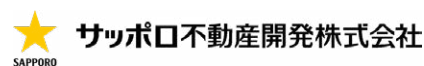


サッポロ不動産開発株式会社

低コストながら施設を管理するパートナーとのBCP対策強化と管理業務の品質向上を実現。システム連携によりオフィス業務のDXも推進しています。



経営企画部 広報・トップサポートグループ 山内 健次郎さん (右)
 恵比寿事業本部 エリアリレーション部 土屋 弘子さん (左)
 札幌事業本部 人事総務部 工藤 敏弘さん
 札幌事業本部 人事総務部 縣 洵二朗さん



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 | グループウェア
 FAX削減・ペーパーレス | 日報・週報
 BCP・安否確認 | 業務自動化・Bot

主な活用機能

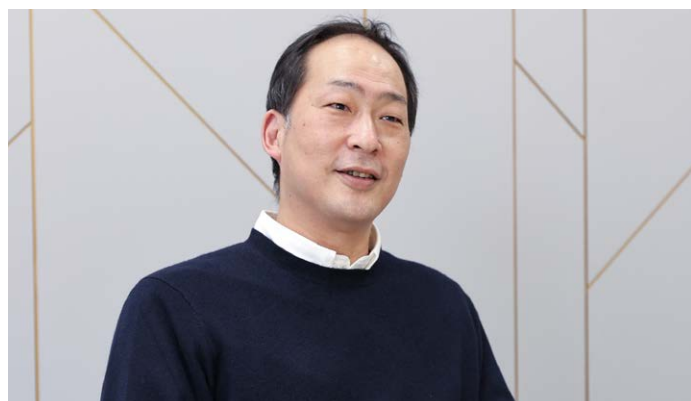


「恵比寿ガーデンプレイス」や「サッポロファクトリー」などの複合商業施設やオフィス、ホテル、その他の不動産物件を運営・管理するサッポロ不動産開発株式会社は、災害発生時などの情報共有体制を強化する目的でLINE WORKSを導入しました。BCP対策をより強固にするとともに、既存のグループウェアをLINE WORKSに置き換え、施設の管理業務を委託している協力会社のスタッフと自社社員がスムーズにコミュニケーションを取れる環境を構築。社内システムとのAPI連携によって業務の自動化・省力化を図るなど、オフィスのDXも意欲的に推進しています。

御社の事業内容をご紹介ください。

山内さん：

ビール業界のパイオニア、サッポログループの一員として不動産開発を手がける当社は、恵比寿ガーデンプレイスやサッポロファクトリー、GINZA PLACEなど、東京や札幌のランドマークとして多くの方に認知されている複合商業施設やオフィス、ホテルを運営・管理しています。また、東京や札幌エリアでの物件取得や開発も進め、より快適なまちづくりを推進しています。



以前はどのような課題に直面していましたか。

山内さん：

当社が運用する社内システムの大半は、親会社であるサッポロホールディングスから提供されたもので、セキュリティ上、当社が直接雇用した社員しか利用できない規則です。しかし恵比寿ガーデンプレイスやサッポロファクトリーなどでは、業務の多くをパートナー企業に業務を委託しています。そのスタッフと情報を共有する手段として、当社が独自に導入したグループウェアを使っていたのですが、報告書の作成・共有などごく一部の機能しか活用せず、運用コストが割高だと感じていました。

縣さん：

グループウェアはPCベースの利用だったため、当社の社員とパートナー企業のスタッフがタイムリーに情報を伝え合うのが難しいという課題もありました。

土屋さん：

私が所属する恵比寿事業本部が管理をしている恵比寿ガーデンプレイスでは、業務委託をしたインフォメーションスタッフが受付業務をしています。そのスタッフはお客様から寄せられたお問い合わせやご意見などを日報にまとめてグループウェアに毎日掲載していましたが、新し

い日報が上げられたことを通知する機能がなく、更新の有無を確認するためにPCからアクセスしなければならないのも不便でした。



山内さん：

そうした課題があったことに加え、2018年9月に北海道胆振東部地震が発生し、サッポロファクトリーでBCPが発動。安否確認ツールでスタッフの安否を確かめるのと並行して各施設の被災状況を把握しようとしたが、当時サッポロファクトリーのスタッフに配付されていたPHSは狭い範囲でしか通信できないことや文字で伝えるにも今となっては不慣れたPHSの文字ボタンを操らなければならず、被災情報の共有に手間取りました。



山内さん：

BCPの観点から緊急時に全社で迅速に情報を共有できる環境を整備する必要に迫られ、全社員にスマホを支給することを決定しました。また、それまで利用していたグループウェアに替わってモバイルでも使える新たなコミュニケーションツールを導入することを検討しました。

課題解決の手段としてLINE WORKSを選ばれた理由をお聞かせください。

山内さん：

社員の多くがプライベートのコミュニケーションツールとしてLINEを活用していることから、UIがLINEと似ているLINE WORKSに注目しました。BCP発動時の連絡手段としても日常業務における情報連携ツールとしても有用だと考え、2019年7月に導入。2021年10月に既存のグループウェアからLINE WORKSに移行し、現在は当社の全社員とパートナー企業や業務委託をしているスタッフが利用しています。

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。

縣さん：

サッポロファクトリーでは、「SF (サッポロファクトリー) テナント」「SF防災」「SF駐車場」「SF催事スケジュール」「SFご指摘・お客様の声」など、業務カテゴリごとのグループを作成。業務委託先とのあらゆる情報共有をトークや掲示板で行うようになりました。以前のグループウェアとは違いスマホアプリで操作できるので、メッセージを確実に伝達でき、未読/既読も一目瞭然なのがメリットです。



業務カテゴリ別にグループを作成して効率的に情報を共有

掲示板は特に、業務委託をしているスタッフ全体に情報を一斉に伝えたいときに便利です。例えば札幌事業部の営業社員が「新規のテナントが短期催事に出店する」という情報をアップすると、セキュリティ関連の業務を担当するパートナー企業のスタッフが、出店予定の区画を訪れる関係者のためのセキュリティカードを事前に用意。掲示板に新しい情報が掲載されると、関連業務に携わるスタッフが自発的に必要な行動を起こしてくれるので、多数のパートナー企業に個別に連絡をしなくて済むようになりました。

山内さん：

サッポロファクトリーの管理業務においては、当社の社員と業務委託先のスタッフとの間での緻密な「報連相」が重要です。いつでも取りがで、施設の状況を撮影した画像も手軽に送れるLINE WORKSによって、以前とは比較にならないほど円滑に情報を共有できるようになっています。



掲示板は業務委託先のスタッフを含めた全体に情報を発信する際に活用。カテゴリ別に掲示板が作成できるので情報が整理できる

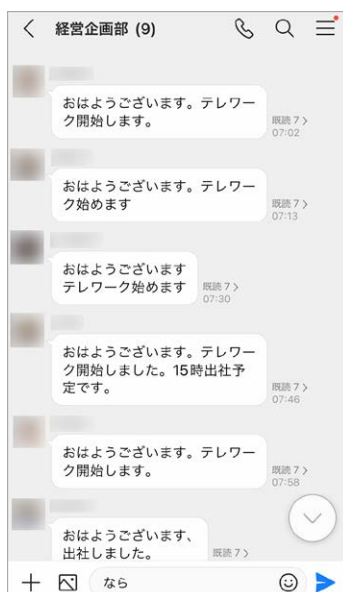


業務カテゴリ別にグループをインフォメーションスタッフからの日報もトークで共有することで、素早くコメントを返すことができる作成して効率的に情報を共有

土屋さん：

恵比寿事業本部のインフォメーションスタッフがグループウェアにアップしていた日報は、その業務を管理する社員のグループにトークで送られるようになりました。PCからログインして閲覧するのと違い、手元のスマホですぐに内容を確認できますし、通常の業務報告に加えて特記事項が書き込まれている場合は手早くコメントを返すこともできます。スタッフと社員間のリアルタイムな双方向コミュニケーションが実現し、お客様からのお問い合わせなどにもよりスピーディに応えられるようになりました。

また、トークだと対面や電話では遠慮しがちな相談も気軽にできることもあって、社員間の距離が近くなったように感じます。コロナ禍となつてからは、リモートワークをする社員が勤務の開始・終了を報告するための手段としても活用しています。



リモートワークになってからはグループトークでコミュニケーションの距離を縮める

山内さん：

トークグループのメンバー専用の掲示板として機能するノートも活用しています。メンバーに業務を依頼するときは、ノートの機能にあるカテゴリを「依頼中」に振り分けて投稿し、完了後は「検収済み」のカテゴリに移すことでタスク管理をしています。メンバー全員が案件の状

況を確認できるので、対応漏れなどが少なくなりました。



業務依頼はノートを活用。カテゴリでステータスを作成し進行状況が分かるように工夫

BCPにおいてはLINE WORKSをどのように活用されていますか。

山内さん：

恵比寿事業本部と札幌事業本部がそれぞれ震災発生を想定したシミュレーションを定期的実施し、現場スタッフが施設の被災状況などをトークで震災対策チームに報告する訓練をしています。スピーディな状況把握ができるので、実際にBCPが発動された場合もしっかり対応できるはずだと思います。

LINE WORKS 導入事例

土屋さん：

2021年10月に東京23区で震度5強以上を観測した地震が起きたときは、恵比寿事業本部が管理する多数の物件の被災状況を実際にLINE WORKSで確認しました。以前は各物件の担当者から電話で報告された内容をホワイトボードに記して全容を把握していましたが、トークなら個々の報告をメンバー全員が瞬時に共有することができます。



BCP対策でもLINE WORKSをベースに情報共有することで、スムーズに状況把握が可能になった

さまざまなシステムとのAPI連携による業務のDXも積極的に推進されているそうですね。

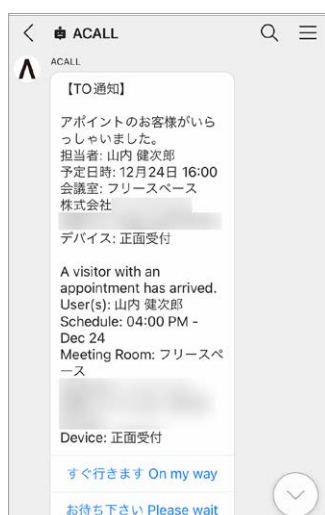
山内さん：

電話受付代行サービスfondesk とLINE WORKSを連携させ、恵比寿事業本部でも札幌事業本部でも、代表電話にかかった電話を受けたオペレーターが、受電内容をテキストにして個々の担当者にトークで送信してもらう仕組みを構築。代表電話の対応に追われていた総務人事務部の負担を大きく減らすことができました。

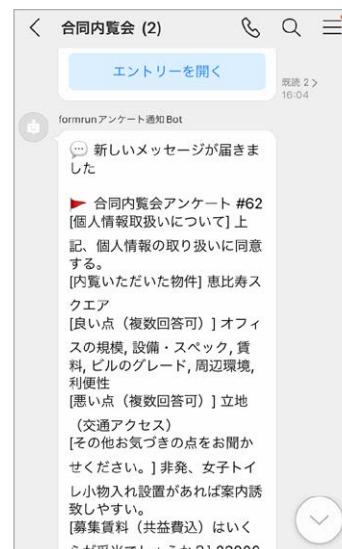
受付業務の省力化に向け、ワークスペース管理プラットフォームWorkstyleOS と連携。来社されたお客様が受付でチェックイン手



fondeskと連携することで、会社にかかってきた受電内容が直接LINE WORKSに届きデスクを離れていても手元のスマホで確認できる



WorkStyleOS連携で来社受付が直接LINE WORKSに届く。トークでの返答することで受付画面にメッセージを通知することも可能



内覧会時の顧客アンケートをformrunで集計し、回答があるリアルタイムにLINE WORKSへ届く仕組み



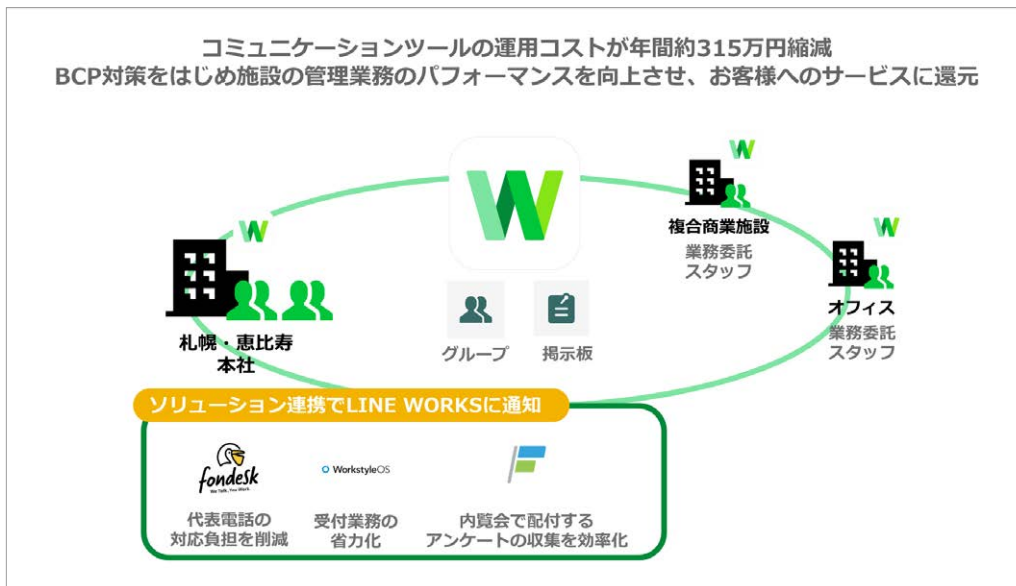
続きをすると、来訪通知が自動的に各担当者にトークで送信されるようになっています。

また、フォーム作成管理ツールformrun と連携させ、アンケート作業にかかる負担を軽減させました。オフィスなどの賃貸物件のリーシングを行ってくれる不動産会社を集めて内覧会を行った際に、意見収集のためにアンケートを行っていますが、以前は会場で用紙を配付して回答をFAXで送信してもらっていました。今は会場でQRコードをスマホで読み取ってもらい、Formrunのアンケートフォームに必要事項を書き込んで送信してもらえば、その内容が直ちにLINE WORKSのトークに通知され、内容が確認できます。ほとんどの担当者がその場で記入してくれるので、不動産会社の意向を把握して素早く価格設定ができるようになりました。

LINE WORKSの導入効果を数値的に示すことは可能ですか。

山内さん：

最大の導入目的は地震発生時などに施設の被災状況を確認し、その情報を瞬時に共有できるようにするBCP対策にありました。そのため、特にコストカットは意識していなかったのですが、既存のグループウェアの機能をLINE WORKSに移行したことで、コミュニケーションツールの運用コストが年間315万円ほど縮減されました。



数値化するのは難しいのですが、LINE WORKSを導入して情報伝達速度が高まったことで、さまざまな業務のスピードが大きくアップしています。また、パートナー企業のスタッフも含めた社内コミュニケーションが促進され、「報連相」がより活発に行われるようになりました。そのことは私どもが運営する商業施設の管理業務のパフォーマンスを向上させ、お客様へのサービスの質を高めることにもつながるものだと思います。

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。

土屋さん：

社内コミュニケーションは十分に促進されたので、今後は外部のLINE WORKSやLINEと連携してやり取りができる外部トーク連携を活用して、社外の関係者との意思疎通も活性化させたいですね。

縣さん：

社員間のやり取りにトークがかなり浸透したとはいえ、一部ではメールを送信して「今メールで送った件ですが」と電話をかけるシーンもしばしば見られます。形式ばったコミュニケーションではなく、社内連絡をLINE WORKSで完結させていくことで、おのずと組織の雰囲気も変わり、社内の風通しがもっとよくなるのではないかと期待しています。

山内さん：

DXをさらに推進させるため、今後も多様なシステムとのAPI連携を図るとともに、社内の承認業務の自動化など、ワークフローシステムとしての活用も進められ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2021年12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