

LINE WORKS 導入事例



学習塾を運営する社員と学生講師のスピーディな意志疎通を実現。
シャドーITを防ぐだけでなく、
より厳格な労務管理が可能になりました。

業種：教育 | 利用目的：内勤・外勤連携 遠隔サポート その他

奈良県を拠点に学習塾や予備校を展開する株式会社ケーイーシーは、社員と学生講師をはじめとする非正規スタッフ間の連絡ツールとしてLINE WORKSを導入。それまでの主な連絡手段だった電話やFAXよりスムーズにコミュニケーションを取れる環境を整備し、個人アカウントのLINEによるシャドーITを防止する手立てともしました。管理本部 本部長の榊原さんとシステム課の藤田さんに、LINE WORKSの効果的な運用法と導入効果をお話いただきました。

御社の事業と皆さんの主な業務内容をご紹介します。

- 榊原さん：

当社は奈良県を本拠地として、小学生から高校生までを対象とする学習塾や大学受験のための予備校を運営しています。「人間大事の教育」の企業理念に基づき、学力を引き上げるだけでなく、社会で求められる力を育む教育指導も行っているのが特長です。最近は自社開発した小学生向けのプログラミング教育コンテンツや、海外に



事業所を置くオンライン英会話教室を全国の学習塾に提供するなどの事業にも力を入れています。私は管理本部 本部長として、総務と情報システムを管理しています。

- 藤田さん：

管理本部 システム課で社内のIT整備を総合的にサポートしており、今回導入したLINE WORKSの運用も担当しています。



LINE WORKS導入以前はどんな課題がありましたか。

- 榎原さん：

多くの生徒様の個人情報扱う当社のセキュリティポリシーは厳しく、かつては社内のPCをシンクライアントの環境で運用していたほどです。現在はオンプレミスのグループウェアで社員同士の連絡やスケジュール管理を行っていますが、社外からアクセスすることはできません。

当社には、社員のほかに学生を中心とするアルバイト講師や管理部門をサポートする非正規社員のスタッフ（総称してパートナースタッフ）がいます。学生講師は講義がないときに顔を合わすことがないため、勤務シフト調整などをする際は各教室の担当者が電話、FAX、個人アカウントのLINEなどで連絡するしかありません。最近ではLINEでの連絡が主流となっており、そのやり取りの内容を会社側が把握できないため、シャドーITの問題が懸念されるようになりました。学生講師との連絡が難しいだけでなく、社員間で緊急の用件を伝え合ったり、非常時の安否確認をしたりすることも難しいのが実情でした。

- 藤田さん：

システム課の社員は土日が休日ですが、学習塾の各教室は運営されています。IT機器にトラブルが起きても直ちにシステム課の担当者と連絡が取れず、月曜までトラブルが放置されることも常態化していました。このような課題解決に向け、会社として公式のコミュニケーションツールを導入する必要性を感じるようになりました。

LINE WORKSを選定された理由と、運用開始までの経緯を教えてください。

- 榎原さん：

さまざまなビジネスチャットを検討し、当社の業務内容と照らし、コミュニケーションツールにはメンション機能、個人単位でわかる既読機能、監査機能、設定時間による通知オフの機能（おやすみモード）、掲示板（ホーム）における投稿の予約機能などを求めました。業務効率を高めるには自分宛でないメッセージをスルーすることも重要なので、特にメンション機能を重視。既存のグループウェアのメンション機能には分かりづらいところがありましたが、LINE WORKSのそれは満足いくものでした。それに加え、トータルコストが比較的安く、LINEに似た操作性で導入教育の必要がないことなどから、LINE WORKSを選定しました。

- 藤田さん：

アカウントは全て管理本部で作成し、パートナースタッフには紙書類で、社員にはグループウェアのメールで導入手順を説明しました。800以上のアカウント数になりますが、あえて組織を作らないことで管理工数を減らし、社員は名前のみ、パートナースタッフは名前の後ろにカッコ書きで所属する教室名・部署名を入れて登録。





全社への重要な通達事項をホームに掲示



全員に向けた情報発信の例

必要なときに誰とでも連絡ができるようアドレス帳を公開しました。

運用に際してのルールはどのように整備されましたか。

- 藤田さん：

トークのメッセージでは原則として個人情報を出さない、23時から6時まではグループ全体への投稿をしないといった基本ルールを策定し、PDFでホームに掲示しました。

- 榎原さん：

利用に関する制約は必要最小限にとどめています。規則で縛りすぎてLINE WORKSの使いやすさを阻害したのは、シャドーITを効果的に防げないと考えたからです。

LINE WORKSの具体的な活用シーンと導入効果をお聞かせください。

- 榎原さん：

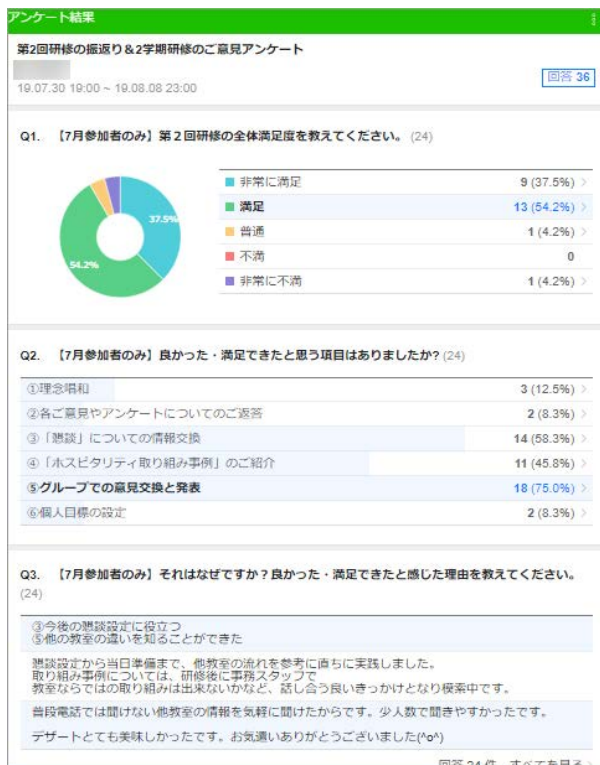
当社には社員とパートナースタッフに一齐に通達できるツールがありませんでしたが、トークやホームの活用で

多様な業務連絡がスピーディに伝えられるようになりました。

社員間の重要な連絡には既存のグループウェアを使い、社員がパートナースタッフと連絡をする際はLINE WORKSという使い分けで運用しています。以前は個人のLINEアカウントや携帯電話番号を知らない相手には連絡できませんでしたが、今はLINE WORKSのアドレス帳があるので、必要に応じて誰にでもすぐに連絡できるようになりました。

トークグループは自由な作成を認めており、各教室で自発的に全体のグループ、教科グループ、学年グループなどが作られています。その結果、社員とパートナースタッフのコミュニケーションが飛躍的に活発化しました。

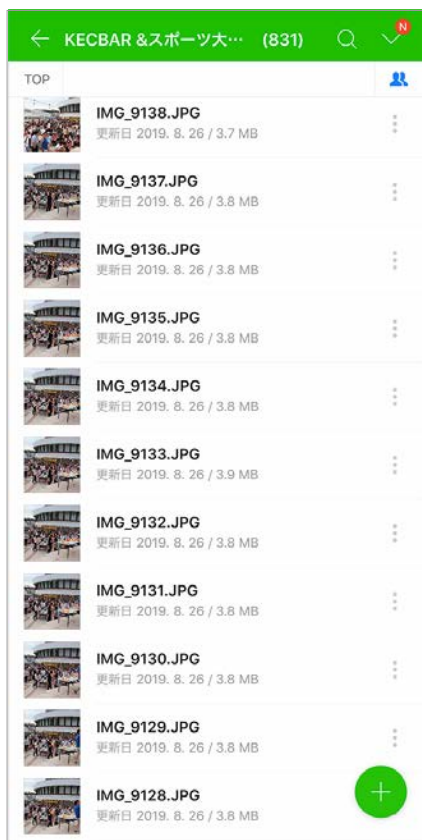
パートナースタッフには塾外での有給業務を依頼することもありますが、そのやり取りの内容がトークに残るので、より厳格な労務管理ができるようになったのもLINE WORKS導入の効果の1つです。



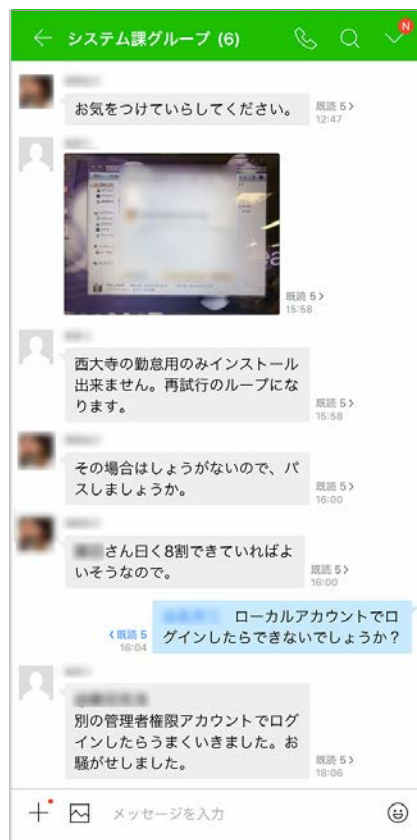
- 藤田さん :

各教室では、講師を対象とする各種研修の案内と申し込みの受付、また研修後の意見などを得るのにアンケート機能も利用されており、集計結果を円グラフで分析できるのは便利だという声が挙がっています。アンケートを実施することを事前にホームで周知することもでき、LINE WORKSによって「1対N」の情報伝達がしやすくなりました。

システム課にとってありがたいのは、アカウント管理が楽な点です。LINE WORKSは管理者権限を細かく設定できるので、新規アカウント作成と退職者などのアカウント削除は、各教室の担当者に任せました。これによって、システム課の業務負担を増やすことなく運用することができています。また、各教室の設備に関する問い合わせはトークでやりとりすることで、遠隔でも解決できるようになりました。



全体イベント時の写真をLINE WORKSでアルバムとして共有



各教室のシステム設定のやりとり

さらに、トークの投稿内容などに万一問題が生じた場合は、管理者があとからログをトレースできるので、コンプライアンス面での安心感もあります。

LINE WORKSの活用を、今後どのように発展させていくお考えですか。

- 榊原さん：

システム課にはシステム開発を行うチームがあり、AIやbotを活用したさまざまな仕組みを構築しようとしています。API連携が可能であれば、トークのテキストを分析し、ネガティブなワードが増えた場合に部門長がメンタルケアを行うなどして、社員やパートナースタッフのモチベーション管理に役立てられればと思います。

また、人事系システムとのAPI連携によって、社員が残りの有給休暇日数を確認するといった仕組みも構想しており、LINE WORKSをインターフェースとして活用し、多様なアプリケーションにLINE WORKSからアクセスできる環境が整備できればと考えています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2019年9月当時のものです。

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