回答してくれるので、情報システム部の業務負担が軽減されることも期待されました。



### 店舗からの問い合わせ対応業務を自動化したことによる効果はいかがですか。

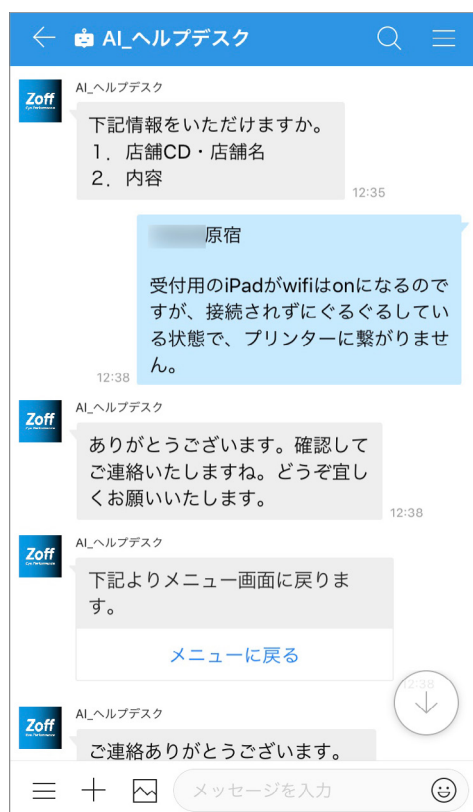
- 牧野さん：

導入後は情報システム部が問い合わせ対応に要していた時間が、月あたり60~80時間も短縮できました。システム障害時などに問い合わせが集中して電話がふさがった状態になることもなくなりました。また、問い合わせ対応でやり取りしたトーク件数は、PEP導入前の平均が約640件/月だったのに対し、導入後は約430件/月と3分の1近くに減少しています。情報システム部の担当者は、削減できた時間を、別の業務にあてられるようになりました。



- 得田さん :

チャットボットは24時間365日稼働してくれますし、電話と違って同時処理が可能なので、問い合わせ対応業務の生産性が大きく向上しました。今後は情報システム部だけではなく、店舗支援部や人事教育部、経理財務部などの問い合わせ業務でもPEPを利用できるようにし、さらに将来的にはお客様からの問い合わせへの対応もできるようにしたいと考えています。



チャットボットがヘルプデスクの業務負担を軽減

- 五十嵐さん :

情報システム部に電話やメールでちょっとした質問をするのには抵抗がありますが、ボットが相手ならそのような気遣いもありません。そのため、店のスタッフが店舗共有のiPhoneから積極的に問い合わせをするようになり、業務システムやIT機器に関する疑問を即座に解決できるようになりました。



**LINE WORKSはアルバイトスタッフも含めた安否確認手段としても活用されているそうですね。**

- 得田さん :

店舗のスタッフの非常時の安否確認については、各地域を統括するエリアマネージャーがトークで行う体制を構築しました。実際に大型台風がきたときにも、アルバイトスタッフも含めた全従業員の様子をスピーディに把握することができました。

**LINE WORKSを導入して4年ほど経ちますが、現在はどのような運用ルールを設けておられますか。**

- 牧野さん :

外部のLINE WORKSやLINEとチャットできる機能は制限していますが、活発な利用を促進するためにそれ以外に特別な制約は設けていません。各部署や店舗が自発的にグループを作成することを認めていますし、画像のやり取りもOKです。入社時に機密情報や個人情報の取扱いに関して教育を徹底していること、また、管理側がLINE WORKSのトークログをチェックできることをアナウンスすることで、セキュリティを担保しています。

**通常業務ではどのように活用されているでしょうか。**

- 得田さん :

社外との連絡はメール、社内の連絡はトークと整理され、他の社員からの緊急性の高いメッセージが瞬時に伝わるようになりました。LINE WORKSのアドレス帳には全社員の連絡先が入っているので、所属部署名から調べることなく、連絡したい相手に即座にアクセスできます。

- 牧野さん :

店舗の店長にとって本部はハードルの高い存在に感じられるようで、相談したいことがあっても躊躇しがちでした。しかしLINE WORKSは日常的に使っているLINEと同様の感覚で使えるため、トークで気軽に連絡できるようになったのも大きな成果です。エリアマネージャーや店長どうしの意思疎通も活性化し、新商品の販促方法についてブレインストーミングのような形でディスカッションするグループも現れるようになれました。LINE WORKSは本部⇄店舗、店舗⇄店舗、個々のスタッフどうしの距離を縮め、社内のあらゆるコミュニケーションを活性化してくれています。

### 店舗での具体的な活用例や効果を教えてください。

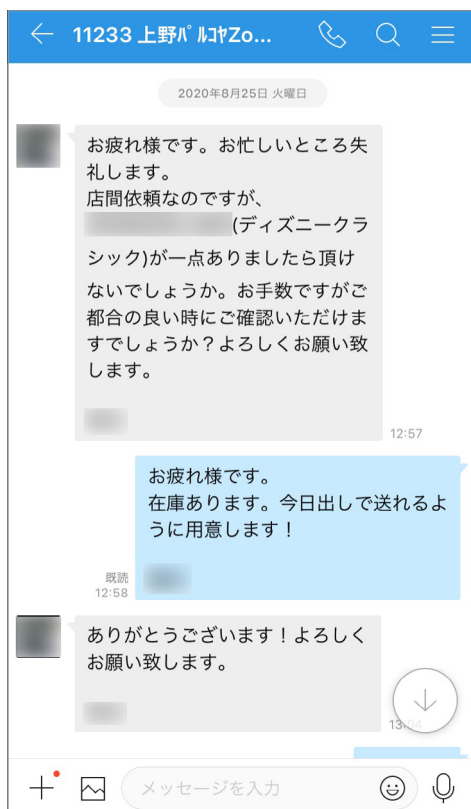
- 五十嵐さん :

本社などへの連絡をトークで行うようになり、店の電話回線がふさがることがなくなりました。以前は商品の在庫の有無を他店に確認するのに特に多くの時間を費やして

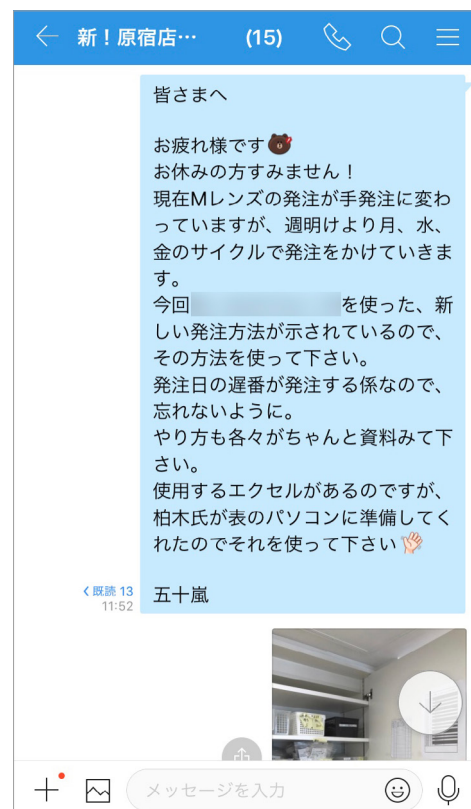
いましたが、今はその問い合わせがLINE WORKSで瞬時にでき、レスポンスを待つ間、別の業務に集中できます。時間にゆとりが生まれたため、より丁寧な接客ができるようになりました。

スタッフへの通知手段が紙のノートからトークに置き換わったことで、例えば店頭の商品ディスプレイを変更した場合、その写真に変更の意図を書き込んで送付するなど、重要な情報も瞬時に共有させられるようになりました。

LINEと同様に、1:1でつながりやすいのもLINE WORKSのメリットです。私に相談したいことのあるスタッフは、勤務シフトが重なるタイミングを待たなければなりませんでしたが、トークならいつでもやり取りすることが可能です。LINE WORKS導入後は、私とスタッフがつながる時間が増えました。このことは職場の居心地をよくし、離職率を低下させることにもつながるはずだと思います。



他店への在庫確認作業が飛躍的に効率化



店舗のスタッフに重要な業務連絡を確実に伝達

### お話を伺った方

#### 得田 雅史さん

情報システム部 店舗サポートグループチーフとして、国内・海外店舗の運営に必要なITの企画・導入・サポートを行う。

#### 牧野 翔吾さん

情報システム部 店舗サポートグループで国内店舗からの問い合わせ対応や、システム機材の手配、LINE WORKSの運用などを担当。



#### 五十嵐 友明さん

Zoff 原宿店 店長として、販売管理、売上管理、スタッフの育成など店舗運営全般に携わる。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2020年8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**

---