

ルシアクリニック

16箇所のクリニックをつなぐコミュニケーションツールに。事業拡大に伴い希薄になりがちなスタッフとの円滑な関係構築にも役立っています。



目的・効果

従業員間の連絡 | 支店・店舗との連絡
導入のしやすさ

主な活用機能



医療美容を提供するルシアクリニックは、全国に展開する16院と事務局の連絡ツールとしてLINE WORKSを導入しました。これまで事務局から全体に連絡する際は、各クリニック宛に送られるメールで共有するかたちでしたが、いまはLINE WORKSを通じてスタッフ一人ひとりと直接やりとりできるようになり、情報周知にかかる手間と時間が大幅に縮減されました。トークや音声通話の活用によってスタッフ間の距離も縮まり、急速な事業拡大で薄まりつつあった社内コミュニケーションの活性化にも一役買っています。

ルシアクリニックの概要をご紹介します。

石上さん：

ルシアクリニックは2018年に大阪の心斎橋で開業し、現在は大阪や東京をはじめとする全国主要都市を中心に全16院を展開しています。当クリニックは医療脱毛、スキンケア、美容整形など幅広いサービスを提供しており、医師や看護師による高品質な治療・施術によって、効果を実感しやすい点が特長です。ハイスペックな機械や設備を備えながら、比較的手ごろな価格でサービスを提供しており、多くの患者さまか



ら高い評価をいただいています。ルシアクリニック事務局では、総務、企画マーケティング、店舗管理の3つの部門を設けており、各クリニックを支援しています。

LINE WORKSの導入前はどのような業務課題を抱えていましたか。

石上さん：

以前は事務局からクリニックのスタッフ全体への連絡事項があると、各クリニックの共用PC宛にメールで送信していました。現場のスタッフには個別のPCが用意されていなかったため、受付カウンセラーが事務局から送られてきたメール本文を印刷し、各クリニックのスタッフ全員に紙で配付していました。運営するクリニックの数が少なかつたころは、各クリニックの責任者が集まって頻繁にミーティングを開くこともできたので情報共有にあまり課題もなかったのですが、関西圏以外にも展開するようになると、伝達事項に対する反応を得るのが難しい状況になりました。そのことがきっかけとなって社内連絡やスタッフどうしのコミュニケーションを促進する情報共有ツールの導入を検討するようになりました。

上木さん：

クリニックの数が増えると、施術方針などに違いが生じやすくなります。それを防ぐために、毎月のマネージャーミーティングで施策を話し合い、各クリニックに伝えて、全体のサービス品質を均一化するよう努めています。ただ、会議で決定した施策の伝達もメールだったため、現場のスタッフへの共有は受付カウンセラーを通じて行われており、周知を徹底するのが容易ではありませんでした。

また、一部のスタッフは連絡手段に個人のLINEも使っていましたが、スタッフ全員が事務局と友だち登録しているわけではなかったため、誰もが簡単に連絡を取り合える状況ではありませんでした。

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

石上さん：

大半のスタッフが使い慣れているLINEと操作性が似ており、導入の際に教育を行う必要がなかったほか、個人のLINEで連絡していたことでオン・オフの切り替えが難しくなったり情報が埋もれてしまったりすることがあったため、仕事用のアプリとして切り分けることでオン・オフの切り替えがしやすくなるLINE WORKSに魅力を感じました。フリープランを試用したところ期待どおりの使やすさだったので、すぐに全社で本格的に導入することを決定しました。



各自のスマホにアプリをインストールしてBYODでも利用できるLINE WORKSは、組織全体での情報伝達を円滑にすることに特化したコミュニケーションツールと位置づけられました。



運用を開始する際には、全スタッフ、各クリニック、職種別といったグループを構成し、必要に応じてスタッフが自由にグループを作成できるようにもしました。導入するとすぐに多くの連絡がLINE WORKS

で行われるようになりましたが、すべての情報伝達を強制的にLINE WORKSに置き換えてスタッフの混乱を招かないように、以前から使っていたメーリングリストや個人LINEのグループなどはしばらく残しつつ、徐々にLINE WORKSに移行しています。



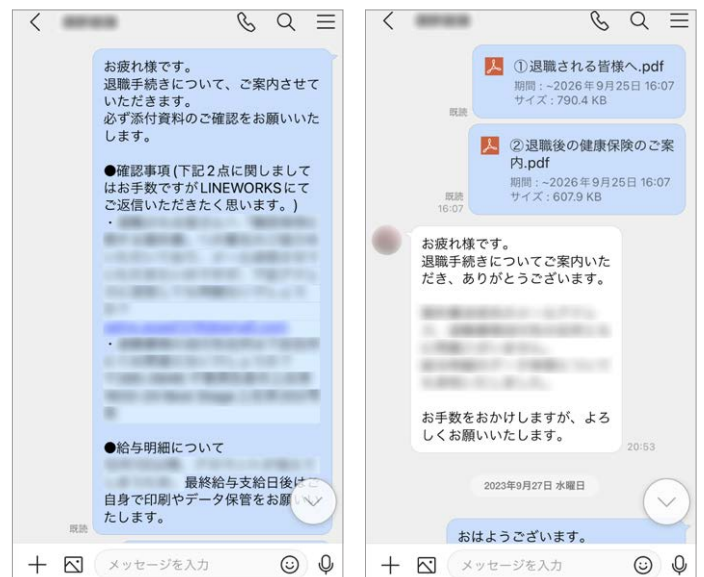
各クリニック、部署、担当業務などの単位でグループをつくり密に情報共有を行うようになった

活発な利用を促進するために特別な規則は設けていませんが、事業拡大に伴い面識のないスタッフが増えたことから、マイプロフィールには自分の顔写真を設定することをルールとしています。また、業務時間外に業務連絡を受けたくない人には、夜間や休日に通知を自動でオフにする設定を勧めています。

各クリニックへの伝達はどのように変わりましたか？導入効果をお聞かせください。

石上さん：

私は人事・総務関連の業務を統括しており、会社の制度や組織運営に関する情報を全社員に伝える役割も担っています。メールを使用していた頃は、ほぼ一方的に送信しているだけでしたが、LINE WORKSによって情報の伝達スピードが格段に向上しただけでなく、内容に疑問があれば直接私にトークで質問してもらえるようになり、今では**個々の社員としっかりコミュニケーションが取れる**ようになりました。



情報伝達の即時性が高まり、個別のスタッフからの質問にも対応できるようになった

慶弔関係の書類を受け取る際には、書類を提出する社員・事務担当者・私のグループを作成し、事前に書類をPDFで共有して内容をダブルチェックできるようにしています。個人の携帯番号を知らない社員に急いで連絡を取りたい場合も、**アドレス帳から即座にトークや音声通話でコンタクト**できるのもとても便利です。

白井さん：

当社には無遅刻・無欠勤の皆勤者や設定した売上目標を達成した社員に付与する特別休暇など、さまざまな制度があります。労務管理を担当している私は、それらの申請や消化方法についてよく質問を受けます。スタッフの勤怠状況については、以前はメールで各クリニックの責任者に問い合わせていましたが、**スタッフ本人と直接行えるようになります。確認が格段にスムーズになりました。**

クリニックの設備機器が故障したときには、不具合を示す箇所の写真を送付してもらうなど、**画像を手軽に共有することができるので、視覚的にも伝えやすさが広がりました。**



社員からのさまざまな問い合わせにもスピード感をもって対応できている

また、事務局の業務担当者の役割や業務分掌が、各クリニックのスタッフからは分かりにくいという声を受け、担当業務を一覧にして掲示板に掲載し、いつでも確認できるようにしています。



事務局業務の担当者表を掲示板にアップすることで、担当者を探す手間がかからないよう配慮している

上木さん：

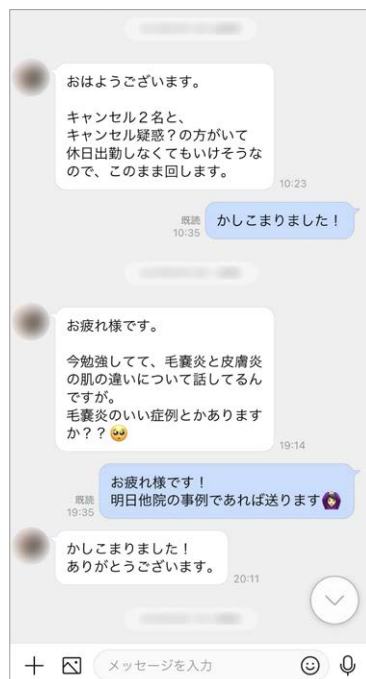
アドレス帳から社内の誰にでも簡単にトークや音声通話ができるのが便利です。クリニックの責任者が休みの日であっても、メンバーに伝えたい急ぎの用事があるときなど役立っています。また、送信したトークに対して誰が既読かまで分かる機能はLINE WORKSならではの利点です。**メールのようにただ送りっぱなしではなく、ちゃんと情報を届けられているという安心感を得ることができています。**



患者さまへの対応についてもLINE WORKSを活用されているようですね。

上木さん：

人が機械を操作して行う医療脱毛には、ときどき患者さまからご不安の声をいただくことがあります。そうした場合の対応の仕方などをクリニックの責任者や看護師から相談されたときに、**以前よりも素早く適切な案内を伝えられるようになったことで、間接的に患者さまの満足度向上につながっているのではないかと思います。**



問い合わせや相談に即応できるようになり、スタッフ間のコミュニケーションが促進された

「患者さんにはこういう説明をするとう理解しやすい」といったナレッジは、**テキストよりも口頭によるニュアンスで伝えたい場合が多いので、音声通話機能を使って各クリニックのスタッフと直接話す**ことがあります。特に遠方のクリニックのスタッフとは対面できる機会が少ないため、熱意を持って伝えるためにあえて通話を使うこと

もよくあります。また、各クリニックのスタッフからは職場での人間関係の悩みなどを通話で相談されることもあります。お悩み相談はテキストよりも通話の方が伝えやすいと感じるスタッフが多いようです。

他に、LINE WORKSの導入によって感じた変化や導入効果はありますか。

上木さん：

LINE WORKSは「業務に特化したツール」という意識が働くので、プライベートでLINEを頻繁にチェックする習慣がない私でも、業務時間中は頻繁に通知を確認しています。

白井さん：

LINE WORKSは業務効率を向上させるだけでなく、拠点が遠くてなかなか顔を合わせることができない社員とトークで年末年始の挨拶を交わしたりすることで、**良好な人間関係を築くのにも役立っています。**



石上さん：

職場での悩みを身近な上長などにすぐに相談できることは、働きやすい職場環境を整えるうえで非常に重要です。**事業拡大の中で事務局の担当者が各クリニックのスタッフと直接顔を合わせる機会が増やせなくても、LINE WORKSは組織内のコミュニケーションを円滑にするために不可欠な手段**となっています。

LINE WORKSの活用を今後どのように発展させていきたいですか。

石上さん：

近く導入予定のワークフローや勤怠管理など、さまざまなシステムとLINE WORKSを連携させて、より業務効率を向上させることを視野に入れています。また、将来的にはLINE WORKSのBotを活用して、スタッフがトークに送信した質問に自動回答される仕組みを構築することも検討したいです。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2023年10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