

LINE WORKS 導入事例



希薄だった常駐先の社員とのコミュニケーションが改善。
帰属意識の向上やトラブルのフォローにも役立っています。

業種：土業・コンサルティング | 利用目的：遠隔サポート/人事サポート

オフィス関連のインフラに関わるアドバイザーや導入支援・業務請負を中心に、グローバルで多岐にわたるコンサルティングビジネスを展開するピーティーエス・コンサルティング・ジャパン株式会社様。全社員の3分の2が外部企業に常駐しており、離れた職場にいるスタッフとの情報共有ツールとしてLINE WORKSを活用されています。導入前の課題がどのような形で解決されたのか、小島社長、須佐さん、工藤さん、堀内さんにお話をお聞きしました。

御社の事業内容を教えてください。

- 小島社長：

弊社は英国に本社を置くコンサルティング会社で、建築やオフィス移転、ITなどを軸に、グローバルに中立的な立場でコンサルティングビジネスを行っております。企業の基盤となるインフラストラクチャーやファシリティに関わるプロジェクト、日常業務の戦略・プロジェクトマネジメント・導入、管理などが主な業務です。守備範囲は、ITやファシリティ設備からオーディオビジュアルまで、多岐に渡ります。

- 工藤さん：

ITが絡む建築のプロジェクトマネジメントに的確に対応できるのが弊社の大きな強みです。データセンターやサーバールームの新設を行う際には、ベンダー企業への発注やコスト管理に対するコンサルティングも実施いたします。

LINE WORKS以前に課題となっていたのはどのような点ですか。

- 小島社長：

弊社では全社員の約3分の2が外部企業に常駐するため、

彼らとのコミュニケーションが上手くいかないという課題を抱えていました。常駐社員の多くが常駐先企業のドメインのメールを業務に使用しており、自社の社内メールを見るには別のツールにログインする必要があります。どうしても社内コミュニケーションのためのメールチェックの優先度は低くなりがちなので、メールを送ってもなかなか見てもらえないことが多い状況でした。またグローバル共通のインフォメーションポータルサイトもあるのですが、英語が主体のツールなので、日本では使いにくいという難点がありました。

スタッフによってはSkypeやSMSを使うこともありましたが、人によって手段がバラバラで統一されていなく「あの人に今すぐ連絡を取りたい」という場合、結局電話するしかなかった、という状況だったのです。

LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。

- 小島社長：

外部企業に常駐するスタッフにはこれまで主にフィーチャーフォンを配布していたのですが、あるタイミングで全員にiPhoneを配布することになりました。それを機に、新たなコミュニケーションツールもあわせて導入したいと考えたのがきっかけです。

- 工藤さん：

一般的なSNSでは連絡先を人に聞かないとわかりませんが、LINE WORKSであれば連絡先を交換しなくても皆の連絡先が分かります。LINEは社会のインフラと言っても過言ではないメジャーな存在なので、そのLINEと同じ使い勝手であることで、導入に際して社員への説明が最低限で済む点も魅力でした。新たなツールの導入時は、通常は仕様説明やマニュアル作成などの手間が必要ですが、LINE WORKSの導入時には行っていません。それが省けるのは大きなメリットだと感じました。

- 堀内さん：

LINE WORKS以外のツールも検討しましたが、導入の容易さ、コストの低さ、何よりユーザが使い慣れているという点でLINE WORKSを選択しました。実際に、導入初日に驚くほど社員からの問い合わせがなかったため、

使われていないと思い、より多くの社員に使用してもらうべく戦略を考えていたくらいでした。ところが実際にはすでに利用されており、期待以上の利用率になっているということが分かりました。それくらい、導入は容易でしたね。

LINE WORKS導入後、社内コミュニケーションはどのように変わりましたか？

- 堀内さん：

常駐先の社員との連絡がとりやすくなりました。これまで「PTSの社内メールは見えていない」という社員や、Skypeで連絡がつく社員・つかない社員がいるなど連絡手段がバラバラでしたが、LINE WORKSの導入で、どこをファーストコンタクトにすべきかが明確になりました。すぐに返事がこなくても、とりあえず「既読」がついていれば安心感がありますね。

また、何か問題が起きた時にすぐに解決できるようになったという点も改善点です。例えば、常駐先の社員が、本来の業務範囲から外れた依頼を受けてしまい、現場で困ってしまうということがたまにあるのですが、そういった場合にもトークですぐに連絡がもらえて対処ができます。以前は問題が起きているかどうかすら把握できず、現場で社員が一人で抱えてしまうケースも多かったのではないかと思います。全体的にやりとりが気軽になり、コミュニケーションが増えて透明度が上がってきた実感があります。

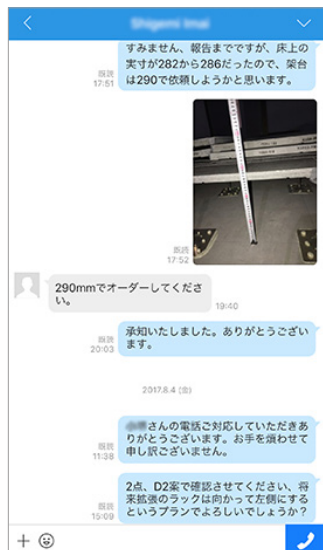
LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。

- 須佐さん：

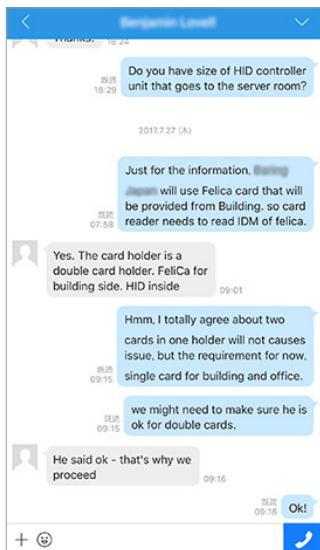
チーム単位でのグループトークで、外部の常駐スタッフと連絡を取り合うケースが多いですね。一人のマネージャーが複数のスタッフやプロジェクトを見るケースもあるので、プロジェクト単位でグループを作れば、マネージャーも管理や情報共有が簡単になります。また、ホーム機能を使って「マンスリーレポート」と呼ばれる社内報やウィルスへの注意喚起等を掲示板に掲載しています。社内報には社内イベントの報告や活躍しているチームの紹介なども載せています。こういった情報を随時配信することで、離れていても社員の帰属意識を強めることができらうらしいですね。

- 堀内さん：
プロジェクト単位のトークルームをよく利用します。オフィスインフラに関わる業務が多いため、現場で写真を撮ってトークに共有し、エンジニアに問い合わせをするといったことによく使っています。状況をすぐに共有できるのが便利です。また、テキストメッセージで議論

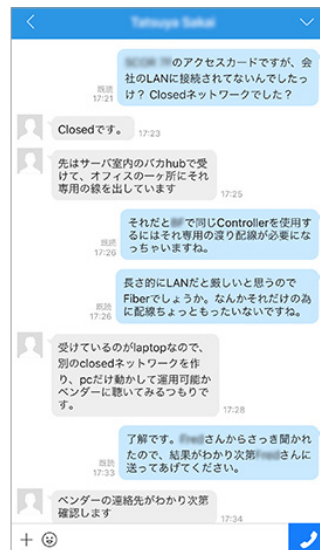
をしていると、どうしても攻撃的に受け止められてしまうこともありますが、スタンプを使うことでエモーショナルな部分も表現できるので、お互い温和にメッセージをやりとりできるようになったと思います。外国籍社員も違和感なく使いこなしていますね。



写真を使ったトークでの状況確認



外国籍メンバーとのやりとり例



エンジニアとのトークでのやりとり例

今後の展望についてお話を聞かせてください。

- 須佐さん：
もともと人材の流動性が高い業界ですし、普段は外部の企業に常駐して働くスタイルなので、どうしても会社への帰属意識が薄くなりがちです。今後はLINE WORKSを使って社内報や社内イベント、社内サークルなどの社内活性化施策を今まで以上に積極的に行い、社員の帰属意識を高めて会社としての一体感をさらに高められると良いと思っています。また、個別の人事フォローにもLINE WORKSを使っていきたいですね。

- 堀内さん：
今後は社内LINE WORKS活用率100%を目指すべく、LINE WORKSの利便性をさらに多くの社員に訴求していきたいと思っています。また、社内のFAQを解決するBotも開発していきたいですね。

※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

