

株式会社コスモネット

安全でスピーディなコミュニケーション環境を実現。社外にいる営業社員がスマホで快適に仕事をこなすことで、業務生産性が向上しました。



全国に携帯ショップとApple Premium Resellerを運営するほか、法人に携帯端末や情報通信インフラなどを提供するICTサービスプロバイダー事業も展開する株式会社コスモネットは、多拠点に分散する社員どうしのコミュニケーションを円滑にする目的でLINE WORKSを導入。業務シーンに応じてトーク、掲示板、アンケートを活用することで、会社からの通達・通知が全社員に速やかに周知されるようになり、社外にいる営業社員がスマホベースで快適に業務を遂行できる環境を構築しました。

御社の事業内容をご紹介ください。

加藤さん：

当社は京都と東京に本社を置く独立系ICTサービスプロバイダーで、全国に400店以上の携帯ショップと、Apple Premium Resellerの「C smart」を運営しています。また、法人に向けて携帯端末や情報通信インフラ、各種デジタルデバイスを組み合わせて最適な業務環境を構築するICTサービスプロバイダー事業も展開しています。



LINE WORKSを導入される以前は、どのような業務課題がありましたか。

加藤さん：

社員間の情報共有やコミュニケーション手段としてグループウェアを導入していましたが、利用は社内のPCに限られるため社外で業務をする社員はタイムリーな連絡手段として使うことはできませんでした。また、本社から全国の携帯ショップへの通達や指示は各店舗に1台ずつ配付しているPCにメールが届きますが、基本的に店長しかPCを使用しないため、店長の不在時など、スタッフ全員への速やかな周知ができませんでした。社長が経営方針発表会などで発言したメッセージもグループウェアの掲示板やメールで発信されますが、同様に店長からスタッフへは間接的に伝達されるので、意思がダイレクトに伝わらないという課題もありました。

西岡さん：

私は法人営業グループの近畿エリアをエリアリーダーとして取りまわっています。100名を超える営業社員どうしは主にメールやSMSでやり取りをしていましたが、送ったメッセージをいつ読んでもらえるかわからないのが悩みの種でした。急ぐときは電話をかけますが、営業中で出られないことが多く、また電話では複数のメンバーに一斉にかけられることもで

きません。業務連絡を効率的に行えるコミュニケーションツールがあれば仕事はもっとはかどるのに、という思いを以前から抱いていました。



辻野さん：

滋賀県に展開する携帯ショップ37店舗のチームリーダーとして統括している私は、各店舗の店長とこまめにコミュニケーションを図る必要があります。しかしその連絡手段は法人営業チームと同様に電話とメールだったので、複数人との迅速な意思疎通をすることができませんでした。



加藤さん：

そうした状況から、社員が個人のLINEで連絡を取り合うシャドーITが散見されるようになり、秘匿すべき業務情報が漏えいするリスクが増大しました。当社はちょうどその頃、全社的にオンプレミスのサーバーやシステムを、クラウドサービスへの切り替えを推進している最中だったので、その一環でコミュニケーション環境の改善としてビジネスチャットツールを導入することを検討。社外で業務をする時間が長い社員も多いことから、**スマホベースでセキュアかつスピーディにコミュニケーションを図れる環境を整えたい**と考えました。

課題解決の手段としてLINE WORKSを選ばれた理由と、運用開始までの経緯をお聞かせください。

加藤さん：

いくつかのツールを検討し、**セキュリティがしっかりしたLINE WORKSなら、シャドーIT対策として有効で、操作が容易なこと**で特別な導入教育を施す必要がないことに魅力を感じました。また、掲示板やアンケートはグループウェアの機能を使っていましたが、それらをLINE WORKSに移行して、情報共有を一元化できれば、スマホベースの業務環境がいっそう強化されるのではないかと考えました。

BYODで利用する携帯ショップの派遣社員やパート社員も含むすべ

ての従業員にアカウントを発行し、全社で本格運用を開始したのは2017年12月です。スマホでのファイルダウンロードを禁止設定にしたほか、管理者がトークログを閲覧できることを全社員に周知することでガバナンスを効かせ、セキュリティを担保しました。

LINE WORKSの活用により、法人営業チームのコミュニケーションや業務の進め方はどう変わりましたか。

西岡さん：

電話、メール、SMSによる連絡がトークに置き換わり、**以前とは比較にならないくらい迅速にコミュニケーションを図れるようになりました**。たとえ返信がなくても、既読がつけばメッセージを読んでもらえたことがわかって安心できます。以前は社外での業務を終えてから、わざわざ帰社してチーム全体への周知事項をメールで送信していましたが、今はそうした作業を移動中などの隙間時間にこなしながら直帰できる日が増えて、**残業の縮減にもつながっています**。

LINE WORKS導入前は、上位の役職者に連絡をする際に「いきなり電話をして大丈夫だろうか」と躊躇していましたが、先にトークで用件の概要を送信しておくことで、電話をかけやすくなったのも私にとってのメリットです。

法人のお客様に販売する携帯端末の在庫データは、オフィスにある社内システムに記録されています。わざわざオフィスに戻って確認するのは無駄なので、**各営業所の個々の営業社員が販売した都度、機種別の在庫数をグループのノートで共有**するようになりました。リアルタイムの在庫数はLINE WORKSで確認できるようになってオフィスに戻る必要がなくなりました。この仕組みは、営業所どうしが在庫を融通し合えるきっかけにもなり、**余計な端末の発注や不良在庫の発生を抑えることにもつながっています**。



各営業所の商材の在庫数をノートで共有

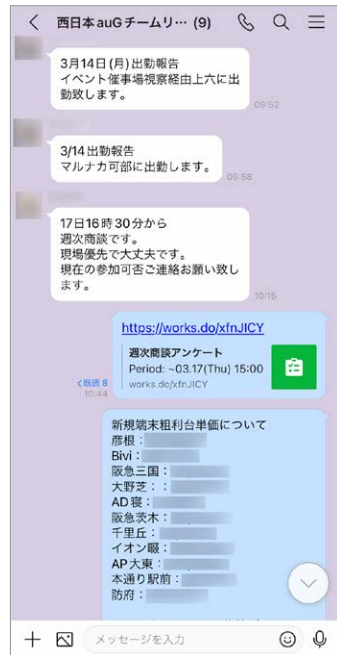
また最近、オンプレミスのファイルサーバーをクラウドファイルストレージに切り替えたことで、スマホからでもアクセスできるようになりました。業務データをチームメンバーと共有したいときは、トークにファイルのURLを貼り付けて送信すれば済みます。**スマホとLINE WORKSさえあれば、どこにいてもたいの業務が遂行できるようになったことが最大の導入成果**だといえます。



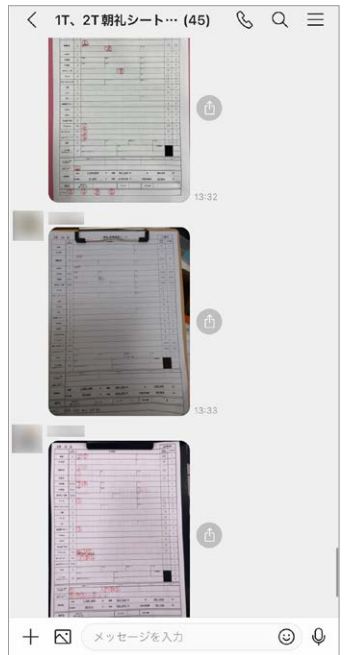
チームメンバーと業務情報を瞬時に共有できるようになった



その他のメニューにはSaaS系サービスを自由に配置し、仕事に必要なサイトにLINE WORKSからアクセスできる



電話やメールより早く確実に情報を伝えられるようになった



毎日定時に各店舗の売上状況が画像で共有され、どこにいても速やかに把握できる

店舗営業グループにおける導入成果をお聞かせください。

辻野さん：

店舗営業グループでも連絡がトークに置き換わり、普段から顔を合わせる機会の少ない各店長やスタッフ、また他のチームリーダーとのコミュニケーションが格段にしやすくなりました。

私が管轄するエリアには60人ほどのスタッフがあり、名前は知っていても実際に対面したことのない人もいましたが、アイコンの写真をみることで顔を覚えることもできました。

各店舗の売上は紙のシートに記録されて提出されていましたが、LINE WORKS導入後はそのシートの写真を定時にトークルームで共有。私も各店長も全体の状況をタイムリーに把握できます。

以前は各店舗が立てる売上の目標値をメールで送信してもらい1件1

件確認していましたが、LINE WORKS導入後はアンケート機能を使うことで、回答が素早く得られるだけでなく、自動で集計されて店舗ごとの目標値を一目で確認できて便利です。会合などへの出欠確認も簡単にできるようになりました。このように、以前は1対1で行っていた連絡や確認が1対多で一斉にできるようになったことは、業務効率化に大きく貢献しています。

管轄エリア内の店舗全体の朝礼や会議には、無料のグループビデオ通話を利用しています。37名の店長に、私を含むマネージャー層を加えると総勢45名ほどの人数になりますが、画面でお互いに顔を見ながらスムーズにやり取りすることができます。

管理部門ではLINE WORKSの導入効果をどう感じておられますか。

加藤さん：

狙いどおりにシャドーITを抑制し、安全で円滑なスマホベースの



つい見逃しがちな会社からの通知や通達は社員がいつでも確認できるよう掲示板に投稿

コミュニケーション環境を築いたことで、多くの業務を効率化させられたことに満足しています。

会社からの通達や社内ニュースは既存のグループウェアの掲示板とLINE WORKSの掲示板の両方に載せることで周知を徹底するようになりました。

アンケート機能を安否確認ツールとして活用し、自然災害発生時などに各エリアの責任者があらかじめ用意されているフォーマットを使って安否確認を発出する体制を整えました。LINE WORKSはBCP対策の一端も担ってくれています。



アンケート機能は非常時の安否確認ツールとしても活用できる

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。

辻野さん：

店舗のスタッフからさまざまな問い合わせが私に寄せられるので、よくある質問への回答がチャットボットで自動化されるようになるとありがたいです。

加藤さん：

当社は現在、BIツールによる業務データの可視化やRPAを活用した業務の省力化など、DXを推進しているところです。将来的にはそれらツールとLINE WORKSを連携させることで、業務生産性をさらに向上させたいと思っています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2022年3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