

# LINE WORKS 導入事例



中小企業IT化の第一歩はLINE WORKSが最適。日報業務だけでも1日30分削減！場所にとらわれずに双方向のコミュニケーションが可能になることでルーチンワークに変化がうまれました。

業種：サービス | 利用目的：内勤・外勤連携 / 営業ツール

税務会計・申告の代行や経営相談、コンサルティング等を行っているウエキ税理士法人様。税理士業界にとって、IT化を進めるハードルは高く、これまでコミュニケーションの中心は紙ベースでした。そのような中、デジタルネイティブ世代が経済の中心となる未来を見据え、必須課題であるIT化推進のための第一歩としてLINE WORKSを導入。中田さん、上田さん、中井さんにお話をお聞きしました。

## 事業内容と皆さんの役割を教えてください。

- 中田さん：

弊社では税理士業務を基本として、さらにお客様の経営改善をサポートしたり、事業承継時の相続対策や経営承継をサポートしたりしています。そのなかで私自身経営全般の業務に当たる一方、お客様も担当しております。

- 上田さん：

税務をメインに税金コンサルタントとして、クライアントの税金対策や資産運用のご相談等に対応しております。

- 中井さん：

総務と庶務を担当しています。皆さんがイメージする秘書業務に近く、スケジュール管理から雑務まで含め幅広く行っています。

## 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。

- 中田さん：

弊社では、各職員に業務日報を提出してもらっています。以前は紙ベースで職員がその日あったことを書き、幹部



代表社員 税理士・中小企業診断士 中田 隼人さん

がそれをチェックしてコメントを記してから、私や会長がさらに確認して戻すという流れでした。しかしせっかく職員が新鮮な内容を書いているのに、私や会長が出張などで不在だとタイムラグが生じてしまいます。そのため、どうしても情報が陳腐化したり、コミュニケーションが一方通行化してしまったりしていました。

また、職員が外出していることも多く、事務所にお客様から電話がかかってきても、担当者が不在にしていることがあります。その場合、事務所に設置してある連絡帳ノートに電話メモを書いていた。それを担当者が帰ってきてから見るわけですが、やはりここでもタイムラグが起きてしまいますし、見てもつい忙しくて対応が遅れてしまうことがありました。たとえお客様が急ぎではないとおっしゃっている電話でも、ほったらかしにされると嫌がります。

スケジュールについても、各自が予定を手帳やメモ帳に記入したり、ホワイトボードに書いたりしていると、書く作業そのものが手間になります。ホワイトボードは外から確認できないため、他の職員の予定は事務所に戻らなければわからず、不都合が多くありました。

- 中井さん：  
電話連絡はメモを残したりメールで伝えたりしても、実際にそれを職員たちが見たのかどうか分かりません。お客様が急ぎで連絡を取りたい場合でも、その後の確認状況がわからないことは不便でした。

## LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。

- 上田さん：  
以前からコミュニケーションについてグループチャット等は検討しており、特に事務所内だけでなくお客様とのやり取りにも使えるものがないかと探していました。しかし、新しいものを入れるときには大きな抵抗があります。LINEは普段から多くの職員が使っていたため、一番抵抗が少ないだろうと考え、LINE WORKSに決めました。また、スタンプの数も多く、日本人向けに使いやすいこともポイントでした。文章だけですと気づく感じられてしまうことがありますが、スタンプなら曖昧なニュアンスを伝えることができます。

- 中田さん：  
これだけAIが普及していく環境にあり、私たちの事務所としてもIT化を進めることが必要だと考え、その一環としてLINE WORKSの導入を検討しました。どんなに立派なシステムでも、使われなければ意味がありません。そんななかでLINEは皆使っているアイテムですし、身近で使い勝手が良いと感じ導入を決定しました。

- 上田さん：  
弊社では基本として事務所内にいなくても、どこにいても仕事ができます。よって、場所によらず業務を円滑に進めるための手段として選んだのがLINE WORKSです。



コンサルティング部 部長 上田 和朗さん

## LINE WORKSの導入はいかがでしたか。

- 上田さん：  
はじめは、紙の電話連絡帳を廃止する時期を決め、LINE

WORKS導入時に同時運用して徐々に紙ベースからLINE WORKSに移行しました。職員がそれに慣れたら、徐々に休暇・遅刻届けなどをLINE WORKSで行うようにしました。実際に使い始めてみると、意外と抵抗なく皆がすんなり使えるようになりました。それだけLINEが浸透していたということだと思います。

## LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。

- 中田さん：

日報は紙ベースからLINE WORKSのノートに移したことで、担当者はどこからでも作成・提出できるようになりました。私たち見る側も同様に、移動中などの隙間時間に確認できるようになりました。電話メモは月ごとにトークルームをつくっています。月ごとに管理しておくと、過去に遡って確認しやすく便利です。

- 中井さん：

事務所にお客様から電話があった際、すぐLINE WORKSを使って担当者に知らせるようにしています。各職員のスケジュール管理もLINE WORKSを使うようになり、必要な時にすぐにPCで確認できるようになりました。



管理部 中井 由美子さん

## LINE WORKS導入後、どのような変化がありましたか？

事務所運営と税理士業務を行う中田さんや事務所内で職員のサポートをしている中井さん、それぞれの視点から変化を語っていただきました。



## 職員とのコミュニケーション活性化

- 中田さん：

LINE WORKSのノートはコメントを入力できるので、日報にタイムラグなくコメントができるようになりました。紙の日報とは違い、管理側のコメントに対してさらに職員がコメントを返してくれるようになり、双方向に密なコミュニケーションを取ることができるようになりました。

- 中井さん：

LINE WORKSでは既読がつくことで連絡を見てくれたかどうか分かるので、取り次いだ側としても安心できるようになりました。外出している職員が多いなか、誰かが見ているとわかることで、繋がっているという実感があります。これまであまりコミュニケーションを取らなかった職員ともやり取りすることが増え、社内が以前より打ち解けたような気がします。

## 生産性の向上

- 中田さん：

紙ベースでの日報確認は、基本的には午前中に確認するよ

うにしていたのですが、出張などで溜まってしまう時にはその量が膨大になってしまいます。朝の貴重な時間を日報の確認だけに使ってしまうことも少なくありませんでした。しかしLINE WORKS導入後は、朝ではなく移動などの隙間時間を使って確認やコメントの返信ができるようになったので、とても時間を有効に使えるようになりました。

職員は、事務所内で日報の作成・印刷・提出から、どこからでもLINE WORKSのノートで入力できるようになったので、1日5分は時間を短縮できていると言っています。これを職員数から考えると、20営業日として月に800分になります。さらに、コメントを返す管理側は、1日30分は短縮できています。管理者は2人いるので、合計で月に1200分になり、日報業務だけでも所内全体で33時間は短縮できています。



### 今後、LINE WORKSで実現したいことはありますか。

- 上田さん：

今後は勉強会で動画を撮影し、動画と資料をLINE WORKSにアップしていく予定です。会議も議事録作成

### 働き方の変化

- 中井さん：

社内の距離感が近くなったことで、例えばスケジュールの管理方法などを事務所内で気軽に提案できるようになりました。LINE WORKSがなければ提案はできなかつたし、そもそも業務を効率化するための提案をしようとも考えなかつたので、良いきっかけになったと思います。

- 中田さん：

税理士業務はルーチンワークです。そのルーチンワークに、LINE WORKS導入によって変化が生まれました。例えば名刺に外部のトーク連携のQRコードを入れてみようかといった提案があったり、所内の研修会について動画保存してみたり。会議も議事録ではなく動画で保存してみるなど、所内で何か試してみようという変化が生まれ、楽しいと感じています。



の時間ももたないため、動画で良いのではという話も挙がっています。そうすれば、記録するための時間が省力化され、人件費も削減できると思っています。

- 中田さん :

あと10年ほど経てばデジタルネイティブ世代が経済の中核となり、その時点で、中小企業もITを知らないのでは乗り遅れてしまいます。ですからお客様のIT化は必ず必要ですし、それを手助けすることが、お客様にとって一番近い身近な存在である私たち税理士の使命です。しかし、使いやすいものでなければ浸透していきません。いろんなITツールがあるなかでLINEはすでに広く普及しており、使いやすさなどの観点から、LINE WORKSはIT化の第一歩として最適なのではないかと思います。

※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