LINE WORKS 導入事例

代表取締役 半澤 修司さん(左)
業務課長 遠藤 浩江さん(右)

仮免合格はスタンプでお祝い。自動車教習の日程調整にLINE連携を活用し、お客様とインストラクターのやりとりがスムーズになりました。

業種：サービス / 教育 | 利用目的：運営ツール / 研修・教育

お客様一人ひとりに担当インストラクターがついて指導する担当制によって、丁寧な教習を行っている株式会社泉自動車学校様。お客様とインストラクターの連絡をよりスムーズに、そして安全性の高いものにするためにLINE WORKSを導入しています。半澤社長、業務課長兼インストラクターの遠藤さん、インストラクターである嶋貫さんに導入の経緯やご利用シーン、導入効果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。

- 半澤社長：

当校は同じインストラクターが一人のお客様の50%以上の技能教習を担当する、担当制が特徴の自動車教習所です。担当制を採用することで生徒とインストラクターのコミュニケーションが円滑になりますし、お客様の技能をきちんと見極めた上で的確に指導することができます。「教習所のインストラクターは怖い」というイメージをお持ちの方も多いかもしれませんが、アットホームな雰囲気の中で、運転の楽しさを知っていただけるよう、きめ細やかなサービスを心がけています。

- 遠藤さん：

私は業務課長兼インストラクターとして、教習や検定な

どを担当しています。今回は業務課長として、当校の新しいコミュニケーションツールとなる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。

- 遠藤さん：

当校では、お客様とインストラクターが直接連絡をとって教習を予約するスタイルを採っています。お客様が学生の場合は、授業の時間割やサークル活動の予定、アルバイトのシフトなどをできる限り共有してもらった上で、一緒に相談しながら予約時間を調整していきます。つまり、お客様とインストラクターは頻繁に連絡をとる機会があるのです。以前はお客様との連絡にPHSを使用していたのですが、電話ではコンタクトがとれないことが多々ありました。学生さんは学校やアルバイトで忙しいですし、お客様から連絡をもらったときに私たちが教習中で電話に出られないこともありました。

- 嶋貫さん：

私はインストラクターとして教習や検定などを担当しています。同じように、私も電話はお互い出られないことが多くて不便だと感じていました。どうしても急いで連絡をとりたい場合は、携帯電話のSMSを使用していました。電話には出なくてもSMSにはすぐに返信をくれるお客様もいたので、やはり電話以外の連絡手段が必要ではないかと常々思っていました。

- 半澤社長：

若い世代のお客様にとって、インストラクターとの電話は重荷のようですね。仲の良い友人ですら、事前にLINEで「今から電話していい？」と確認のメッセージを送ってから電話すると聞きました。年齢や立場の違うインストラクターなら、なおさら電話でのやりとりに抵抗があるのでしょう。

LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。

- 遠藤さん：

当校のお客様は10～20代の若い人が多いのですが、その世代の人たちは自分の都合の良いタイミングで連絡をとりたいという考えが強いようです。メールは文面を考えるのが面倒だという意見も耳にしたので、最も適したツールは若い人が普段使っているLINEではないかと考えました。私たちインストラクターも普段から業務連絡に個人LINEを使用していたので、LINEが便利だということは実感していました。

- 半澤社長：

私は社内でのやりとりには別のビジネスチャットを使用していたのですが、やはりLINEの普及率は圧倒的なので、お客様とのやりとりに使うのであればLINEだと思っていました。ただ、通常のLINEは会社で管理ができず、インストラクターがプライベートのLINEアカウントでお客様とやりとりをすることになってしまう。その点は心配でした。
そんなときに、あるセミナーでたまたまLINE WORKSのことを知りました。若者に馴染みのあるLINEとチャットのやりとりができ、しかも管理や監査ができるので、インストラクターとの間でどういう会話を行っているかがわかる。さらに、LINEスタンプがあらかじめ入っていてそのまま使えるということから、圧倒的な魅力を感じ、他ツールと比較検討することなく導入を決定しました。

LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。

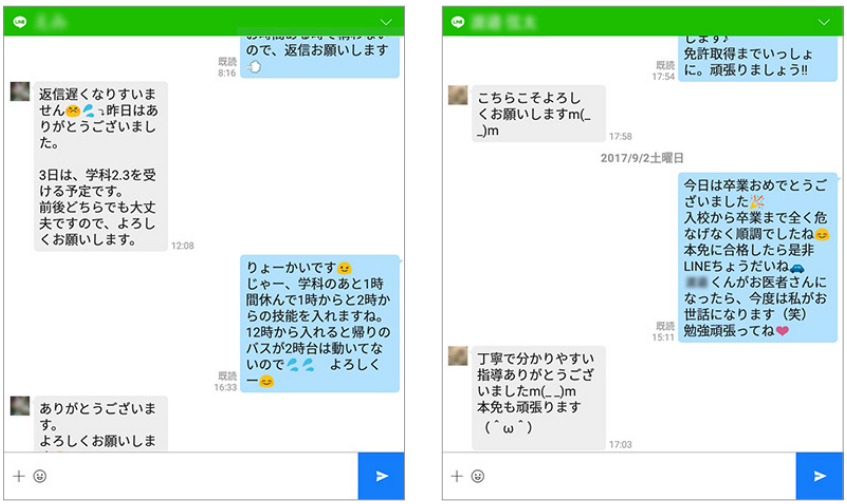
- 嶋貫さん：

基本的にはお客様との教習の日程や時間の調整に使用しています。学生さんであれば、授業の時間割を写真で撮って送ってもらい、それを見ながら一緒に教習の日程を組むこともあります。それ以外にも、お客様が検定に合格したときに「おめでとう」といったお祝いのメッセージを送ったり、残念ながら不合格だったお客様を「今度は頑張ろう！」というメッセージでフォローしたりすることもあります。

カジュアルなやりとりがしやすいのもLINE WORKSならではの魅力だと感じます。

- 遠藤さん：

現在は当校のインストラクター約20名がアカウントを所有しています。お客様とのやりとり以外にも、グループを作って業務連絡に使用することもあります。インストラクター全体のグループもありますし、それぞれの課内でのグループもあります。デスクが離れていても、LINE WORKSでコミュニケーションをとることができるので、業務がスムーズになりました。既読機能があるので、メッセージを読んでいるのかどうかがすぐにわかる点も便利ですね。また、LINE WORKSは口頭と違って文字として残るので、連絡ミスを防げるところも気に入っています。



お客様のLINEとのやりとり例

LINE WORKS導入後、どのような変化がありましたか？

- 嶋貫さん：

電話のときよりも格段にお客様と連絡をとりやすくなりました。LINE WORKSだとこちらのメッセージにすぐに返事をくれるお客様が増えたので助かっています。また、インストラクターとLINEでやりとりができるようになったことは、お客様からも好評です。LINEだと連絡が来ても邪魔にならず、いつでも返答できるので助かるといったご意見も多いですね。

- 半澤社長：

また、LINE WORKSの導入でお客様とのコミュニケーションが円滑になったことに加え、管理ができるようになったことで、私たち管理側の安心感も増しました。

「きちんと管理されている」という前提でやりとりをすることによって、インストラクターもより丁寧に、慎重にお客様と接するようになると思います。LINE WORKSを公的な連絡手段にすることで個人LINEやSMSでのやりとりをセーブすることができるので、より安全になったと思います。セキュリティ面でも安心度が高く、サポートが整っており、有料だからこその魅力もあります。

- 遠藤さん：

想定してなかったのですが、お客様とインストラクターの連絡がつきやすくなったことで、受付担当者の業務負担が軽減したという効果も出ています。これまでは「インストラクターのPHSに電話したのにつながりません」と受付に電話がかかってくることが多かったのですが、

LINE WORKS導入後はそれが減少し、連絡を取り次ぐ負担が減ったと好評です。

卒業後のお客様とのコミュニケーションにも変化がありました。卒業してもLINEでインストラクターに連絡を取ることができるので、卒業後に「本免試験に合格しました」と連絡をくれるお客様が増えました。卒業したお客様が入学希望のお友達を紹介してくれるケースも多くなっています。卒業後に電話やメールでわざわざ連絡するのは億劫でしょうから、気軽に連絡できるLINEならではの効果だと思います。

- 半澤社長：
当校はコミュニケーションを重視しているので、こういうツールでお客様とインストラクターの交流が密になるのは非常に良いことだと思います。今後もLINE WORKSを積極的に活用して、お客様とインストラクターがより良い関係を築くことで、よりきめ細やかなサービスを提供できることを期待しています。

※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