

タメニー株式会社

多部門・多拠点間の社員の業務連絡を効率化。RECEPTIONISTとLINE WORKSを連携させた受付の省力化など、オフィス業務の負担軽減にも役立てています。



コーポレート本部 IT企画部 上遠野 貴洋さん (右)
コーポレート本部 IT企画部 新井 龍平さん (左)



目的・効果

電話・メールの削減 | 従業員間の連絡
取引先との連絡 | グループウェア
業務自動化・Bot | 連携ツール
LINEとの連絡 | テレワーク

主な活用機能



婚活・ウェディング関連事業を手がけ、全国に31店舗の結婚相談所などを展開するタメニーグループは、社員が業務情報をタイムリーに共有するためのツールとしてLINE WORKSを導入しました。社内のコミュニケーションを活性化するとともに、代表電話機能を外部に委託し、受電内容を担当者にトークで通知する仕組みも構築。クラウド受付システムとLINE WORKSを連携させ受付業務を省力化するなど、業務生産性の向上も図っています。

御社の事業内容をご紹介ください。

上遠野さん：

当社は婚活事業を行う株式会社パートナーエージェントと、カジュアルウェディングをプロデュースする株式会社メイションが、2020年10月に合併して誕生したマザーズ上場企業です。グループ全体で「よりよい人生をつくる。」の企業理念のもと、結婚相談所の運営や婚活パーティの企画などをする「婚活」、カジュアルウェディングのプロデュースやフォトウェディングのスタジオ運営などをする「カジュアルウェディング」、婚活支援事業者間の相互会員紹介を行うプラットフォームやアプリ完結型結婚相談所などを開発する「テック」、保険の販売などを行う「ライフスタイル」、法人向けイベントや自治体向け婚活ソリューションを提供する「法人・自治体向け」の各領域で事業を展開し、全国に31店舗を構えています。

業務のコミュニケーションにおいて以前はどのような課題を抱えていましたか。

新井さん：

合併前に私が所属していたメイションでは、以前は主にメールで社内連絡が行われていました。全国各地にある拠点間の社員がメールでタイムリーに情報共有をすることが難しかったため、LINE WORKSが導

入されて多くの社員が活用していました。

上遠野さん：

一方、私が所属していたパートナーエージェントでは別のチャットツールを使っていましたので、両社が合併するにあたってチャットツールを統一する必要に迫られました。



その結果、LINE WORKSを選定された理由と、運用開始までの経緯を教えてください。

上遠野さん：

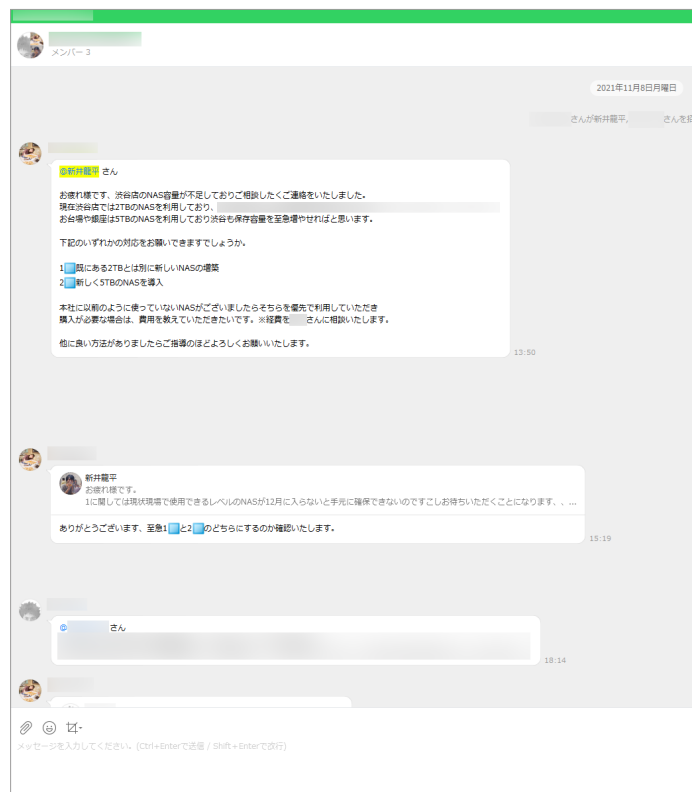
使いやすさやセキュリティ性の高さ、運用コストの手頃さなどを総合的に検討してLINE WORKSを選びました。また、パートナーエージェントが運用していたチャットツールより、メイションが運用するLINE WORKSの方がより多くの社員に使われ、運用ノウハウが確立されていたということもあります。

情報セキュリティの観点からトークで共有したファイルのダウンロード可能期限は1カ月に制限したこと以外に細かな規則は設けず、自由な利用を促しました。LINEと操作性が似ていることもあり、合併後にLINE WORKSを初めて使うことになった社員にも抵抗なく受け入れられました。

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。

上遠野さん：

合併後にコロナ禍になり、リモートワークではたらく社員が急激に増えました。各社員が毎朝自宅で業務開始の合図を部署ごとのグループに通知するようになり、同時に関係者間でのさまざまな業務報告も緻密になされるようになりました。電話やメールよりも確実にわかりやすくメッセージが伝えられることから、各エリアの拠点グループをつくっての情報共有も活発に行われています。



IT企画部が社員からの問い合わせに回答したトークの例

社員どうしのやり取りであってもメールだと堅苦しくなりがちですが、トークなら相手が上長だとしても伝えたいことをカジュアルな雰囲気でも伝えるので、部署の雰囲気をやわらげるのにも貢献してくれています。

トークで連絡をし合うだけでなく、業務マニュアルなどはノートやフォルダにアップして、メンバーがいつでも閲覧できるようにしています。



共有資料の整理・保管にフォルダを活用

新井さん：

部署の枠を越えたメンバーがグループを自在につくれるのもLINE WORKSの大きなメリットです。結婚相談所等の店舗やショールームなどを新規出店する際には多数の部門の担当者がかかわりますが、メンバー全員が工程の進捗状況などをタイムリーに共有できるので、何か問題が発生した際の対応もスムーズに行えます。



また、本社の代表にかかる営業電話が多く、その都度、担当者につなぐ業務が煩雑だったことから、代表電話機能を外部に業務委託し、電話の内容を担当者にトークで通知させることで、電話対応の業務を効率化することができました。

ほかにLINE WORKSのどんな機能を活用されていますか。

上遠野さん：

総務からの通達などは掲示板で発信することで、紙文書とは比較にならないほどスピーディに周知できています。社長による全社員に向けた月初のメッセージや、各部署の最新のトピックスなども掲示板にアップするようにしています。

また、社内システムのヘルプデスク業務では、担当するIT企画部に各部門からさまざまな問い合わせが寄せられますが、無料ビデオ通話で画面を共有しながら会話できるようになったことで、質問する側も回答する側も、音声だけの通話と比べてより具体的な状況説明ができるようになりました。

新井さん：

社外のLINE WORKSやLINEと安全にやり取りができる外部トーク連携で、**施行会社など外部の取引先の担当者のLINEとつながる**ようになりました。いつでもどこにいても確実にやり取りができるので、スムーズな意志疎通を図れます。

クラウド受付システム「RECEPTIONIST」をLINE WORKSで連携して使っているそうですね。

上遠野さん：

本社で導入しているRECEPTIONIST がLINE WORKSと連携できると知り、すぐに連携させました。来訪者が受付に設置されたタブレット端末に訪問先などを入力すると即座に担当者にトークで通知が届くようになり、**受付に要する時間を大幅に省力化**させました。



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。

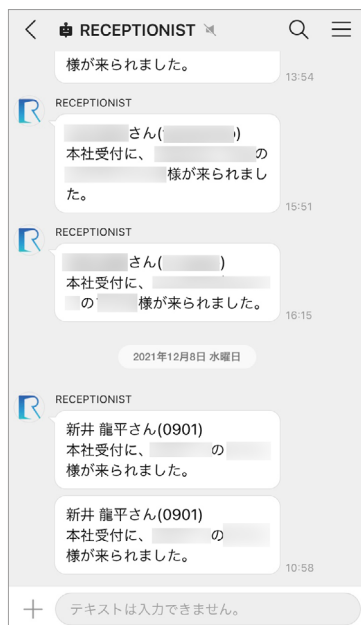
上遠野さん：

コーポレートサイトの問い合わせフォームとLINE WORKSをAPI連携させ、お客様からの問い合わせ内容を担当者のLINE WORKSに自動送信する仕組みを構築することで、より素早く対応できる体制を整えることを検討しています。

また、社内システムに関するヘルプデスクへの問い合わせ内容と回答は、類型化できる部分についてはチャットボットで自動回答できるようにしていきたいです。LINE WORKSの活用で効率化できることはほかにもたくさんあると思います。これからも課題の洗い出しと業務改善に積極的に取り組むつもりです。



※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2021年12月当時のものです。



RECEPTIONISTのBotがLINE WORKSに来客を自動通知する。

自席にいなくても手元のスマホに通知が来るので、どこに居ても来客に気づくことができる

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