

LINE WORKS 活用シナリオ

実際の利用シーンと画面イメージ

Works Mobile Japan

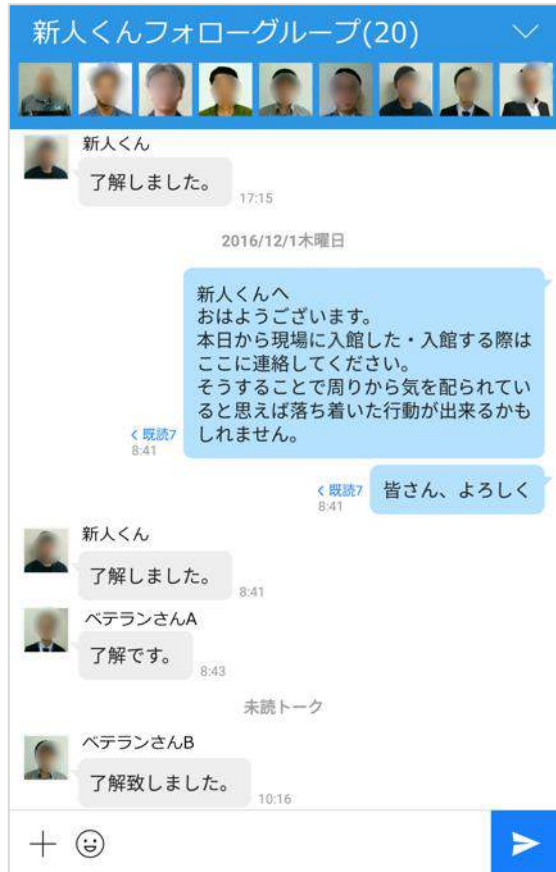
Ver. 2.0.0

目次

- LINE WORKS活用シナリオ
 - ✓ [育成] トークルームで新人のフォローアップ
 - ✓ [BCP] 災害発生時の店舗状況確認
 - ✓ [リモートサポート] 店舗での施設不備の対応
 - ✓ [店舗間コミュニケーション] 在庫・型番の確認

[活用シナリオ：育成] トークルームで新人のフォローアップ

- 新入社員が現場作業で独り立ちする際、トークルームを作成しリモートでベテラン社員、先輩社員がサポート



OJTサポートでのLW活用メリット

- 慣れない新人が現場で焦って作業をすると、クオリティが後回しになるリスクがある
- チャットでいつでもサポートが得られる、気にかけてもらっていると思うことで落ち着いた行動ができる
- 「現場で作業員を孤立させない」

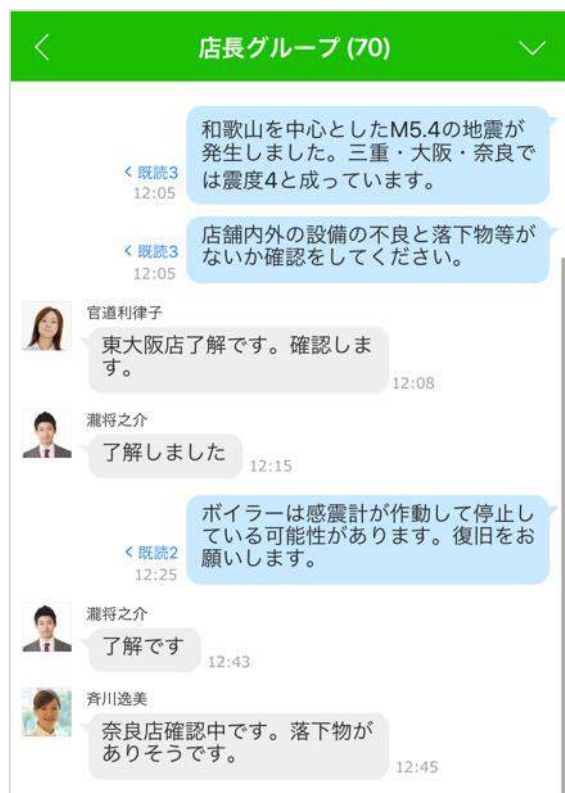
※実際のお客様の利用例をもとに作成しています

[活用シナリオ：BCP] 災害発生時の店舗状況確認①

- 地震などの災害発生時に、トークで地震発生地域の店舗に状況を確認
- 災害時の迅速で確実な状況確認・対応・報告が可能になり、BCP強化に

12:00 地震発生

12:05 各店舗に状況確認依頼



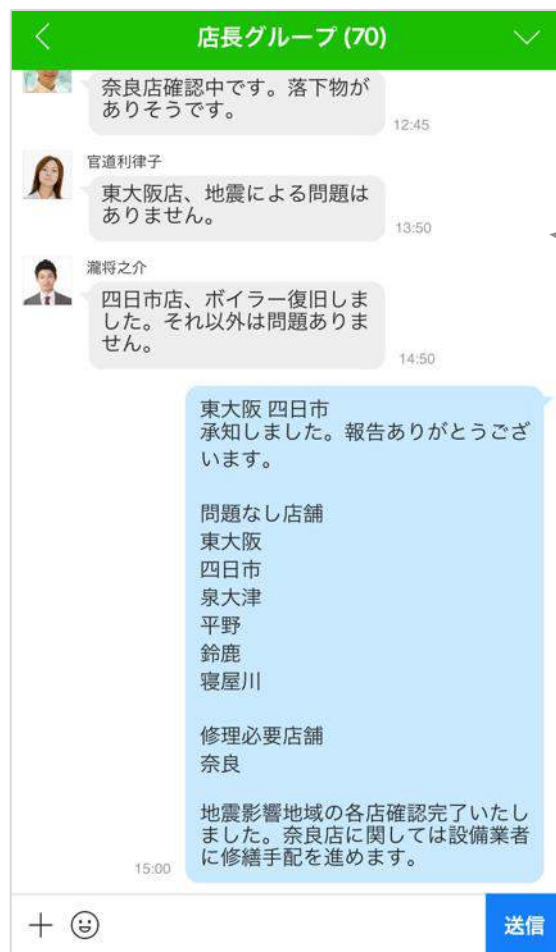
災害発生直後に、各店舗の店長が全員入っているトークルームで一斉に確認依頼

具体的な確認・復旧方法を指示

※実際のお客様の利用例をもとに作成しています

[活用シナリオ：BCP] 災害発生時の店舗状況確認②

12:10- 各店舗にて状況確認・報告



- 各店舗の報告を一つのタイムラインで確認
- 時刻・記録が残るので後から確認可能
- 各店舗と並行して状況確認・連絡できるため、時間短縮に
- 写真や動画を使うと状況確認・報告が容易になる

他店舗の状況が自然と共有される形に

- 全店舗の確認が終わったら、同じタイムラインで報告
- 確認結果のまとめ・共有が簡単

15:00 全店舗の状況確認完了

← 実例でも3時間程度で全店舗の確認完了

[活用シナリオ：リモートサポート] 店舗での施設不備の対応①

- 本社・店舗メンバー間のトークルームで、全国の複数店舗で発生する設備の不備・不具合の対応を実施



- 本社の設備管理担当と各店舗メンバーのトークルームを作成し、日常の設備に関するやりとりを行う
- 設備の不具合の発生を本社設備担当に問い合わせ

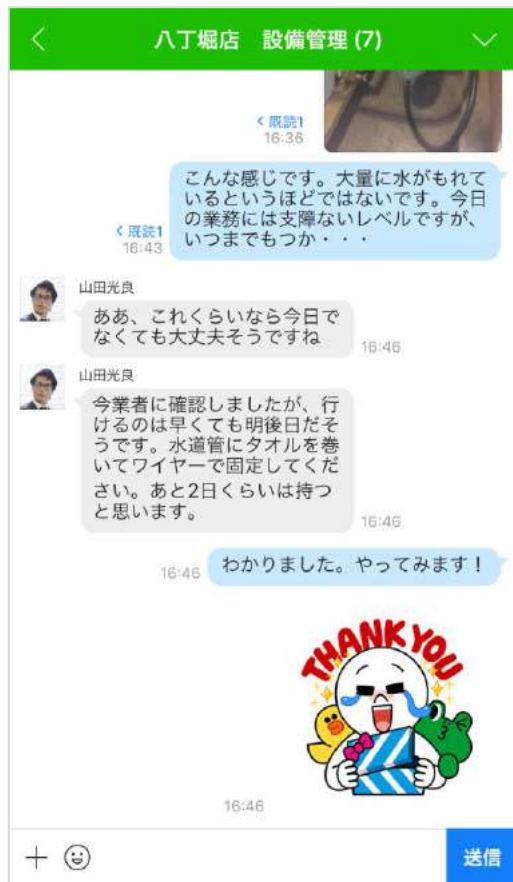
言葉では伝わりづらい故障の状態を動画や写真で共有

動画を見て、ナレッジを持ったエキスパートが状況の深刻度合いをリモートで判断

※実際のお客様の利用例をもとに作成しています

[活用シナリオ：リモートサポート] 店舗での施設不備の対応②

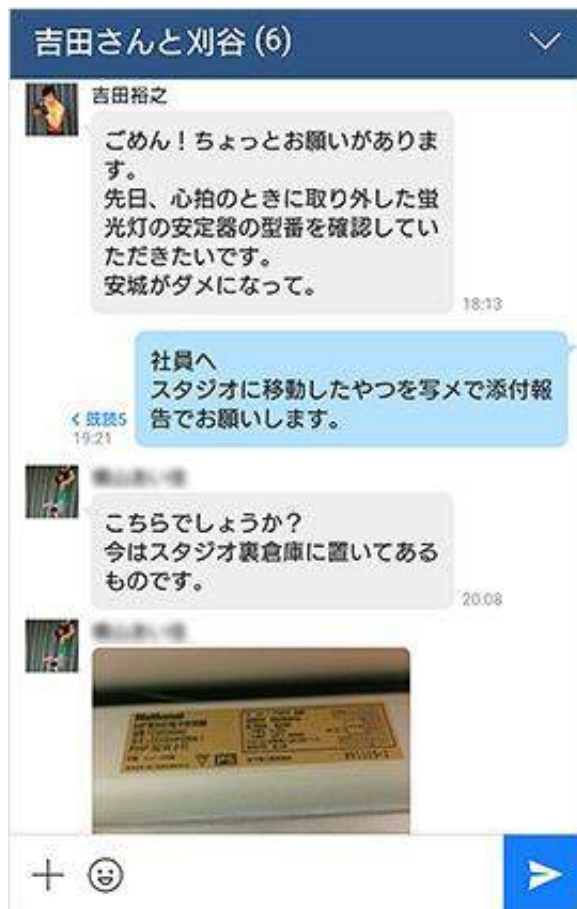
- タイムリーな対応で店舗側の待機時間が削減され、顧客への影響を最小限に抑えられるように



- 対応指示、修理手配などのアクションをその場で行い、連絡
- 現場の待ち時間が減るため、対応が迅速に

[活用シナリオ：店舗間コミュニケーション] 在庫・型番の確認

- 店舗間の在庫や型番、備品の確認時に、写真を撮って他店舗に送信
- タイムリーで正確なやり取りができ、顧客の待ち時間を削減



店舗間コミュニケーションでのLW活用メリット

- 電話やメールの文字では伝わりづらい内容を写真に撮って送ることで、把握のスピード&正確性が向上
- 他店舗側が電話に出られない状況でも、トークで送信&既読確認により、リアルタイムの連絡が可能に
- 顧客からの問い合わせによる確認時、待ち時間の削減→顧客満足度向上に