

現場のコミュニケーションを変える！

＼ 簡単導入・簡単活用 /

ビジネスにおける 正しい『LINE』の使い方

国内 6600 万人以上が使う
LINE のビジネス版！※



Designing The Future

KDDI

はじめに

本資料では、注目の<ビジネス向けチャットアプリケーション>「LINE WORKS with KDDI」をご紹介します。個人での普及が進む「LINE」の操作性はそのままに、ビジネスで使い勝手のよい機能を追加し、さらに業務上のやりとりに耐えうるセキュリティを備えている「LINE WORKS with KDDI」の具体的な事例にも触れながら解説していきます。

社内はもちろん、取引先やお客さまとのコミュニケーションに課題を感じられている企業さまにぜひご一読いただきたい資料です。

目次

1章	いま企業で求められる『新たなコミュニケーション手段』.....	3
2章	ビジネスで活用されるには理由がある！ 「LINE WORKS with KDDI」の優れたポイントとは？	5
3章	「LINE WORKS with KDDI」 主要機能一覧.....	9

1

章

いま企業で求められる 『新たなコミュニケーション手段』

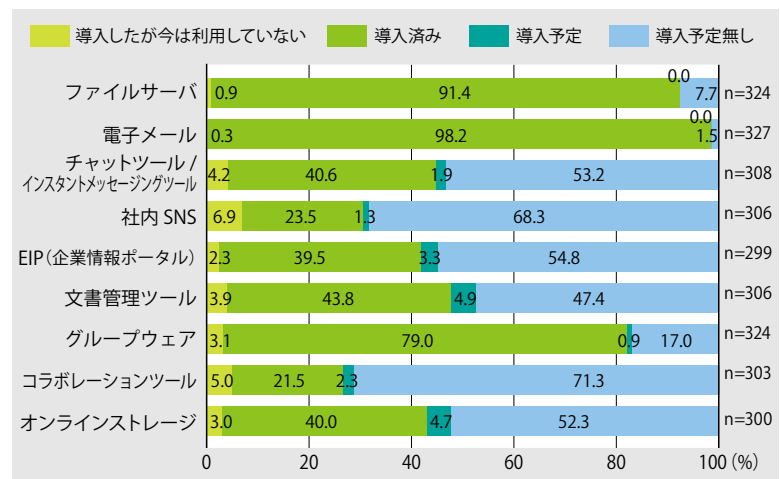
「働き方改革」が叫ばれる昨今、在宅勤務（テレワーク）環境の整備や多様化する雇用形態への対応に取り組もうとしている企業が増えています。その中で必ず課題としてあがってくるのが、業務における『情報共有の円滑化』『コミュニケーションの活性化』です。

社内にいる社員と在宅勤務者との意思疎通はどのように図ればよいか、業務用パソコンを配布していないパートやアルバイトへの連絡手段はどうしたらよいか…、課題解決のためすでにウェブ会議ツールやチャットツール、グループウェアなどのITツールを導入されている企業もあるかも知れません。

多くの企業が導入している『コミュニケーション手段』とは？

企業が導入しているコミュニケーションツールの筆頭は、やはり『電子メール』です。ではそれ以外に増えてきている『新たなコミュニケーション手段』にはどのようなものがあるのでしょうか？2015年のキーマンズネットの調査によると、『電子メール』に次いで多いのが、資料や書類を共有する『ファイルサーバ』、情報連携ツールとしての『グループウェア』となっていることが分かります。また導入率としてはまだ少ないですが、チャットツールや社内SNSなど簡易にコミュニケーションが取れるツールを導入している企業も増えてきているようです。

会社で導入しているコミュニケーションツールの導入状況



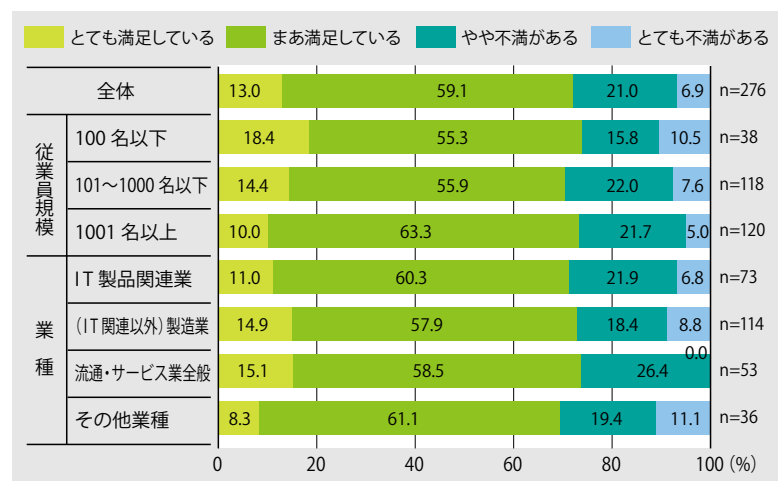
資料：コミュニケーションツールの導入状況（2015年）キーマンズネット調査

企業は、『新たなコミュニケーション手段』には満足しているのか？

多くの企業で導入が進んでいる『グループウェア』を例にとって見てみましょう。2014年にキーマンズネットが行った調査では、グループウェアを導入した100名以下の企業のうち、73%もの企業が「満足している」と答えています。この数字は、企業規模に関わらず平均的に70%前後と高くなっており、特に「とても満足している」と答えた割合は、100名以下の企業のが一番高く、18.4%にも及んでいます。このように企業規模に関わらず満足度は高いのですが、一方でせっかく導入したけれど効果がない、上手く活用できない、というケースもよく耳にすることがあります。

これはなぜなのでしょう。

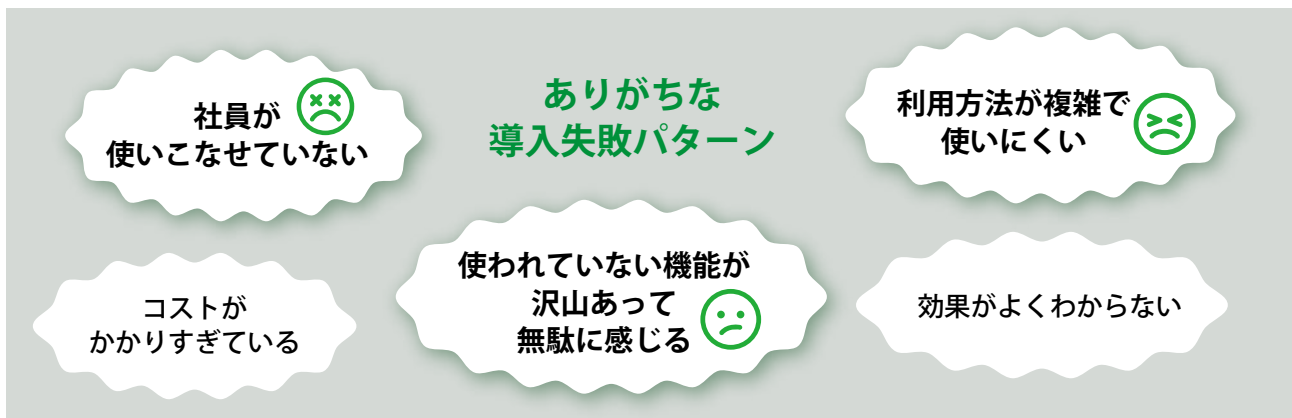
グループウェア導入後の満足度(企業規模別)



資料：グループウェアの導入状況（2014年）キーマンズネット調査

新たなコミュニケーション手段を導入したのに うまくいかない理由…それは「使いにくい」から?

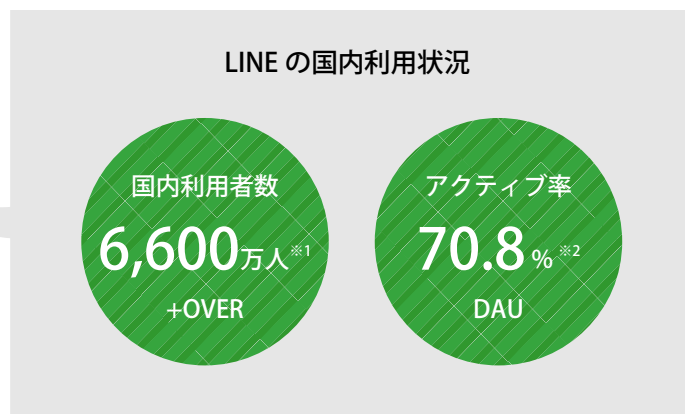
『新しいコミュニケーション手段』を上手く活用できない原因にはどのようなものがあるのでしょうか? 「導入目的が社内に浸透せず、現場での活用が進まない」「利用していても効果が見えず、コストばかりかかる」といった理由のほかに、「多機能すぎて使いこなせない」「利用方法が複雑で使いにくい」といった使い勝手に関わる理由も多く聞かれます。このようなITツールは、社員などの利用者に活用されてこそ初めて意味をなすものです。使い勝手がよいかどうかは、『新しいコミュニケーション手段』導入を成功させるための重要なポイントの一つなのです。



国内6,600万人に使われている『LINE』は、使いやすさに強みあり

ビジネスでの『新たなコミュニケーション手段』の活用が進むなか、プライベートにおいても、スマートフォンの普及とともにSNSなどの新しいコミュニケーションツールの利用が拡大しています。中でも、国内で6,600万人が利用している『LINE』は実際に使っていらっしゃる方も多いのではないのでしょうか? 『LINE』がここまで普及したのにはさまざまな理由が考えられますが、「簡単でシンプル」「分かりやすく使いやすい」という使い勝手の良さが、年齢を問わず幅広い世代で受け入れられた大きな要因の一つと言えるでしょう。

このように、やはり『使いやすさ』というのが、利用が普及する大きなポイントと言えそうです。同じようにビジネスでも『使いやすい』コミュニケーション手段が求められているのです。



※1 出典元: LINE株式会社調べ。(2017/2/23時点)

※2 DAU = Daily Active User (1日に1回以上利用したユーザー) の略。

出典元: マクロミル社・インターネット調査

(2016年1月実施/全国15~69歳のLINEユーザを対象 サンプル数2,112)

2

章

ビジネスで活用されるには理由がある！ 「LINE WORKS with KDDI」の 優れたポイントとは？

前章では、グループウェアなどの『新たなコミュニケーション手段』が多くの企業で導入されている現状と、導入後の活用の難しさについてお伝えしました。本章では、個人利用での普及が進んだ『LINE』を、使い勝手の良さをそのままにビジネス向けに開発した「LINE WORKS with KDDI」について、特長を解説しながら具体的な導入成功事例もご紹介していきます。

そもそも『LINE』はビジネスでの利用に適しているのか？

「『LINE』は個人で使うもの。業務利用には向かないのでは？」という印象をお持ちの方もいらっしゃるかもしれません。しかし、すでに実際、企業向けに開発された高機能な社内SNSやグループウェアから、ビジネス向けLINEである「LINE WORKS with KDDI」に移行し、成功を収めている企業が存在するのです。

では「LINE WORKS with KDDI」がビジネスでの利用に適している理由は何なのでしょう？ 企業での活用事例とともに見てみましょう。

「LINE WORKS with KDDI」の特長① 多くの人が慣れ親しんだ使いやすさ

第1章でご紹介したとおり、会社に新しいITツールを導入しても、そのツールが高機能すぎるためにある程度のITリテラシーを持ったユーザーでないと使いこなせないといったことがよくあります。しかし、LINEの兄弟会社 Works Mobile 社が開発した「LINE WORKS with KDDI」は、幅広い年齢層が使い慣れている『LINE』と同じユーザーインターフェイス（操作画面や操作方法）を受け継いでいるので、誰にでも使いやすい仕様となっています。

また、「LINE WORKS with KDDI」は最初からモバイルでの使用を前提に画面構成を最適化しているため、スマートフォンからの使い勝手が良いことも特長のひとつです。



①チームルーム

②グループトーク

③ノート

事例 複数の店舗をかかえる小売業 A 社

ITに詳しくない人でも簡単に使えたから、導入もスムーズに。

都内に複数の店舗をかかえ、社員、パート、アルバイトなどさまざまな雇用形態のスタッフが働く小売業A社の課題は『情報共有』でした。口頭での連絡周知では伝達漏れのリスクが高く、またメール連絡の場合はパソコンの前にはいないと確認ができないため接客に忙しいスタッフへの情報周知が行き届いていない、という悩みを持っていました。そこで解決策として選ばれたのが「LINE WORKS

with KDDI」。「LINE」と同じような操作画面で、ITに詳しくない人でも簡単に使えるため、すぐに社内に浸透しました。

スマートフォンからも使いやすいため、休憩時間やちょっとした隙間時間でメッセージを確認できるようになりコミュニケーションのスピードが加速化。また発信者側が『既読確認』の機能を活用することで、「誰が読んで、誰が読んでいないのか」を確認できるため、より正確な情報伝達が可能となったことも、とてもメリットに感じているようです。

「LINE WORKS with KDDI」の特長② 『LINE連携』機能で、利便性がアップ

「LINE WORKS with KDDI」の大きな特長として注目されているのが、『LINE連携』機能です。「LINE WORKS with KDDI」ユーザーと個人用の「LINE」ユーザーが1対1でトークできるという機能になります。

これにより、個人のお客さまの『LINE』とのやりとりはもちろん、パートやアルバイトなどへの連絡手段としての活用も期待されます。

グループウェアなどのITツールを導入している企業の中には、コストや管理負荷の軽減の観点から、短期アルバイトなどにはIDの配布を見送っているところも多いのではないのでしょうか?そのような場合でも「LINE WORKS with KDDI」なら、個人のLINE IDと連携する機能があるので、短期アルバイトなどには新たなIDを発行せずに『LINE連携』機能を使ってコミュニケーションを取る事も可能なのです。

そしてこれらのやりとりが、会社の監視の下、安全にとり行えるという点も評価すべきポイントでしょう。



見えないところで行われている? お客さまとの『LINE』でのやりとり

『LINE』は世代を問わずに使われている大変便利なツールです。それゆえに、会社側が気づかないうちに、社員が個人の『LINE』を使ってお客さまとのやりとりを行っているケースも実際に多くあるようです。しかし個人の『LINE』同士のやりとりは、社内情報が、友達などの個人の関係者に送信されてしまう危険性などさまざまな情報セキュリティリスクが懸念されます。また当然ながら会社側では状況を把握できないため、上記のようなリスクを検知することすら不可能です。

事例 結婚式場を運営する B 社

『LINE連携』機能でお客さまとの密接な連絡が実現

ブライダル業界では、お客さまとの関係は数カ月から半年以上に及ぶことも珍しくありません。結婚式の内容、御料理、衣裳など、こと細かな調整が必要になってくるからです。そして、このようなやりとりをいかにタイミングよく行い、お客さまとの距離を縮めるようなコミュニケーションがどれだけできているかが、営業力のアップにつながり、業界で勝ち残れる重要な鍵となってきます。

お客さまとの密接なコミュニケーション構築を目指すB社が導入したのが、「LINE WORKS with KDDI」でした。お客さまが使い慣れているLINEとコミュニケーションをとれる点、そして常に会社の管理下で安心して運用できる点が評価されたそうです。

「LINE WORKS with KDDI」の特長③ ビジネスでも安心のセキュリティ

ビジネスで使われるITツールの必須条件のひとつに、セキュリティ面がしっかりしていることが挙げられます。それでは、「LINE WORKS with KDDI」のセキュリティはどうなのでしょう。

「LINE WORKS with KDDI」でやりとりされたすべてのデータ通信は安全に暗号化され、専門エンジニアチームが24時間365日体制でシステムを保護しています。また各種ファイルはマルウェア・ウイルススキャンなどでチェックするとともに、最新のセキュリティパッチを適用したOSで運営されているので安心です。スマートフォンやタブレットが盗難や紛失にあった際には、遠隔操作でデバイスのデータを削除するといった機能も備えています。

安全・安心の システム運用体制

サービスの安定性、内部統制の適切性を評価する国際認証評価(SOC, ISO/IEC27001, 27017, 27018)を取得。

ネットワーク、 データセンターの 物理的セキュリティを提供

すべてのデータ通信は HTTPS などのセキュリティチャンネルを通じて安全に行われます。

スマートデバイスの 盗難・紛失による リスクを軽減

遠隔でデバイスのデータを直ちに削除できるなど、盗難・紛失時にも役立つセキュリティ機能を豊富に備えています。

セキュリティ確保の ためのシステム運営

ファイルは、マルウェア / ウイルススキャンなどで事前にチェック。また OS レベルでも、最新のセキュリティパッチを適用。

「KDDI Business ID」で 複数の ID / パスワードを一元管理

「KDDI Business ID」とあわせての活用で「LINE WORKS with KDDI」だけでなく、ほかのクラウドサービスの ID、パスワードも一元管理。強固なセキュリティを実現します。(詳細は 11p を参照)

「LINE WORKS with KDDI」セキュリティ機能一覧 (※ライトプランの場合)

パスワードポリシーの設定	各メンバーが「LINE WORKS with KDDI」サービスへログインする際のパスワードは、難易度や有効期限など、各企業のセキュリティポリシーに沿って設定が可能。
メンバーのパスワード変更	各メンバーのパスワードは、管理者により変更可能。パスワード情報やデバイス自体の紛失などの場合にも、アカウントを停止・削除することなく不正アクセスのリスクを低減。
ID/パスワード確認時における本人認証	第三者による不正な ID・パスワード確認のリスク対策として、LINE WORKS へのログイン ID・パスワードを忘れた場合の確認作業では、認証番号（電話番号、もしくはメールアドレス）を用いた本人認証を採用。
IP アドレス接続制限	第三者による不正アクセスなど、外部端末からのサービスへのアクセスを規制することで、セキュリティリスクを低減できます。（モバイル版アプリケーションからのアクセスは制限の対象外です。）
アクセス状況の確認と強制接続解除	90 日間のアクセス状況を個別に確認できます。管理者が強制的に接続を解除することも可能なため、外部からの不正アクセスや、社内でのシャドー IT の監視にも有効。
メンバーのアクセスブロック	特定メンバーの「LINE WORKS with KDDI」PC 版/モバイル版からのアクセスをブロック（ブラウザ版からは可能）。端末の紛失などでアプリケーションからのアクセスのみブロックする場合にも有効。
アカウント一時停止	アカウントの一時停止が可能。盗難・紛失対策にも。
ファイル制限	トーク/ノート/ホームで扱えるファイル形式を制限できます。マルウェアの拡散や不正プログラムを含む可能性がある実行ファイルの送受信などを防止しセキュリティリスクを低減します。
メンバーのログイン履歴	メンバーがログイン操作を行った履歴（操作日時、ログイン可否、アクセスした IP アドレス）が情報として残るため、不正アクセスの発見に役立ちます。
ホームおよびトーク/ノートログ	メンバーがホームおよびトーク/ノートで行った操作の履歴（操作日時、操作内容）を確認。
モバイル端末の遠隔削除	事前にデバイス登録されたモバイル端末の情報を遠隔で削除できます。（モバイルアプリケーションのデータを削除）万が一、スマートフォンの紛失があった場合はデバイスの初期化も可能。
パスコードロック	モバイル版アプリケーションからの利用に対してパスコードロックの有無、パスコードの長さ、入力回数制限を設定します。
ファイルのダウンロード制限	「LINE WORKS with KDDI」モバイル版から、メンバーの各モバイル端末へファイルダウンロードをできないよう設定が可能です。特定の組織やメンバーのみに設定することも可能。
ファイルの送信（アップロード）制限	モバイル端末に保存されたファイルをトーク/ノート/ホームにアップロードできないよう設定可能。
データの保持・閲覧期間	トーク/ノート/ホームのデータを保持および閲覧できる期間を設定した期間を過ぎたファイルは自動的に削除。
テキストのコピー制限	トーク/ノート/ホームのテキスト情報をモバイルのクリップボードにコピーできないよう設定できる。

3章

『LINE WORKS with KDDI』 主要機能一覧

ここまで、「LINE WORKS with KDDI」のメリットや事例をご紹介しました。
本章では、「LINE WORKS with KDDI」の機能一覧をまとめていますので、御社での利用を想定しながら、
各機能をチェックしていきましょう。

『LINE WORKS with KDDI』機能概要（※ライトプランの場合）

トーク

LINE感覚で手軽に使えるビジネスチャット

「LINE WORKS with KDDI」では、LINEの画面や操作性をそのままに使いやすいインターフェースでのビジネスチャットが可能です。もちろんおなじみのスタンプ機能*も使えるほか、写真・動画などの送受信、音声・ビデオ通話が利用できます。また個人向けLINEにはない『既読メンバーの確認機能』も搭載しており、複数メンバーに送った際も「誰がメッセージを読んだか」まで分かるように。さらにモバイルだけではなく、パソコンでも使えるので、外出先のメンバーとオフィスのメンバーがストレスなくコミュニケーションを取ることができるようになっています。

*スタンプの購入はできません。

PCでも使えるのでオフィスと外出しているメンバーのコミュニケーションが密に



① トークルームの既読表示



② 既読メンバー確認



LINEでも馴染みの「既読機能」で情報が行き渡ったか確認

アドレス帳

階層型組織表現や兼務など、日本の企業文化に対応したアドレス帳で、社員を一括管理

「LINE WORKS with KDDI」のアドレス帳は、社内アドレス帳として管理されており、メンバー情報や組織情報を簡単に確認できます。自分が所属する組織内の連絡情報、取引先などの共通する連絡先も共有できます。また、検索機能も充実しており、よく連絡する相手、特に重要な相手の登録なども可能になっています。組織の変更にも柔軟に対応できるようになっています。



掲示板

課別、プロジェクト別などにグループを設定して社内周知

ホーム画面には便利な掲示板機能があります。社内の重要なお知らせなどさまざまな連絡事項を周知できます。全社、部署ごとなどで通知する範囲を設定することも可能です。

また、重要度に応じて「必読」などの条件を設定すると、その記事は常にホーム画面に上位に表示される、メンバーごとに既読を確認できるなど、大事な情報伝達に漏れがないような工夫もされています。

ホーム画面で、
連絡事項を逃さず
周知できます

①ホームのトップ画面



②各掲示板画面



③既読メンバーの確認も可能



LINE 連携

管理者が許可したIDにおいて、LINEと1対1のトークができる。管理者側でユーザー個別にLINE連携許可の設定も可能

管理機能 (セキュリティ)

管理者側で、ログイン時のパスワードポリシーや、ファイルのダウンロード制限、アプリケーションの遠隔削除などのセキュリティ機能を設定できます。また、トーク履歴も保存され管理者による監査も可能。また外部からの攻撃に備えた高レベルのセキュリティ対策も実現

アーカイブ オプション

最長10年間のログ保管が可能

『アーカイブオプション』(有料)を付加すれば、「LINE WORKS with KDDI」上でのやりとりを最長10年分保管できます。送信者・受信者・期間・内容など、高度な条件指定で検索が可能であり、トーク内でやりとりした実際のファイルまで保存できるので、詳細な監査が入る場合にも有効です。また、特定部署や特定業務に携わるメンバーのみに限定してアーカイブを長期保管するといった使い方もできるため、目的や企業ポリシーに合わせて運用できます。



最大10年間の
チャット・操作ログ
を出力可能。

アーカイブオプションの料金詳細はこちら

▶ <http://www.kddi.com/business/cloud/cloud-app/line-works/charge#option>

ビジネスでの活用をさらに便利に! KDDI Business ID の活用もおすすめです

「KDDI Business ID」をあわせて利用することで、すでに、G Suite Business (TM)やOffice 365 with KDDIを利用している企業であれば、同じIDで『LINE WORKS with KDDI』を利用することが可能です。また、別途有料になりますが、アクセス制限機能を利用すれば、個人端末からの利用を制限したり、自宅からの利用を非許可にすることもできるため、各企業のセキュリティポリシーに沿ったより安全な管理が可能になります。



KDDI Business IDの詳細はこちら

➤ <http://www.kddi.com/business/security-managed/security/business-id/>

まとめ

スマートフォンは、いまや社内外のコミュニケーションに欠かせないツールとなりました。誰もがモバイルでもパソコンでも使いこなせる『新しいコミュニケーション手段』を手に入れることで、目に見える成果が得られるはずです。簡単で便利、導入してすぐに社内に浸透するだけでなく、セキュリティ面でも信頼できる「LINE WORKS with KDDI」の導入を、御社でもぜひご検討ください。

LINE WORKS with KDDIの詳細はこちら

➤ <http://www.kddi.com/business/cloud/cloud-app/line-works/>



KDDI株式会社

法人お客さまセンター

☎ 0077-7051 (無料) ☎ 0800-777-7051 (無料)

受付時間 平日 9:00~19:00、土・日・祝日 9:00~18:00(年末年始を除く)

※本資料に記載された情報は、2017年3月31日現在のものです。