

# 株式会社浜松建設

対面商談3回でも満足度は満点。施主にLINE WORKSフリープランの導入を促し、受注からアフターサービスまであらゆるコミュニケーションをチーム一体で対応しています。

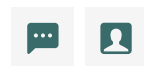


森からはじまる木のこころ  
**浜松建設**

## 目的・効果

非対面営業・接客 | LINEとの連絡  
スマートフォン活用 | プロジェクト管理

## 主な活用機能



トーク グループ

長崎県諫早市に本社を構える株式会社浜松建設は、家づくりに関わるコミュニケーションにLINE WORKSを活用しています。施主にもLINE WORKSのフリープランを導入してもらい、営業、設計、工事スタッフをつないだトークグループを案件ごとに作成。提案から完成した住宅の引き渡しに至るあらゆるプロセスで、施主に対してタイムリーに情報を共有するなど、進捗管理を効率化させました。緻密なコミュニケーションを図ることは、お客様の満足度向上にもつながっているといます。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いただきました。

## 御社の事業内容をご紹介ください。

川島さん：

当社は1960年創業の材木店を前身とする建築会社で、「住まいと自然の共生」をテーマに、調湿性や断熱性に優れる国産の木材のみを用いた住宅を建築。お引き受けする案件の大半が注文住宅で、施主様のこだわりやライフプランに即した快適な空間づくりを行っています。

## 以前はどのような課題を抱えていましたか。

川島さん：

当社はこれまでも、グループウェアや工事管理システムなどのIT導入によって業務の効率化を進めてきました。しかし、お客様との打ち合わせは対面で、書類の受け渡しも紙ベースで行われていました。施主様からのご要望は営業担当者である私がお聞きし、設計デザイン室や工事部のスタッフに伝達します。しかし、常に複数の案件を抱えていることもあって、伝え遅れや漏れが発生しがちでした。また、施主様からの質



問の回答をスタッフに確認する際も、“伝言ゲーム”のようになって質問や回答が不正確に伝わったり、返答に時間がかかったりしがちで、施主様をお待たせしてしまうようなことが発生していました。

そうした課題を解消するため、施主様と当社のスタッフがLINEのグループを作ってやり取りすることを検討しましたが、個人LINEで施主様とつながることにはシャドーITのリスクが伴いますし、個人のアカウントを業務で使うことへの抵抗感が多くの社員にありました。

## 課題解決の手段としてLINE WORKSを選ばれた理由と、運用に至った経緯を教えてください。

川島さん：

LINEのような感覚でセキュアに使えるコミュニケーションツールをリサーチしたところ、LINE WORKSの存在を教わり、実際の案件で試してみようと2020年2月にフリープランの利用を開始しました。当初は、施主様にも当社のアカウントを配布して、営業担当の私、設計デザイン担当の森内、工務を担当する工事部の宮崎、そして施主様からなるグループを作ってやり取りをした結果、コミュニケーションが円滑になって前述の課題解消に役立つことを実感。私たち3人が担当する別の案件にも活用するようになりました。

しかし、会社のLINE WORKSのアカウントを施主様にお渡しするの



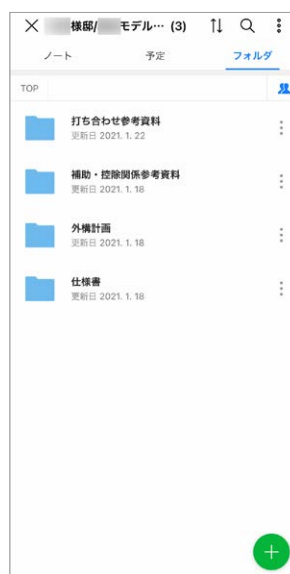
は、社内の機密情報が施主様に見えてしまうリスクがあります。試行錯誤の末、まず営業担当の私がLINE WORKSの外部トーク連携でお客様のLINEとつながり、正式な受注となる可能性が高いと感じたタイミングでお客様にもフリープランのLINE WORKSを入れていただくという方法にたどり着きました。

その後、段階を追って設計担当者や工務担当者がグループに加わるという流れを定着させることで、設計の細部の検討や、施工中の状況確認などに際して、施主様と各担当者が直接やり取りできる体制を整えました。

## 施主にLINE WORKSを利用してもらうメリットはなんですか。

川島さん：

LINEなどのSNSは、一定期間を過ぎると閲覧ができなくなる、時系列で流れてしまいあとから探すのが大変、というものがあります。施主様とは受注から引渡までの長期間お付き合いいただきながら、工程に応じてさまざまな書類や図面、写真をお送りします。あとから振り返れるように、保存期限を気にせず整理ができるフォルダ機能があるLINE WORKSのグループトークは施主様にとっても便利だと考えています。

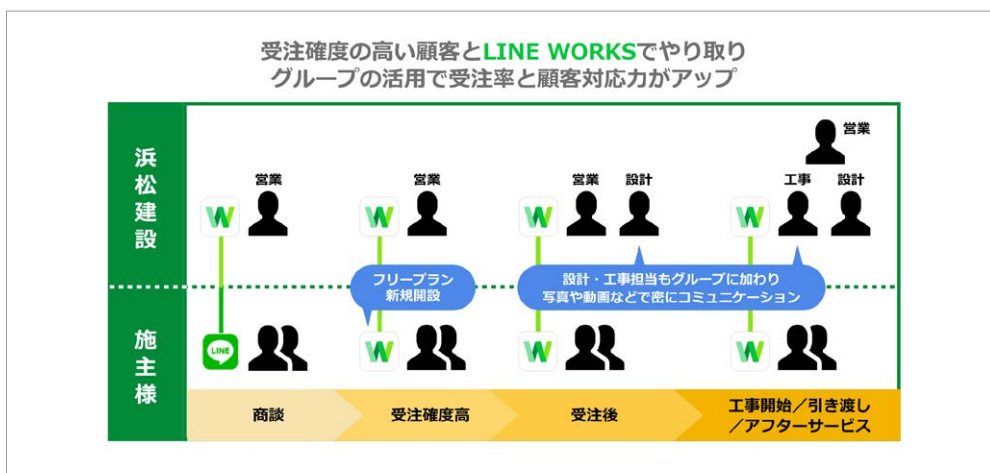


LINE WORKSではフォルダで重要な書類を整理して共有ができる

## 施主は御社との連絡にLINE WORKSを使われることをどう受け止めておられますか。

川島さん：

私どもとの連絡がより密になることや、やり取りの内容がログとして記録されることで間違いの発生が防げる、添付ファイルをあとから





でも見返せるといったメリットをしっかりお伝えすることで、多くの方が納得されます。1年あまりで17件の案件を担当しましたが、LINE WORKSの利用を拒まれたことはありません。また、LINE WORKSを利用いただいたお客様は、今のところすべて受注に至っています。

**森内さん：**

もちろん、対面を重視される方もおられるので、重要なシーンでは実際にお会いして打ち合わせをするなど、個々のお客様に応じてトークと対面のバランスを図りながら、適切なコミュニケーションを取るよう心がけています。



**施主とのLINE WORKSを用いた具体的な活用シーンと導入効果をお聞かせください。**

**川島さん：**

施主様と私どもの間での情報の伝え漏れがなくなり、より万全な進捗管理ができるようになりました。工事などに関する質問に私が容易に応えられない場合は、他のメンバーが即座にフォローしてくれるので、お客様への対応も以前よりスピーディになっています。また、施主様とは雑談に近いトークを交わすこともあり、親近感を醸成するのに役立つだけでなく、趣味の話題が設計のアイデアにつながることもあります。

**森内さん：**

打ち合わせの多くがトークで行われるようになり、お客様のもとに足を運ぶ機会は導入前と比べて半分以下になりました。対面する回数は減ったものの、トークで緻密なやり取りをしているので、施主様のご意向は以前よりむしろ、しっかりと把握できるようになりました。

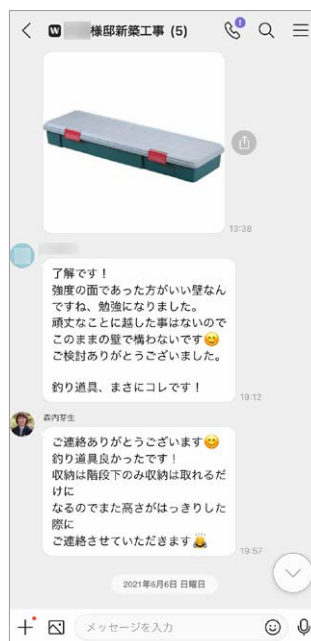
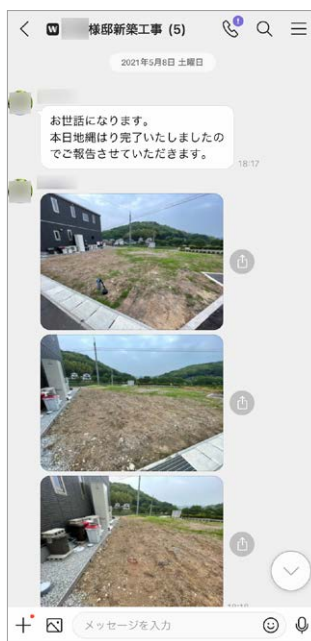
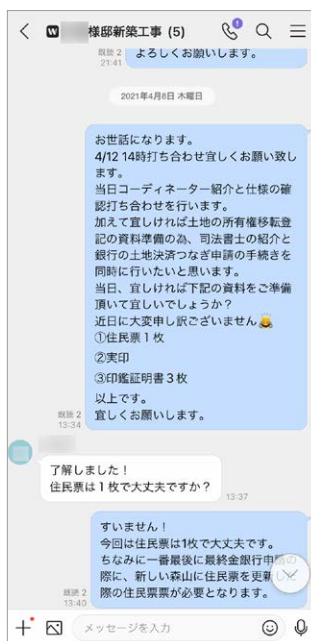
**宮崎さん：**

施工現場では、思いがけない事情や施主様のご要望などによってさまざまな変更が生じます。今はそうした情報が営業担当者を通じてではなく、LINE WORKSでダイレクトに伝えられるので、予期せぬ変更などに対して、以前よりゆとりをもって対応できるようになりました。逆に、「ここにも照明のスイッチをつけた方がいいのではないかな」など、現場目線での提案を施主様に直接お伝えすることもできるようになりました。



**川島さん：**

着工後の現場の様子はこまめに写真や動画に撮って、施主様と共有しています。設計デザインや工務の担当者が施主様と直接やり取りすることで、“作り手”としての気持ちや意気込みもしっかりと伝わるようになりました。建築プロセスには思いもよらない困難がつきものです



契約、設計、工事の進捗などに関する情報をスピーディに共有

が、LINE WORKSは施主様にも私たちにも、「皆で課題を解決しながら家を建てている」という一体感をもたらしてくれました。この一体感はお客様の満足度を高めることにもつながっています。対面の打ち合わせがわずか3回でも満足度アンケートが満点だった施主様もいらっしゃいます。最近ではコミュニケーションツールを活用しながら家造りをしていることが口コミで広まり、当社の注文住宅に関心を寄せられるお客様も増えました。



**ビデオ通話も活用しているそうですね。また、御社ならではの活用があれば教えてください。**

**川島さん：**

管理建築士が施主様に重要事項を説明する際、現在はインターネット等を利用した対面以外の方法も認められています。当社の場合は、私だけがお客様のもとに向き、ビデオ通話機能で管理建築士が説明するようにしています。社内に1名しかいない管理建築士にとって、会社にいながら説明できるのは時間的な効率化も図れます。

グループトークルームのアイコンは、施工中はイメージパース、竣工後は完成したお宅の写真に設定しています。他のグループと区別しやすく、家造りの工程を一緒に歩んでいるという私どもの思いも施主様に伝わ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。**

**川島さん：**

完成した住宅を引き渡した後のグループトークをどうするかについては現在検討中ですが、竣工半年後に当社が行う点検時までは施主様からいつでも連絡をいただけるようにし、その後はグループを解消して、営業担当者のみが施主様をフォローする体制にしてはどうかと考えています。



手書きに沿った図面画像や説明しながら撮った動画を送るなど、施主様への伝え方にも工夫を凝らしている



グループのアイコンにイメージパースや完成した住宅の写真を設定

お客様とのコミュニケーションや案件管理とは別に、トークを中心に社員間の利用も活発になりつつあるので、業務効率化につながる活用の仕方をさらに検討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6月当時のものです。

## 提供元

### WORKS MOBILE

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