

LINE WORKS 導入事例



株式会社宮山技術研究所 専務取締役 佐藤さん(右)
株式会社宮山技術研究所 営業部 海老さん(左)

社員間のメールを禁止し、社内のやり取りをLINE WORKSに一本化。
LINE WORKSなしでは業務が成り立たないほど、活用しています。

業種：製造 | 利用目的：工場連携/遠隔サポート

パチンコ台製造工場の設備メーカーとしてトップシェアを誇る株式会社宮山技術研究所様は、LINE WORKSをサービス開始直後から導入されています。導入の検討を指示なさった専務取締役の佐藤さんと、検討メンバーの一員を務められた営業部の海老さん、さらに製造の現場でLINE WORKSを活用されている羽入田さんにお話をうかがいました。

事業内容と担当業務を教えてください。

(専務取締役 佐藤さん)

当社は、主にパチンコ台製造会社様向けに、釘打ち機など、各種工場設備の設計・製造・販売を行っています。釘打ち機の国内シェアは90%以上、40年を超える長年の実績を活かして、他にも様々なメーカー様に工場設備を納品しております。

(営業部 海老さん)

私は企画営業および各部への営業支援、営業販促ツールの作成などを主に担当しています。そのほか、社内インフラ管理や自社サイト管理、製品動画の撮影なども行っています。



(製造部 係長 羽入田さん)

私は製造部で工場設備の設計や製造、設置などを行っています。



株式会社宮山技術研究所 製造部 係長 羽入田さん

LINE WORKSを導入されるまでの経緯や背景をお聞かせください。

(専務取締役 佐藤さん)

現場で起きるトラブルや問題は、たとえ小さなことであっても、会社にとって重要な「メシの種」。トラブルをいかに速く本場で把握して対応するかで、会社の価値が決まると考えています。現場には常に「1分でも早く直せ」「現場の人間がとにかく情報を吸い上げて報告しろ」といってきました。そのために、当社では早くから社員全員に携帯電話を支給し、どこにいてもすぐに連絡できるよう、情報共有・連絡手段には常に心を砕いてきました。



LINE WORKS導入以前の社内の連絡手段は、携帯電話とPCのメール、携帯電話のキャリアメールやショートメールなど。携帯電話のおかげで、現場からの連絡や報告はすぐに上がってくるのですが、電話はすぐに話ができて便利な反面、「聞いたことを（メモしておかないと）忘れてしまう」「一人一人との個別連絡になってしまう」という問題点があります。そこで、できる限り報告をメールにして残そうということになり、一時「メール多用時代」

になったことがありました。とにかく何でもメールで報告させ、私からもメールで指示を出していたのです。多い時は、1日に100通のメールが飛び交っていた時もあります。

ところがある日、とある社員が私あてのメールを誤って社外に送ってしまうという「メール誤送信」の事件が発生しました。内容自体は機密情報には当たらなかったため、大事には至りませんでした。これはなんとかしないといけない、と思ったのがLINE WORKS導入のきっかけになりました。インターネットでいろいろ調べたところ、発表されたばかりのLINE WORKSを見つけ、各部署の代表5人ほどで試験的に導入しました。

(営業部 海老さん)

私もそのグループに加わり、操作感や機能のある程度把握。問題ないと判断したため、全社で導入することになりました。



LINE WORKS以前に課題となっていたのはどのような点ですか。

(営業部 海老さん)

長期出張や工事、メンテナンス現場など、PCでメールが見られない環境での情報共有ですね。メールを見たかどうか、情報が伝わっているのかどうか返信が来るまではわからないため、対応が遅れたり、複数のスタッフが動いてしまったりしていました。

(製造部 係長 羽入田さん)

以前は、携帯電話の通話や、PCでメールを使って連絡していました。PCのメールだと、PCを立ち上げ、ネット

ワーク環境を整えてからの連絡になるので、手間や時間がかかっていました。そのために反応が遅くなってしまったことも多かったと思います。

LINE WORKSを選定された決め手を教えてください。

(専務取締役 佐藤さん)

当社の求める機能が過不足なくありましたし、操作性も申し分なく、もともとLINEに慣れていたので使いやすいかなと。既読が個人単位でわかることも決め手のひとつでした。他社のツールとも比較しましたが、実際に使ってみて分かる良さがLINE WORKSにはあり、試験導入でも全員に好評でした。

(営業部 海老さん)

また、無料のチャットツールも世の中に多くありますが、無料だと何かあってもサポートしてもらえないのではないかと、突然サービスが終了するのではないかとという怖さがありました。LINE WORKSは有料なので、しっかりサポートをしてもらえるという安心感もあって導入しました。



特に効果の高い活用シーンを教えてください。

(製造部 係長 羽入田さん)

工事やプロジェクトごとにトークルームを作って、情報共有や報告を行っています。出張先やお客さまの現場での作業内容の報告、トラブル時の相談などに主に活用しています。

当社は埼玉・名古屋・富山に営業所があるため、離れた場所同士で連携して作業を行ったり、トラブル対応を行ったりすることがしばしばあります。そのような状況でも、

LINE WORKSで機械の写真や動画を送って現状をすぐに伝えられたり、図面のデータを受け取って、リアルタイムに確認しながら作業を進められたりするので、助かっています。PCと違い、スマホであればポケットから取り出してすぐに確認でき、その場でスマホからの一度の書き込みでみんなに連絡が取れるので、効率が非常に良くなりました。



写真による状況確認の例



見積承認トークルームの例

(専務取締役 佐藤さん)

社内稟議をLINE WORKSで行うようになってから、見積の承認スピードが圧倒的に早くなりました。今までは紙ベースで見積書を作成し、メールに添付して、申請者から順に上申していました。社長が出張に出たりすると最終決裁が出るまで1週間かかることもありました。現在は、LINE WORKSで事案ごとにトークルームを作って関係者を全員招待し、そこに見積書をアップします。順番は関係なく気づいた人から承認し、総務が全員承認したのを確認したら見積書を発行します。PCを開かなくて済むので、出張中も承認スピードが上がりました。1週間かかっていた見積承認が、今では早ければ数時間で終了します。

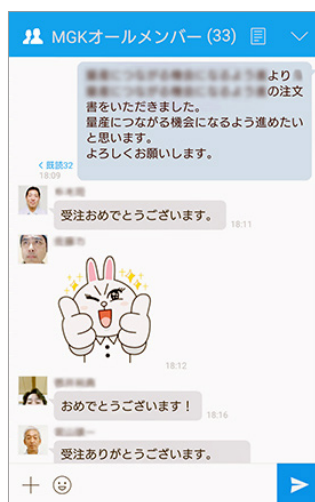
LINE WORKS導入によって、どのような変化がありましたか。

(専務取締役 佐藤さん)

LINE WORKS導入で社員間のメールを原則禁止し、連絡や報告はすべてLINE WORKSで行うことにしました。メールは激減しましたが、コミュニケーションは良い意

味が増え、社内が活性化したと感じています。一番うれしい瞬間は、案件を受注したことを社員の誰かがトークルームで報告し、それを皆で「おめでとう」とお祝いする時ですね。

新入社員の研修報告用のトークルームも作っています。以前は新入社員の研修報告は手書きで上司に提出する方法でしたが、今年からは上司だけでなく関係者にトークルームで報告するように変えました。手書きの報告書と違い、提出するのも手軽になったと思いますし、上司だけでなく多くの人からコメントなどのフィードバックがされるようになり、本人の成長に役立っていると思います。



受注をお祝いする瞬間

(営業部 海老さん)

まず、セキュリティがしっかりしているので情報漏えいの心配がなくなりました。業務の効率化の面では、報告や連絡の漏れ・重複がなくなったことが大きいですね。社員間のメールでのやり取りが全てLINE WORKSに移行された結果、メールより簡単に、会話をしている感覚で

連絡が取れるようになり、レスポンスが早くなったと感じています。意見交換や相談、報告が簡単にできるようになり、コミュニケーションを取る機会が増えました。

また、メールだと添付できるファイルが5MBまでだったので、データを分割して送るといったようにしていました。LINE WORKSはトークで100MBまでのファイルを送れるので、データ容量をさほど気にしなくて済みます。動画や図面、プログラムデータなど、容量の大きいファイルを直接トークで送れるようになり、業務がとても効率的になりました。メールでありがちなCCの付け忘れやファイルの添付忘れがないので、気を使う必要がなくなったことも助かっています。

また、業務やプロジェクトごとにトークルームが分かれて一覧になっているので、このトークルームにこれを書いておけば関係者には全員伝わる、という安心感があります。あいさつなど前置きなしにいきなり書けますし、急いでいるときはファイルをアップするだけでも済みます。過去のやり取りを一覧で振り返りやすいのもすごく便利です。お客さま先で話しているとき、ちょっと確認しますね、とさかのぼって確認しやすく、ありがたいと思っています。すでにLINE WORKSなしでは業務が成り立たないほど活用させていただいていますが、今後はすべての社内情報をLINE WORKSに集め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当時のものです。

提供元

ワークスモバ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