

株式会社緑公園柴田造園

従業員への“情報の平等化”を目指して、デジタル化を推進したいと考えた 特にデジタルリテラシーの低い従業員にも浸透できるツールを検討した

株式会社緑公園柴田造園 実証結果【1/4】

企業概要

- 企業名
株式会社緑公園 柴田造園（愛知県瀬戸市）
- 代表取締役
柴田 賢一
- 概要
 - 事業内容は、高木剪定・伐採／植栽／剪定・手入れ／芝刈・草刈／害虫防・駆除／樹勢回復
 - 創業以来、緑を守り・育み・慈しんで業務を実施し、人と自然が共生できる社会に貢献している
 - 従業員数は16名



デジタル化推進の背景

- 従業員の予定管理や情報の発信などはアナログな手法で管理していたため、全体を正確かつ迅速に把握することが難しい状況であった。そのため、管理者が外出等で不在であると、予定の確認や情報の共有が出来なくなる事態も発生していた
- これまで様々なデジタル化を推進するツールを導入してきたが、なかなか定着してこなかった。デジタル化は従業員への浸透が難しく、新しいツールへの適応は高いハードルとなっていた
- 従業員負担を低くしつつ、情報管理・伝達の効率化を実現し、社内外でのコミュニケーションを強化したいと考えていた

導入ツール

- 迅速かつ手軽な情報共有・発信を実現できる「LINE WORKS」を導入し、社内外でのコミュニケーション強化を目指した
- 身近に活用されているLINEと親和性が高く、高齢従業員のデジタルに対する心的ハードルを下げることができ、スムーズな導入を実現した
- 新たな顧客開拓や、既存顧客の満足度調査を実施する活用も検討している

LINE WORKS

社内管理の強化を目指し、管理の一元化及び見える化を目指した 顧客管理・開拓の強化を目指し、顧客ニーズの獲得を目指した

株式会社緑公園柴田造園 実証結果【2/4】

モデル実証を通じて解決を目指した課題

社内管理の強化

- 工事情報や従業員のスケジュールは、LINEやグーグルスプレッドシートを活用して社長が管理しており、煩雑化している且つ、社長と幹部しか状況を把握できていない
- 欠勤情報や急な現場変更などが生じた場合、情報をキャッチアップしきれないこともあり、現場に穴をあけてしまう懸念が常態化している
- 高齢の従業員も少なくなく、デジタルツールに対する心的ハードルが高いため、導入負担が大きいと浸透しない

顧客管理・開拓の強化

- 既存顧客は、長年付き合い合っている得意先であるが、決まった業務しか依頼されていない
- 顧客ニーズをつぶさにキャッチアップできるようになれば、新たな受注につながると考えているが、できていない
- 個人顧客は、HPやチラシを通してアプローチしているがなかなか訴求できていない
- 顧客の身近にあるSNSを活用したアプローチをしたい

課題解決に向けた取組内容

LINE WORKSを活用した管理の一元化及び見える化

- 工事情報を管理しているSlack、スケジュールを管理しているグーグルスプレッドシート、出欠席連絡をやり取りしているLINEをLINE WORKSで一元管理することで、業務の煩雑性を緩和させる
- 高齢の従業員でも、日々使用しているLINEと親和性高いLINE WORKSを活用することで、導入負担を下げる事が出来る



LINEとつながることで顧客ニーズの獲得

- 既存顧客からの新たな受注拡大を目指し、顧客ニーズ調査を検討。LINE WORKSのアンケート機能を活用し、顧客満足度及びお悩み事を調査し、サービスの提案機会を設定する予定
- 新規顧客は、LINEから相談や受注依頼ができるように、LINE WORKSアカウントを載せたチラシ等を配布予定

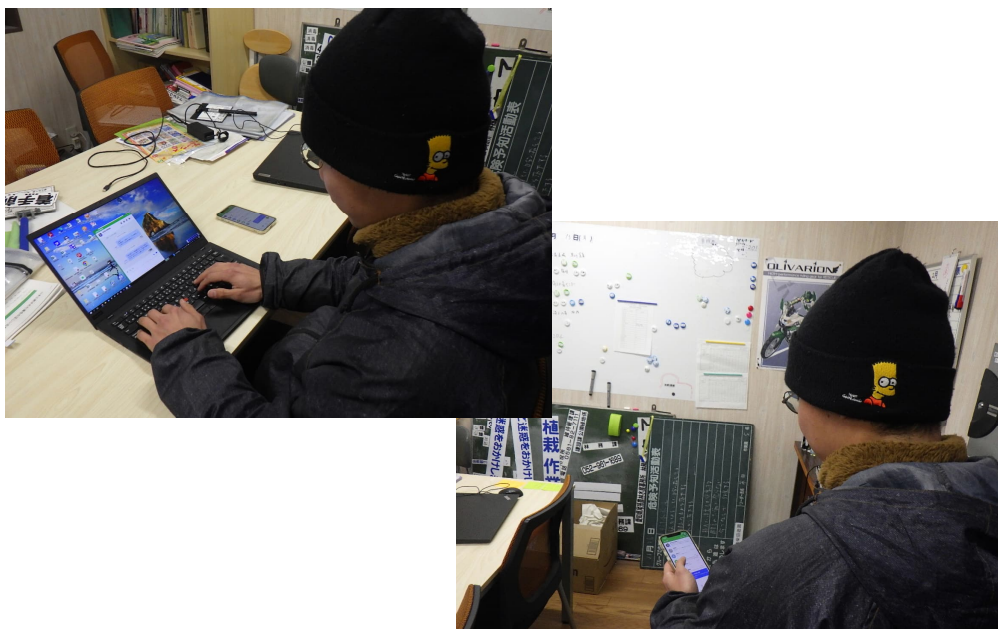
“情報の平等化”を目的とした管理の一元化を目指していたが、LINE WORKSの特徴を活かし、顧客ニーズを拾えたことで今後の受注拡大を検討することができるようになった

株式会社緑公園柴田造園 実証結果【3/4】

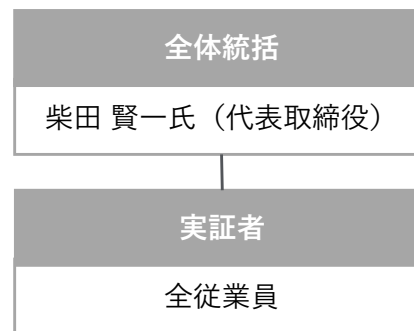
実証時に感じた壁および克服のためのアクション

管理の一元化による作業負担の検討

- 工事情報やスケジュール、出欠席連絡をLINE WORKSで一元管理しようと考えたが、従業員の負担が想定より大きかった
- 特に工事情報は、既存のSlackが従業員に浸透しており、LINE WORKS移行への必要性を従業員へ訴求出来なかった。これまで出来ていたのに新たに変わるのか、という心的ハードルが高く、LINE WORKSへの移行は断念し、併用した運用とした
- スケジュール管理についても、グーグルスプレッドシートの併用運用とした。これまで社長が管理していた情報であったが、LINE WORKSの掲示板へ掲載し、従業員全員が見えるようにした



実証体制



- 代表取締役である柴田賢一氏が中心となり、全社でLINE WORKSの導入を推進した

取組の成果

デジタルリテラシーの低い人もデジタル化に取り組めた

- かつて導入したアプリケーション等も使いこなせなかったデジタルリテラシーの低い事務員などでも、LINE WORKSは活用できた。LINEと親和性が高いことから心的ハードルが下がり、導入の後押しになった

顧客からの生の声を聴けた

- LINE WORKSのアンケート機能を活用して、顧客満足度調査と意見を伺うことができた。これまで聴けていなかった、顧客の生の声を聴くことができ、励みになるとともに、把握した顧客ニーズを活用して受注拡大を検討している

LINE WORKSを継続して活用しつつ、顧客ニーズを適切に拾い上げ、より多くの受注が獲得できるよう目指す

株式会社緑公園柴田造園 実証結果【4/4】

今後の課題・目標

- 当初は“管理の一元化”を目指していたが、一部アプリケーションと併用した運用へ切り替えた。現状のアプリケーションを全て切り替える手間と、新しい方法での管理に対する作業負担を考慮して併用を決定した
- 外部から見れば一元化することで便利になると感じるも、各管理に特化しているアプリケーションの方が使い勝手が良い場合もある。そのため、無理に一元化をさせず、煩雑にならない程度の併用も有用ある
- 顧客管理について、LINEを活用することで相談依頼のハードルは下げられたと思う。一方で、どのようにLINEアカウントを広く浸透させられるかは今後の目標である

(デジタル化を推進する他企業への) 示唆



代表取締役
柴田 賢一 氏

- LINE WORKSの機能は満足している。LINEと連携した社内外のコミュニケーション強化については、とても有用であった
- しかし、機能が豊富にあるため、活用しきれなかった印象もある
- 今回は私が中心となって取り組んだが、従業員も巻き込んで様々なアイデアをもらいつつ進められればより良かったとも感じている
- 社内で一緒に推進できる人材（デジタル推進人材）を任命して、二人三脚で進められるとより効果的になると思う
- 本来、自前で実施しなくてはならないデジタル化を、県の実証事業として、コンサルティングを受けながら伴走支援をしていただき、デジタル化を推進できたことは良かった。導入に関する相談等もでき、有り難かった