

サイショウ.エクスプレス株式会社

運送・倉庫の依頼受付を『CXトーク』でチーム共有。
属人化を解き、対応を速く確実に



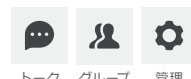
代表取締役 齋藤 敦士さん(中)
業務課長 鈴木 悠さん(右)
倉庫管理 粕谷 良紀さん(左)



目的・効果

取引先との連絡 | 業務の見える化
FAX削減・ペーパーレス | 導入のしやすさ

主な活用機能



トーク グループ 管理

東京・江東区でイベント関連の輸送や倉庫事業を手がけるサイショウ.エクスプレス株式会社。同社では、電話やFAX、メールと多岐にわたる依頼の窓口が分散し、担当者しか状況を把握できないという属人化が課題でした。そこで、顧客満足度の向上を掲げたCXプロジェクトの一環として導入したのが、各種問い合わせを一画面に集約し、チーム全体で共有・対応できるLINE WORKSのオプション「CXトーク」です。受付から倉庫・経理までがリアルタイムで情報を共有する体制へとシフトしたことで、導入わずか数日で現場に浸透。対応のスピードと確実性を飛躍的に高め、取引先からの信頼獲得にもつながっています。

御社の事業の強みについて教えてください。

齋藤さん:

当社は1955年に東京・江東区で創業した運送会社で、イベント関連の輸送が全体の7~8割を占めています。東京ビッグサイトや幕張メッセといった大型会場への搬入が中心で、展示会やコンサート、スポーツイベントの裏側を支える仕事です。加えて建築資材の配送や、湾岸エリアの立地を活かした倉庫事業も手がけています。1台の車で1件だけを運んで戻るのはではなく、行きも帰りも複数の依頼を組み合わせることで、走

る距離の無駄を減らす。私たちはこれを「走らない配送」と呼んで大事にしています。

鈴木さん:

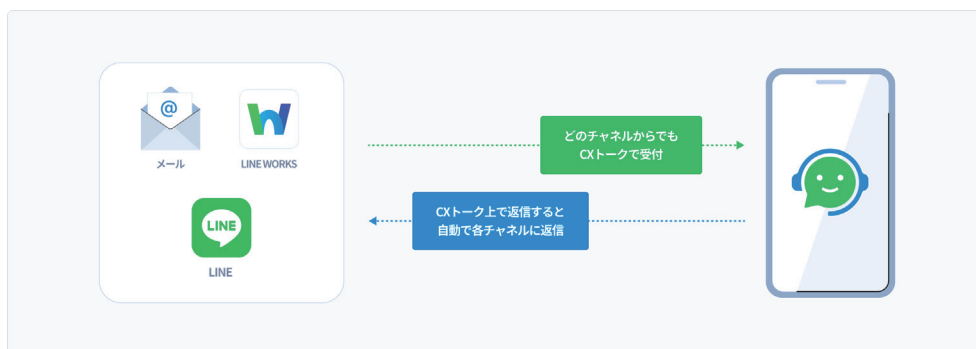
私は運行管理を担当していますが、車両は30台以上あり、その95%以上がスポット便で動いています。「今日これから動かせんか」というご相談が1日に何度も入り、1~2時間後には車を用意する、という即応が私たちの強みです。ですから、**ご依頼をいかに早く、正確に受けて、車とドライバーにつなぐか**が、いつも一番の勝負どころになります。

CXトークを導入する前は、依頼の受け付けにどのような課題があったのでしょうか。

鈴木さん:

とにかく依頼の入り口がバラバラでした。電話、FAX、メールと、お客様ごとにやりやすい方法が違います。しかも荷物の預かりから積み替え、直接の引き取りまで依頼の内容もさまざまで、お客様ごとに書式も異なります。当時は配車の受付を3名で分けていて、それぞれが担当のお客様を抱えていました。そうすると、担当が休みの日に依頼のメールが届いても、出社している2人が気付けない。お昼ごろに「どうなっていますか」とお電話をいただいて、はじめてわかる、ということが起こり得まし





メールやLINE WORKS、LINEなど複数の窓口へ届く問い合わせをCXトークで一元的に受け付け、返信内容はそれぞれのチャネルへ自動で届く仕組み

た。担当者しかその依頼を知らない、という状態が一番の課題でした。



粕谷さん:

それに、運送会社はとにかく電話が多いのです。依頼の電話、変更の電話、営業の電話が次々に入ってきます。私はもともとドライバーで、事務所を担当するようになったのは後からなのですが、車を手配しながら電話を受けていると、どうしても伝達が後回しになりやすい。電話は聞き間違いも起こりやすく、やりとりがその場限りで消えて記録に残らない。そこは会社として、長く抱えていた課題だと思います。



数あるツールの中で、CXトークを選ばれた決め手を教えてください。

齋藤さん:

今年、原点に立ち返ろうという思いで、初めて経営計画発表会を開きました。「健康」「未来」、そして「CX」という3つのプロジェクトを掲げ、そのすべての根っこに「人を大切にする」という考えを置いています。そのCXプロジェクトを動かし始めた矢先に、LINE WORKSのイベント

でCXトークを知りました。ちょうどその翌日がCXトークの提供開始日で、まさに始まったばかりのサービスだったのです。業務効率上がるだけでなく、お客様へのサービス向上にも使えるのではないかと考え、提供開始とほぼ同時に導入を決めました。

鈴木さん:

CXトークは、メールやLINE、LINE WORKSとのやりとりを、普通のトーク画面と同じような1つの画面にスレッドとしてまとめて、複数人で見ながら返信できるオプションです。私たちはもともと全従業員がLINE WORKSを日常的に使いこなしていたので、同じ操作感で使えるのは大きな安心でした。多い日には1日に30社ほどとやりとりする依頼を、まとめて受けられる。価格も中小企業で導入しやすい水準でしたし、他社製品と比べるまでもなく即決でした。

実際の導入と、社内での受け方の見直しはどのように進めたのでしょうか。

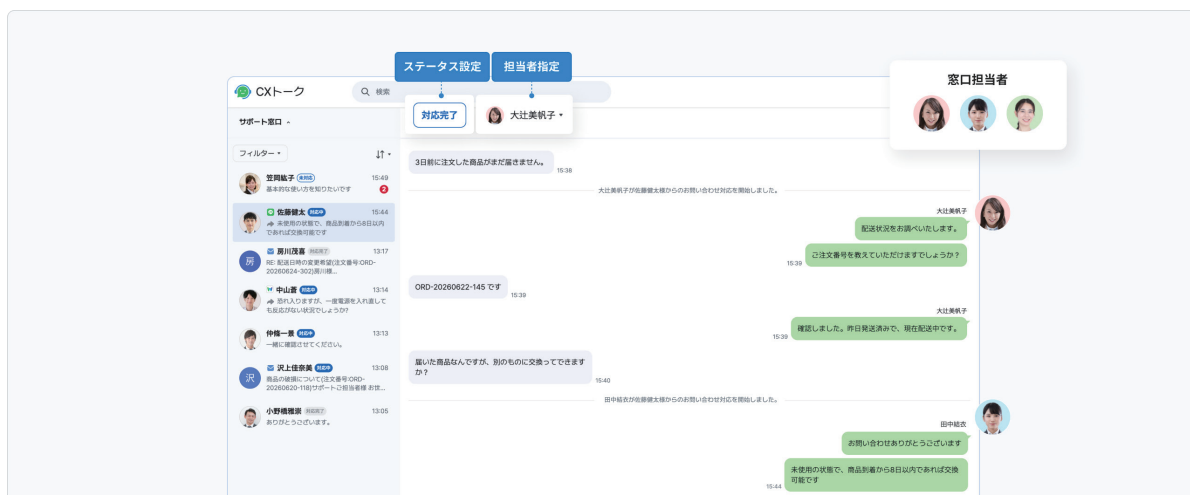
鈴木さん:

まずは主要な取引先3社に絞って、試験的に始めました。特に1社は建設資材の大口取引先で、営業担当が10名以上いて、それぞれにアシスタントの方がついています。そのすべてから依頼が来るので、この窓口から試させていただきました。あわせて、社内の受け方も見直しています。CXトークの窓口には受付担当だけでなく、倉庫や経理の担当者も対応者として加わっています。受付は主に私が見ていますが、私が休みのときは別の者が対応しますし、依頼のやりとりに倉庫や経理が関わる部分があれば、その担当者本人が気づいて、同じ画面から直接お返しします。特定の誰かに閉じず、CXトークに登録したメンバーが同じ画面をリアルタイムで見られる——ここが以前との一番の違いです。

メールでご依頼いただいていたお客様には、送り先をCXトーク宛のメールアドレスに変えていただくだけで、送る手間はこれまでと変わりません。変わったのは私たちの受け方で、複数人で見えるようになった分、見落としが起きにくくなりました。電話やFAXが中心のお客様にも、CXトーク宛ならチームで共有し対応が早くなる点をお伝えしていて、少しずつではありますが、メールに切り替えてくださる担当者の方も出てきています。

齋藤さん:

導入を決めてから動き出すまでも早く、2〜3日で実務が回り始めました。これまで新しいツールの導入は、1〜2カ月ほど試してようやく反応が返ってくるものですが、1週間ほどで「すごくいい」という声が社内から上がってきたので、これには私も驚きました。



CXトークの画面イメージ。問い合わせごとに担当者を割り当て、未対応・対応中・対応完了のステータスを共有できるため、チームでの対応漏れを防げる

全員で情報を共有できるようになって、日々の業務はどう変わりましたか。

粕谷さん:

以前は、電話に出た人間、FAXを見た人間、メールを見た人間しか、その依頼を把握できませんでした。机を並べていれば会話の端々でなんとなくわかる部分もありますが、席を離れれば、運行システムを見て推測するしかない。それが、お客様が何を言ってこられて、こちらの誰が何を返したのかを、受付も倉庫も経理も同じ画面でリアルタイムに見られるようになったのです。情報の一元化という意味で、ここは大きく変わりました。

鈴木さん:

CXトーク内で、**対応する担当を指定**できるのも助かっています。1つの依頼のやりとりの中に、倉庫への確認や経理への確認が含まれることがあるのですが、その返信者を指定しておけば、担当者本人が気付いて直接返信します。以前なら、わざわざ電話や社内のトークで「こういう依頼が届いているよ」と伝えていた手間が省けます。画面は普段のトーク画面とほぼ同じで、**社内用のトークとCXトークを切り替えて使える**ので、新しい操作を覚える必要もありませんでした。

対応を特定の人に頼らない体制について、もう少し詳しく教えてください。

粕谷さん:

特に助かっているのは、鈴木が不在でも回るようになったことです。以前は、お客様からお問い合わせをいただいても、担当した本人でないと詳しいことが分かりませんでした。今はその画面を全員で見ているので、鈴木が席を外していても、別の者が「先ほどの件ですね」とその場でお返しできます。ドライバーや現場から「あの案件はどうなっていますか」と聞かれたときも、以前なら担当者を捕まえないと答えられません

でしたが、今は流れを追えているので、「こういう状況なので、こうだと思います」と私からでも答えられます。問い合わせが特定の1人に集中しなくなったのは、事務所にとっても現場にとっても、大きな変化でした。

鈴木さん:

視覚的に見やすくなったのも実感しています。スレッド形式なので、メールを一つひとつ探すより格段に楽です。**大きなお取引先では、いまでは依頼の8割ほどをCXトーク経由でいただけるようになりました。**もっとも、1件のご依頼がCXトークだけで完結することはむしろ少なく、急な変更や細かい確認は、これまで通り電話やFAXでいただくこともあります。それでも、こちらのレスポンスが早くなったことはお客様にも感じていただけているようで、「どういう仕組みなの」と興味を持って聞かれることも増えました。

CXトークやLINE WORKSの活用について、今後どのような形をめざしていきたいかを聞かせてください。

齋藤さん:

私たちはこれまで、効率化や安全のために、さまざまなITツールを導入してきました。ただ、それぞれのツールは連携しておらず、個別に利用されているのが実情です。これからは、LINE WORKSがハブとなって各種ツールを連携して使えるようになれば、現場の負担はもっと減らせるはずです。今回のCXトークでも、社内が楽になった分が、そのままお客様への対応の速さや確実さに返っていきました。同じように、社内が働きやすくなることが、めぐってお客様にも返っていく。その根っこにあるのは、社員もお客様も分け隔てなく「人を大切にする」という、私たちが変わらず大事にしてきた考えです。それを、これからも一つずつ形にしていきたいと思います。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2026年9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

