

# LINE WORKS 導入事例



コネクシオ株式会社  
システム推進課 課長 山田伸二さん(左)  
同課 江藤敦美さん(中)  
情報システム部 部長 高木 健一さん(右)

**CONEXIO**  
人をつなぐ、価値をつなぐ

全国に400店舗以上の携帯電話ショップを展開するコネクシオ。  
ショップスタッフにとっての使いやすさと馴染みやすさで  
LINE WORKSを選びました。

業種：IT・通信 | 利用目的：店舗連携 / 研修・教育

コネクシオ株式会社 情報システム部の皆さんにLINE WORKS導入の経緯や効果についてお聞きしました。コネクシオでは全国にあるキャリア認定ショップのスタッフを中心にLINE WORKSを活用しています。

**コネクシオ株式会社について簡単にご紹介をお願いいたします。**

コネクシオは、ドコモショップ1号店を開店以来、NTTドコモ、KDDI (au)、ソフトバンクのキャリア認定ショップを、全国で400店舗以上展開しています。携帯電話の高度化とサービスの多様化に対応し、“お客様に選んでいただける”ショップづくりを目指しています。また、法人企業のお客様にも携帯電話をはじめ、ソリューションサービスの提供をしています。

**LINE WORKSを導入に至った決め手は何でしょうか。**

私たちが運営するキャリア認定ショップでは、多くのスタッフが営業時間中にお客様対応で非常に忙しくしています。そのような中で、ショップのリーダー層から、

「周知事項等をスタッフ全員まで行き届かせるのに苦勞をしている、コミュニケーションを取る時間の確保が難しい」という声がありました。このような業務上のコミュニケーションの課題に危機感を持っていたリーダー層のニーズに合致するような、利便性の高いコミュニケーションツールの導入検討を以前より進めていました。市場に数多くあるコミュニケーションツールを検討し、いくつかのショップでも試験的に利用してもらいました。実は、検討を始める段階では、各社のツール製品に機能面での違いはそれほどないだろう、と想定していましたが、ユーザーにとっての使いやすさという観点で見ると、意外と大きな差があることが分かりました。その中でも、LINE WORKSはショップスタッフから「使いやすい、馴染みやすい」という声が非常に多かったので

す。元々こうしたツールを積極的に使う営業部門であれば、抵抗なく使いこなせますが、このようなツールを使い慣れていないショップスタッフから「LINE WORKSなら使えそう」という声を聞いたとき、『これならいける』と確信しました。情報システム部や本社部門のメリットではなく、ユーザー目線での使いやすさ、利用しやすさを重視した結果、LINE WORKSを選びました。



情報システム部 部長 高木 健一さん

### LINE WORKSの強みは何だと思えますか？

これまでショップスタッフが伝達事項を確認するには、営業時間中のわずかな時間にパソコンでメールを確認するしかなく、タイミングが合わないことが多かったのです。LINE WORKSであれば、いつでもどこでもすばやく確認できるので、よりリアルタイムにアクションを取ることができるようになりました。

特に、チームとして大事な内容をスタッフ全員へ伝える方法として、LINE WORKSのホーム機能（掲示板）が使いやすいと聞いています。スタッフ一人ひとりにきちんと情報が伝わっているかを確認したいというニーズに、うまくマッチしているのだと思います。

またLINE WORKSのトーク（メッセージ）は、メールに比べて短時間ですばやく確認や返信ができるので、

間違いなく業務のスピードアップにつながっています。LINEと同じような操作感で使えることもあり、スムーズに活用されているという実感があります。業務の中でスタンプを利用して感情表現ができるという点も、従来のメールではできなかったことであり、新しいコミュニケーション方法のひとつと捉えています。若手だけでなく中堅層以上からも『スタンプによるコミュニケーションは和む』という声があり、非常に好評です。

### LINE WORKSを活用することで、業務にどんな効果があると思えますか？

社員間のコミュニケーションが活性化していく、必要な情報がきちんと伝わる、スタッフ同士で共有されるといったことに加えて、情報システム部としてはLINE WORKSの場合、セキュリティの懸念がなく利用できることの意義が大きいですね。また、『使いやすい・馴染みやすい』といったLINE WORKSの特徴を活かすことで、コミュニケーションのスピードと正確性が向上することをとても期待しています。

導入効果の一つとして、朝礼の周知事項がきちんと伝わるようになったことがあげられます。当社は、変形シフトを本格的に取り入れたことで朝礼に参加できるスタッフが最小限になり、様々な時間に出社するスタッフ全員に周知事項を同じように伝えるのは至難の業でした。そこで、周知事項を伝える方法をノートの回覧やビデオ視聴といった限られた時間でしか利用できないものから、LINE WORKSを利用した自由度の高い方法に変更しました。これにより、スタッフは自分の携帯電話やタブレットなどから手軽に確認でき、また時間に縛られることなく、確実に、全員が同じ情報を共有できるようになりました。

※掲載している内容、所属やお役職は取材当時のものです。

## 提供元

ワークスマイルジャパン株式会社

東京都渋谷区神宮前 1-5-8  
神宮前タワービルディング 11階  
line.worksmobile.com

**WORKS MOBILE**

## 販売パートナー