

## ソフトバンク株式会社

大規模イベント会場でLINE WORKSラジヤーを活用。タイムリーな来客対応を通じて、販促のチャンスを逃すことなく対応できました。



SoftBank

### 本事例のポイント

- 広く騒がしいイベント会場でも、クリアな音質による円滑なコミュニケーションを実現
- 文字起こし機能で会話内容を確認し、迅速な応援要請を実行。販促の機会損失を防ぐ
- 専用機材の準備が不要。操作もシンプルで分かりやすく、現場のスタッフからも好評

ソフトバンク株式会社様は、LINE WORKSラジヤーのローンチ直後から利用を検討し、2025年3月に東京ビッグサイトで開催された「リテールテックJAPAN 2025」でいち早く活用されました。騒がしい会場内でも音質がクリアで聞き取りやすく、文字起こし機能でやり取りの履歴を確認できる点が有用だったとのことから、円滑なコミュニケーションと迅速な来客者対応が可能になり、販促のチャンスをしっかりと活かすことに繋がりました。今後はイベント会場外の担当者とのコミュニケーションや緊急事の連絡手段としても活用する方針です。

### 御社の事業概要をご紹介ください。

中尾さん:

「ソフトバンク」や「ワイモバイル」といったモバイルサービスから、「PayPay」のようなキャッシュレス決済サービス、法人向けのデータセンター、IoT、デジタルマーケティングサービスなど、個人・法人問わず様々なサービスを提供しています。私が担当する法人向けサービスでは、企業のDX支援に力を入れており、例えば、来訪者数や競合店の客層を見える化する「マチレポ」や、店舗データや気象データを用い

て来店客数をAIで予測する「サキミル」といったソリューションを提供し、イベントやセミナーを通してビジネス機会の創出を図っています。

### LINE WORKSラジヤーをいち早く試用した理由は何ですか。

中尾さん:

年に何度もイベントやセミナーを行うため、以前からトランシーバーやインカムを利用していました。その中の課題としては、音声品質による聞きづらさや、複数人による会話の伝わりにくさといった問題などがありました。また、イベント会場の人員配置は自社のブースだけではなく、説明員の待機場となる裏の部屋や、予約来訪者をご案内するために会場入口など広範囲に及んでいます。このようなシチュエーションによりコミュニケーションが取りやすいツールが必要だと感じていました。

また、ソフトバンクでもDX製品としてLINE WORKSを取り扱っていることから、LINE WORKSラジヤーも自分たちで使ってみることにしました。実際に早期試用して得られた知見や評価を、LINE WORKSとのクロスセルにも活かせるのではないかと期待し、今回のイベント会場での利用を決定しました。



## LINE WORKSラジヤーをどのように活用されましたか。

**中尾さん:**

2025年3月に東京ビッグサイトで開催された「リテールテックJAPAN 2025」で、運営管理スタッフや各プロダクトの説明員、アテンド担当者とのコミュニケーション用途で試用しました。アカウント登録者数は180名程度です。具体的には、全体周知用チャネルで目標の達成状況や運営上の改善点などをリアルタイムに共有したり、アテンド担当者専用チャネルにて顧客情報を伝え合ったりしました。その他、混雑時には待機所にいる説明員への応援要請にも活用しました。



## 実際に使用してみた感想はいかがでしたか。

**中尾さん:**

まず、音質のクリアさには驚きました。「リテールテックJAPAN 2025」は4日間で7万5,000人以上が来場した大きなイベントで会場内がとても騒がしいのですが、音声が非常に聞き取りやすかったです。LINE WORKSラジヤーには音声分離やフィルター除去などさまざまな技術が使われているそうで、以前使っていたトランシーバーアプリと比べても、明らかに聞き取りやすさが優っていました。



文字起こし機能も便利でしたね。応援要請の通知を見落としてしまう人もいましたが、LINE WORKSラジヤーでは発言の履歴が都度文字起こしされて残るので、こちらで気づいてフォローできました。迅速なフォローにより、ブースからの来客者離脱を防ぎ、販促の機会損失を減らすことに繋がりました。文字起こしの精度も高く、生成AI等他のツールとの連携も期待されるほどでした。



アドバンスドプランでは会話を自動文字起こし、「言った・言わない」問題を解消。手が塞がっていても、チャット内容を音声で読み上げます（画面はイメージです）

現場の利用者からも、「音声だと聞き取りづらいこともチャット機能で文字を入力しても現場スタッフに伝えられた」「スマホアプリで使える点が良かった」「操作がシンプルで分かりやすい」などの声が挙がっていました。



## どのような企業にLINE WORKSラジヤーをおすすめしたいですか。

**中尾さん:**

建設業や小売業など、現場で働くデスクレスワーカーを抱える企業におすすめです。スマホ一つでトランシーバーのようにコミュニケーションが可能ですし、なるべく身軽な状態でコミュニケーションを取りたいデスクレスワーカーにとって、負担なく使用できる便利なサービスだと思います。

## 最後に、LINE WORKSラジヤーの今後の活用展望を教えてください。

**中尾さん:**

LINE WORKSラジヤーを使えば距離に関係なくコミュニケーションが取れるので、離れた拠点との連絡ツールとして積極的に活用ていきたいと考えています。例えば、イベント会場外にいる担当者へのノベルティの追加手配や代替スタッフの派遣連絡などの用途で活用でき

るでしょう。また、イベント会場では緊急事態も発生するので、設備トラブルや不審者などの注意喚起で迅速に連絡が取れる手段としても、LINE WORKSラジヤーを積極的に利用したいですね。

※掲載している内容（製品名含む）、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。  
製品に関する詳細は[こちら](#)

---

### 提供元

## LINE WORKS

LINE WORKS株式会社  
<https://line-works.com/ai-product/>