

LINE WORKS 導入事例



**派遣先AD社員とのコミュニケーションにLINE WORKSを活用。
営業コーディネーターとの距離感が近くなり、コミュニケーションが改善！**

業種：人材 | 利用目的：人事サポート

テレビ局で勤務するアシスタントディレクター（AD）を派遣する株式会社ウエスト様に、LINE WORKSの活用事例を伺いました。ウエスト様では、テレビ番組制作の現場で働くAD社員と、営業コーディネーター間のコミュニケーションにLINE WORKSを導入しています。営業コーディネーターの嶋崎さん、キーテレビ局でADとして働く小野瀬さんにお話を伺いました。

派遣ADを一人で30人担当。連絡手段がバラバラで、伝わっているかどうか分からなかった。

ADへのきめ細やかなケアに定評のあるウエスト様では、営業コーディネーターが各ADを月に最低でも1回は訪問し、業務連絡や、現場で困っていることは無いか等の相談を行っています。各テレビ局での勤務が基本となるため、社員は会社のメールアドレスを持っておらず、ビジネスチャット導入前は、日程の調整や業務連絡を個人に合わせてメールやSMS、LINEなどで行っていたそう。一人の営業コーディネーターが約30人のADを担当しているため、人によって連絡手段が異なる上、PCからのメールが携帯で受信拒否され届かなかったり、返事が無いので読んだかどうか分からないなど、連絡に手間や時

間が取られ、とても煩雑な状況でした。

他社のビジネスチャットを導入するも、社内になかなか浸透せず

営業コーディネーターとADの連絡を効率化するため、ウエスト様では1年前に他社のビジネスチャットの導入を実施。結果、コミュニケーションの効率化に一定の効果はあったものの、使い方が難しいツールであったため、なかなか社内に浸透せず、使い始められないADも多い状況となっていました。また、既読確認の機能がなく、連絡が行き届いているかどうか分からないという状況は改善しませんでした。そこで、若い世代の多いADにも馴染みのあるLINEのような使いやすさとインターフェー

スで、既読確認機能のあるLINE WORKSを検討され、導入が決定されました。

他社からの乗り換えで、使い勝手の良さを実感

他社のビジネスチャットからLINE WORKSに切り替えたことで、メンバーの登録やグループチャットがより簡単にできるようになり、これまで使い始められなかった社員や、今までLINEしか使っていなかった新入社員でも特別な教育や説明なしで導入が進んだというウエスト様。中でも、一度に多くの社員を相手にコミュニケーションを取る必要のある営業コーディネーターの嶋崎さんにとっては、「既読確認」の機能を便利に感じていらっしゃいます。送ってすぐに既読がつくと、今空いてそうだから電話してもいいな、なかなか既読がつかないと忙しそうだからもうちょっと待とう、など相手の状況に合わせたコミュニケーションができるようになったそうです。また、グループトークで既読メンバーの数だけでなく、誰が読んだのかわかるのもLINE以上に便利だと感じています。

社内の連絡だけをLINE WORKSで分けて見られるようになった

テレビ番組制作現場で働くAD社員の小野瀬さんにとっては、他の番組制作スタッフやディレクターなどとのやりとりも発生するため、LINEや携帯メールなどで常にいろいろな連絡が飛び交っている状況でした。社内との連絡手段がLINE WORKSに統一されたことで、社内からのメッセージだけを他と分けて見ることができるようになり、見落としが減ってタイムリーに反応できるようになったそうです。

ホームの掲示板に営業日報を共有

ウエスト様では、トークをコミュニケーションに利用す

るだけでなく、LINE WORKSの「ホーム」機能を利用して営業日報を共有されています。営業コーディネーターの日々の活動記録をすぐにホームに投稿し、コメントのやりとりを行うことで、本部との営業活動の共有やフィードバックなどを行っています。ホームの投稿にも既読確認機能があるため、より活発なコミュニケーションができるようになりました。

LINE WORKS 導入により、距離感が縮まり、会っていないときでも状況が見えやすくなった

時としてストレスの多い過酷な状況になるというテレビ制作の現場では、いかにAD社員の悩みや人間関係を把握し、早期に改善できるかが重要になってきます。ウエスト様では、営業コーディネーターが月に1回は必ずAD社員に会いに行き、話を聞くことで状況を把握しています。たとえば、担当番組が変わる、担当曜日が変わるなどで、人間関係にまつわる悩みを抱えることもあります。以前は会いに行っても聞き出さないと分からなかったとのこと。LINE WORKSを導入して大きく変わった点は、ADとの距離が近くなり、会っていないときでもLINE WORKSを通じて本人や周りのADから、職場での人間関係や悩みなどが伝わりやすくなった点だと営業コーディネーターの嶋崎さんは感じていらっしゃいます。AD社員の小野瀬さんにとっては、LINEのスタンプなどを活用した、よりカジュアルなコミュニケーションが取れるようになったため、営業コーディネーターに連絡がとりやすくなり、会わないときでも気軽に相談ができるようになりました。LINE WORKSを業務連絡用のツールとしてだけでなく、気持ちを伝えられるコミュニケーションに活用することで、より細やかなケアを行うことができるようになったということです。

※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

販売パートナー

WORKS MOBILE