

LINE WORKS 導入事例



大東建託パートナーズ株式会社
(右から)
事業戦略企画室 事業企画課 主任 船本 竜樹さん
事業戦略企画室 事業企画課 主任 牛尾 彰さん
管理工事部 総合エネルギー企画課 課長 秋本 題也さん
人事総務部 総務課 柿沼 亮介さん

 大東建託パートナーズ

賃貸建物管理スタッフと業者様のLINEとのスムーズな画像のやりとりによって現場確認が激減。時間に縛られず、自分のペースで情報を共有・確認できる快適な働き方に進化しました。

業種：住宅・建設・不動産 | 利用目的：内勤・外勤連携 / 営業ツール

アパート、マンション、ビル等の管理・運営代行のスペシャリストとして、オーナーや入居者様に安心と満足を提供する大東建託パートナーズ株式会社様。各関係者との密なやりとりが要（かなめ）となる業務を遂行するなかで、コミュニケーションのサポートツールとしてLINE WORKSを活用されています。今回は秋本さん、船本さん、牛尾さん、柿沼さんに、LINE WORKS導入までの経緯や導入によってもたらされたメリットなどをお聞きしました。

事業内容と皆さんの役割を教えてください。

- 秋本さん：

当社の親会社である大東建託株式会社は、賃貸経営受託システムを用いて、オーナー様に賃貸アパートの建築提案を行っています。一方当社ではオーナー様より賃貸建物を一括借り上げし、借り上げ賃料を頂戴する代わりに、賃貸建物の管理・運営をすべて担わせていただいております。管理・運営をお任せいただいている物

件は棟数にして16万の物件は棟数にして16万棟、部屋にすると100万戸を超えています。

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。

- 秋本さん：

当社は全国に179営業所を構え、各営業所では管理スタッフ、事務社員、賃貸マーケティングスタッフが

日々業務にあたっております。

当社の業務は社員同士のみならず、オーナー様や入居者様、そして各業者様とのやりとりが非常に多いという特徴があります。特に電気・内装・工事などをお願いしている取引業者様は1万社を超えており、スタッフには多数の業者様と様々なやり取りを同時に行うことが求められます。コミュニケーションをとらないと成り立たない業界といっても過言ではありません。多数の関係者と密なやり取りを行うのに、電話やメールが非常に煩雑だったというのが一番の課題です。やりとりの際には、社内のPCでしか見られないメールはほとんど使用されず、実際には会社が貸与する携帯電話での口頭のやり取りがメインでした。



例えば、当社が管理する建物を修繕する必要がある場合、まずは当社スタッフが現場に行き修繕箇所を確認します。それから提携している工事業者様に修繕箇所を伝えるのですが、電話による口頭説明では正確な情報を伝えることができません。結局、業者様に一度現場に足を運んで確認してもらわなければ見積もりが作成できないということになり、何度も行ったり来たりのやり取りが発生して時間がかかっていました。また、修繕スケジュールのやりとりも電話で済ませていたため、管理が難しいという課題もありました。こういった状況のなか、業務効率化のためにもコミュニケーションツールを早急に見直す必要があると感じていました。

LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。

- 船本さん：



まずは現場スタッフの意見をもとに導入を検討し、必要性を上層部に提案して合意を得ました。ほかのツールもいくつか検討しましたが、LINE WORKS以外のツールは業者様とやりとりする場合、業者様側のライセンス費用やインストールの手間が発生します。LINE WORKSであれば、業者様個人が普段使っているLINEとやりとりできるという点が決定打になりました。また、個人情報扱う場合もありますので、LINE WORKSがセキュリティ面で優れていることも決め手になりましたね。

LINE WORKSの導入はいかがでしたか。

- 柿沼さん：

LINE WORKSの導入までは事業企画戦略室が担当しておりましたが、現在の運用は総務課の私が担当しています。LINE WORKSは他の業務に利用するツールの管理者画面よりも格段に理解しやすく、登録したいデータをCSVで一括取り込みができ、運用側の負担が大きく軽減されています。他のツールは導入に際して社員から操作方法に関する問い合わせが発生しましたが、LINE WORKSは導入当初にログイン方法を記載した簡単なマニュアルを配布したのみにもかかわらず、まだ一度も問い合わせが来ておりません。



LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。

- 秋本さん：

現在は正社員2,900人が、会社の貸与するスマートフォンでLINE WORKSを使用しております。管理スタッフおよび賃貸マーケティングスタッフが利用しています。また、当社は先期より、働き方改革の一環として、管理スタッフの営業体制を個人制から3~4名で1エリアを担当する“チーム制”に変更いたしました。チーム制はチーム内のコミュニケーションが重要ですから、LINE WORKSでチームメンバー同士が積極的に情報共有し、臨機応変な行動ができるようになったことは非常にありがたいですね。離れた営業所と気軽に情報交換できるのも、LINE WORKSならではの魅力だと思います。

- 牛尾さん：

現在は営業所ごとにグループを作成し、業務に関するやりとりはほとんどLINE WORKSのトークを使っています。全社的に取り組むキャンペーン期間中などは、契約が取れたらすぐにLINE WORKSでシェアして、グループ全体のモチベーションを高めています。営業所の所長が現場の士気を高めるために、誰かが契約を成立させたら全員にその旨を配信することもあります。現場においてモチベーションの維持は非常に重要ですから、LINE WORKSは大きく貢献してくれていると思います。

LINE WORKS導入後の効果を教えてください。

- 秋本さん：

「写真をその場で撮って送れるため、業者様との連携がスムーズになった」と現場スタッフにとっても好評です。修繕内容を業者様に依頼する際に、LINE WORKSから業者様のLINEあてに修繕箇所の画像を送れば、口頭よりも明確に状態を伝えることができます。例えば、部屋に設置されている換気扇の交換の際、換気扇の色や大きさを業者様に口頭で伝えると、業者様が用意したものが合わないことがありました。しかし定規を用いて換気扇の写真を撮って送れば、色や大きさが明確に伝わります。

- 牛尾さん：

以前あるエリアで強風が発生した際、当社の管理してい



る建物の屋根が取れたりフェンスが飛んだりするというトラブルがありました。その際に被害状況を修繕業者様と画像で速やかに共有し、応急処置の方法を指示してもらうことで被害の拡大を防ぐことができました。画像のやりとりによって、二度手間・三度手を削減できたことは大きなメリットだと感じています。現場に足を運ぶ回数がたとえ1回減るだけでも、全国でその変化が起こっていると考えれば、当社全体で見ると非常に大きな業務量の削減につながっていると思います。

- 船本さん：

指示・報告のスピードが変わったと思います。自然災害時の状況報告指示が一斉にできるなど、大人数での情報周知が格段に早まりました。元々は外部の業者様とのやりとり効率化のために入れたツールではあったのですが、思っていた以上に社員間のコミュニケーションに使われているのが嬉しいですね。LINEとのグループトークができるようになったことで、さらにタイムリーなコミュニケーションができるようになったと現場から声が上がっています。

- 秋本さん：

電話中心のスタイルからチャット中心のスタイルへシフトしたことで、時間に縛られず、自分の都合に合わせて情報を共有・確認できるという快適な働き方に進化したと思います。普段当社スタッフと業者様は月1回程度しか顔を合わせる機会がありませんので、LINE WORKSをコミュニケーションのサポートツールとして大いに活用していきたいと思っています。



今後、LINE WORKSで実現したいことはありますか。

- 秋本さん：

LINE WORKSと顧客管理ツールの連携がしたいですね。今は、事務スタッフが電話でお客様からのトラブル状況を聞いた場合、システムに案件登録として建物情報を入力します。その建物の代表担当者1名に自動的にメールが送られる仕組みですが、担当チーム全員にLINE WORKSで通知が来るようにすることで対応スピードを速め、顧客満足度向上につなげたいです。

※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