

# LINE WORKS 導入事例



岸工業株式会社

取締役総務部長 岸 哲太郎さん（右）

営業企画開発部 特販課 重川 健太さん（左）

営業部 営業事務 白井 理絵さん（中央）

電話、メール、FAXで行われていた業務連絡の大半をトークに移行。  
本社と工場、内勤者と営業社員間のタイムリーな情報共有が実現。  
LINE WORKSで出退勤の打刻も可能になり、全社の業務生産性向上に貢献してくれています。

業種：製造 小売・卸売 | 利用目的：内勤・外勤連携 Bot連携

テント、シートなどの製造・販売・施工を行う岸工業株式会社は、社員間の業務連絡をスムーズにする目的からLINE WORKSを導入。内勤者から営業社員への伝言、本社社員と製造担当者間の設計図面共有などを、トークによって瞬時に行える体制を整えました。以前は別のツールで利用していたカレンダーや掲示板機能も、LINE WORKSに移行。さまざまなコミュニケーション機能が1つのツールに集約されたことも、業務効率を高めることに役立っています。取締役総務部長の岸さん、営業企画開発部の重川さん、営業部の白井さんに、LINE WORKSの活用シーンと効果をお話いただきました。

御社の事業と、皆さんの主な業務内容をご紹介します。

- 岸さん：

当社はテント、シート、カバーなどを製造・販売・施工（設営）し、イベント向けのレンタルも行っています。製品の大半が受注生産で、新広島市民球場（マツダスタジアム）の雨天時に内野を保護する赤いグラウンドシートも当社が製作したものです。広島県に本社と複数の工場を持つほか、東京や九州などに拠点があり、北海道から沖縄まで



全国をカバーする営業体制を整えています。私は取締役総務部長として、人事・労務・経理業務を管理しています。

- 重川さん：

私は営業企画開発部 特販課に所属し、主に新規のお客様への対応をしながら、イベント会場でのテント設営・撤去作業のサポートもしています。

- 白井さん：

営業部で営業事務を担当しており、見積書の作成や工場への製造手配のほか、営業に関連する業務全般を補佐しています。

### LINE WORKSの導入以前は、どのような課題を抱えておられましたか。

- 岸さん：

LINE WORKS導入前の社員間の主な連絡手段は電話、メール、FAXで、スピーディな意思疎通をすることが困難でした。以前工場で製造管理をしていたときは、「OK」と一言だけ答えれば済むような確認の電話が毎日に数十件とかがかかってきて、そのたびに業務を中断させられていたことから、ビジネスで使えるチャットツールがあればと思うようになりました。

- 重川さん：

営業企画部門の社員は、頻繁に工場の担当者と製品に関する情報を写真でやり取りしますが、いちいちメールを送受信しなければならないのが不便でした。「この部分に関してなんだけど」と写真に印をつけ、携帯でそのまま送受信できるような環境が整備されることを、多くの社員が望んでいました。



- 白井さん：

営業部には得意先などから頻繁に電話がかかります。外出中の営業社員や離席している社員への電話を取ると、その都度連絡があった旨をメモしてデスクへ置きに行かなければならず、業務の大きな妨げとなっていました。



- 岸さん：

掲示板やカレンダー、メッセージ機能のあるグループウェアを導入してはいたのですが、アプリを開くたびにパスワードの入力を求められるなど、使い勝手の良いものではありませんでした。

- 重川さん：

目的の機能に到達するまでのステップも多く操作が煩雑なことから、多くの社員が業務連絡に個人LINEを使う、いわゆるシャドーITが目立つようになりました。

- 岸さん：

その結果、秘匿すべき情報が社外の人に誤送信されるなどのリスクが懸念され、安全かつ快適に使えるオフィシャルの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。

### 課題解決の手段として、LINE WORKSを選ばれたのはなぜですか。

- 岸さん：

社員の年齢層が幅広いので、誰でも容易に操作することができ、チャット、掲示板、カレンダーなどの機能が集約されているツールを探しました。それらの条件を満たしていたのがLINE WORKSで、多くの社員が使い慣れているLINEに似た感覚で使えることから、スムーズな運用が

できると判断して導入を決めました。

**運用開始までのプロセスと、整備された運用ルールについてお聞かせください。**

- 岸さん：

本格的な運用開始に先立って本社の営業事務担当者など10名にアカウントを配布し、PCにインストールしたLINE WORKSと、営業社員が当時会社支給のスマホで使っていた会社用のLINEを外部トーク連携でつないだところ、ストレスなくコミュニケーションを図れることが確認されました。これまで使っていたグループウェアには、普段は使わないような機能がいくつも搭載されており、触れてよいメニューなのかどうか伝わらず、社員も試してみようという気になりませんでした。LINE WORKSの操作性や機能はLINEと似ていることから、積極的な活用が進むことが期待されました。そこで、今まで使っていたグループウェアの利用を止め、業務にチャットを必要とする約70名の社員にアカウントを配布し、本格的な運用を開始しました。

利用を活性化させて業務効率を高めるにはあまりルールで縛らない方が良く、「監査機能があるので発信するメッセージの内容は常識の範囲内で」と周知したうえで自由に使ってもらっています。

また、メッセージの誤送信を防ぐために、マイプロフィールのアイコンにはできるだけ本人の写真を使うよう求めました。携帯が支給されているのは営業社員のみで、内勤者はPC、工場勤務者はiPadでの利用ですが、私用携帯で利用することを希望する社員には申請制で認めています。

**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。**

- 岸さん：

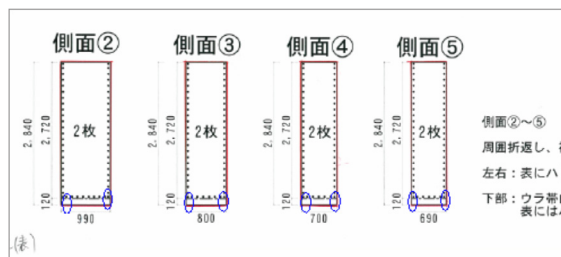
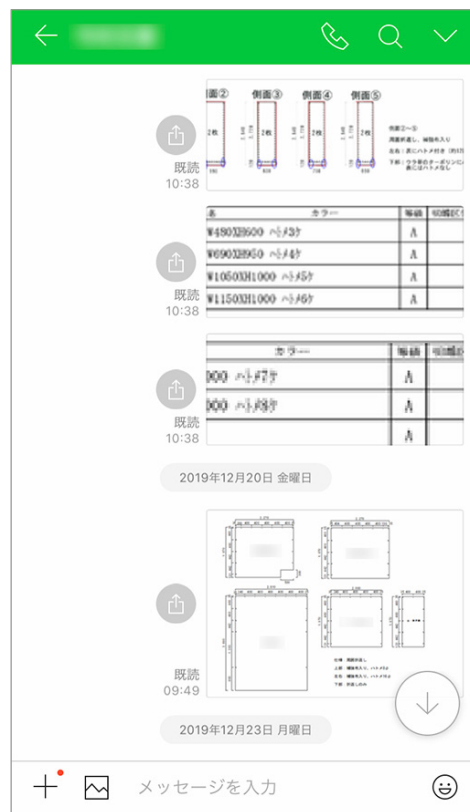
シャドーITが防げるようになり、安全な環境で情報をやり取りできるようになりました。総務部は社員からの問い合わせ電話への対応にかなりの時間を費やしていましたが、その多くがLINE WORKSに置き換わり、業務負担の軽減につながっています。

カレンダーも活用しています。会議など共同の予定を登

録すると、対象メンバーの予定表にも自動で反映されるため便利です。また、チームメンバーの予定が閲覧できるため、全国各地に出張する営業担当者の日程や訪問先を部署内で共有するのにも役立っています。

- 重川さん：

テント等の設計図面や設営現場の写真を送ったり、製品の加工状況の写真を送ってもらったりと、製造担当者との間で画像のやり取りが速やかにできるようになり、リアルタイムな情報共有が可能になりました。電話と違ってトークでやり取りしたメッセージは残るので、聞き違いなどによる誤解が防げるようになったのもメリットです。



設計図面などもトークで瞬時に共有

- 白井さん :

LINE WORKSが導入されてからは、お客様からの着電などを伝えるメモを書いて社員のデスクに置きに行く手間がなくなり、**皆が本来の業務に集中できるようになりました。**

出張先の営業社員からの商品などに関する問い合わせに対しては、カタログの写真を撮って送信するなどの対応ができます。以前は調べてから電話をかけてもつながらないことが少なくありませんでしたが、トークで送っておけば都合の良いときに見てもらえます。

Adobe Illustratorで作成されたテントに印刷するロゴやネームデータもトークで送れるようになり、営業社員に確認してもらった作業がメールと比べて格段に速くなりました。取引先や仕入れ先担当のうち、電話やメールではなくLINEでの連絡を希望される方とは、**外部トーク連携も活用しています。**招待メールを送るだけで相手のLINEで簡単に登録してもらえ、迅速・確実な意思疎通をすることができます。

- 岸さん :

会社組織図に基づくグループのほか、必要に応じてのグループ作成も自由に行っているため、社員旅行の実行委員会をはじめとするさまざまなグループが作られています。**1対1だけではなく、グループトークも活性化することで、社内全体のコミュニケーションが促進されました。**以前はLINEの個人アカウントを仕事には使いたくないと考える社員もおり、LINEを用いる社員とそうでない社員の間で業務の質の差が生じていましたが、オフィシャルのツールとしてLINE WORKSが導入されたことで、そのような課題も解消されました。

### ほかにもどのような機能を活用されていますか。

- 岸さん :

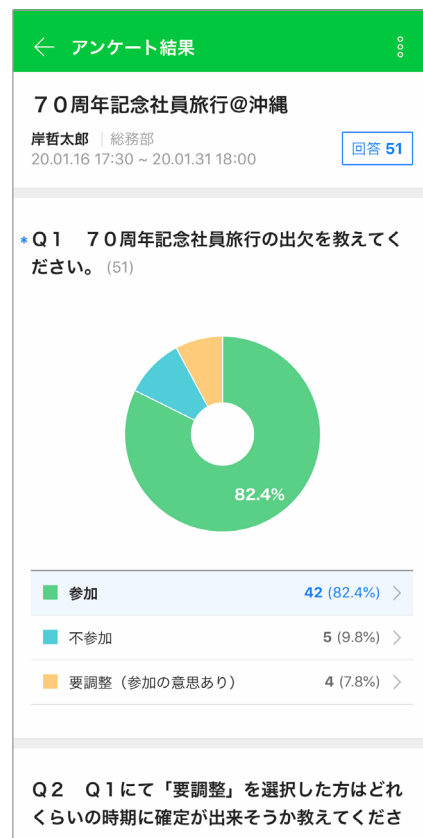
各部署からの社員への重要なお知らせや通達事項は、ホーム（掲示板）にアップしています。カテゴリ毎に閲覧できるユーザーを制限することで全社向けや本社向けなど、対象となる社員に応じた情報発信をできるのが便利です。社員イベントへの参加の意思確認などに、アンケートも利用しています。



多様なグループが作られ緻密な情報共有がなされるようになった



会社の発信する重要な情報はホームに掲載



アンケートの活用例



**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。**

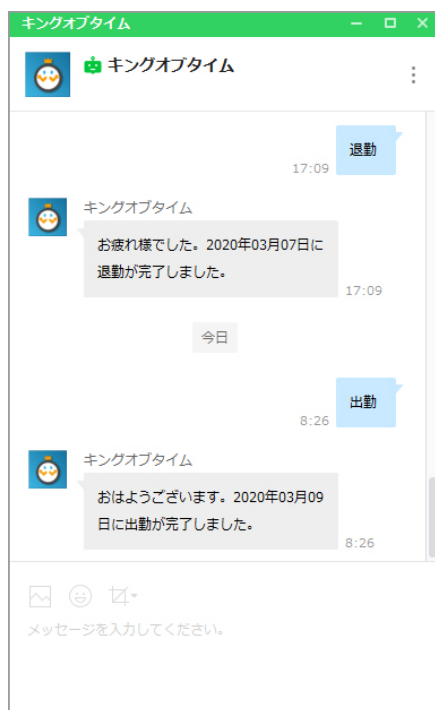
- 岸さん :

カレンダーの共有設備予約機能で、会議室の予約や車両管理などを行えるようにするほか、総務部への問い合わせに回答を自動返信するBotを構築することも検討中です。LINE WORKSには豊富な機能が備わっているので、多様な業務のさらなる効率化に役立てられるはずだと思います。

勤怠・就業管理システム「KING OF TIME」とLINE WORKSを連携させることで、勤怠システムにログインしなくてもLINE WORKSから勤怠を打刻できる仕組みを取り入れています。「出勤」「退勤」といったワードをチャットで送るだけで簡単に打刻できるのでとても便利です。



※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2020年1月当時のものです。



LINE WORKSから勤怠システムを打刻できる仕組みを導入

## 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