

# LINE WORKS 導入事例



田辺三菱製薬株式会社  
ICTマネジメント室 ICTマネジメントグループ 平松 茂基さん(写真)

営業本部 大阪支店 エリアマーケティング部  
プロポーザルグループ グループマネジャー 矢頭(やす) 達也さん

田辺三菱製薬

コンセプトは“談話室”のデジタル化。  
外勤中のMR(医薬情報担当者)とも情報発信・共有、  
気軽に雑談できるような場所を実現。  
さらに緊急時のスピーディで確実な連絡ツールとして活用しています。

業種：メディカル | 利用目的：コミュニケーション

田辺三菱製薬株式会社様は、「医薬品の創製を通じて、世界の人々の健康に貢献します」という企業理念に基づき、独自の価値を一番乗りで提供するスピード感のある経営をめざしています。LINE WORKSによって“談話室”のような雑談の場を提供することで、外勤中や勤務地が離れた社員ともコミュニケーションが活性化。急ぎの連絡にもスピーディで確実なコミュニケーションとして活用しています。田辺三菱製薬の平松さん、矢頭さんにお話をお聞きしました。

## お二人の業務の内容を教えてください。

- 平松さん：

ICTマネジメント室で、IT活用の企画や運営、トータルコスト管理などを担当しています。今回、コミュニケーションを円滑にするツールとして、LINE WORKS導入プロジェクトを推進しています。

- 矢頭さん：

大阪支店エリアマーケティング部プロポーザルグループ

に所属しています。プロポーザルグループは一般の会社の総務課にあたり、各種精算業務、建屋や車両の管理サポート等々、幅広い仕事を担当しています。

## LINE WORKSを導入する以前の課題についてお聞かせください。

- 平松さん：

LINE WORKSを導入する以前は、「チームアプリ」と呼ばれるスマートフォンやタブレット端末で使えるLINE風

アプリケーションを自社で独自に開発していました。そもそもの目的は、MRなど普段会社で顔を合わせることが少ない社員も交えたちょっとした会話、雑談の場を提供したいと考えていたからです。例えば、「今日は早く帰ります」とか、「近くにおいしいお店ができたよ」といった、メールするほどのことではない雑談の世界を実現することが目的でした。この雑談の場に、個人向けのチャットツールを使うと、機密事項の誤送信といったセキュリティ上のリスクがあります。当時はLINE WORKSのような企業向けのチャットツールがなかったので、独自開発していたのです。

しかし、独自開発には限界があります。チームアプリを維持・管理するためには、さまざまな種類のデバイスやOSのバージョンにアプリを対応させなければなりません。また「インターフェースを改善してほしい」「スタンプを送りたい」など、さまざまな要望も出てきます。こうしたアプリの維持・管理に対応し続けるのは、コスト的にも見合いませんでした。

また、LINE WORKSを導入する以前より、会社支給のiPhoneに相当数のLINEがインストールされていました。個人のLINEアカウントを仕事で利用していることもあり、シャドー ITのリスクを防ぐことも課題の1つでした。

- 矢頭さん：

支店や営業所(大阪・北摂・大阪東・堺・奈良・和歌山)のグループメンバーに一斉連絡する場合、パソコンメールや携帯メールを使用していましたが、更に簡単に確実に双方向のコミュニケーションができれば便利だと思っ



ておりました。いかにスピーディかつ質の高いコミュニケーションを実現するかが課題でした。

**LINE WORKSを導入した経緯や決め手を教えてください。**

- 平松さん：

現在、国内ではLINEが圧倒的なシェアを持っています。LINE WORKSは、LINEと同様直感的な操作性に加え、監査機能によりログの検証もできるなど、セキュリティ面でも安心感があることなどを評価して採用を決めました。LINE WORKSを使えば、独自開発のときのようにバージョンアップの必要もありません。デバイスのOSのバージョンアップにも追従してくれるので、運用管理(バージョン管理)からも解放されます。

最大のポイントは、投稿がすべてサーバーに保存され、そのサーバーが日本国内にあることです。もし何かあっても、サーバーに必ずログが残っているため、証跡を確実に押さえることができます。LINE WORKS以外の選択肢は考えられませんでした。

**LINE WORKSの具体的な利用シーンを教えてください。**

- 平松さん：

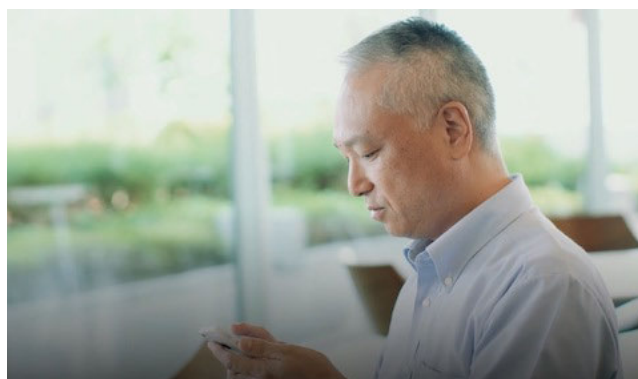
LINE WORKSを使い始めたのは2017年11月で、現在、1,200名ほどの社員が日々活発に活用しており、1日あたり5,000～6,000もトークのやり取りがあります。あくまでも雑談ツールであり、指示・命令には使わないというルールにしています。「LINE WORKSを見ていないのは、けしからん」という使い方は利用の足かせになってしまうので「既読スルーでもOK」にしており、正式な指示・

命令に関しては、PCメールや社内の文書システムで連絡することにしています。もともとチームアプリを使っていたので、導入に関して抵抗はありませんでした。むしろ、スタンプを送れるようになったので、みんなに喜ばれています。

- 矢頭さん：  
グループ内のコミュニケーションで利用しています。お互いに周知したいことがあれば、すぐにLINE WORKSのグループトークで連絡をします。また、業務で分からないことがあるときにLINE WORKSでメッセージを送ると、すぐに誰かが答えてくれて問題を解決することができます。

### LINE WORKS 導入後、どのような変化がありましたか？

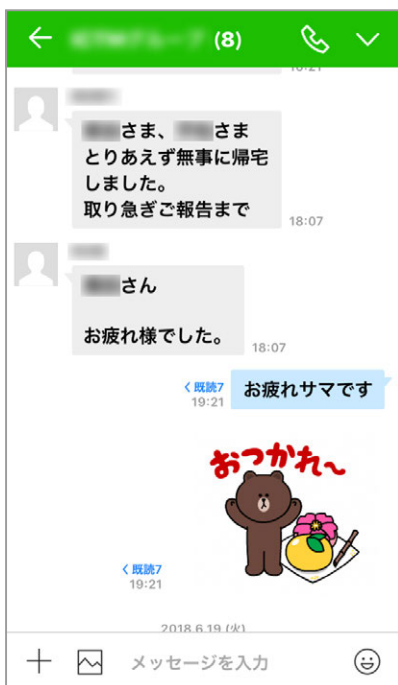
- 平松さん：  
例えば、「この件に関して承認してください」というメールを送っても、見たか、見てないかが分かりません。LINE WORKSであれば、既読、未読が分かるので、返信がなくても読んでくれたかわかりますし、このようなリマインドはトークに切り替わったため、無駄なメールが減りました。また、「今日は病院によって出社するので遅れます」という連絡も、メールでチーム全員のアドレスを選んで、件



名を入れ、本文を書いて送るより、LINE WORKSでグループトークにメッセージを送る方が時間を短縮できます。

- 矢頭さん：  
社内では、PCメール、携帯メール、ショートメッセージ(SMS)、LINE WORKSの4つのツールを使っていますが、一番早くて確実なのがLINE WORKSです。LINE WORKSはショートメッセージ(SMS)より容量のある画像を簡単に添付できるのも便利です。あまり大容量でないファイルの送信や一斉通知はLINE WORKSで、大容量のファイル送信はPCメールでと使い分けています。

さらに、スタンプも使えるので、日常業務においても“ほっ



地震発生時の安否確認の様子



依頼事項のリマインドの様子

こり”とした気持ちになります。やり取りの後半はスタンプだけの場合もあります。LINE WORKSは、早くて確実に届くというのが最大のメリットで、直感的に使える操作性も気に入っています。今後、LINE WORKSの利用率は、さらに高くなっていくと思います。

特に便利だと感じたのは、2018年6月に発生した大阪府北部地震のときでした。地震後、電話が通じない、携帯メールも送受信できない状況で、LINE WORKSは利用できました。支店所属員の安否確認補助ツールとして機能したので、緊急時には本当に頼りになると実感しました。

### 今後の展望についてお聞かせください。

- 矢頭さん：

現在は、大阪支店内での活用が多いのですが、利用範囲をもっと広げて、支店間や他部署間のコミュニケーションで活用したいと思っています。

- 平松さん：

現在は、社内の雑談ですが、今後は医師ら医療関係者や特約店の方たちとの情報共有も含め利用範囲を拡大していきたいと思っています。そのために、どのようにLINE WORKSを使えば効果的かを検討しています。

“談話室のコミュニケーション”がありました。これに近い感覚を、LINE WORKSでも実現したいと思っています。そもそもの導入コンセプトは、デジタルによる“談話室”を作ることです。気軽に手軽に雑談の場を提供することで、コミュニケーションをより一層活性化したいと思っています。そのためにも、スタンプの種類の変種が増えるといいですね。当社のオリジナルキャラクター「たなみん」のスタンプ風画像がありますから、こ

ちらの使用も案内していきます。

掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2018年7月のものです。

---

#### 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**

---