LINE WORKS 導入事例

株式会社グローバルスポーツ医学研究所
取締役 システムソリューション部 部長
黒澤 真さん(右)
財務経理部 システムソリューション部 兼務
石井 雅之さん(左)

繁忙時のスタッフ応援要請にかかる時間が4分の1に短縮。
予約のお断りが減り、
より多くのお客様を受け入れられるようになりました。

業種：サービス｜ 利用目的：店舗連携

リーズナブルな価格設定でマッサージを身近なものへと進化させた「てもみん」を筆頭に、全国約180ヶ所で6形態の店舗を運営する株式会社グローバルスポーツ医学研究所様。現在は、店舗間でのスタッフの応援要請や情報共有ツールとしてLINE WORKSを活用しています。今回は同社システムソリューション部の黒澤さんと石井さんに、導入の決め手や導入後の変化についてお聞きしました。

事業内容と皆さんの役割を教えてください。

- 黒澤さん：

10分1000円から利用できる手軽な料金体系の「てもみん」第1号店を出店して以来、現在は6形態の店舗を全国約180ヶ所に展開しております。私は当社の取締役とシステムソリューション部の部長を務めています。

- 石井さん：

私は財務経理部とシステムソリューション部を兼務しております。今回、LINE WORKSの導入を担当しました。

LINE WORKS導入以前に課題となっていたのはどのような点ですか。

- 黒澤さん：

当社では各店舗の店長同士やスタッフ間で業務連絡をすることが頻繁にありますが、以前は電話での連絡の他に個人メールやLINEを使用することも多く、セキュリティ上の不安があったため、会社としてきちんと管理をしたいと思っていました。

店長同士で最も多く発生するやりとりが、他店舗への応援要請です。当社では、お客様から予約をいただいたときにその店舗のスタッフだけで対応できない場合、近隣の店舗で手の空いているスタッフに応援の要請をすることが多くあります。

- 石井さん：

これまでは応援要請をする場合、システムで共有している全店舗の予約表を確認して、手の空いているスタッフがいそうな近隣の店舗を探し、1店舗ずつ電話やメールをするという方法をとっていました。この方法は非効率で時間がかかるので、もっと簡単にコンタクトできる方法はないかと常に考えていました。

- 黒澤さん：

以前から本部メンバーで使用していたクラウド型グループウェアを活用することも検討しましたが、費用の面で全社に広げるのは難しいと感じていました。ほかにも、チャットツールやSNSなどいろいろな方法がありますが、セキュリティ面や管理機能等に不安が残り、どれも決め手に欠けていました。また、新しいツールを導入してもそれを浸透させるのが難しいのではないかという懸念がありました。当社はITリテラシーの高いスタッフばかりではないので、過去にも何度かツールの導入を試みて失敗したケースがあったのです。

LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。

- 黒澤さん：

私がたまたま電車広告でLINE WORKSを知って興味を持ったのと同時期に、社長からもLINE WORKSを使ってみてはとアドバイスがあり、LINE WORKSのトライアルを始めることにしました。

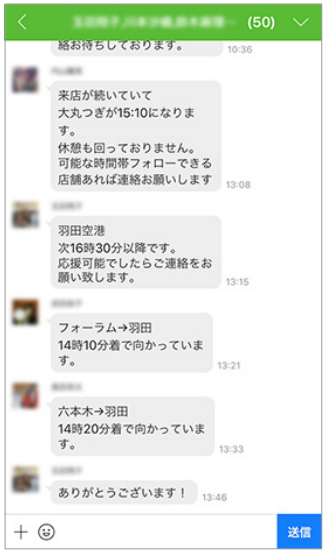
LINE WORKSは有料ですが、価格が良心的だった点が魅力でした。過去に使用していたツールは費用面の都合で役員やエリアマネージャークラスまでにしかアカウントを付与できませんでしたが、LINE WORKSなら各店舗の店長やスタッフにまで利用してもらえると思いました。また、社員たちも普段から使っているLINEと操作方法が同じなので、すんなり使用できるのではないかと考えました。そこで、「LINE WORKSを現場のメールとして使おう」というコンセプトで社内に展開したのです。

実際に2017年3月ごろにトライアルを開始してから、特に問題や懸念点は発生せず、同年6月には本格導入することができました。現場には「ビジネス版のLINEです」という説明でアカウントの配布を行ったところ、特に使い方の指示をしなくても、自然と使い始めて浸透していきました。

LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。

- 黒澤さん：

現在は、当社のエリアマネージャーや各店舗の店長をメインにLINE WORKSを使用しています。そのほとんどは会社が貸与したスマートフォンでの利用です。応援要請の際には、首都圏、東北、北海道などエリアごとに作成したトークルームで複数の店舗へ一斉に「●時に●名応援に来られますか？」とメッセージを送信します。近隣店舗の店長とエリアマネージャーが全員入っているので、電話のように個別に調整することなく一斉に連絡ができます。メッセージをすぐに確認して返事ができるの



トークでの応援要請の例

で、応援要請の手配が大変スムーズになりました。

また、これまでは個人のメールアカウントを配布しておらず、店単位のアカウントしかなかったため、メールのやりとりにはとても時間がかかっていました。LINE WORKSを導入してからは個人に直接連絡できるようになり、レスポンスが早まって業務がスムーズに進むようになりました。通話機能を使用して業務連絡することもあります。

- 石井さん：
店長同士で店舗のディスプレイやPOPの画像を共有して、お互いに店舗運営の参考にしています。新規店舗の候補物件の写真や、店舗の清掃状況の共有など、画像を使ったやりとりもよく行っています。LINE WORKSは画像の共有が気軽にできることも魅力ですね。

LINE WORKS導入後、どのような変化がありましたか？

- 黒澤さん：
これまで1件につき10～20分くらい要していた応援要請については、LINE WORKSを導入してからはだいたい5分以内にレスポンスがあり、調整が完了するようになりました。応援要請は、当社の店舗運営にあたって非常に大切なことなので、それがスムーズになったのは大きな変化です。スピードに加えて、範囲が広がったという効果も出ています。以前は、近隣の店舗に一件ずつ電話で依頼をしていたので、どうしても限られた店舗間でしか

画像を使った店舗間のトークやり取り例

調整ができないということがありました。LINE WORKSならエリア全体に一斉に応援要請ができますので、「てもみん」だけでなく「グローバル治療院」にも応援を要請するなど、エリアや業態を越えた応援体制が整いました。応援の手配が間に合わずお客様をお断りするようなケースが以前よりも減ってきたと思います。

- 石井さん：
LINE WORKSを活用することで、より多くのお客様を受け入れられるようになりました。お客様をお断りすることが減って、売り上げやお客様の満足度向上に貢献していると思います。

- 黒澤さん：
現場からは「使いやすい」「メールのように時間がかからないので便利」といった声があがっています。返事をするときも「了解です」のひと言だけの返信で十分ですし、既読にするだけでも相手にはメッセージを受け取ったことが伝わるので、コミュニケーションが楽になったと好評です。社員同士のコミュニケーションも深まっていると思います。LINE WORKS導入後は各店舗の店長同士が、個人的にやりとりをする機会も増えたようです。

店舗の運営方針や地域目標に関して相談したり、スタッフのシフト調整や各個人の状況を共有するなど、気軽にコミュニケーションがとれるようになって、コミュニケーションの活性化につながっています。

今後の展望についてお話を聞かせてください。

- 黒澤さん：
これだけスムーズに浸透したということは、LINE WORKSのようなコミュニケーションツールがそれだけ現場で必要とされていたのでしょう。現在は店長クラス以上が使用していますが、今後はさらに多くの店舗のスタッフにアカウントを付与して、コミュニケーションを活性化していきたいと思います。

メールだとどうしても堅苦しくなってしまいますが、LINE WORKSであれば気軽なコミュニケーションができます。これまでなかなか声を上げづらかった、現場で頑張っているスタッフが、自分の意見やアイディアをアピールできるようにしたいですね。LINE WORKSにある様々な機能を活用することで、さらに現場の活性化につながると考えています。

※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

WORKS MOBILE

販売パートナー