

FACT BOOK

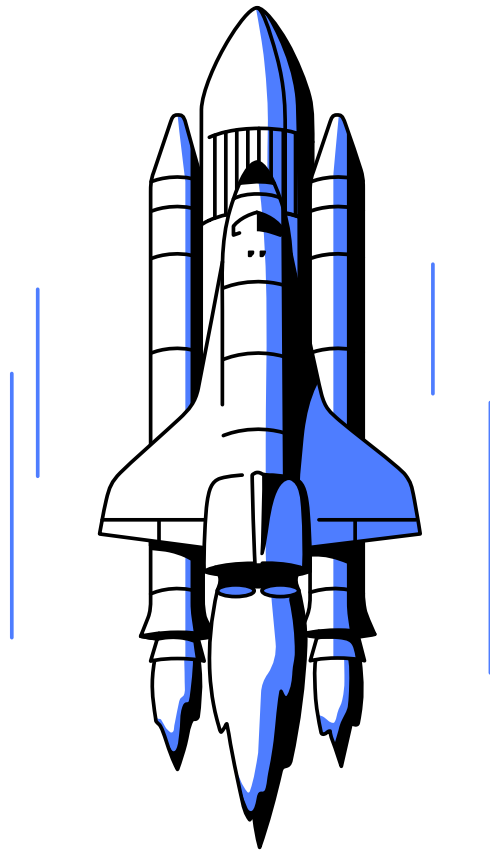
LINEヤフー コミュニケーションズ

Mission



WOW Our Users!

「WOW」とは、初めての体験であり、他の人に思わず教えたいような感動のこと。100点で満足することなく、想像以上の120点の感動をユーザーに届けたい、そんな強い意志をミッションに込めています。すべての起点・判断の軸はユーザーです。「ユーザーが求めているのか」「ユーザーがより便利になるのか」。また、「何を達成するか」だけでなく、「どのように正しく進めるか」を考えて行動することが重要です。さまざまなステークホルダーからいただいている信頼と期待に、真摯に向き合ひましょう。



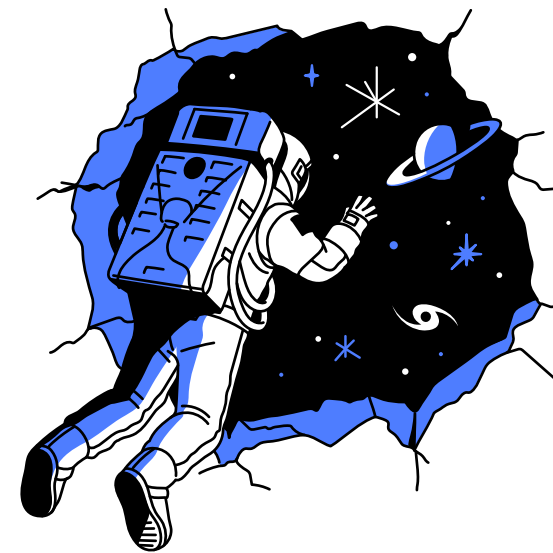
スピード10倍

絶え間なく変化し続けるユーザーニーズや市場環境の中で選ばれ続けるためには、スピードも10倍でなければいけません。そのためには、まずユーザー・ビジネスモデル・市場構造を深く理解し、自身の業務の優先順位を明確にしてください。意味のない会議や過剰な資料作成に時間を使うのではなく、価値に直結する業務に資源を集中させます。また、思考に長い時間をかけるよりもアウトプットを優先します。ユーザーや現場の反応から学び、高速で試し、高速で改善しましょう。

既存のプロセスを前提とせず、AIの組み込みを含め業務を再設計することで、生産性を抜本的に引き上げることも重要です。すべては、WOWを届け続けるために必要な行動です。

破壊と創造

急速な環境変化のなかで、未来を正確に予測することは誰にもできません。ユーザーニーズや市場環境は常に変化するという前提に立ち、「ユーザーが求めているのか」「ユーザーがより便利になるのか」を判断軸として、プロダクトやサービスのあり方を絶えず問い直しましょう。仕事の半分は、新しい価値の創造につながるものへ入れ替える努力を怠らないことが重要です。どのような業務であっても、常に最適で最善の形は何かを模索し続けます。既存の慣習や成功体験に固執せず、WOWに繋がらないものは臆せず壊す覚悟を持ちましょう。自己変革を続けることが、次の価値を生み出します。



No.1への執念

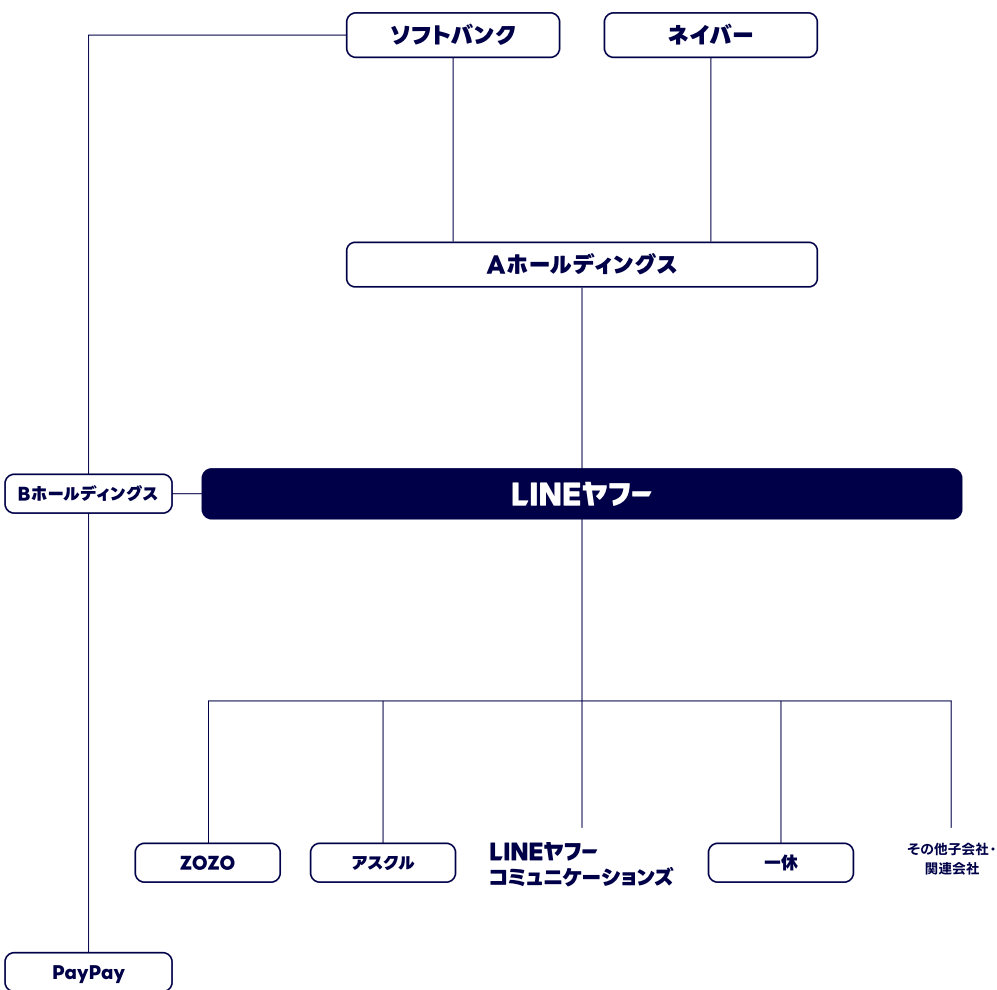
なぜ、私たちはNo.1にこだわるのでしょうか。それは、ユーザーに選ばれ続ける存在であるためです。だからこそ、No.2やNo.3のクオリティで満足することはありません。ユーザーに一番に選ばれること、売上や成長率で業界トップとなることなど、常にNo.1にこだわった目標を掲げましょう。ゴールから逆算し、全プロセスすべてにコミットしてください。言い訳をせず、やり切る姿勢が求められます。担当領域において、誰よりも優れた成果を出す執念を持ち、ユーザー、クライアント、同僚の期待を大幅に超えていきましょう。その積み重ねが、私たちをNo.1へと押し上げます。



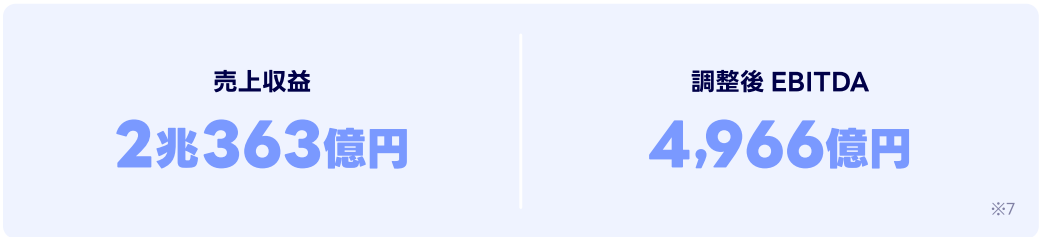
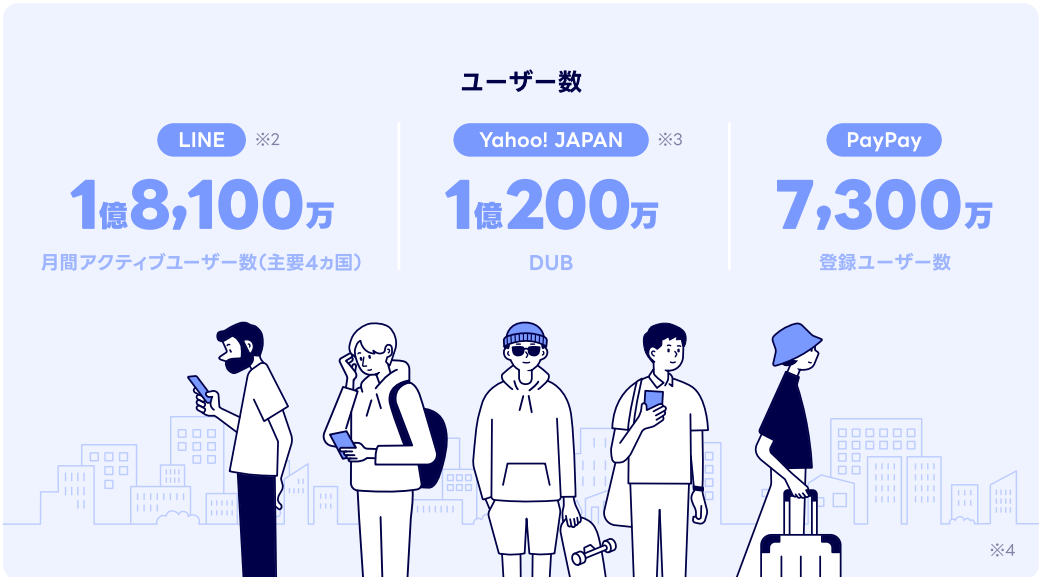
国内最大級のユーザー基盤を持つ会社「LINEヤフー」へ。

2023年10月1日に、Zホールディングス、LINE、ヤフーの3社を中心にグループ内再編を行い「LINEヤフー株式会社」が誕生しました。統合の主な理由は、意思決定の迅速化、プロダクトファーストの組織体制づくり、シナジー拡大の加速です。LINEヤフーコミュニケーションズはこの組織において、LINEヤフーが提供するサービスの運営業務を主に担っています。

LINEヤフーグループの構造 ※1



数字で見るLINEヤフー



※1 2026年3月時点 ※2 有効アカウントで各月中にLINEを起動したユーザー数 ※3 Yahoo! JAPANサービス閲覧するために利用されたブラウザ数。スマートフォンにおいてブラウザとアプリの両方を通じて閲覧した場合は重複カウント ※4 2026年3月末時点 ※5 2026年4月時点 ※6 2026年3月末時点 ※7 2026年3月期

LINEヤフーのサービス

Yahoo! JAPANは1996年に検索サービスとしてスタートし、ニュースや天気、スポーツなど、さまざまな情報をお届けしてきました。LINEは、2011年に大切な人との絆を深めるモバイルメッセンジャーとして生まれました。24時間365日、みなさんの暮らしに寄り添うサービスを目指し、Yahoo! JAPANやLINEを始めとした、さまざまなサービスを展開しています。





ポータルサイト「Yahoo! JAPAN」をはじめ、検索、ニュース、天気、ショッピング、オークションなど、これまでさまざまなサービスをスマートフォン・パソコンなどのデバイス向けに提供しています。





友だちや家族と、1対1やグループでのトーク、音声通話・ビデオ通話を、国内・海外・通信キャリアを問わず、いつでも、どこでも無料で楽しめます。さまざまな人や情報、サービス、企業・ブランドと、シームレスに繋がることが可能です。

サービス一覧 (2026年4月時点)

メディア	 Yahoo!検索	 Yahoo!不動産	 Yahoo!ニュース	 carview!	 LINE NEWS	 スポーツナビ
	 Yahoo! JAPANアプリ	 Yahoo!リアルタイム検索	 LINEオープンチャット	 Yahoo!ファイナンス		
エンターテインメント	 LINE VOOM	 LINEスタンプ	 LINE GAME	 Yahoo!ゲーム	 LINE占い	 LINE MUSIC
ビジネス	 LINEヤフー 広告	 LINE 公式アカウント	 DATA SOLUTION	 LINEリサーチ	 LINE ミニアプリ	
	LINEヤフー広告	LINE 公式アカウント	ヤフー・データソリューション	LINEリサーチ	LINEミニアプリ	
コマース	 Yahoo!ショッピング	 Yahoo!フリマ	 Yahoo!オークション	 Yahoo!トラベル	 LINEブランドカタログ	 LINEギフト
くらし・生活	 Yahoo!メール	 Yahoo!天気	 Yahoo!防災速報	 Yahoo!マップ	 Yahoo!カーナビ	 Yahoo!乗換案内
	 Yahoo!知恵袋	 PayPayグルメ	 Yahoo!ネット 募金	 Yahoo!くらし	 Yahoo!きっぷ	 Yahoo!しごとカタログ
	 LINEバイト	 LINEスキマニ				

Index

1 LINEヤフー コミュニケーションズとは？

- 11 LINEヤフーコミュニケーションズ誕生背景
LINEヤフーグループにおける当社の役割
- 12 Mission・Vision・Values
- 13 LINEヤフーコミュニケーションズ誕生への歩み
- 15 数字で見るLINEヤフーコミュニケーションズ
- 17 LINEヤフーコミュニケーションズ関連拠点
- 18 わたしたちの仕事

2 WOWを生み出すために

- 23 WOWを生み出す社内制度
- 27 未来のための地域貢献
- 29 CEO Message



LINEヤフー コミュニケーションズ とは？

当社の誕生背景や役割、業務内容等について紹介します。

Prologue

LINEヤフーコミュニケーションズ誕生背景

当社の前身であるLINE Fukuokaは、LINEの国内第2拠点として2013年に福岡に設立。LINE関連サービスの運営業務を担っていました。ヤフーCS（カスタマーサポート）統括本部はYahoo! JAPANの関連サービスの運営業務を担っていました。LINEとヤフーの統合に伴い、ユーザーコミュニケーション領域においてもシナジーの拡大を加速させるべく、2023年10月1日に両組織が統合し、「LINEヤフーコミュニケーションズ」が誕生。福岡本社を含め、関連拠点は全国で7つとなり、LINEヤフーサービスの企画から運営まで一気通貫で担う組織へと拡大しました。

Purpose

目指すは、1億の「WOW」と「!」を創出する No.1コミュニケーションカンパニー

私たちLINEヤフーコミュニケーションズは、カスタマーサポート、テスト、モニタリング、クリエイティブ、事業企画など幅広い業務を通じて、ユーザーや事業・開発関係者など、さまざまな領域とコミュニケーションを重ねています。これらの対話を通じて寄せられる多様な気づきや声が、私たちの「WOW」と「!」の源泉であり、サービスの価値向上に活かされています。「No.1コミュニケーションカンパニー」には、驚きを超える体験や感動を生み出すため、コミュニケーションの価値を世界で最も追求し続ける会社でありたいという、私たちの決意が込められています。

Role

LINEヤフーグループにおける当社の役割

私たちは、LINEヤフーサービスのユーザーに最も近い存在として、カスタマーサポートをはじめ、テスト、モニタリング、クリエイティブ、事業企画など運営の役割を担っています。

ユーザーの皆さまにサービスを快適に利用していただくために、皆さまの声をサービスの改善につなげています。また、サービス品質の安定と向上を目的としたテスト業務やシステムの保守運用業務など、LINEヤフーサービスの運営の要として、サービスの品質向上を推進しています。



あらゆる領域と対話を重ね、
これまでにない感動をユーザーに届けます。

History

LINEヤフーコミュニケーションズ誕生への歩み

当社の前身である、LINE Fukuokaとヤフーカスタマーリレーションズは、カスタマーサービスを担う企業として誕生しました。サービス成長とともに役割も組織も拡大し、カスタマーサポート、テスト、モニタリング、クリエイティブ、事業企画など多岐にわたる機能を備えた組織へと成長し、サービス品質とユーザー体験の向上に貢献しています。

.....**2008**

ヤフー

ヤフーのカスタマーサポート事業会社「ヤフーカスタマーリレーションズ」を東京都に設立。
地方拠点として高知センターが稼働開始。

.....**2009-11**

ヤフー

ヤフーカスタマーリレーションズ大分センター稼働開始。
ヤフーカスタマーリレーションズ北九州センター稼働開始。
ヤフーカスタマーリレーションズ八戸センター稼働開始。



.....**2013**

LINE Fukuoka

LINE Fukuoka設立。
LINEサービス運営業務の一部を担う組織としてスタート。
カスタマーサポート・テスト・ゲームの運営組織発足。

.....**2016**

LINE Fukuoka

代表取締役社長に落合紀貴が就任。
JRJP博多ビルへオフィス移転。
クリエイティブ組織発足。
福岡市と「情報発信強化に関する連携協定」締結。

.....**2014**

LINE Fukuoka

代表取締役社長に出澤剛が就任。
審査・販促・モニタリング業務開始。

ヤフー

ヤフーカスタマーリレーションズ、ヤフーと合併。

.....**2018**

LINE Fukuoka

福岡市と「地域共働事業に関する包括連携協定」締結。
全社の生産性・品質向上を目的に運営DX組織発足。
スマートシティの推進、フィンテックサービス運営の組織が発足。



.....**2017**

LINE Fukuoka

福岡市と共働で福岡市LINE公式アカウント開設。
サービス翻訳 / ローカライズ組織発足。

.....**2019**

LINE Fukuoka

社内コンサルティング、モニタリング、AIサービス、メディアの運営組織が発足。
LINE NEWSのBCP対策拠点に認定。

ヤフー

ヤフー那覇センター稼働開始。

.....**2020**

LINE Fukuoka

福岡の地場企業とともに共同事業体「Fukuoka Smart City Community」を発足。
九州経済連合会へ加盟。



.....**2021**

LINE Fukuoka

代表取締役社長CEOに鈴木優輔が就任。
在宅勤務を含めた新しい働き方制度開始。
コマースサービス運営組織発足。
西日本鉄道と、LINEを活用した西鉄グループのDX推進に関する連携協定締結。

.....**2022**

LINE Fukuoka

新卒採用を本格始動。
セールス・審査業務の専任組織が発足。

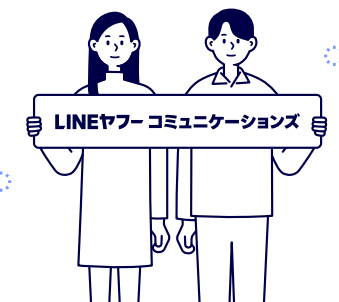
ヤフー

ヤフー高知センター、香南市へ移転。

.....**2023**

LINEヤフーコミュニケーションズ

LINE FukuokaとヤフーCS統括本部が統合、
LINEヤフーコミュニケーションズに商号変更。



Data

数字で見るLINEヤフーコミュニケーションズ

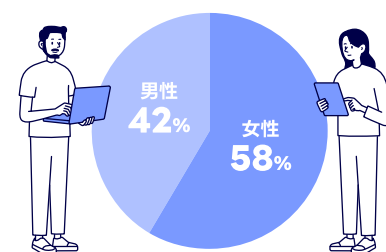
私たちは多様な価値観・意見が交わる先に「WOW」と「!」が生まれると考えています。社員たちがその属性やライフステージに関わらずパフォーマンスを発揮し、自律的に学び、成長できる環境づくりを大切にしています。

社員数

1,599人



男女比率



社内表彰制度エントリー数

プロフェッショナル部門
成果を創出した仕事を表彰

156件

サンクス部門
サービスや組織を支えた仕事を表彰

181件

社員の成長支援

スキルアップのための研修総時間

3,635時間

無料学習コンテンツ数

164種

(新入社員のOJT、各部署ごとに行っている研修は除く)

男女別育休取得率



男性育休取得率
111%

女性育休取得率
91.7%



育休取得率は、集計年度に育児休業を取得した労働者(前年度出生者含む)÷集計年度での出生した労働者数×100で算出

有給休暇取得率

82.8%

関連拠点数

7拠点

平均残業時間

11.8時間

(1ヶ月あたり)

平均年齢

36歳

29歳以下 20%
30歳～39歳 53%
40歳以上 27%



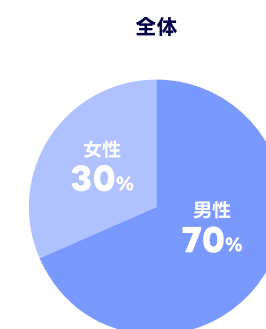
異業種からの入社率

79%

多様なキャリアバックグラウンド
を持つ社員が活躍しています。



男女別管理職比率



(管理職は課長級以上を対象に算出)

UIターン率(関連拠点別)

全体	関連拠点	女性	男性	UIターン
	八戸	50%	50%	48%
	東京	18%	82%	49%
	高知	40%	60%	31%
	博多	25%	75%	47%
	北九州	43%	57%	44%
	大分	71%	29%	35%
	那覇	0%	100%	44%

障がい者雇用率

3.15%

社員の出身国・地域数

14カ国

(日本を含む)

外国籍社員比率

4%

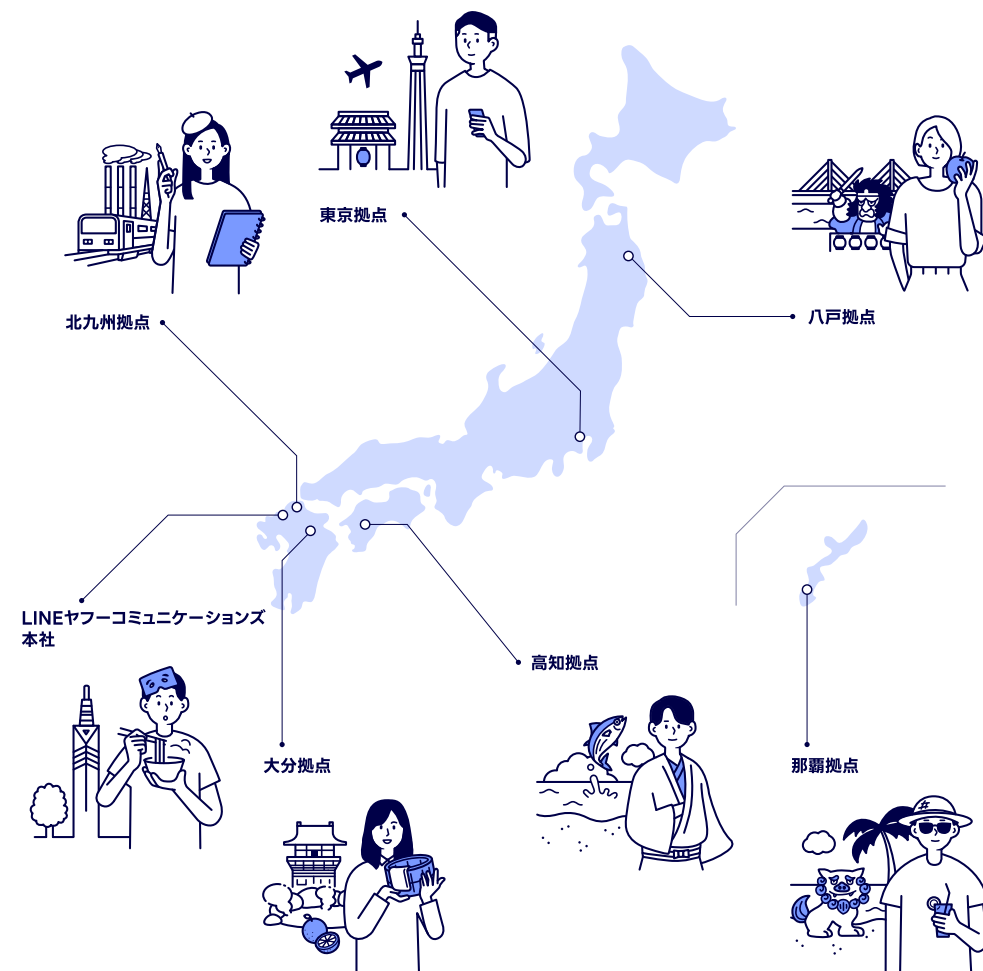
(管理職比率:1.4%)

1.男女別育休取得率、有給休暇取得率、平均残業時間、研修総時間は福岡本社のためのデータ。2.男女別育休取得率、有給休暇取得率、平均残業時間、研修総時間、社内表彰制度のエントリー数は2024年度の実績。前述以外は2025年4月時点のデータ。3.端数処理のため合計が100%にならない場合があります。

Network

LINEヤフーコミュニケーションズ関連拠点※

本社以外にも全国に関連拠点があり、個性あふれる社員たちが活躍しています。エリアを超えて、知見やアイデアをチャットやテレビ会議でタイムリーに共有し合い、シナジーを生み出しています。



※関連拠点はLINEヤフー管理のオフィスを使用しています

Work

わたしたちの仕事

LINEおよびYahoo! JAPANなどのサービスの成長とともに、LINEヤフーコミュニケーションズが担う役割は日々拡大しています。多くの社員が、さまざまな仕事を通じて、グローバルトップレベルの価値を創出すべくチャレンジを続けています。



カスタマーサポート・ 審査・モニタリング

ユーザーからのお問い合わせ対応やVOC (Voice of Customer) を活用したサービスの改善提案を行っています。適正なサービスを維持するためにモニタリングや審査も担っており、これらの業務を通してサービスの品質向上を推進しています。

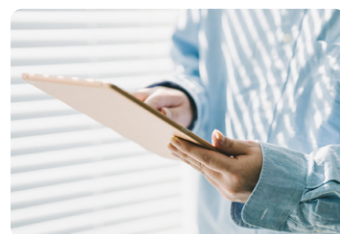
【業務の一例】
LINEスタンプ、広告等の審査 / 投稿
コメントのモニタリング / カスタマー
サポート



テスト

LINEヤフーグループが提供するサービスの品質の安定と向上を目的としたテスト業務全般を担っています。開発段階からエンジニア/デザイナー/プランナーと一緒にプロジェクトメンバーとして参画し、品質管理体制や仕組みの構築、テスト工程管理を行っています。

【業務の一例】
テスト / テストマネジメント



企画・管理

LINEヤフーグループが提供するサービスの新たな価値創出を目的に、民間・自治体と共働し、暮らしをより便利で豊かにするプロジェクトの企画を推進しています。また、経営体制強化に向け、改革プロジェクトの実行や、サービス運営組織の業務最適化・管理を行っています。

【業務の一例】
事業企画 / 経営企画



サービス運営

LINEヤフーグループが提供するサービスの運営ディレクション、サービスの翻訳やローカライズ、システムの保守運用業務など広域かつ専門性の高い社員が活躍しています。

【業務の一例】
LINE GAMEなどの各種サービスの運営ディレクション・運営サポート / 翻訳・通訳・ローカライズ / システム保守・業務改善



クリエイティブ

LINEヤフーグループが提供するサービスのUI / UXデザインや、LINEスタンプ、イラスト、マーケティングプロモーションに必要なクリエイティブの制作などを担っています。データを分析しながらデザインによる課題解決も行っています。

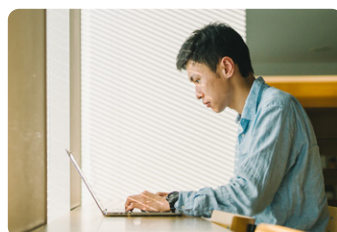
【業務の一例】
デザイン / イラスト / ディレクション



セールス・マーケティング

LINEヤフーグループが提供するサービスの利用拡大を目的として、法人顧客へのコンサルティング・セールス、サービスのマーケティングを行っています。インサイドセールスを主とした再現性のある営業プロセスの構築や、効果的なマーケティング戦略・プロモーションの企画の立案・実行を目指しています。

【業務の一例】
セールス / マーケティング



社内IT・コーポレート

社内IT、総務、リスクマネジメント、情報セキュリティ、人事、採用など、組織の基盤を支える部門が揃っています。人材管理・育成やセキュリティ強化、技術支援を通して、社員が最大の力を発揮できる環境整備に取り組んでいます。

【業務の一例】
社内IT / 人事 / 総務 / 採用 / 広報 / リスクマネジメント / 情報セキュリティ



WOWを 生み出すために

社内の制度や勤務環境、地域貢献等について紹介します。

Company Systems



🚩 挑戦を応援する風土



戦略浸透とオーナーシップ育成

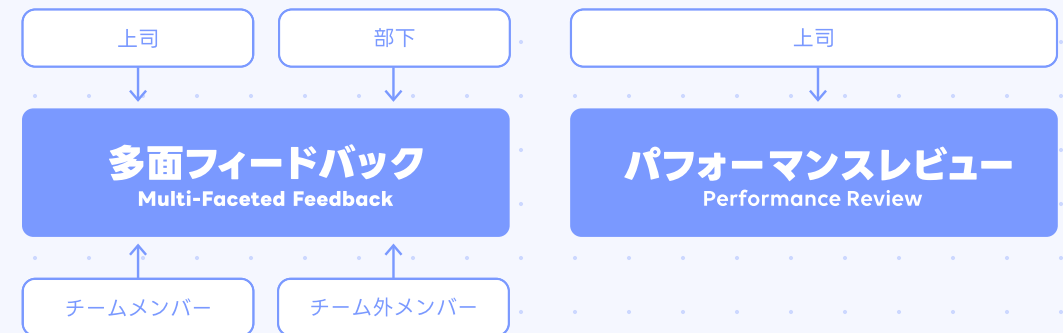
LINEヤフーグループ全体の経営戦略・ビジョン・ミッションを共有する全社集会や、部署ごとの戦略を共有するラウンドテーブルを定期的を実施。社員一人ひとりがオーナーシップを持って業務を遂行できるよう、方針理解の浸透に努めています。



挑戦を讃え、応援を楽しむ表彰制度

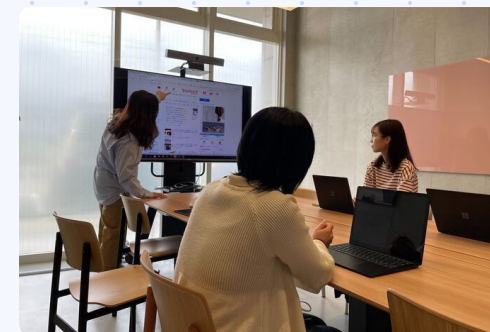
「LINEヤフーコミュニケーションズAwards」は、仕事での成果やチャレンジを共有し、讃え合う表彰制度です。エントリーは自己申告制で、自ら挑戦を発信できることが特徴です。

📈 成長できる仕組み



成長につながる多面評価制度

各組織長に裁量権を与えることで、事業フェーズや職種に合わせたきめ細やかなマネジメントを可能にしています。半期に一度行う評価では、成果視点の「パフォーマンスレビュー」、上司・部下・一緒に仕事をした同僚などからの多面的な視点を用いた「多面フィードバック」を通じて、伸ばす点と改善すべき点をフィードバックし、成長を支援しています。



スキルアップの支援

ビジネス研修、コンプライアンス研修、マネジメント研修、生成AI研修など、一人ひとりの成長につながる学びの機会を提供しています。また、多様なバックグラウンドを持った社員が集まっている特長から、さまざまな勉強会が社員から自発的に生まれており、スピード感を持って時事やトレンドをつかんでいます。

Company Systems



働きやすい環境



風通しの良い組織風土

チャットやカジュアルミーティングスペースを活用し、社員同士で気軽に考えを共有する文化です。定期的な1on1ミーティングや社内アンケートも行い、社員やチームの課題をタイムリーにキャッチアップし、迅速に対応することを心がけています。



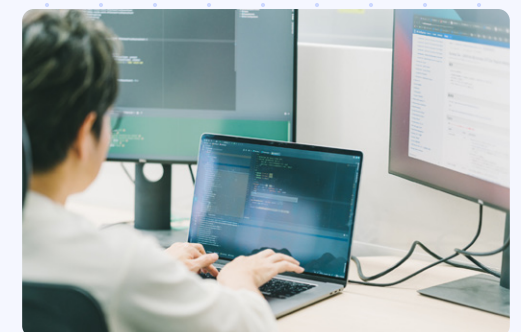
仕事とプライベートの両立支援

ベビーシッター利用料金の補助、時間単位の有給休暇、週休3日制を可能にする「えらべる勤務制度」、友人や家族を職場に招待する社内イベントの開催など、仕事とプライベートの両立を支援するさまざまな制度を用意しています。



健康・リフレッシュ支援

国家資格所有者による施術が受けられるマッサージルーム、予防接種や大腸検査の補助、有給のF休暇など、心身共に健康的に安心して働ける環境整備に取り組んでいます。勤続5年で取得できるリフレッシュ休暇もあり、ワークライフバランスを実現しやすい環境です。



多種多様な業務支援

2023年より生成AIツールを全社導入し、利用環境を整備。PCなどのデバイスやソフトウェアの不具合対応を行うチームやプロの通訳・翻訳スキルを持つチームがサポート体制として整っています。業務に集中できる快適な環境をさまざまな面から支援しています。

Local Contributions



地域の次世代人材の育成支援



地域の子どもたち・学生に向けて職場体験の受け入れ、キッズAIスクールや出前授業を実施。地域の次世代人材の育成に力を注いでいます。

共創コミュニティの発足



当社が発起人となり、福岡の異業種8社とオブザーバーの福岡市による共同事業体「Fukuoka Smart City Community」を2020年に発足。自治体・企業・市民のセクショナリズムを超えたスマートシティ推進を通じて、地域課題の解決と持続可能な社会の実現に取り組みます。

地域イベントへの参加・協賛



地域の人々とのコミュニケーションや地域文化の振興のため、福岡マラソン、一人一花運動などさまざまな地域イベントに協賛・参加しています。

LINEを使ったスマートシティの推進



行政との取り組み

福岡市と2016年に情報発信強化に関する連携協定、2018年に地域共働事業に関する包括連携協定を締結。共働で開設したLINE公式アカウント上でごみの日の通知や公園の遊具等の街の不具合を市に通報できる機能など、市民の暮らしを支える機能を企画・提供しています。



民間との取り組み

西日本鉄道・JR九州など地元のインフラを支えている企業からチャリチャリなど福岡発のスタートアップまで幅広い企業と協業し、各社サービスとLINEの技術を融合し、市民の暮らしを便利にするプロジェクトに取り組んでいます。西日本鉄道とは、2021年に「LINEを活用した西鉄グループのDX推進に関する連携協定」を締結しています。

CEO Message

LINEヤフーコミュニケーションズ株式会社
代表取締役社長 CEO

鈴木 優輔

1,600のチャレンジで、 ユーザーにWOWを届ける

当社は、LINEおよびYahoo! JAPANのサービスに関するカスタマーサービスから始まり、今日ではカスタマーサポート、テスト、モニタリング、クリエイティブ、事業企画といった数多くの機能を備えた組織へと進化してきました。八戸、東京、高知、福岡、北九州、大分、那覇にいる全国1,600名の社員とともに、サービス品質とユーザー体験の向上に貢献しています。私たちは「チャレンジを楽しむこと」と「誰かのチャレンジを応援すること」を大切にしています。社員一人ひとりの挑戦と応援が新たなWOWを生み出し、会社を成長させてきました。

10年以上にわたりLINEヤフーサービスを支えてきた経験、多様な機能とオーナーシップを持った社員たちを強みに、ユーザーにこれまでにない感動を届けるべく、社員と共に挑戦を楽しんでまいります。



Enjoy the Challenges Together



LINEヤフー
コミュニケーションズ

FACT BOOK

企画	江國淳子
ディレクション	佐藤徹也
デザイン	樋口晴奈、李東河
翻訳	James Widgren、Deepak Sauboorah
発行時期	2026年7月
お問い合わせ	LINEヤフーコミュニケーションズ株式会社 〒812-0012 福岡県福岡市博多区博多駅中央街8-1 JRJP博多ビル12F https://lycomm.co.jp/

本冊子は、デザイン・翻訳も含めLINEヤフーコミュニケーションズの社員たちにより制作されています

LINEヤフーコミュニケーションズについての最新情報は、以下メディアでも発信しています



FACTBOOK
(EN)



コーポレート
サイト



150COLOR



WE CREATE
MAGAZINE

