

# イノベーショングループ

コールセンターと営業担当者がお客様に関する情報をLINE WORKSで瞬時に共有。グループウェアとしてだけでなく受付システムとも連携し業務効率化に幅広く活用しています。



株式会社 NEXTイノベーション 事業推進部 部長 今井 裕介さん  
株式会社 NEXTイノベーション 人事総務部 池岡 麻子さん



## 目的・効果

電話・メールの削減 | 従業員間の連絡  
支店・店舗との連絡 | ノウハウ共有  
予定の見える化 | グループウェア  
連携ツール

## 主な活用機能



クリーンエネルギーを活用する住宅設備の販売会社と、リユース・リサイクル事業を行う会社を運営するイノベーショングループ。Webマーケティングに強みを持つ同グループは、名古屋本社のコールセンターに集まる問い合わせ情報を、各拠点の営業担当者へスムーズに共有するためLINE WORKSを活用しています。また、クラウド受付システムとの連携で来訪者の受付業務の効率化も図っています。同社の今井さんと池岡さんに、LINE WORKSの具体的な活用シーンと導入効果をお話いただきました。

## イノベーショングループの事業内容をご紹介します。

### 今井さん：

イノベーショングループは、太陽光発電システムや蓄電池などクリーンエネルギーを活用する住宅設備を販売する株式会社NEXTイノベーション（以下、NEXTイノベーション）と、不要になったブランド品等を出張買取するリユース・リサイクル事業を行う株式会社ECOイノベーション（以下、ECOイノベーション）を運営しています。Webマーケティングによって集まるお客様からのご相談やお問い合わせを名古屋本社

のコールセンターに集約し、その情報を元に各拠点の営業担当者や査定員が商談や出張査定などに赴く業務フローを確立しました。

## 以前はどのような課題を抱えていましたか。

### 今井さん：

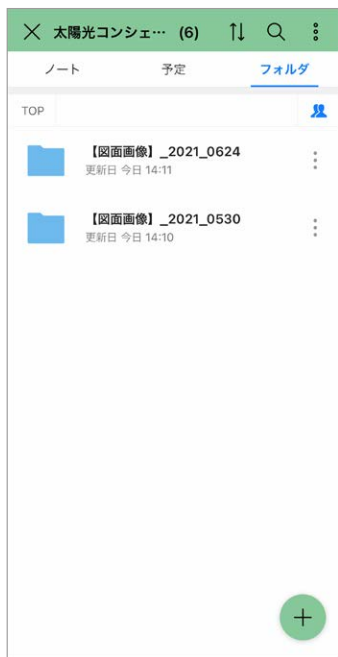
従来の主な社内連絡はメールで行われていました。グループ2社ともお客様から訪問依頼を受けると、各拠点の業務管理者が営業社員にその情報を主にメールで伝達していました。社内のやり取りを迅速にするためにLINEの利用を望む社員がいましたが、個人LINEを業務で使うと誤送信してしまうリスクがあります。また、私が新規事業に携わることになった際、必要な情報を社内の各セクションからスピーディに収集する手段がなかったため、チャットをベースとするコミュニケーションツール導入の必要性を感じました。

## 課題解決の手段としてLINE WORKSを選ばれた理由と、導入経緯を教えてください。

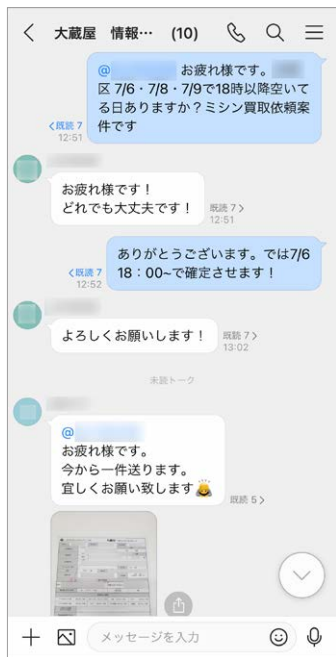
### 今井さん：

複数のビジネスチャットツールを比較した結果、社外に出ている時間の長い営業社員がスマホでも使いやすいことや、LINEとUIが似ている操作性に優れる点で、LINE WORKSに魅力を感じました。別途グ





太陽光発電システムの図面をフォルダで共有



コールセンターと査定員がグループトークで出張取りの日程を速やかに調整



現場で判断しづらい場合は写真を共有した他の査定員がサポート

グループウェアの導入も検討しましたが、2社の業務内容はそこまで多くの機能を必要とせず、LINE WORKSに備わった設備予約機能やファイル共有機能などを活用すれば、グループウェアとしての役割を十分に果たしてくれるだろうとの思いもありました。

運用に際しては、時間外業務を避けるため勤務中以外は利用しないこと、セキュリティリスクの観点から退職者のアカウントを管理者がきちんと削除するなどのルールを整備しました。トークでやり取りされる情報が錯綜するのを防ぐため、目的や組織ごとに必要最低限の人数でトークグループをつくり、業務がスムーズに遂行できる環境整備を心がけました。

## 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。

### 今井さん：

名古屋本社のコールセンターでは、お客様から電話やメールでお問い合わせがあると、その情報をグループトークで営業社員に発信するようにしました。例えばNEXTイノベーションなら、コールセンターの担当者が「〇〇にお住まいのお客様から太陽光発電システムに関してご相談がありました」などと投稿すると、その案件を引き受けた営業社員がグループトーク内で名乗りを上げて担当者となる仕組みです。

その後は、担当者の訪問状況や、お客様からメールやFAXで本社に送られてきた機器を設置するために必要な図面、営業事務担当者が作成した見積書などをグループフォルダで共有しながら案件の進捗管理を行います。

ECOイノベーションでは出張買取サイト「大蔵屋」を運営しています。そのサイトを通じてお客様から出張買取のご依頼があると、コールセンターがお客様のお住まいに近い地区の査定員にその情報を発信。担当者が決定すると直ちに訪問日時を決定します。

お客様を訪問した査定員が売買契約を成立させると、買い取った品物の写真をグループトークにアップしてその成果を共有します。訪問した

査定員が買取価格を判断しづらい場合は、販売事業部に所属する査定の特化スペシャリストに写真を送れば、直ちに市場価格を確認してもらえる体制も整えました。

両社とも重要な業務情報がリアルタイムに伝えられるようになり、メールで連絡していた頃と比べて遥かにスムーズな営業活動を展開できるようになっています。

### 今井さん：

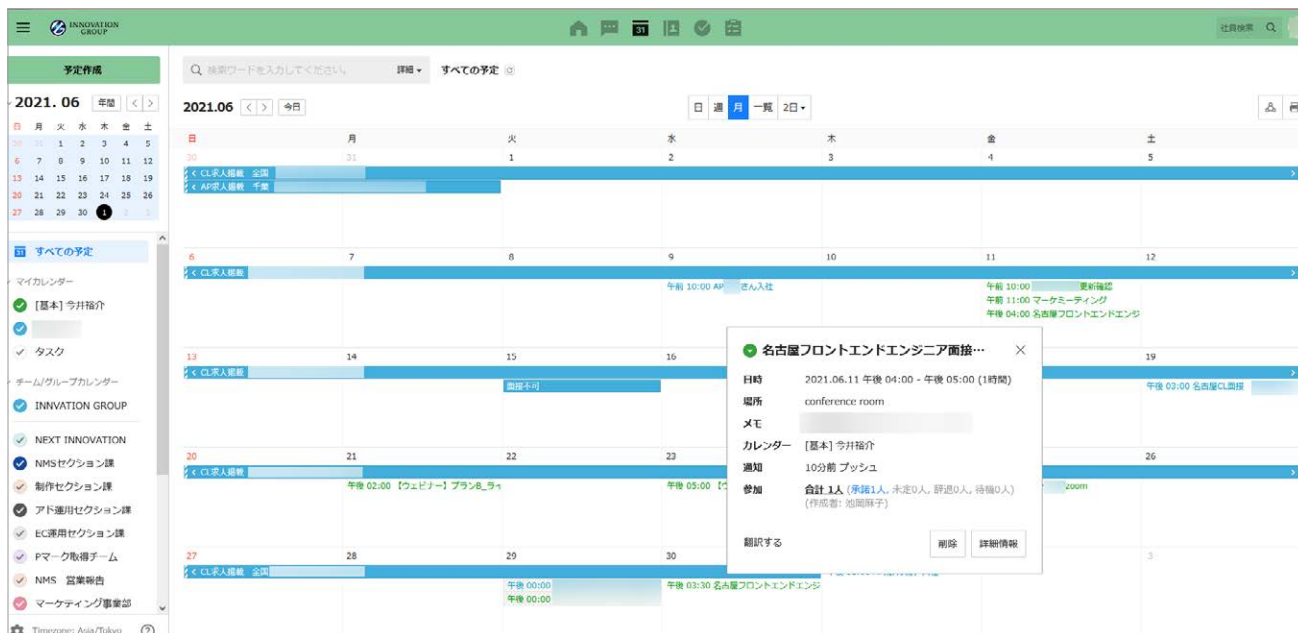
お客様からのご相談やお問い合わせなどに対応するコールセンタースタッフのフォローアップとして、製品知識を要する受け答えの模範事例をLINE WORKSのノートにアップしてナレッジ共有を図っています。



お客様への対応マニュアルをノートで共有



グループ全体と各社の掲示板に分けて重要な情報を発信



総務人事部と各拠点の担当者間で採用面接に関する情報を共有

会社発信の通達や各種のお知らせは、イノベーショングループ全体と各社の掲示板に掲載することで、スムーズな情報周知を図れるようになりました。

### 採用業務でもLINE WORKSを活用して各拠点とスムーズな対応をされているそうですね。

池岡さん：

イノベーショングループでは常時人材を募集しており、複数の就転職エージェントを通じて求人活動をしています。以前はエージェントから総務人事部に届いた求職者の情報を各拠点の採用担当者に電話やメールで伝えていましたが、LINE WORKS導入後は、より迅速かつ確実に共有できるようになりました。

また、各拠点で行われる採用面接日などのスケジュールはカレンダーで

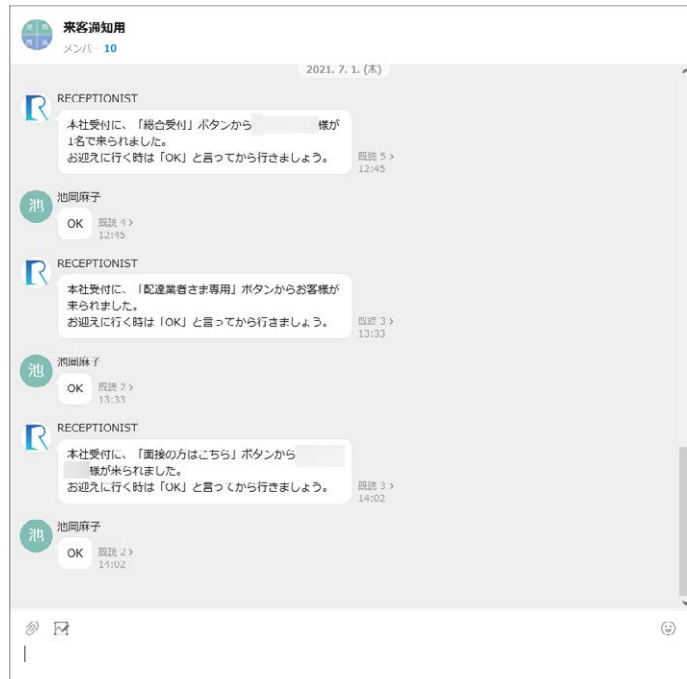
各担当者で共有しています。共有設備の予約機能を活用し、各拠点の面接室の予約も私を手配しています。LINE WORKS導入前は、面接室を予約するために各拠点の担当者と電話やメールでやり取りをしていましたが、その手間がなくなったことも業務効率の向上につながっています。

### クラウド受付システムRECEPTIONISTとLINE WORKSを連携させ、受付業務も効率化されたそうですね。

池岡さん：

本のある名古屋のビルでは4階と8階にオフィスを構えており、4階のエントランスを総合受付としてRECEPTIONISTを導入しています。来訪者が受付に到着すると、4階の事務担当者のグループにLINE WORKSで通知される仕組みです。事前に来訪を登録すると受付コー

ドが発行され、受付でそのコードが入力されれば、来訪者が自分の名前を入力しなくても来訪者名が通知されるので、担当者が速やかに対応できます。



来客があるとRECEPTIONISTのBotがLINE WORKSに自動通知

### LINE WORKSの活用を、今後どのように発展させたいとお考えですか。

今井さん：

太陽光発電システムのような商品は、お客様が必要に迫られて直ちに設置されるわけではなく、ご検討に時間がかかるケースが大半です。商談が長期間にわたると担当者が代わったり、過去の経緯が分からなくなったりするので、各案件の進捗状況を何らかの方法で一元管理し、必要なときにすぐLINE WORKSでアクセスするような仕組みができないかと考えています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2021年6月当時のものです。

#### 提供元

### WORKS MOBILE

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