

くら寿司、全519店舗で「LINE WORKS」を活用 店舗責任者や店舗運営に関わる社員など1,500人超で利用し業務時間の短縮に成功

ビジネス現場のコミュニケーションツール「LINE WORKS」を提供するワークスマイルジャパン株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:増田 隆一、以下 ワークスマイルジャパン)は、くら寿司株式会社(本社:大阪府堺市、代表取締役社長:田中 邦彦、以下 くら寿司)が「LINE WORKS」を全519店舗に向けて導入し活用していることをお知らせいたします。2019年より導入を開始しており、合計1,500を超える「LINE WORKS」アカウントを発行し、業務に要する時間の短縮を実現しています。

LINE WORKS



回転寿司店「くら寿司」を全国に展開しているくら寿司株式会社は、「LINE WORKS」導入以前社員にはフィーチャーフォンを貸与しており、アルバイトスタッフも含めて使うこともあるためメールを利用できない設定にしていました。そのためスーパーバイザーを取りまとめるエリアマネージャーが電話とSMSによるやり取りしかできず、用件を確実に伝えられ、資料の添付もできるチャットツールの導入を検討していました。

検討の結果、LINEと操作性が似ており導入教育が不要で、管理者機能が充実している「LINE WORKS」の導入を決定しました。社員に貸与していたフィーチャーフォンをスマートフォンに切り替え、運用を開始しました。電話やSMSで行っていた連絡がトークに置き換わり、重要な業務情報を迅速・確実に伝えられるようになったことで、店舗の設備やシステムに不具合が生じた際の本部によるサポートも迅速化し、業務時間の短縮に成功しました。

くら寿司での「LINE WORKS」導入効果

■既存のグループウェアと使い分け、店舗運営のための情報共有に特化したツールとして活用

以前から利用しているグループウェアと併用し、「LINE WORKS」は「店舗運営に関するコミュニケーションを円滑にすることに特化したツール」と位置づけ、主にトークと音声・ビデオ通話で、双方向のタイムリーなやりとりを実現しました。

WORKS MOBILE

営業部には店舗の設備やシステムに不具合が発生した際の相談を受ける担当者がおり、トラブルが起こった際のヒアリングや、担当者からDXソリューション部へのエスカレーションも全て電話で行うため時間がかかっていました。「LINE WORKS」導入後、店長や責任者からの報告が担当者を介して担当部門にトークで伝えられる仕組みを構築。「タッチパネル」「セルフレジ」など設備別のグループを作成し、各設備の担当者に速やかに情報が共有されるようになりました。複雑な障害の場合などは担当者がビデオ通話で不具合箇所を映してもらいながら確認することで、より迅速かつ的確な対応が可能になっています。



画像左:業務内容に応じてグループトークを作成し、やりとりを効率化

画像右:店舗の設備などに不具合が生じた際、画像を共有することで状況を迅速に伝達

■電話やメールがトークに置き換わり、大幅な業務時間短縮を実現。働き方改革に寄与。

これまでメール添付にて行われていた社員間の業務データの受け渡しが、トークによるリンク共有で手軽にできるようになり、何分もかかるメールの作成と送信が数十秒で完了するトーク送信に置き換わることで、年間ですると何時間もの業務時間が削減されました。

WORKS MOBILE

スーパーバイザー、エリアマネージャー、ブロック長どうしのやり取りについても、急ぎの伝達事項がある際は店舗1軒ずつに電話をかける必要がありましたが、「LINE WORKS」導入後は、エリア単位の店舗グループにトークを送り、既読を了承とみなすことで連絡業務に要する時間を大幅に短縮することができ、くら寿司における働き方改革に貢献しています。

■外部トーク連携による協力会社とのやりとりにも活用

社外の「LINE WORKS」やLINEとつながることができる外部トーク連携機能を使い、システム関連の協力会社の担当者のLINEとトークでやり取りすることで、メールに比べて互いにレスポンスが速くなりました。

今後くら寿司では、トークと音声・ビデオ通話以外の機能の利用や、BotやAPI連携による作業完了報告の自動通知など、「LINE WORKS」を活用したさらなる業界効率化を図っていくことを検討しています。

ワークスマイルジャパン株式会社WEBサイトにおいて、くら寿司へのインタビューを掲載しております。

URL:<https://line.worksmobile.com/jp/cases/kurasushi/>

今後もワークスマイルジャパンは、企業におけるコミュニケーションやビジネスシーンでの情報共有を円滑にし、業務効率向上に貢献する取り組みを進めてまいります。

「LINE WORKS」とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、現場で活用できる充実したグループウェア機能を揃えたビジネスチャットです。コミュニケーションアプリ「LINE」のような使いやすさを保ちながら独自に開発・提供を行っており、ユーザーの教育も最小限に導入したその日から誰でもすぐに使えます。PCやタブレットのほか、スマートフォンだけでもほとんどの機能が使えるため、オフィスワークだけでなく、拠点や店舗などPCを使う時間の少ない「現場」での活用が進んでいます。無料版、有料版(スタンダード・アドバンスト)があり、無料でもほとんどの基本機能を使うことができ、顧客や取引先など社外とのやりとりにも活用していただけます。

富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2018～2022年版」では、2017年度～2021年度まで5年連続で有料ビジネスチャット国内シェアNo.1を獲得しました。

■会社概要

社名:ワークスマイルジャパン株式会社

本社:東京都渋谷区神宮前1-5-8 神宮前タワービルディング11F

設立:2015年6月

代表者:代表取締役社長 増田 隆一

資本金:55億2,000万円

WORKS MOBILE

URL:<https://line.worksmobile.com/jp/>

※記載の会社名、製品名は、それぞれ会社の商標または登録商標です。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。