

管清工業株式会社

全国の拠点にいる社員への連絡基盤を構築。Excel運用から解放され情報共有と意思疎通が格段にスピードアップしました。



目的・効果

電話・メールの削減 | 従業員間の連絡
LINEとの連絡 | 業務の見える化
導入のしやすさ

主な活用機能



排水設備や公共下水道施設などの点検・調査・清掃・補修を行う管清工業株式会社。全国各地に事業所ネットワークを展開する同社は、これまでメールを主な連絡手段としており、社員間や拠点間の意思疎通がスムーズに行えないことが課題となっていました。LINE WORKSを導入した結果、その課題が解消されて社内コミュニケーションや外部協力会社と情報共有の活性化に成功。同社の皆さんに、LINE WORKSの具体的な活用シーンと導入効果をお話しいただきました。

御社の事業内容をご紹介ください。

加藤さん：

当社は建物の排水設備や公共下水道施設などの点検・調査・清掃・補修を行う企業です。全国に20カ所以上の事業所ネットワーク網を整備し、下水道管路施設の機能を常に安定した状態に維持しています。主な取引先は地方公共団体や鉄道会社などで、下水道管路の長寿命化計画やストックマネジメント計画の策定といったコンサルティング業務も行っています。



以前はどのような課題を抱えておられましたか。

加藤さん：

当社は東京の本社のみグループウェアを運用していました。全国各地の拠点では、オフィシャルな情報共有のシステムを導入しておらず、メールが社員間の主な連絡手段となっていました。そのためスピーディな意思疎通ができないことに加え、安価なホスティングサービスを利用していたためか、迷惑メールが非常に多いという悩みもありました。そうした状況が続き、工事担当者が協力会社の担当者と個人LINEで業務連絡をする実態が見られるようになり、シャドーITを抑制することも課題となっていました。

佐藤さん：

本社の管理本部 総務課では、各支店の総務課を相手にちょっとした確認作業をする機会が多いのですが、電話で問い合わせると仰々しい雰囲気になり、メールだと回答を得るのに時間がかかることから、もっと手軽に連絡ができる手段があればいいなと思っていました。



課題解決の手段としてLINE WORKSを選ばれた理由と、運用に至るまでの経緯を教えてください。

加藤さん：

複数のグループウェアを検討したり試用もしたのですが、500人以上の全社員に本格導入するとすると、かなりの運用コストがかかります。当社にはITリテラシーが高くない社員も多く、操作の複雑なグループウェアがちゃんと定着するのだろうかという不安もありました。また、情報システム課にはメンバー3名しかいないので、システムの使い方の研修や運用管理にあまり負担をかけたくありません。そこで注目したのが、UIがLINEと似ていて操作しやすく、大きな管理負担がかからないLINE WORKSでした。しかもベーシックプランなら、比較的リーズナブルな運用コストで、ビジネスチャット、メール、ホーム（掲示板）、カレンダー、アンケート、Driveなど多彩な機能が使えます。そこで、既存のホスティングサービスとグループウェアで運用していたメールやスケジュール機能を、LINE WORKSにリプレースして集約することに決めました。以前から使っているSSOクラウドの『OneLogin』に対応しているのも、導入の決め手の一つとなりました。

末田さん：

多くの機能をすべて最初から使えるようにすると、ITに不慣れな社員が混乱をきたす恐れがありました。そこで、まずはトークの機能から解放し、その他のメニューは表示されないように設定するところから始めました。LINEを使ったことがなく、チャットの概念をイメージできない年配の社員も理解できるよう、トークやカレンダーなど主な機能と操作法を解説したガイドを作成し、全社員にメールで配布しました。



加藤さん：

プライベートで利用しているLINEの操作に慣れた社員が、トークを業務連絡で使うようになったことで各地の営業所内に確実に浸透してきました。

加藤さん：

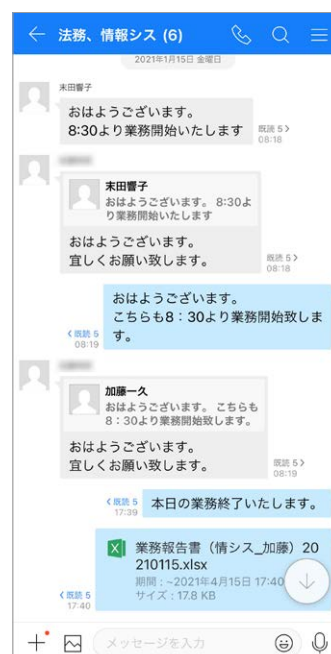
その後、ホーム、メールと段階的に機能を開放しました。メールについては、ホスティングサービスの契約期限が切れるタイミングでLINE WORKSのメールに切り替えました。全社員がLINE WORKSのメール操作に慣れるにはある程度の時間はかかったものの、メールの移行自体はスムーズに完了しました。

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。

加藤さん：

下水道施設等の現場で作業をする部門では、メールより手軽にやり取りできるトークによって、**担当者間のコミュニケーションが格段にスムーズになりました**。作業完了後にはクライアントに報告書を提出することになりますが、現場担当者から報告書の作成担当者へ**写真などの資料が迅速に送られるようになった結果、報告書の作成業務もスピードアップ**しました。

コロナ禍で増えた在宅勤務をする社員は、仕事の開始時間と終了時間をトークで上長に報告したりビデオ通話で夕礼をするなど、簡便な連絡ツールとしても活用しています。



在宅勤務時に始業・終業時刻を伝え、
終業時には業務報告書も添付

また、外部のLINE WORKSやLINEと連携できる外部トーク連携によって、**協力会社の担当者のLINEとつながって現場の写真や動画が手軽かつセキュアに共有**できるようになりました。

齊藤さん：

各支店の総務課に確認したいことがあると、トークで素早く問い合わせられるようになりました。電話と違って相手の業務を中断させることなく確実にメッセージを送れますし、既読が付くので安心できます。以前は電話で行われていた社員からの総務課への問い合わせも、ほとんどがトークに置き換わりました。



総務課からのお知らせをホームに投稿して社員に周知



共有設備をカレンダーでスムーズに予約



加藤さん：

当社の拠点は全国各地に分散していますが、LINE WORKSを導入したことによって、全社の統一したコミュニケーション環境が構築されたことを実感しています。

総務課ではタスクやホームも活用しているそうですね。

佐藤さん：

本社 管理本部の総務課では、備忘録としてタスク管理も活用しています。対応する業務をタスクに落とし、担当者がそれぞれ管理しています。

また、福利厚生に関する情報など本社の総務課からの全社員への通達は、以前は各支店の総務課にメールを送り、そこから各営業所に転送されるかたちで発信されていましたが、そのような二度手間を省いて迅速に伝達するため、最近はホームにアップすることが多くなりました。毎週、社長によるビデオ朝礼をライブ配信しており、そのURLもホームに掲示して全社員に周知しています。

情報システム課としては、どのような効果がありましたか？

末田さん：

LINE WORKSのアドレス帳には階層型で社員情報を反映できます。今までは、拠点の所属社員を把握する為に、人事課より毎月メール配信されるExcel作成の「組織表」で把握する方法しかありませんでした。また、以前はメールアドレスを全社員に付与していなかったため、情報システム課で「メールアドレス一覧表」を3か月に1度Excelで更新を行いメール配信しておりました。現在は、LINE WORKSが従業員情報の基盤になり、従業員の見つけやすさも可能となりました。

各拠点の会議室やテレビ会議システムなどの予約管理は、これまで総務課や担当者がExcelやホワイトボードで管理していました。利用したい社員から問い合わせが入り、手作業でExcelの予約状況を更新して

いたので時間も手間もかかっていました。こういった業務が**カレンダーの共有設備予約機能**を使うことで**人手による管理が不要**になりました。このように、LINE WORKSは**社内の業務効率化**にも大きく貢献してくれています。

また、社員に新たに貸与するPCはメールソフトの設定をしなければなりませんが、LINE WORKSのメールに移行してからはその必要もなくなりました。

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。

加藤さん：

総務課や情報システム課への定型的な問い合わせに、botが自動対応する仕組みを構築できればと思っています。多様なサービスとのAPI連携による業務効率化も、積極的に推進していくつもりです。



※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2021年1月当時のものです。

提供元

LINE WORKS 株式会社
line-works.com

LINE WORKS



販売パートナー