— CASE STUDY —

Sansan、LINE WORKSとの連携で社内外のコミュニケーションが円滑に。

全社スマートフォン導入で、固定電話の取次ぎを大幅削減

わたしらしくをあたらしく
LUMINE

わたしらしくをあたらしく
LUMINE

株式会社ルミネ

業種	小売業
従業員数	720名
ご担当者	デジタルトランスフォーメーション推進部 小坂和宏氏

課題・背景	効果
テレワーク化の影響で全社スマートフォン導入を検討していた	セキュアなWeb電話帳で全社スマートフォン導入が可能に
固定電話による取り次ぎ業務が手間だった	取次ぎ業務の手間が削減され、業務が効率化
社内外のコミュニケーションを円滑にしたかった	Sansan、LINE WORKSと連携し社内外のコミュニケーションポータルとして活用

全社スマートフォン展開を機に、セキュアで利便性の高いWeb電話帳の導入を検討

同社は、新型コロナウイルス感染拡大を契機に、テレワーク環境を整えるため全社スマートフォン導入の流れが加速した。全社でのスマートフォン導入を検討するうえで、同社が抱えていた課題が2つあった。

1つ目の課題は、“端末紛失時の情報漏洩リスク”について。今まで一部の社員に支給していた社用携帯では、端末の電話帳に連絡先情報を登録していた。そのため、万が一紛失した場合の情報漏洩など、セキュリティ上の懸念があったという。

2つ目の課題は、“固定電話による電話の取り次ぎや折り返しの手間”について。社内での連絡手段は、社内イントラネットで連絡先を検索し、固定電話を使って部署の代表電話に連絡する方法が主流だった。そのため電話の取り次ぎや折り返しの手間といった問題があった。

電話帳のクラウド管理で情報漏洩リスクを解消。電話取次ぎ業務も大幅削減

PEOPLEの導入効果は早速あらわれた。1つ目の効果は、“連絡先のクラウド管理と着信表示が可能になったこと”だ。PEOPLEでは連絡先がクラウド上に保存され、端末内にはデータが残らない。それにより、万が一スマートフォンを紛失した際の情報漏洩リスクが解消された。また、氏名や所属の着信表示により、誰からの着信かすぐに分かるので便利だという。

2つ目の効果は、“電話の取り次ぎにかかる時間を削減できたこと”だ。社員の連絡先全てがPEOPLEで共有できているため、スマートフォンを使って個人に直接連絡を取ることができるようになった。また、店舗と本社間、外出中、テレワーク中の社員など、今まで連絡を取りにくかった社員にも連絡できるようになったことも大きな成果だという。PEOPLEで社内連絡先が共有されたことで、店舗と本社間の連絡がスムーズになった。“連絡を取りたい” と思ったときにすぐ連絡できるようになり、働き方が違う社員同士の連携が強まったという。

※サンプル画像です

同社は社外の連絡先管理として、Sansanを利用しており、PEOPLEとSansanを連携して利用している。社外の人脈をSansanで共有し、社内で接点がある社員を探しアプローチするなど、社外・社内のコミュニケーションをシームレスにおこなうことができる連携機能だ。さらに同社では、PEOPLEをLINE WORKSとも連携し、活用している。PEOPLEで連絡を取りたい社員を検索し、そこからLINE WORKSを起動してチャットを送る。最近ではLINE WORKSで1日に300～600件のやりとりが行われている。導入して半年足らずで社内でこれだけ活用できているのは、PEOPLEと連携して検索からチャットの送付まで容易にできることが要因として大きいという。

Web 電話帳クラウドサービス

PHONE APPLI PEOPLE（旧：連絡とれるくん）

人の価値を高め、生産性を向上させる“人”中心のクラウドサービスです。
キーワードやスキルで社内の専門家を、名刺データからお客様を簡単に探しだし、最適なコミュニケーション（チャット、メール、電話、Web会議）がとれ、コラボレーションを活性化させます。大手企業を中心に192万ライセンス活用されています。

Web電話帳クラウドサービス
8年連続国内市場シェア
No.1 ※

※出典：MM総研「Web 統合電話帳アプリケーションの市場規模調査」（2021年8月）

フォンアプリ

https://phoneappli.net/product/service/papeople/