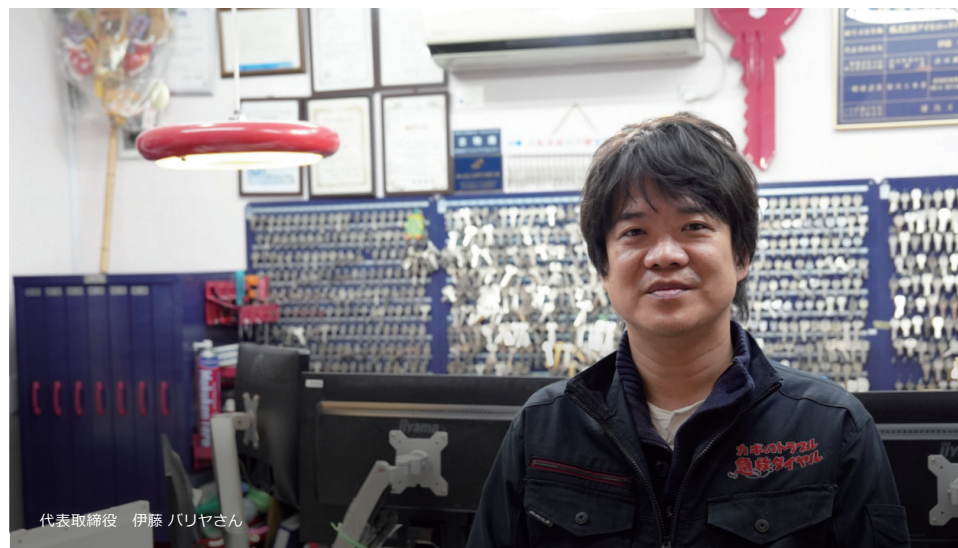


株式会社アイルロックアンドセキュリティー

鍵開け依頼のメールの見落としをゼロを実現。CXトークで依頼案件の一元管理と迅速な対応体制を確立。



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 | ノウハウ共有
業務の見える化 | 会議・朝礼 | 連携ツール
導入のしやすさ | スマートフォン活用

主な活用機能



愛知県豊田市に本社を構え、愛知、岐阜、静岡、東京、神奈川、埼玉と広範囲にわたって鍵のトラブル対応を行う株式会社アイルロックアンドセキュリティー。売上の約65%を占める法人顧客からの鍵開け依頼は、迅速さと正確さが生命線です。以前は、案件ごとにメールの確認・削除を行う必要があり、情報管理や対応漏れのリスクが大きな課題でした。LINE WORKSとオプション機能のCXトークを導入した結果、依頼メールの見落としをゼロにすることに成功し、複数のツールを一つに集約することで業務効率を大幅に改善されました。この革新的な取り組みについて、具体的な効果とともに話を伺いました。

御社の事業概要をご紹介します。

伊藤さん:

当社は家や車、金庫などの鍵のトラブル対応を24時間365日行っています。当社への依頼は、一般のお客様が約35%で、残りの約65%は法人顧客からのご依頼です。具体的には、不動産管理会社さんや損害保険会社さん、ロードサービス事業者さんからの依頼が主となります。特にロードサービスからのご依頼だと、出先で鍵をなくしたといったトラブル対応に駆けつけることが多いです。

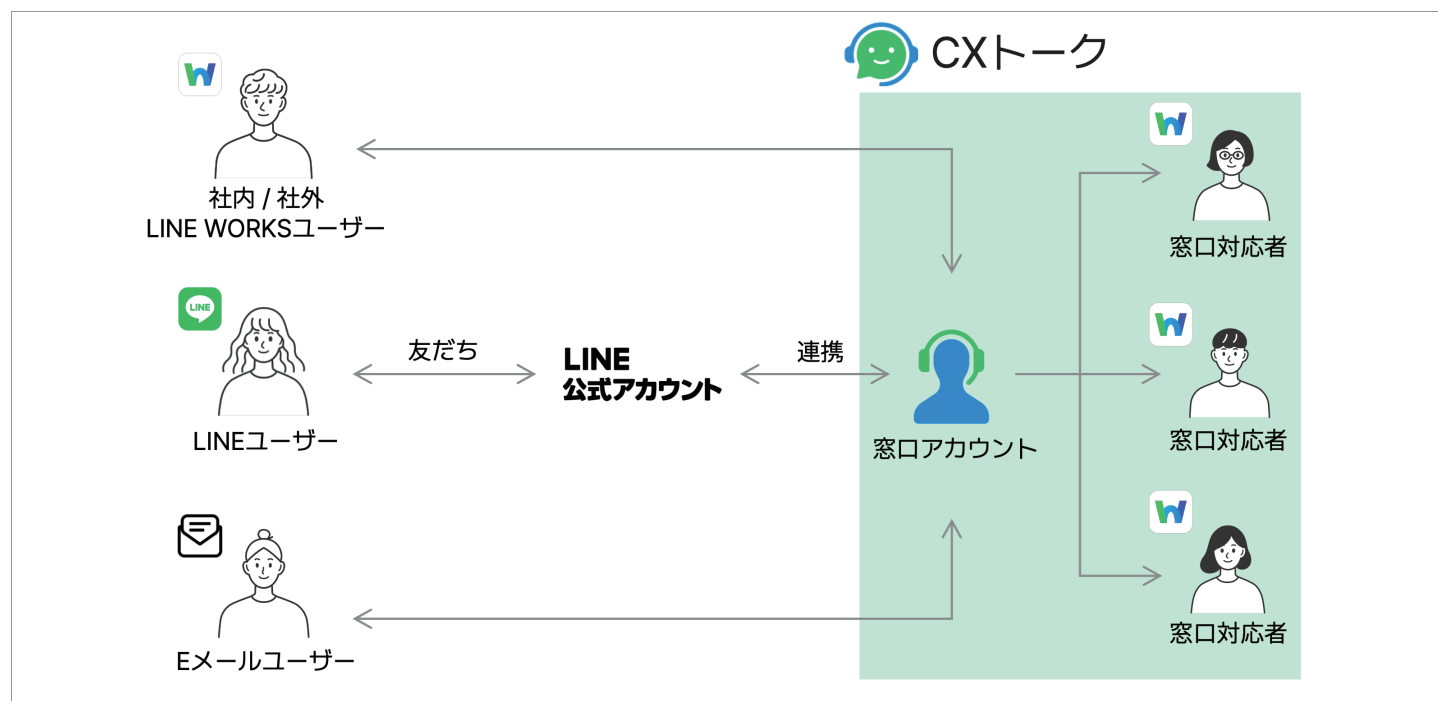


現在、インターネット検索で鍵業者を呼ぶ一般顧客の約90%は、安価な広告表示で集客し、現場で高額を請求する業者に連絡してしまう状況が多発しているのが現状です。背景には、インターネット広告費が高騰し、お客様一人あたりの集客コストが非常に高額になっていることが挙げられます。当社は、この競争の中で、売上の65%が提携した企業案件という安定した収益を基盤に事業を安定させています。これが当社の最大の強みであり、愛知、岐阜、静岡、東京、神奈川、埼玉といった広範囲をカバーする拠点体制と、最短10分〜でお伺いする迅速な対応力も強みです。

これまでどのような課題を抱えていましたか？

伊藤さん:

以前は、電話で依頼を受けてから、外部のノート共有ツールに案件の詳細を記録し、そのリンクを旧社内チャットツールに貼り付けて、作業員に電話で指示を出していました。案件詳細の記録とリンク貼付、作業員への指示という二重の入力・連携作業が発生していたのです。また、法人顧客からの詳細依頼は共通メールアドレスに届いていたのですが、対応漏れや重複を防ぐために、対応が終わったメールはすべて削除するという運用でした。その結果、後から依頼元に問い合わせられても履歴



CXトークはメールやLINEなどの問い合わせを一つの窓口として受け付け、案件別にチームで対応できる

がないため、Excel形式の作業日報ファイルからデータを逐一探す手間が発生していました。さらに、旧社内チャットツールは通知が多く、メンションされないと通知が来ない設定ができなかったため、スタッフが通知を全てオフにし、重要な連絡さえ見落としてしまうという問題も深刻でした。

LINE WORKSとCXトークを選定された理由や決め手は何でしょうか？

伊藤さん：

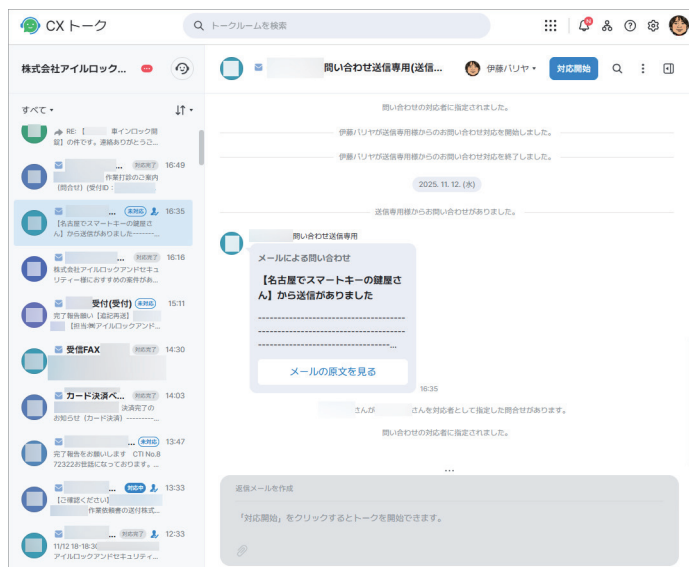
きっかけは、セキュリティに関する展示会で、たまたまLINE WORKSを知ったことです。最も大きかった決め手は、通知機能です。LINE WORKSであれば、私のように全てのトークルームに参加している人間でも、メン

ションされた情報だけを確認し、その他の情報は必要な時にだけ見ることができます。これにより、通知の見落としを防げる点が魅力でした。また、オプションのCXトークは、メールやLINE公式アカウント経由の問い合わせを、CXトーク画面内に集約し、チームで対応できます。この仕組みにより、従来の共通メールアドレス宛の依頼もCXトークで受信でき、受信した依頼ごとに「対応完了」や「未対応」といったステータスを付与して管理できることが魅力でした。

業務フローはどのように効率化されましたか？

伊藤さん：

現在は、依頼元から電話で出勤の可否を確認した後、メールで詳細がCXトークに届きます。それを事務スタッフが確認し、作業員に電話で依頼を



ブラウザから見たCXトーク画面。メールやLINEなどから依頼が案件別に届き、ステータス管理が行える



各拠点の作業員と事務方のトークのやり取り。リアルタイムに状況を把握でき、案件はノートに月別に残すことで確実な対応を心掛けている

伝えます。作業員はCXトークで詳細を確認し、現場に向かい、対応完了後にステータスを「対応完了」に切り替える流れとなっています。

案件は月ごとにグループのノートにまとめています。作業員は現場での対応完了後、Excel形式の作業日報にその内容や金額を記録しており、事務方は、このExcelのデータとLINE WORKSのノートの内容を照らし合わせることで、抜けや金額の間違いがないかを確認しています。

案件管理にはどのような具体的な効果が得られましたか？

伊藤さん：

従来の対応完了後にメールを削除する運用がなくなり、依頼が来たにも関わらず誰も対応していない未対応の状態が一目で把握できるようになり、案件の取りこぼしはゼロになりました。過去のメール履歴や、こちらが送ったメールのやり取りがすべてCXトーク内に安全に残るため、後から問合せがあっても、以前のように作業日報ファイルからデータを探す手間がなくなり、スムーズな確認が容易に行えます。これにより、スピード感が重要な問い合わせ対応にも効率化が図れています。



CXトークに届いたメールの詳細画面。通常のメールと同様の閲覧・返信等がCXトーク内で行え履歴も残る

以前使用していたノート共有ツールと旧社内チャットツールは廃止し、LINE WORKSのノート機能に集約したことで、案件の情報入力の手間が一つ減りました。また、細かい点ですが、作業員が現場の顧客の電話番号にタップ一つで連絡できるようになったため、現場での対応スピード向上にも繋がっています。

案件管理以外でLINE WORKSはどのように活用されていますか？

伊藤さん：

有料のオンライン会議サービスを解約し、社内ビデオ会議をLINE WORKSのビデオ通話機能に移行したことで、愛知、岐阜、静岡、東京、

神奈川、埼玉といった全拠点の複数名で会議を円滑に実施できるようになりました。

また、複数の小チームでグループトークを使っています。そこではリーダーグループでの会議内容の共有や、進捗の確認、そして特に技術的な情報として、電気錠やスマートキーに関するナレッジ共有も行っています。新しい鍵の情報や技術的な内容を動画で流して共有することもあります。



ナレッジ共有のグループでは、最新の電気錠の情報などをセキュアに共有し技術向上を図っている

今後のCXトークの活用について、どのような展望をお持ちでしょうか？

伊藤さん：

将来的には、個人のお客様からの問い合わせ対応を強化したいと考えています。現在、当社のLINE公式アカウントに来る問い合わせは、社員がリアルタイムで確認できていないため、あとから気づいてお客様を無視してしまう状況が発生しています。本来、お客様とのトラブルを避けるために、鍵穴や現場の写真を送ってもらい、位置情報も確認した上で、正確な金額を提示してから出勤するのが理想です。CXトークであれば、LINE公式アカウントからの問い合わせをリアルタイムで全員が把握し、迅速な対応と正確な見積もりが可能になる。この理想的な運用体制を確立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11月当時のものです。

提供元

販売パートナー

LINE WORKS株式会社
line-works.com

LINE WORKS

