

株式会社マリアージュ

ウェディングプランナー1人あたり20組の新郎新婦とのやり取りをLINE WORKSで同時進行。画像ファイルの容量超えや保存期間切れなどメールやLINEの課題が解決しました。



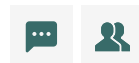
代表取締役社長 広瀬 匠海さん



目的・効果

電話・メールの削減 | LINEとの連絡
テレワーク | FAX削減・ペーパーレス
非対面接客・営業 | スマートフォン活用
導入のしやすさ

主な活用機能



トーク グループ

山梨県甲府市でブライダル事業を展開する株式会社マリアージュは、即時確認ができないメールやプライベートでも使用している個人LINEの代替ツールとして、便利かつ安心してやり取りができるLINE WORKSを導入。容量の大きい画像や動画ファイルを送る機会の多いウェディングプランナーは、メールの添付容量の制限から解放され、ファイルサイズを気にせずに連絡できるようになりました。その結果、結婚式までの約7カ月間、1人あたり約20組の新郎新婦と平行してやり取りが発生するプランナーのストレスが低減され、安心かつスムーズなコミュニケーションを取れる環境が整いました。

御社の事業内容をご紹介します。

広瀬さん：

山梨県甲府市でブライダル事業を営んでいる当社は、グループ会社の株式会社セレクトとの2社体制で、ブライダル衣装のレンタルや結婚式場運営、ウェディングフォトスタジオ運営を展開しています。



ウェディング業界は典型的な一見さんビジネスです。一方、当社は世代を超えて、再び当社サービスをご利用いただけるように、結婚式だけで

なく、七五三や卒業式、成人式など人生の節目を大切に彩るサービス提供を目標に掲げ、日々お客様をお迎えしております。

LINE WORKS導入前はどのような課題を抱えていましたか。

広瀬さん：

以前、お客様とのやり取りは主にメールを使用していました。しかし、私自身もプランナーやバンケットスタッフなど忙しく動き回る職種を経験しましたが、どちらの職種も頻繁にパソコンを開いてメールを確認できる業務環境にはありません。その結果、お客様へのメール対応は遅れてしまいます。さらにメールの空き容量がオーバーしてしまい、お客様のメールを受信できなかったことも過去にはありました。

こうした課題を解決するために当初、スタッフは個人LINEを使って、お客様とコミュニケーションを取っていました。ただ、徐々に私自身が「スタッフの中には、プライベートのやり取りも行う個人LINEで仕事の業務連絡をすることに抵抗感を感じている人もいて、それぞれ問題視されている“シャドーIT”になるのではないか」という懸念が生まれはじめ、お客様と安心してかつ便利にやり取りができるコミュニケーションツールが必要だと考えるようになりました。

課題解決のためにLINE WORKSを選定した理由は何でしょうか。

広瀬さん：

これまで連絡を取り合っていたお客様のLINEアカウントとやり取りができ、お客様およびスタッフに新たな負担を掛けることがないためです。またウェディング業界で働くスタッフは、必ずしもITツールの扱いに慣れている人ばかりではありません。そのため新たなITツールを導入するとしても、利用ハードルを下げるのが重要です。その点、LINE WORKSであれば公私問わず使用していたLINEと使い勝手が変わらず、スムーズに浸透するのではないかと考えたのもポイントです。

LINE WORKSの運用ルールは定めていますか。

広瀬さん：

とくに細かくは定めていません。ただスタッフには「自分が休日のときは連絡を返せないこと」をお客様へ伝えておくようにお願いしています。

また、退職者のLINE WORKSのアカウントは一定期間を過ぎてから削除するようにしています。これは、結婚式の準備期間が平均して約7カ月と長い場合、担当案件の途中で抜けることになった退職者に、どうしても確認をしなければならないケースがあるためです。

実際に、新郎新婦とのやり取りにLINE WORKSをどのように活用されていますか。

広瀬さん：

LINE WORKSとLINEをつなげる外部トーク連携機能を使い、お客様のLINEとトークで連絡を取り合っています。当社でLINE WORKSを使用しているスタッフは、営業やプランナー、衣装接客員、カメラマンです。

具体的なやり取りとしては、プランナーの場合、新郎新婦と3人でグループをつくり、新郎新婦からの質問に答えたり、ときにはプライベートの悩みにも対応したりします。また、テキストだけでなく、結婚式で流す予定のムービーや招待状の雛形画像、見積書などのドキュメントデータもトークで送付しています。



トークを使い、新郎新婦のご要望にスムーズに対応していく

プランナーは打ち合わせ開始～結婚式までの約7カ月間、1人あたり20組程度の新郎新婦とのコミュニケーションをLINE WORKSで完結

きています。一方、1度に約20組の新郎新婦とやり取りすること、さらに新郎新婦のLINEアカウント名があだ名で登録されているケースもあることから、万が一にも宛先を間違えない工夫が必要です。そこで当社は「婚礼の日付+正式なお名前」にトークルーム名を書き換えることで、誤送信を防いでいます。



トークルーム名を婚礼日+お名前にすることで一目瞭然となり誤送信の防止につなげている

新郎新婦との、LINE WORKSの利用の流れを教えてください。

広瀬さん：

まず新郎新婦と最初に接点を持つ営業員が、自身の名刺に印刷されたLINE WORKSアカウントのQRコードから新郎新婦のLINEと友だちになります。新郎新婦との話がまとまると、営業員は次にプランナーを紹介し、このタイミングでプランナーは同じようにして新郎新婦のLINEとつながります。新郎新婦からすると、ここで営業員とのグループ、プランナーとのグループといった2つのグループが作成されます。その後は、主にプランナーが新郎新婦とやり取りを重ねて結婚式を迎える、という流れです。結婚式後も請求書送付やイベントのご案内などもトークでお送りしています。



現在、お客様とのグループは「新郎新婦と継続的にコミュニケーションを取っていきたい」という考えから、今のところは当社側から削除はしていません。ただそれではデータが溜まる一方ですので、どのように結婚式後のグループを整理するかは今後の課題です。

LINE WORKS導入により、どのような効果が生まれましたか。

広瀬さん：

プランナーと新郎新婦とのやり取りが非常に効率的になりました。新郎新婦との連絡は見積書や結婚式のムービーなどデータのやり取りが多いのが特徴です。そのため、かつてメールでやり取りしていたときには、動画を送ろうとしたらメールボックスの容量オーバーになり、添付するデータの数を何度も調整する、もしくは、いちいちオンラインストレージサービスを利用するというような業務の無駄が発生していました。プランナーもストレスに感じていたことでしょう。

LINE WORKSはファイルサイズを気にせずデータを送付できるため、業務の無駄およびプランナーのストレスもなくなったと思います。また、LINEと異なり、LINE WORKSであれば、トークで送ったデータの保存期間を設定できるため、当社では最長の3年に設定することで過去に送ったデータをトーク上で確認することが長期間にわたり可能になりました。



管理機能（左）で、トークで送る写真や動画のファイル保存期間を長く設定できるので、やり取りした写真を後からでも確実に確認できる

プランナー以外の職種では、LINE WORKS導入の効果はいかがでしょうか。

広瀬さん：

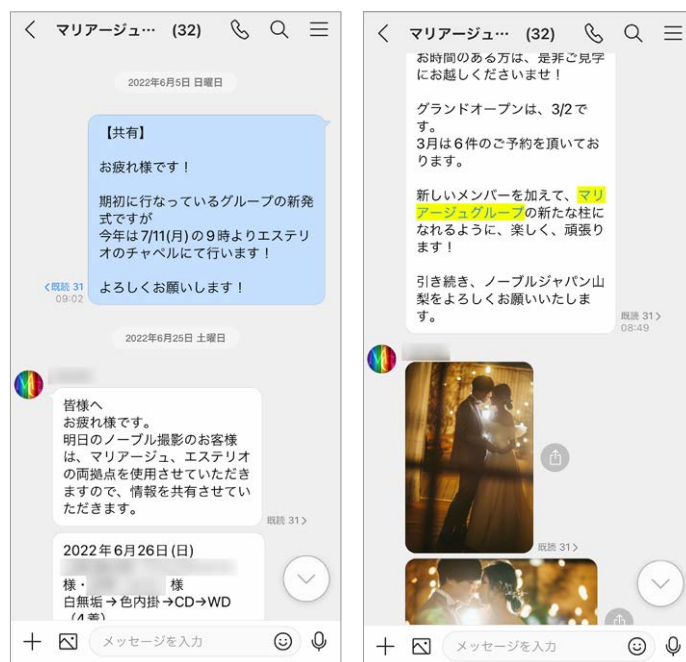
新郎新婦にお子様が生まれた時などに、当社カメラマンへ気軽に声を掛けやすくなったのではないかと思います。カメラマンからすれば、営

業をしなくてもお仕事が依頼される環境が整ったこととなります。今後は、七五三や卒業式、成人式など写真撮影の需要があるタイミングにおいて、カメラマン側からも個別のお客様へ事前アプローチしていきたいと考えます。

お客様だけでなく、社内の情報共有にもLINE WORKSを活用しているようですね。

広瀬さん：

従業員への周知事項があるときはLINE WORKSのグループトークで共有するようにしています。グループは、全体グループや拠点毎のグループ、お客様対応グループ、またご時時的に体調報告用のグループなどがあります。



カメラマンからの連絡事項もLINE WORKSでスムーズに確認（左）。グループメンバーが同じでも、グループは分けて作成して連絡が理もれないよう運用している

今後どのようにLINE WORKSを活用していきたいでしょうか。

広瀬さん：

当社ではブライダル業務に特化した多様なツールを導入しています。これらのツールとLINE WORKSをツール連携させることができれば、よりシームレスでより便利な業務環境を整えられると考えています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2022年10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