FACT BOOK

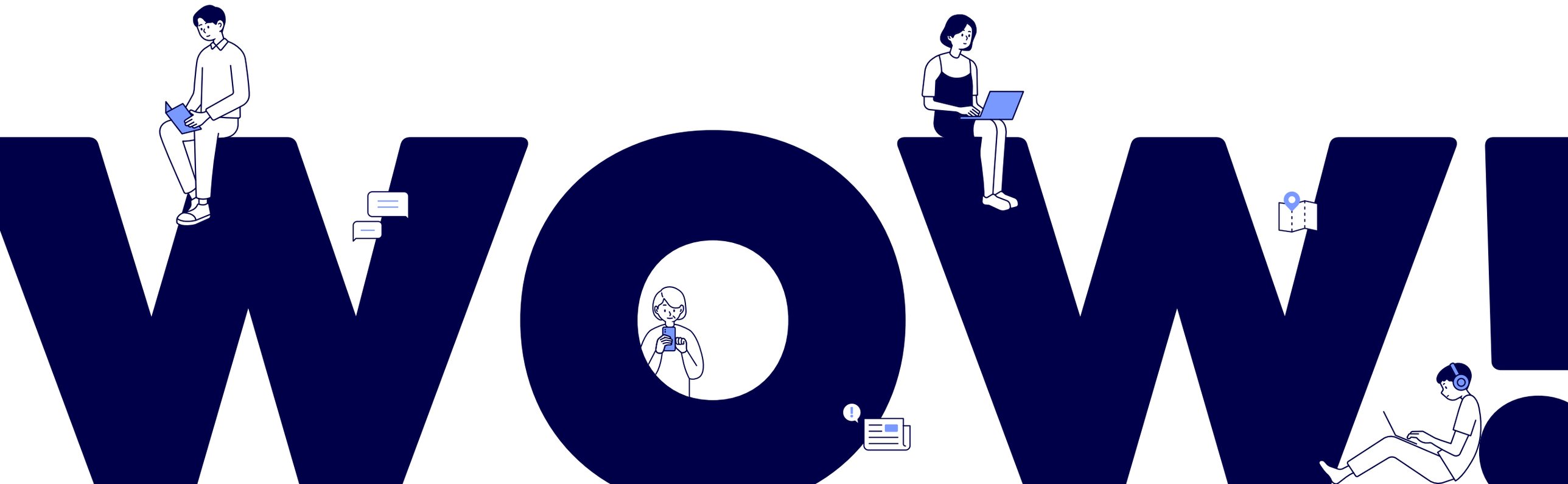
2025

LINEヤフー コミュニケーションズ

Mission

「WOW」な
ライフプラットフォームを創り、
日常に「!」を届ける。

これが私たちのグループの掲げるミッションです。私たちが創るプロダクトによって、世の中やユーザーの生活がどう変わっていくのか。それを想像しながら、日々の業務に取り組む必要があります。では、このミッションにはどのような思いが込められているのでしょうか。「WOW」はLINEが、「!」はヤフーが、それぞれ合併以前より、長年大切にしてきた価値観で、これからも大切にするべきコアとなるものです。「WOW」とは、初めての体験であり、他の人に教えたくなるような感動のこと。「!」は想像を超える体験や、今の延長線上にない創造性を意味します。
私たちは100点で満足することなく、想像以上の120点の感動をこれからも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。



Our Aim

私たちはどんな会社を目指すのか?

ひとことで表すなら、圧倒的なプロダクトドリブン。それが私たちの目指す姿です。では、私たちにとっての理想のプロダクトとは、どんなものでしょうか?まず、ユーザーに感動を与えるプロダクトであること。「WOW」「!」な体験にとことんこだわります。そして、No.1であること。ユーザーに選ばれ続けるために、No.2やNo.3のクオリティで満足することはありません。日々の仕事では、いつもこの2つにこだわり抜き、ユーザーの利便性をどんどん高めていきます。

Values

ミッションを実現するために定義した働き方

ミッションの「WOW」と「!」を実現するために定義した働き方が、バリューです。バリューは業務を推進するための基準として、大きく3つのパートに分かれています。「ユーザーファースト」とは、全社員が大切にしたいマインドのこと。「やりぬく」は、ミッションの実現に欠かせない個人の行動指針。「少数精鋭」は、そんな個人が集まったチームとしての指針です。自分の仕事に適用して実行できるよう、9つの具体的な行動様式に区分しています。

ユーザーファースト

- データを基に俯瞰で判断
- 細部へのこだわりが違いを生む
- 信頼を勝ち得る

やりぬく

- 本質に集中
- 圧倒的当事者意識と成果へのこだわり
- プロフェッショナリズムの徹底

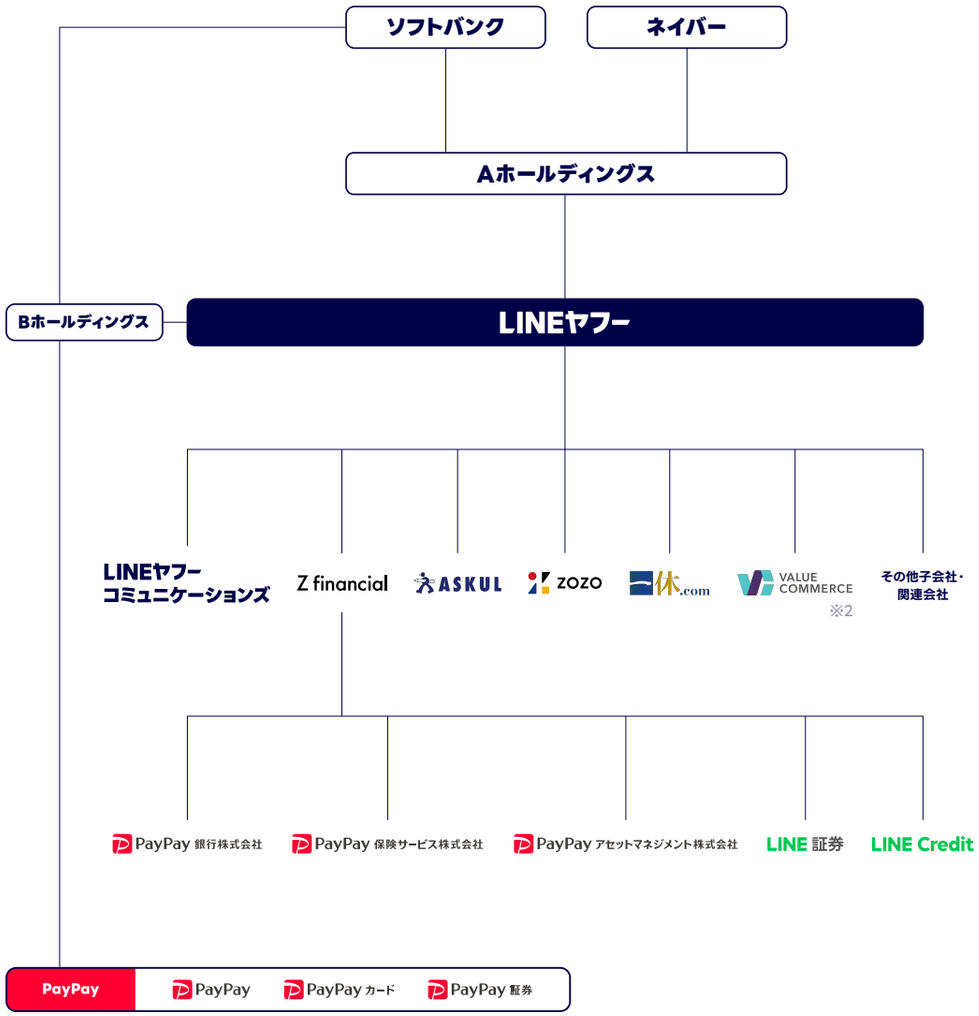
少数精鋭

- 率直な議論から導く決断
- ゴールに向かって同期し続ける
- 挑戦を共に楽しむ

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

グループ延べ利用ユーザー数

3.2億超

※3

Yahoo! JAPAN

5,560万

月間ログインユーザーID数

LINE

1.96億

月間アクティブユーザー数

サービス提供国・地域

約230ヶ国・地域

※4

従業員数

連結 **28,000人**

単独 **約11,000人以上**

※5

売上収益

1兆8,146億円

調整後 EBITDA

4,149億円

※6

※1：2024年5月時点　※2：持分法適用会社　※3：Yahoo! JAPAN月間ログインユーザーID数、LINE月間アクティブユーザー数（MAU）、PayPay登録ユーザー数、ZOZOTOWN事業年間購入者数（Yahoo!ショッピング含まず）の合算（全て2024年3月末時点）　※4：2023年8月時点　※5：2024年3月時点　※6：2024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（2024年4月時点）

メディア

- Yahoo!検索
- Yahoo!不動産
- Yahoo!ニュース
- carview!
- LINEニュース
- 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

ビジネス

- Yahoo!広告
- LINE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

コマース

- Yahoo!ショッピング
- Yahoo!フリマ
- LYPプレミアム
- LYPマイレージ
- Yahoo!オークション
- Yahoo!マート
- Yahoo!トラベル
- LINEショッピング
- LINEギフト

くらし・生活

- Yahoo!メール
- Yahoo!カレンダー
- Yahoo!天気
- Yahoo!防災速報
- Yahoo!マップ
- Yahoo!カーナビ
- Yahoo!路線情報
- Yahoo!知恵袋
- PayPayグルメ
- Yahoo!ネット募金
- Yahoo!くらし
- Yahoo!パートナー
- Yahoo!きっず
- 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

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

12 LINEヤフーグループにおける当社の役割

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」と「!」を生み出すために

23 「WOW」と「!」を生み出す社内制度

27 未来のための地域貢献

29 Top 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。

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。

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。

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。

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。

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

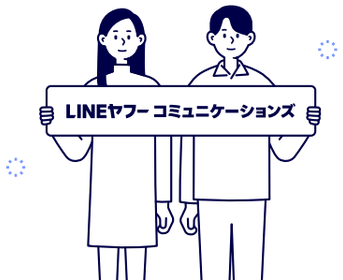
LINEヤフーコミュニケーションズ

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。

2024

LINEヤフーコミュニケーションズ

新しい社内表彰制度「LINEヤフーコミュニケーションズAward」開始。



Data

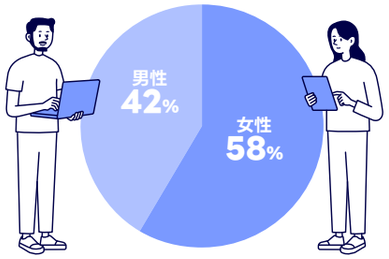
数字で見るLINEヤフーコミュニケーションズ

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

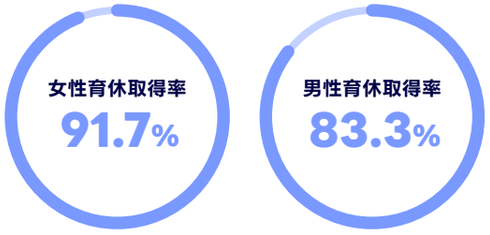
従業員の成長支援

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）

男女別育休取得率と平均取得日数



女性平均育休取得日数
216日

男性平均育休取得日数
118日

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

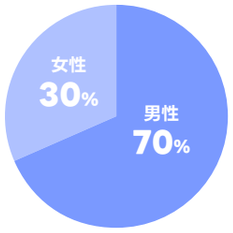
29歳以下	20%
30歳～39歳	53%
40歳以上	27%

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



関連拠点	女性	男性
八戸	50%	50%
東京	18%	82%
高知	40%	60%
博多	25%	75%
北九州	43%	57%
大分	71%	29%
那覇	0%	100%

（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）

	Uターン	Iターン
八戸	48%	
東京	49%	
高知	31%	
博多	47%	
北九州	44%	
大分	35%	
那覇	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

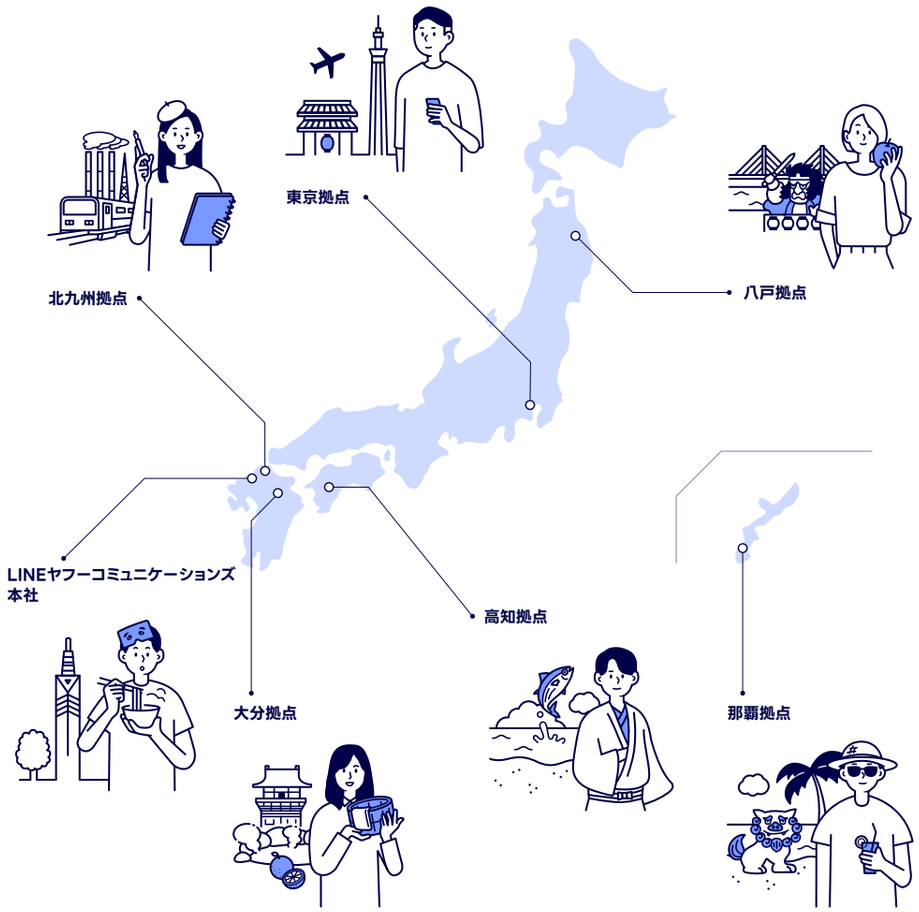
4%
（管理職比率:1.4%）

1.男女別育休取得率と平均取得日数、有給休暇取得率、平均残業時間、研修総時間は福岡本社のみのデータ。2.男女別育休取得率と取得日数、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。4.平均育休取得日数は、2024年度に復職した社員が対象。育児休業取得日数の合計を、育児休暇を終了し復職した社員の人数で割って算出。男性は産後パパ育休を含め、女性は産前産後休業を除外。

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、知見やアイディ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なっています。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

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

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

クリエイティブ

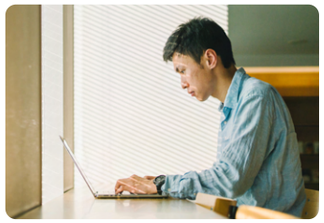
LINEヤフーグループが提供するサービスのUI / UXデザインや、LINEスタンプ、イラスト、マーケティングプロモーションに必要なクリエイティブの制作などを担っています。データを分析しながらデザインによる課題解決も行っています。

【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」と「!」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

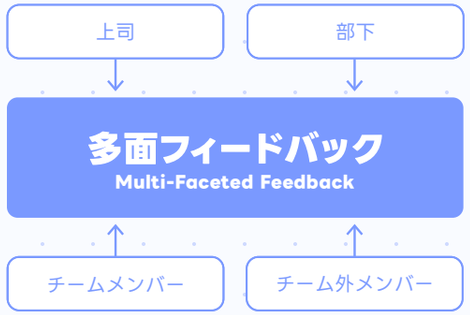
戦略浸透とオーナーシップ育成

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に実施。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。

挑戦者への「応援」も評価される表彰制度

挑戦することだけでなく、誰かの挑戦を「応援すること」にも価値があると考えています。表彰制度「LINEヤフーコミュニケーションズAward」では、プロジェクトオーナーの社員はもちろんのこと、それをサポートした社員が評価される部門もあります。

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、語学研修など、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、様々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

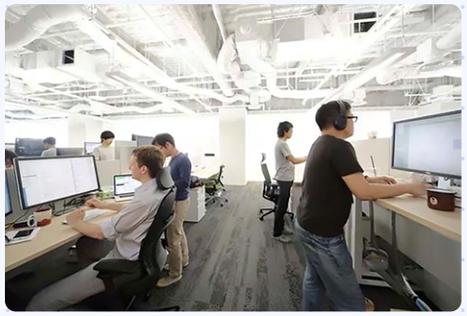
チャットやカジュアルミーティングスペースを活用し、社員同士で気軽に考えを共有する文化です。定期的な1on1ミーティングや社内アンケートも行い、社員やチームの課題をタイムリーにキャッチアップし、迅速に対応することを心がけています。

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。有給休暇取得率は82.8%（2024年実績）、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。

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「Family Day」の開催など、仕事とプライベートの両立を支援する様々な制度を用意しています。



多種多様な業務支援

全てのミーティングルームにテレビ会議システムを完備。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様々な面から支援しています。

Local Contributions

地域の未来世代育成支援

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。地域の未来世代育成に力を注いでいます。

地場企業と「まちの課題解決」に向けた共同事業体発足

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。企業の枠を超えて、まちの課題解決に取り組んでいます。

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、マイナビツール・ド・九州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。

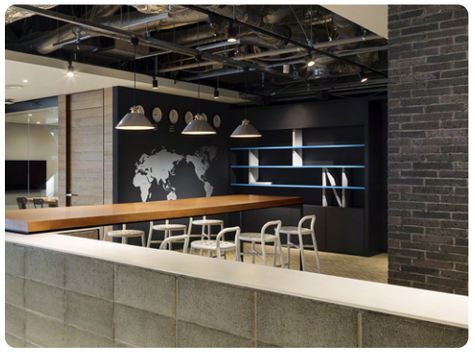
CEO Message

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を超えるチャレンジで、ユーザーに「WOW」と「!」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名を超える社員とともに、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」と「!」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

2025

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	2025年6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

LINEヤフーコミュニケーションズ Press