

株式会社ファンオブライフ

LINE WORKSで求職者とのコミュニケーションをスピードアップし、「募集開始当日に提案から企業推薦まで」を実現！ Salesforceとの連携で転職支援のさらなる品質向上も図ろうとしています。



代表取締役 糸岡 樹慧さん



目的・効果
電話・メールの削減 | LINEとの連絡
連携ツール | コンプライアンス・セキュリティ
導入のしやすさ

主な活用機能



トーク

株式会社ファンオブライフは、弁護士・法務・管理部門と教育業界の2つの領域に特化した転職支援サービスを提供しています。同社は、求職者とのコミュニケーションを円滑化するため、LINE WORKSを導入しました。外部トーク連携機能を活用することで、求職者のLINEと安全に繋がり、重要な情報をタイムリーに伝達・共有できるようになり、内定までの期間が短縮されました。さらに、サービスの拡充やキャリアアドバイザー（CA）のスキル標準化を目指し、LINE WORKSとCRMツールを連携させた新たな施策も検討しています。

御社の事業概要についてお聞かせください。

糸岡さん：

株式会社ファンオブライフは2015年に設立された、特定の専門領域に特化した転職エージェントです。弁護士・法務・管理部門に特化した「[アガルートキャリア](#)」と、教育業界に特化した「[Education Career](#)」の2つのブランドを展開しています。人材紹介業界は比較的参入障壁が低いため、エージェント間の競争が激化しており、求職者にとって最適なサービスを選ぶことが難しい状況です。当社は従業員数50名強と小規



模ながら、弁護士・法務・管理部門、そして教育業界において深い専門性とコネクションを持つ約30名のキャリアアドバイザー（CA）が、1対1で対応しています。求職者一人ひとりに寄り添い、転職後のキャリア形成まで見据えた丁寧な支援を行うことが当社の強みです。

LINE WORKSを導入する以前には、どのような課題がありましたか。

糸岡さん：

当社では、「領域特化」であるだけでなく、大手エージェントにはない機動力を活かした迅速なサービス提供を重視しています。しかし、以前は求職者との連絡手段が電話とメールに限られていました。各キャリアアドバイザー（CA）は、新規の求人情報を企業と求職者のマッチングを考慮し、いち早く提供することを心がけていましたが、電話やメールではメッセージを迅速かつ確実に伝えることが困難でした。

代表に就任する以前、私自身がCAとして求職者支援を行っていた際に、この課題を解決するためにLINEの利用を検討しました。しかし、CAの個人LINEアカウントで求職者直接繋がることは、情報セキュリティやビジネスモラルの観点から適切ではないと考えました。そこで、セキュアな環境下かつプライベートと分離され、求職者と即時に連絡を取れ

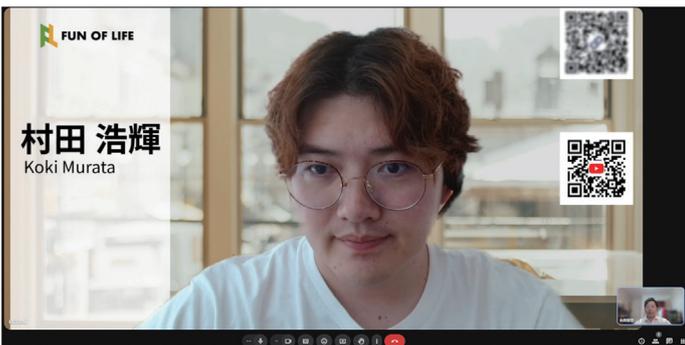
るビジネスチャットの導入を検討するに至りました。

数あるツールの中からLINE WORKSを選ばれた理由と、御社独自の運用方法についてお聞かせください。

糸岡さん:

複数のサービスを比較検討した結果、私たちが最も注目したのは、**圧倒的多数の人が日常的に利用しているLINEと、そのLINEと安全に連携できる外部トーク連携機能を備えたLINE WORKS**でした。これならば、当社をご利用になる求職者の方々に、**新たなツールを導入していただく手間がありません**。また、他のツールと比較して**運用コストが割安**である点も魅力でした。

社内間の連絡には既存のグループウェアを使用しているため、LINE WORKSはキャリアアドバイザー（CA）による求職者との外部トーク連携に特化して利用することにしました。求職者の方への友だち登録のお願いについては、コロナ禍以降、基本的にオンラインで行っている初回面談の終了時などに、QRコードを読み取っていただく形で行っています。友だち登録をお願いする際は、「面談後の連絡は原則としてLINEで行っており、こちらがそのための業務用アカウントです」と説明し、CAが個人のLINEを交換しようとしていると受け取られないように配慮しています。



転職が決定し、いったんエージェントサービスの提供が終了した後も、友だち登録は解除せずにそのままにしています。これは、求職者の方が将来的なキャリアアップなどで、当社に再び気軽に相談していただくためです。

LINE WORKS導入後、求職者とのコミュニケーションはどのように改善されましたか。

糸岡さん:

LINE WORKS導入により、電話やメールの代わりにトーク機能を利用するようになったことで、**求職者とのコミュニケーション速度が飛躍的に向上**しました。以前は、CAが送信した重要なメッセージに対して求職者からの返信がなく、「お送りしたメールはご覧いただけましたでしょうか?」といった確認の電話をしても、応答がないという状況が頻発していました。しかし、LINE WORKS導入後はそのような事態が大幅に減少し、業務生産性が向上しています。また、CAが面談中などで電話に出られない場合でも、求職者からトークで用件を伝えてもらうことで、手が空いた際に迅速に対応できるようになりました。

メールでのやり取りは形式的になりがちですが、トークであれば求職者も「最近少し悩んでいることがあります…」といった相談をしやすく、**お互いに本音でコミュニケーションを取ることが**できます。



求職者とCAとのやり取り。お互いに既読も分かるため、スムーズなやり取りが可能になる

当社では、企業経営者や採用担当者へのインタビューなど、転職に役立つ情報を発信するYouTubeチャンネルを運営しており、参考になりそうな動画のURLを「もしよろしければ、お時間のある時にご覧ください」と気軽に送ることも可能です。

採用面接を受けた求職者から「今、面接が終わりました」と報告があった際には、「少しお話できますか?」と電話をかけ、手応えを尋ねることも容易になりました。このような**気軽にやり取りができるコミュニケーションを通じて、各CAは求職者に対してよりきめ細やかなサポートを提供できるようになった**と感じています。



面接後のフォローなどタイムリーなコミュニケーションできめ細かなサポートを実現

求職者とのコミュニケーションが密になったことで、提供サービスの質はどのように向上しましたか。

糸岡さん:

最大の効果は、**求職者が内定を得るまでの期間が大幅に短縮**されたことです。以前は、メールや電話では新着の求人情報を迅速に伝えることが難しかったのですが、LINE WORKS導入後は、メッセージを送信して既読が確認できたらすぐに電話で応募を促すことができるようになりました。また、採用面接の希望日を伺い、日程調整をスムーズに行うことも可能です。

その結果、**新たに公開された求人情報を即座に求職者へ伝え、すぐに応募者を企業に推薦する「募集開始当日に提案から企業推薦まで」という流れも実現**しました。このような取り組みを積み上げた結果、一般的に、企業が求人を出してから内定に至るまでの期間は1ヶ月から1ヶ月半程度ですが、早いと1週間程度で内定に至るケースも出てきています。この迅速な対応は、求職者とのタイムラグのないコミュニケーションがあってこそ実現できるものです。

当社を利用して転職された方々からは、「痒い所に手が届くような細かなサポートを受けられた」「自分に合わせた適切なコミュニケーションを頻繁に取ってくれた」といった声を多数いただいています。これは、LINE WORKSを活用することで、面接対策や関連情報が以前よりも密に共有されるようになり、サポートの質と量がともに向上したことの表れだと考えています。

「CRMコネクト for LINE WORKS」を活用し、LINE WORKSとSalesforceの連携も図られたとのことですが、その目的についてお聞かせください。

糸岡さん:

当社では、CRMツールであるSalesforceを導入し、求人情報と求職者のマッチングを行うためのデータベースとして活用しています。このSalesforceとLINE WORKSを連携させることで、転職支援サービスのさらなる質の向上が期待できると考えています。

LINE WORKSによって求職者とのコミュニケーションは活性化しましたが、それだけでは解決できない業務上の課題がいくつかありました。その一つが、企業から新たな求人情報が出た際、キャリアアドバイザー（CA）が適切な求職者をリサーチして紹介するまでに時間がかかることです。この課題を解決するため、Salesforceのデータベースから条件に合う求職者を抽出し、LINE WORKSから求人情報を一斉送信できる仕組みを構築することが有効だと考えました。

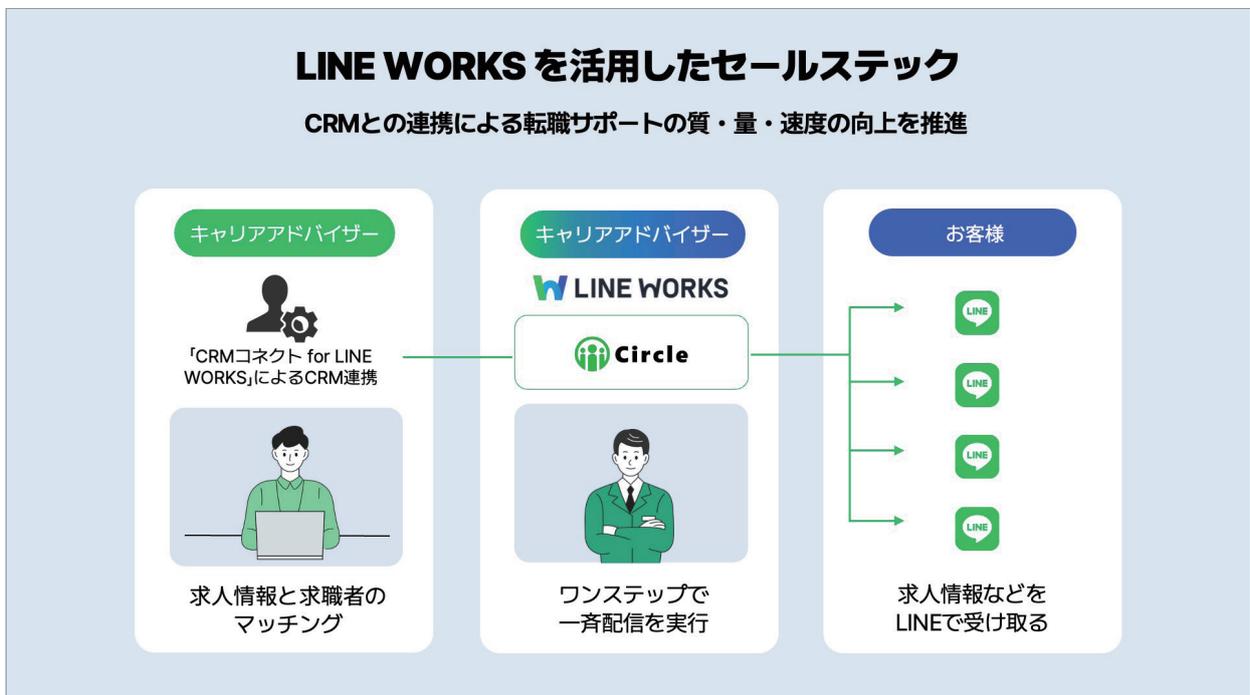
もう一つは、CAと求職者が1対1でつながるLINE WORKS上のやり取りが管理者に見えず、コミュニケーションの内容がブラックボックス化していることです。これでは、求職者を内定に導く件数が少ないCAのスキルを把握し、改善指導を行うことができません。Salesforceと連携すればトークの内容を可視化できるため、マネジメント層がハイパフォーマーのノウハウを組織全体に共有するのに役立ちます。



Salesforceや「CRMコネクト for LINE WORKS」の導入から日が浅いため、現在は本格的な活用に向けた準備段階として、過去に登録した求職者の名寄せ作業などを進めています。しかし、採用面接日の決定などSalesforce上でトリガーとなる特定の情報が更新されると、その企業の面接対策や押さえておくべきニュースなどの情報を求職者にLINE WORKSで送信する仕組みの構築も計画しています。これにより、CAの手間を軽減するとともに、情報提供の抜け漏れを防ぎ、業務を標準化できます。また、転職活動に役立つ情報はCAから送信される形となるため、求職者に「パーソナライズされた情報を提供された」という満足感を与えることも期待できます。

転職が決定した方の入社日がSalesforceに入力されれば、「もうすぐ入社ですね。頑張ってください。お知り合いで転職を考えている方がいたらっしゃいましたら、ぜひご紹介ください」といったメッセージも送信できるようになります。このようなフォローを仕組み化することで、将来的なキャリアアップの際に再び当社をご利用いただく可能性を高め、LTV（顧客生涯価値）を高めることにもつながると考えています。

また、当社に会員登録された方にSalesforceのMAツールを使ってメー



ルマガジンを送信していますが、開封されていないケースもあります。そこで、メールだけではなくLINEでの送信も併用することで、より高い訴求効果が得られるのではないかと検討しています。

LINE WORKSの活用を今後どのように発展させたいとお考えでしょうか。

糸岡さん:

LINE WORKSは、求職者とのコミュニケーションを支える当社のインフラとして完全に定着しましたので、今後も引き続き活用の高度化を図っていくつもりです。この業界では今後、AIが求職者と企業のマッチングを行うことが一般的になるかもしれませんが、一方で「CAが介在することによって、より良い転職が実現する」という価値も決して失われることはないかと確信しています。

当社の存在意義はまさにそこにあります。したがって、システムに任せられる部分は任せると一方で、キャリアアドバイザー（CA）には「人しかできない親身なサポート」に注力してほしいと考えています。そのためは、いわゆる「人間力」を磨く必要があるかもしれませんが、デジタルの力を活用することも重要です。例えば、LINE WORKSに蓄積されたコミュニケーションデータをAIで分析し、ハイパフォーマーのCAによる求職者とのやり取りから得られたナレッジを抽出し、共有するといったことも検討していきたいと考えています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2025年4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