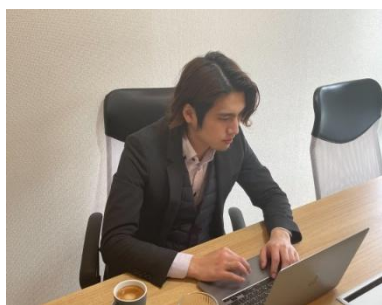


直感的なコミュニケーションを可能とする身近なツールで業務改革

2021 年 01 月 07 日 | 株式会社ユニレージ



株式会社ユニレージは、アプリやシステムの受託開発を行う企業です。アプリやシステムの受託開発においては、クライアントとの密なコミュニケーションが求められます。そこでコミュニケーションの円滑化を図るべく、「LINE WORKS」を導入しました。



代表：林大樹さん

弊社では、アプリやシステムの受託開発を行なっています。1 番の強みとしているのはシステム開発です。現在は、非対面式システムをメインに、環境グループウェアや社内 SNS などを開発しています。加えて 2021 年からは、飲食店の人件費削減アプリの開発にも力を入れています。

弊社は業務を在宅で行っており、海外の人材を多く抱えていることも特徴です。ベトナムに 200 人、パングラディッシュに 160 人の従業員を抱えており、さまざまな言語に対応しています。他社よりも比較的リーズナブルな開発ができる点も強みです。

【課題】スムーズな連絡手段を模索していた

システム開発においては、摩擦なく開発を進めるために、クライアントとの密なコミュニケーションが求められます。弊社では、夜遅い時間帯にきた連絡でもできる限り返信することを心掛けています。

その際コミュニケーションツールとして別のアプリを導入していた時期もあるのですが、仕事用に導入したアプリではなかなか業務時間外に開く機会がありませんでした。連絡が遅れると、クライアントのフラストレーションの蓄積につながります。身近なツールを使い、連絡が遅れるという問題を解決したいと考えました。

【導入】直感的な操作が可能な「LINE WORKS」でコミュニケーションを実施

はじめに、ITに強い会社であることを活かして、独自にカスタマイズを行うことができるアプリも試しました。しかし、このとき導入したアプリは直感的な操作が出来ず、初回以降カスタマイズを行うこともありませんでした。さらに、弊社の従業員は、在宅で昼夜問わずクライアントと連絡を取ることもあるため、プライベートの延長で使えるようなものを探していました。

初めに導入したアプリでの失敗経験を生かし、2020年に「LINE WORKS」を導入しました。「LINE WORKS」はビジネス版のLINEです。LINEの基本機能に加え、カレンダーやファイル共有などのビジネス向けの機能も備えています。LINEのアカウントを持っていれば、誰でも利用可能です。昨年は新型コロナウイルスの影響で案件のキャンセルも多く、社内の環境を見直す時間もありました。他にもさまざまなツールを検討しましたが、従業員の評判が良かった点も導入を決めた理由の一つです。

「LINE WORKS」はLINEと同じ感覚で使えるのが特徴です。LINEは2011年の東日本大震災以降にリリースされてから、多くの人が使っているツールです。「タイムラインに投稿する」「ノートを書く」など、普段から行なっていることを仕事に反映できるので、ストレスなく利用できています。



【効果】コミュニケーションが円滑になり、クライアントの満足度が向上

「LINE WORKS」の導入で、スムーズにコミュニケーションがとれるようになりました。エンジニアと営業のコミュニケーションが密になり、これまで以上にお客様のご要望を反映できているのではないかと感じています。

リアルタイムで情報交換ができるため、クライアントをお待たせすることも少なくなっています。LINE を使っている方であれば簡単に招待できるので、クライアントとも「LINE WORKS」で連絡を取ることも多くなりました。お客さまからも「連絡が簡単になった」と仰っていただける機会が増え、クライアントの満足度向上に繋がっているように思います。データを 2 ヶ月程度無料で保存できるのも魅力です。

【展望】お客様のニーズから生まれた自社サービス「knowhow」

今回の IT 導入での経験を経て、ビジネスチャットツールを活用することは、人と人とのコミュニケーションをより円滑なものにするということを強く感じました。今後はこのことを社内や取引先の関係にとどまらず、より広範囲な方々のコミュニケーションに役立てていきたいと考えています。

またこれまで、システム開発を弊社に任せてくださるお客様の中で「早く、安くシステム開発をしたい」という声を多数お聞きしてきました。その中で、「今まで開発してきたシステム・アプリを参考にパッケージ化し、月額でサービス提供するのはどうだろう？」という案が社内でも上がりました。弊社のパッケージシステムであれば、お客様のニーズにあったものを提供できると考え、今まで開発したサービスをもとに月額で提供できる自社サービス「knowhow」の発表にいたしました。このサービスでは 基幹業務システムや EC サイトなどをパッケージとして利用できるほか、お客様に合わせてシステムを開発していくことができます。開発・納品後の契約期間は無償で保守運用可能で、月額サービスにしたことで、お客様のコストの一括負担を抑えることができる点が特徴です。

このように、弊社のこれまでの事業経験と、社内で行った IT 活用の経験が、現在他社へのサービスにも活かしています。IT 活用は社内の業務を改善するだけでなく、事業についてもより良い発展を促すものであると、改めて実感することができました。

社名：株式会社ユニレージ

HP：<https://unirage.co.jp/>

代表：林大樹

主な事業：Web システム開発、モバイルアプリケーション
開発

所在地：東京都世田谷区池尻 2-9-8 エンドウビル 2F

創業：2018 年 12 月 3 日



ここからアプリの事例ページはこちら