

## ＜イベントレポート＞ビジネスカンファレンス「LINE WORKS DAY 23」を開催 LINE WORKSを活用したチームコミュニケーションや業務改善事例を発表 ～LINE社のAI事業「LINE CLOVA」の事業統合など今後のAIを活用した事業戦略を発表～

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バ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 ワークスマバイルジャパン）は、2023年2月9日（木）、東京・原宿にて3年ぶりのリアル開催となるビジネスカンファレンス「LINE WORKS DAY 23」を開催いたしました。

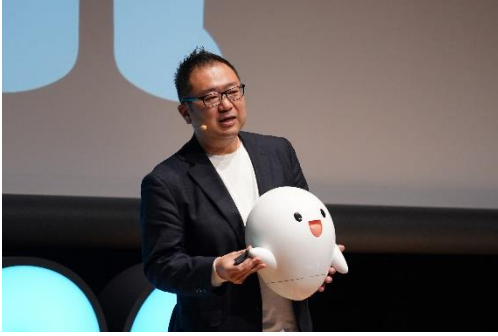


今回のカンファレンスでは、『つながる はじまる あなたの「いい仕事」』をテーマとし、同じ会社ではたらく人だけでなく、取引先やお客様など、あらゆる人と「LINE WORKS」でつながることで広がる世界について、全7セッションをお届けしました。また、代表取締役社長の増田より、「LINE WORKS」の描く新しい未来像、ワークスマバイルジャパンの今後の事業戦略について発表いたしました。

# WORKS MOBILE

## ■Keynote: 人にやさしいデジタル化からすぐそこにある未来

ワークスマイルジャパン株式会社 代表取締役社長 増田 隆一



◇「デジタル化」「デジタルトランスフォーメーション(DX)」理解が追いつかない言葉に振り回されて、何かやらないといけな、すぐにやらないといけない気にさせられている人もいるだろう。本質に目を背けず、流行り言葉に踊らされないとしたら、その「デジタル化」にはどんな解があるか。みなさんのはたらしき方と「LINE WORKS」の未来像についてお話する。

司会進行にはフリーアナウンサーの進藤晶子さんを迎えイベントが開幕。3年ぶりのリアル開催に軽快な足取りで登場した増田社長は、スタッフ一同、心から待ち望んでいたと挨拶。今年は「つながる はじまる あなたの『いい仕事』」をテーマに掲げ、「LINE WORKS」を通じてつながった人どうしがよりよい関係を作っていくと意気込みを語りました。「LINE WORKS」利用者は順調に拡大を遂げており、導入社数が43万社にのぼり、利用者は450万人に拡大。ユーザー数が拡大したことで「LINE WORKS」の外部接続数も比例して84万人にまで成長、「LINE WORKS」とLINEの接続は2100万人を超えていると公表。電話対応の遅れやメールの見逃し発生といったコミュニケーションの不便を「LINE WORKS」が解消しているとの見解を示しました。

会場では今年の新CMを4本公開し、「今からみなさんがまだ見たことのない『LINE WORKS』を紹介する」と再度意気込みを語り、続けて「2023年の『LINE WORKS』はAIを活用していく」と宣言。現在開発中の親会社NAVERの技術を応用した「LINE WORKS AI秘書(仮称)」について発表し、話しかけたら応答する受け身タイプのAIとは異なり、トークのやりとりからコンテキストを理解し、秘書のようにAIが自発的にアシストしてくれるようになると開発中のデモ画面を披露しました。

さらに「LINE WORKS」からAIを活用しているベストプラクティスとしてNAVERの第2社屋である『1784ビル』を挙げ、ビル内で働く従業員は『LINE WORKS』を通じて、AI秘書による業務支援から、顔認証による入退室管理、会議室の温度調整、カフェテリアに注文したドリンクのロボット配達まで、さまざまなアクションを「LINE WORKS」を通じて利用できると紹介。日本でもB2BにおけるAI技術の社会実装に挑戦していきたいと展望を語りました。



セッションの後半ではLINE株式会社のAIカンパニーCEO砂金氏がサプライズで登場し、音声やテキスト、画像を認識してアウトプットする技術について紹介。シワになったレシートであっても正確に読み込む文字認識技術(OCR)、オフィス内で人の行動内容を判断する映像技術、複数人の会議で話者を判断する話者分離の認識技術などAI技術による事例を挙げ、2023年4月1日よりひとつの組織になることを機に「LINE WOR

KS」とLINE CLOVAの技術でシナジーを生んでいきたい、と今後のビジョンを語りました。最後に増田社長からは「AI技術は人に寄り添ってこそ意味があり、みなさんにとってちょうどいいものを提供していきたい」と締めくくりました。

## ■セッション① TEAM NACS流 リーダーの「いい仕事」

TEAM NACS リーダー 森崎 博之 氏



◇多様性が認められてきている日本の現代社会において個々の価値観や能力を活かしながら、組織の一員としてチームのパフォーマンスを最大限に発揮させることが重要とされています。森崎氏が考えるリーダーの「いい仕事」とは何か、をテーマに、新しいチーム作りにつながるヒントを探ります。

開幕から森崎節が炸裂し、登場して間もなく衣装の話やTEAM NACSのメンバー紹介で会場は笑いに包まれました。チームを結成して27年、続いた理由について聞かれると「それぞれのステージに沿った付き合い方の変化があった」と即答。続けて「個性的なメンバーをまとめたことは一回もなく、干渉しあわず、意見をひとつにせず、引っ張らない、すごくないリーダーをやっている」と従来のリーダー像とは異なるリーダー像を回答し、「それぞれの持ち場がある集団が長持ちする」と森崎氏らしい持論を展開しました。

リーダーとして悩んだ経験について聞かれると「2007年に東京で連続ドラマに出ることがあり、リーダーの役割に劣等感があった」と当時の心境を吐露。その後、2008年からスタートした北海道の番組をきっかけに「5人のチームを愛する存在になろうと思った」と、大きな転機が訪れたことを身振り手振りを加えながらコメント。最後は「実はみんながリーダー、自分の人生のリーダー。愛を持っていないとリーダーは大変。目先を変えて個人に向き合った瞬間にリーダーとして楽になったので、なにかの参考にしてくれたら嬉しい」と自身の経験を振り返りながら語り、会場からの大きな拍手とともにセッションを終えました。

## ■セッション② 経営者に聞く 成果の解像度を上げるチーム論

株式会社ネクスト 代表取締役 田所 大 氏

モルツウェル株式会社 専務取締役 野津 昭子 氏

モデレーター: 高橋 朋恵 氏 (LINE WORKSアンバサダー)



◇チーム論で語られる、企業にとっての成果の解像度とは何か。「LINE WORKS」の導入を通じて経営課題の解決に取り組んだ2社より、社内コミュニケーションに変化をもたらした事例をご紹介いただきました。

# WORKS MOBILE

建設・工事業界では担い手不足や技術継承が業界全体の問題として指摘される中、田所氏は企業経営における課題について「若手の定着・採用の向上」をテーマに発表。同社では若手が先輩社員に対し気軽に電話で相談しづかった点を挙げました。お客様と、パートナーと、技術を、次世代へと『繋ぐ』方法の一つとして「LINE WORKS」の導入に踏み切り、そのメリットについて若手からの質問に対する回答のスピードアップを挙げました。また、従業員に感謝を伝えるサンクスカード、資格試験の結果を掲示板機能で周知するなど『褒める、褒められるの見える化』が従業員のモチベーションアップにつながったと語りました。さらに、働き方に生きがいを持ってもらえるような制度をきっかけにコミュニケーションが増えることで、相互理解の向上や情報感度が高まり行動の明確化にもつながっていると振り返りました。

次に、野津氏は「生産性向上」をテーマに発表。2040年の日本の高齢化率と同じである島根県に所在する同社は、従業員の年齢層は10～80代まで幅広く、そのほか障がいを抱えるスタッフや外国人技能実習生を雇用。以前から多様な人材が活躍できる職場づくりに取り組んでいました。誰もが日常的に利用しているLINEの延長線上にあるUIの使いやすさとプライベートの切り分けを実現できることが「LINE WORKS」導入の決め手になったと振り返りました。その効果として、製造現場と品質管理室の連携強化に加え、アンケート機能を活用した社内研修や新商品の意見募集、障がいの特性に配慮した文字による円滑なコミュニケーションについて紹介しました。日本の未来を先ゆく企業として、誰1人取り残されることなく多様な人材がいきいきと働ける事例となるよう決意を新たにしました。

## ■セッション③ 失敗から学ぶ！アナログな職場でITツールを浸透させるコツ

株式会社ベストバイ 経営企画室 室長 鈴木 克典 氏



◇アナログな職場でデジタルに苦手意識をもつ人が多く、ITツールの導入に反対があったり、漠然とした不安を抱えていないだろうか。「LINE WORKS」の導入推進を実際に経験したからこそ語れる、「ITツールを浸透させるコツ」について、「LINE WORKS」の導入失敗談をもとに発表しました。

リサイクルショップを経営するベストバイでは古い小売業の体質から脱却できずノウハウは口頭、さらにメールなどのツールを活用したコミュニケーションをほとんど行われなかったと振り返りました。アナログな社風を改善するため、LINEと同じ操作性のUIで現場に抵抗感なく受け入れられそうな「LINE WORKS」を社内コミュニケーションツールとして導入することに決定。すかさず改革意欲の高い若手社員を導入推進リーダーに抜擢し、マニュアルの用意や社内セミナーの準備など、「LINE WORKS」の導入に意欲的に取り組んだとして当時を思い返しながら語りました。ただ、努力もむなしく導入初日からクレームが殺到したことを受け、想像以上にITツールの浸透は難しいことを痛感。鈴木氏は、この失敗を踏まえて導入初期は部署を限定したテスト導入や、一部機能のみに制限した導入を行い、スモールウィンをした後に横展開をすべきだったと振り返りました。頭を抱える状況で、形勢を変えたのはお調子者の法人仕入れ担当者のトークであったと紹介。社内チャットに流れた早い者勝ちの仕入れ情報に対し、これまで「LINE WORKS」の利用に腰が重かった各店舗の店長が

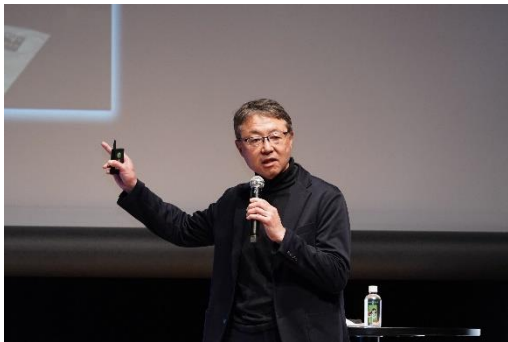
# WORKS MOBILE

反応、「LINE WORKS」上でせりを始めました。ひとつのトークをきっかけにお得な情報が流れてくるツールとして認識されたことで、これまで以上に「LINE WORKS」を見る習慣が醸成され、次いでスタンプ利用なども盛んに行われるようになったと語ります。鈴木氏はこの流れを好機と捉え、社内コミュニケーションを「LINE WORKS」に限定し、若手従業員の情報発信を促進、現場の声をもとに導入推進チームが「LINE WORKS」の利用方法を形にしていく方針を立てて会社の本気度を示しました。現在では仕入れ商品の案内専用グループトークや相場案内のリマインドBotなどさまざまな機能を活用した独自の進化を遂げています。

鈴木氏は、「LINE WORKS」導入の具体的なメリットとして、遠隔地にいる社員どうしのコミュニケーション活性化により部門横断プロジェクトが円滑に進むようになったこと、マニュアルが陳腐化するスピードも早い業界で資料をリアルタイムで確認・共有できることにより属人化された細かなノウハウの可視化ができたことを挙げました。そして「ITツールを浸透させるコツ」について、「最初に巻き込むのは役職者ではなく、現場のデジタルネイティブ世代。役職者には根回しをしておき、ITツールの利用活性化を促進するような社内の空気感を作っていくことが重要」という言葉で締めくくっています。

## ■セッション④ パナソニック ホームズ様が取り組んだLINE WORKS×Botで実現したデータ収集・活用

パナソニック ホームズ株式会社 情報企画部 部長 石井 功 氏



◇様々な職種に従事する社員の活動状況を把握し、その有効性確認に必要な、日々の活動のデジタル化をチャットボット活用により実現した取り組みについて発表します。

マーケティングから事業再編まで幅広い業務をこなした石井氏は自身の経験を振り返り、お客様にとって住宅購入は一生に一度の大きな買い物であり、人生の思いが込められた大切なものだからこそコミュニケーションが大事であると語りました。これまでの住宅購入はアナログなコミュニケーションが中心で、最も重要であるにも関わらず齟齬が起こりやすいことに気づいた石井さんは、コミュニケーションツールとして簡易に、そして円滑化が期待できる「LINE WORKS」とBotを活用することを決意。コロナ禍やデジタルネイティブ世代のお客様も増えたことが奏功し、チャットでの打ち合わせ希望などこれまでにない新たなスタンダードに手応えを感じたといいます。また、グループ上でお客様の要望を現場メンバーや営業マンまで全員の認識を一致させるのにも有効で、お客様と現場の密な連携が可能になったと語りました。

さらに、副次的な効果としてデジタルで活動内容が取得できるようになったことで上司から部下への即時アドバイス、各拠点でどのような活動をしているか本社が捕捉できるようになった、と思わぬ産物に喜びを隠しきれない様子。今後は優秀な営業マンの活動データと受注データを比較してどのような活動が効果的なのか可視化させたいと期待をふくらませていました。

# WORKS MOBILE

## ■セッション⑤ 業務効率化のその先へ“連携”がひらく New Horizon

ワークスマイルジャパン株式会社 プロダクトマーケティングマネージャー 葉山 へみ

ワークスマイルジャパン株式会社 プロダクトマネージャー 山崎 慎太郎



◇ITツールの活用により、さまざまな業務の改善が進んだ一方で、利用可能なツールが多く使い分けるのが大変、まとまりがない、という悩みはないだろうか。「LINE WORKS」の担当者が多種多様なツールたちのハブとなり、さらに発展した業務の効率化へと導いていく。

「LINE WORKS」を提供するワークスマイルジャパン社員の葉山さん、山崎さんのふたりが登壇し、「LINE WORKS」が得意とする多様な連携方法について発表しました。連携が重要になっている理由として、葉山さんは世の中に便利なツールが増えている半面、ひとつひとつ使いこなさないといけない課題があると指摘。ツールが増えすぎたことによる「ツール疲れ」と呼ばれる弊害も、「LINE WORKS」であれば散らばったツールをひとまとめにできると自信たっぷりに説明しました。

山崎さんからは連携の核となるのがチャットボットについて触れ、Botとの会話を通じて「LINE WORKS」内でさまざまな業務が完結できると言及。「アプリ連携」を利用すれば、既に提供されている様々なBotを、スマートフォンにアプリをインストールするような感覚で追加できる、と手軽さをアピール。また、自社システムとの連携であっても「LINE WORKS」の開発者向けプラットフォーム「LINE WORKS Developers」を使用することで任意のシステムと連携できる柔軟さも訴求しました。前述のパナソニックホームズ社では業務活動管理Botを作成し、毎日の活動内容を簡単に入力/報告できるように設計されているとコメント。さらに高度で柔軟な要件であっても近日公開予定のツール、「WOFF」でかなえることができると対応幅の広さを語りました。

## ■セッション⑥ テクノロジーで進化する社会 はたらく人はどう考え行動すべきか

株式会社GHIBLI 代表取締役 坪内 知佳 氏



◇DXが進まない要因の一つは、変化を受け入れられず閉鎖的になりがちであるということ。未来を生き抜く企業になるためには、ICTやテクノロジーを受け入れ、人も進化していかなければならないが、ICTと人が共に生きる社会を創るためには、どのように周りを巻き込むべきか、坪内さんをゲストに招き、議論していきます。

最後のセッションでは坪内さんのほか、LINE株式会社の砂金さん、ワークスマイルジャパンの大竹さんの3名で登壇。昨年秋に全国放送されたドラマの主人公のモデルでもある坪内さんは、漁業の6次産業化に取り組むべく漁師たちのDX化を図ったとコメント。漁師全員にスマートフォンを渡し、半年かけてプライベートな会

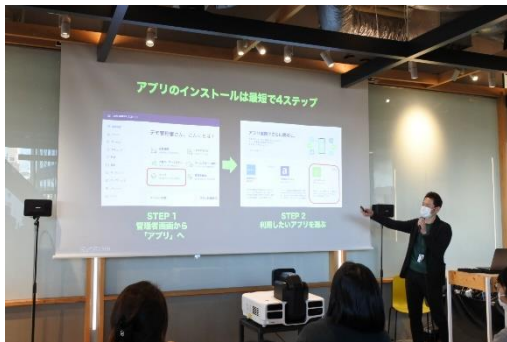
# WORKS MOBILE

話を軸に地道にITツールの浸透を図ったと苦笑い混じりに語りました。当初は非協力的だった漁師たちも、時間をかけてコミュニケーションすることで次第に変わっていったと変化に感慨深げな様子。

大きな効果を実感した例として、これまでコミュニケーションすることのなかった卸先の料亭や消費者から直接感謝の言葉をもらえるようになってからは口調や礼節まで変わった、と苦勞をにじませながらしみじみ語りました。密度の高いコミュニケーションの中、漁師たちの意見を言語化、集約することで全員が同じ方向を向いていけるよう調整役としても活動していたと振り返ります。

また、砂金さんからは漁師とのコミュニケーションに活用できそうな業務報告書などの長文を要約することに長けたAI技術や、業務日報を簡単に作成するAIツールを紹介。坪内さんからも役に立ちそうと言われ、砂金さんは満面の笑みを見せました。また、今後あったらいいなと思うITツールについて質問された坪内さんは、「スマホをかざすだけで納品量を識別したり、魚のサイズがおよそ分かたりするITツールがほしい」と技術の発展に期待する要望を伝えました。最後は、「一日一步、3歩進んだら5歩下がれば良い。8歩経験を積みましょう。今日歩みを止めないことが大事である。」と締めくくり、会場は盛大な拍手に包まれました。

## ■アプリ連携でさらに便利に！「LINE WORKS」の連携サービスをご紹介



LINE WORKS DAY 23では、各連携サービスの利用に関するミニプレゼンテーションの発表も行いました。

ハウスウェル株式会社が提供する「Mail2Link」との連携では、メールを「LINE WORKS」のトークに即時転送することにより、絶対に見落としてはいけない重要なメールなどをチャットグループで複数人と共有することが可能です。情報共有を自動化することにより、対応漏れなども防ぐことができるようになります。

また、ヤマト運輸株式会社との連携では、宅急便の発送手続きが「LINE WORKS」上で完結することができるアプリを提供し、手書きの送り状作成や配送費用の個人立て替えが不要になります、発送できる店舗も拡大しており、外出先や出張先、自宅などお客さまのニーズに合わせてオフィス以外からの荷物発送をより便利にします。

その他にも「LINE WORKS」は、さまざまな連携サービスを展開しております。詳しくは下記サイトをご参照ください。

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

## ■ビジネスカンファレンス「LINE WORKS DAY 23」概要

イベント名：LINE WORKS DAY 23

開催日時：2023年2月9日（木）13:00～18:00

会場：WITH HARAJUKU HALL（東京都渋谷区神宮前一丁目14番30号）

特設サイト：<https://line.worksmobile.com/jp/landing/line-works-day/>

# WORKS MOBILE

## 「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: ワークスマイビ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

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。