

LINE STYLE 3.0

LINE

LINE
STYLE
3.0

WOW=No. 1 を実現するために
LINEのユニークな価値観や方法を、一冊に詰め込みました。
日々チャレンジし続けるために、
困ったとき、迷ったときに開いてみてください。

What kind of company is LINE?

LINEはどんな会社でしょうか？

What kind of
company is LINE?

No. 1に挑戦し続け WOWを生み出したい人たちのための会社

LINEは「同じ夢を抱く仲間が、その夢を実現させる場所」です。

夢とは、多くのユーザーに愛されるNo. 1サービスを生み出すことです。

No. 1 を目指して常にチャンスを探し出し、チームで協力しながら達成していく場所、それがLINEです。

WOW=No. 1

市場をリードし、世界のパラダイムを変えるNo. 1サービスには必ずWOWがあります。

言い換えると、「**WOWを追求するからこそNo. 1になれる**」のであり、「**No. 1 を目指し続けるからこそ、WOWが生まれる**」ということです。

LINEが追求するWOWは「**初めての体験であり、他の人に教えたくくなるような感動**」です。

だから、私たちLINERは自分たちに問い続けます。

「これはWOWなのか？」

それは製品やサービスづくりに限った話ではありません。

所属組織や担当している業務に関係なく、全てのLINERが追求する価値なのです。



WOWは

誰よりも高い目標を持ち、挑戦し続け、
ユーザーの信頼を築き、それを強固にするときに生まれます。

WOWを生み出したいなら、スタートラインから違うものでなければなりません。

WOWは100点ではなく「120点の成果」を、2倍、3倍の成長ではなく「10倍の成長」を、目標に据えることから始まります。他と似たような目標であれば、到着地点もそう変わらないでしょうし、他と変わらない普通の結果ではWOWを作ることもできません。だからこそLINEが目指すべきところは、他の人なら届きそうもないと諦めてしまうような、高い目標でなければなりません。そのレベルに到達するために、根気よく考え続ける過程の中でWOWにつながるヒントが見つかります。

現状に甘んじることなく、挑戦を続けましょう。目の前の現実にはばかり執着している会社には未来がなく、理想ばかりを追いかけて、結果を出せない会社には現在がありません。LINEは、不可能に思えることを現実にするために、変化し続けるユーザーニーズを把握し、挑戦を繰り返してきました。検索からスタートしたにもかかわらず、果敢にメッセンジャーに方向転換することでユーザーの支持を得て、それをベースに、ゲームやフィンテック、eコマースなど様々な分野でユーザーとの接点を拡大しています。

これまで受けてきたユーザーの信頼をさらに強固なものにしていきましょう。

「何を」達成するかだけでなく、「どのように」達成するかも重要です。

LINEは、ユーザーの選択と支持をもとにグローバルプラットフォームに成長してきました。

LINEは社会的責任を果たし、より広い範囲からより高いレベルで信頼される存在にならなければなりません。

ユーザーからの支持と期待に応えるべく、業務を進める過程においても責任を果たす姿勢を持ち続けましょう。

LINEはWOWを追求し、No. 1を夢見る挑戦の過程からも、成し遂げた結果からも、他とは比べられない達成感を味わい、誇りを持つことができる場所です。

これからもLINEは、**LINEらしい大胆なチャレンジを続けていきます。**

What kind of person is a LINER?

LINERはどんな人でしょうか？

What kind of
person is a LINER?

グローバルに支持されるサービスを生み出す チャレンジ精神と闘志の持ち主

WOWをつくり出すため、失敗を恐れず挑戦しているなら、その人はLINERです。

グローバルジャイアントとの競争も、「自分たちならできる」と立ち向かうことに高揚を感じるなら、その人はLINERです。

LINEのチャレンジは、一部の限られた人ではなく、多くの人に支持されて初めて意味を持ちます。ユーザーに選ばれたいと全力で願い、ユーザーの反応を決して見逃さずに、サービスをつくるプロセスで自らモチベーションを高めていかなければなりません。何よりも、何十倍も大きいグローバルジャイアントと競争する中で、必ずできるという自信と失敗を恐れない度胸が大切です。

真のLINERは、強いチャレンジ精神と闘志を胸に、WOW=No.1 を実現していきます。

What is LINE STYLE?

働くときの基準

LINE STYLEとは何でしょうか？

LINE STYLE History

LINE STYLE: LINEのDNA

2017. 01

2018. 10

2023. 01

LINE STYLE 1.0

Needs

Speed

Detail

Data

Teamwork

Enjoy

LINE STYLE 2.0

Users Rule

Stay a Step Ahead

Perfect Details

Always Data-driven

Build Lean and Exceptional Teams

Open Communication, Vertical Decision-making

Keep in Sync, Aiming for the Same Goal

+ Work Intensely and Be Focused

+ 1% Problem-finding, 99% Solution-making

Go Brave. No Fear. No Regrets

Enjoy the Challenges

+ Stay Trustworthy

LINE STYLE 3.0

Users Rule

- Always Data-driven

- Perfect the Details

- Stay Trustworthy

Get It Done

- Work Intensely and Be Focused

- Be a Step Ahead

- No Fear. No Regrets

Lean & Mean Teams

- Open Communication,
Vertical Decision-making

- Keep in Sync

- Enjoy the Challenges Together

LINE STYLEは、LINEのDNAです。

LINE STYLEは、LINEが始まってからこれまでの間、大事にし、成長の原動力となった考え方や働き方の特徴を表したものです。

「LINEらしさ」の集合体であり、DNAのように受け継がれてきたものです。

ただ、変化する環境に合わせて、LINEにとっての重要な価値を反映できるよう、形を変えながら進化を続けています。

LINE STYLE History

LINE STYLE 1.0 : 「LINEらしさ」の明文化

2017. 01

2018. 10

2023. 01

LINE STYLE 1.0

Needs
Speed
Detail
Data
Teamwork
Enjoy

LINE STYLE 2.0

Users Rule
Stay a Step Ahead
Perfect Details
Always Data-driven
Build Lean and Exceptional Teams
Open Communication, Vertical Decision-making
Keep in Sync, Aiming for the Same Goal
Work Intensely and Be Focused
1% Problem-finding, 99% Solution-making
Go Brave. No Fear. No Regrets
Enjoy the Challenges

- Stay Trustworthy

LINE STYLE 3.0

Users Rule
- Always Data-driven
- Perfect the Details
- Stay Trustworthy
Get It Done
- Work Intensely and Be Focused
- Be a Step Ahead
- No Fear. No Regrets
Lean & Mean Teams
- Open Communication,
Vertical Decision-making
- Keep in Sync
- Enjoy the Challenges Together

LINEの初期から長い時間を共にしてきたLINERなら、これまでの経験から、「LINEらしさとは何か」について共通する認識を持っています。ところが、LINEのビジネスがグローバル市場で急速に成長し、規模が大きくなるにつれ、以前のように、言葉で説明しなくても同じ考え方を持つことが難しくなり、LINERの間で「LINEらしさ」に対する認識の差が出始めました。

全てのLINERが「同じゴール」に向け進むためには、LINEが追求する「LINEらしさ」とは何かを明確に定義し、明文化して周知することが必要でした。そこで、2017年1月、LINE STYLE 1.0において6つのキーワードをまとめました。今までになかったものを新しく作ったわけではなく、これまでのLINEのやり方、繰り返し話してきたことを振り返り、優先順位を付けました。

LINE STYLE History

LINE STYLE 2.0 : より具体化

2017. 01

2018. 10

2023. 01

LINE STYLE 1.0

Needs

Speed

Detail

Data

Teamwork

Enjoy

LINE STYLE 2.0

Users Rule

Stay a Step Ahead

Perfect Details

Always Data-driven

Build Lean and Exceptional Teams

Open Communication, Vertical Decision-making

Keep in Sync, Aiming for the Same Goal

+ Work Intensely and Be Focused

+ 1% Problem-finding, 99% Solution-making

Go Brave. No Fear. No Regrets

Enjoy the Challenges

Stay Trustworthy

LINE STYLE 3.0

Users Rule

- Always Data-driven

- Perfect the Details

- Stay Trustworthy

Get It Done

- Work Intensely and Be Focused

- Be a Step Ahead

- No Fear. No Regrets

Lean & Mean Teams

- Open Communication,
Vertical Decision-making

- Keep in Sync

- Enjoy the Challenges Together

LINERがLINE STYLEについてより明確に理解できるようにLINE STYLE 1.0の6つのキーワードを、具体的に説明し、11のキーワードに拡大したのが2018年10月に発表したLINE STYLE 2.0です。

LINE STYLEをLINERが日々業務を行う上で参考にできるように文章化し、様々なチーム環境に的確に反映できるよう、チームワークに関するキーワードを従来の1つから4つに細分化しました。さらに、LINE STYLE 1.0が発表された時から変化した外部環境を加味するとともに、厳しい挑戦をし続けるLINERの姿勢を強調したキーワードも追加しました。

LINE STYLE History

LINE STYLE 3.0 : 分かりやすく構造化

2017. 01

2018. 10

2023. 01

LINE STYLE 1.0

Needs

Speed

Detail

Data

Teamwork

Enjoy

LINE STYLE 2.0

Users Rule

Stay a Step Ahead

Perfect Details

Always Data-driven

Build Lean and Exceptional Teams

Open Communication, Vertical Decision-making

Keep in Sync, Aiming for the Same Goal

+ Work Intensely and Be Focused

+ 1% Problem-finding, 99% Solution-making

Go Brave. No Fear. No Regrets

Enjoy the Challenges

+ Stay Trustworthy

LINE STYLE 3.0

Users Rule

- Always Data-driven

- Perfect the Details

- Stay Trustworthy

Get It Done

- Work Intensely and Be Focused

- Be a Step Ahead

- No Fear. No Regrets

Lean & Mean Teams

- Open Communication,
Vertical Decision-making

- Keep in Sync

- Enjoy the Challenges Together

2023年1月、LINE STYLE 2.0のキーワードを、LINERが働くときの基準として、進むべき方向、それを実現できる方法に分類し、構造化しました。このようにLINE STYLEについてよりわかりやすくし、LINERが自分の仕事に反映できるように整理したのが、LINE STYLE 3.0です。

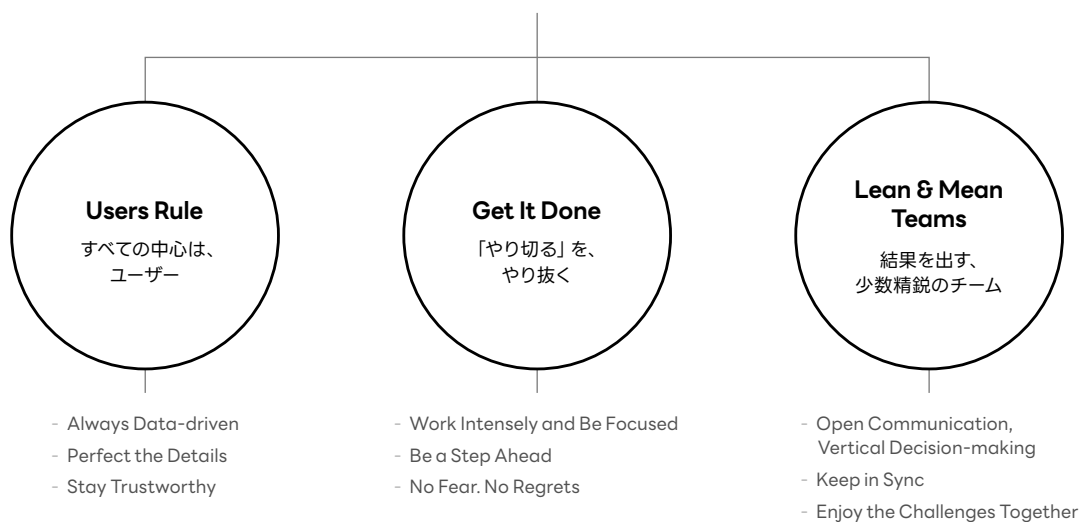
なお、社会環境の変化によって重要度が増している「ユーザーの信頼」の概念を「Stay Trustworthy」と定義し、追加しました。これは、今までユーザーニーズを誰よりも早く把握し、対応をしてきたLINEとして、「信頼できるサービスを求める」というユーザーのニーズに応える、当然の姿勢です。

ひと目でわかる

LINE STYLE 3.0

WOW

「初めての体験であり、
他の人に教えたいような感動」



LINE STYLE 3.0は、従来のLINE STYLE 2.0を構造化することで、LINERがよりわかりやすく、理解を深められるようにしました。

まず、これまでの11のLINE STYLEキーワードに「ユーザーの信頼」の概念を盛り込んだ「Stay Trustworthy」を追加しました。LINEが定義するユーザーの範囲を拡大し、様々なユーザーからのLINEへの期待の高まりを認識し、これまで以上にユーザー中心の考え方を持って欲しいという意味を込めました。

さらに、LINERが働く際の基準となる方向性について説明する3つのキーワードと具体的な行動指針の9つのキーワードに再整理しました。

LINE STYLE 3.0は全てのLINERがそれぞれの持ち場で、LINEが追求するWOWを生み出す具体的な方法をより明確に理解し、実現するための道しるべとなるでしょう。

LINE STYLE 3.0

01. **Users Rule** すべての中心は、ユーザー

- Always Data-driven
- Perfect the Details
- Stay Trustworthy

02. **Get It Done** 「やり切る」を、やり抜く

- Work Intensely and Be Focused
- Be a Step Ahead
- No Fear. No Regrets

03. **Lean & Mean Teams** 結果を出す、少数精鋭のチーム

- Open Communication, Vertical Decision-making
- Keep in Sync
- Enjoy the Challenges Together

Users Rule

すべての中心は、ユーザー

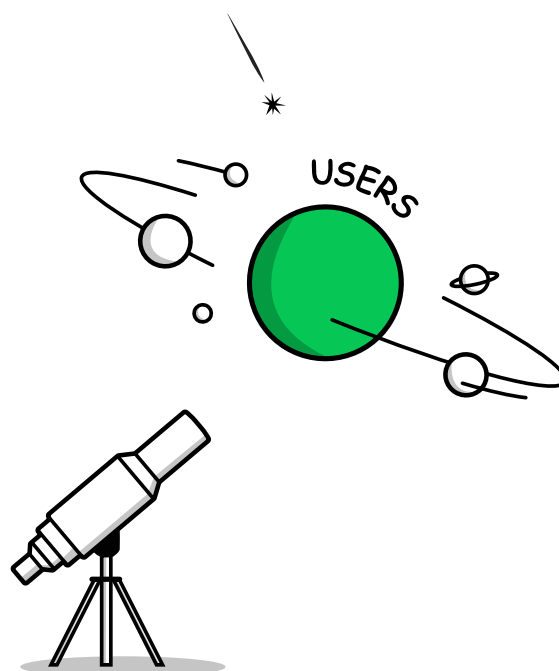
LINEは、No. 1サービスを生み出すという夢を実現させる場所です。ユーザーに愛され、選ばれたサービスだけが競争に勝ち、No. 1になることができるため、LINEが作る全てのサービスは、その基本かつ中心に「ユーザー」がいます。言い換えれば、サービスづくりの最初から最後に至るまで、常にユーザーを基準に考えなければなりません。ユーザーニーズを正確に把握し、それをきちんと反映して差別化されたサービスを世に出す。そして、同時に、その全ての過程においてサービスだけでなく、取り組み方も信頼されるものにしていきましょう。

ユーザーニーズは感覚ではなくデータに基づいて (Always Data-driven) 把握します。サービスを作る上で根幹となるユーザーニーズを見誤ってしまうと、サービスづくりの初期段階からずれが生じるからです。ユーザーニーズはなかなか表に現れず、ユーザーデータを深く多角的に分析しなければ隠れたニーズは発見できません。さらに、ユーザーニーズは環境によって日々変化するので、常に最新のデータに向き合い、ユーザーの変化を注視していきましょう。

正確なユーザーニーズを把握した後は、それを反映して、**LINEならではの違い (Perfect the Details)** を追求し、細部までこだわり続けます。世の中の数多くのサービスの中から生き残るためには、他とは差別化されたLINEだけの体験を提供する必要があります。そのこだわりを、サービスをリリースした後も持ち続けましょう。最初はユーザーに選ばれたとしても、1年後も使い続けてもらえるという保証はありません。絶えず変化するユーザーの期待を満たすための高い目標を定め、ユーザーの反応を見極めながら改善を重ねていく努力があってこそ、ユーザーに選ばれるサービスが生まれます。サービスを作る全ての過程においてユーザーの信頼を獲得することも重要です。

LINEは、ユーザーからの支持を受け、グローバルプラットフォームに成長してきました。

これからも成長し続けるためには、**その信頼を維持することに留まらず、さらに強固なものに (Stay Trustworthy) していかなければなりません。**ユーザーから寄せられる期待は、以前よりも広範囲で、求められる水準も高くなっています。多くのユーザーに多様なサービスを提供したことでLINEの影響力が大きくなっただけでなく、「LINEのユーザー」の概念も、サービスの利用者だけでなく、株主、政府、地域社会、パートナー会社、LINERまで拡大しました。業務を行うときは常に、「何を達成するか」だけでなく、「どのような過程を経て達成するか」も大事であることを忘れない姿勢を持ち続けましょう。



How to: Users Rule

Always Data-driven

今の仕事に関連するデータを取りまとめて分析します。いつも見ているデータだけを繰り返し見たり、自分の予想に合わせて都合のいいデータばかりを見たりせず、多様なデータを客観的に分析します。いつでも過去のデータと比較できるようにきちんと整理します。新しい意見や、代案を提示する際も、他の人も理解し納得できるように、十分なデータを一緒に提示します。

Perfect the Details

目指すのは、「普通に良いもの」ではなく、「圧倒的な素晴らしさ」です。自分が担当している部分で「もっと改善できるところはないか」、「もう少し完成度を高められないか」、「自分だからできる何かはないか」に徹底的にこだわり続けます。一度できあがったものに対しても、最後の最後まで完成度を高め続けていきます。

Stay Trustworthy

結果を急いで、必要な過程を飛ばしたりしないこと。自分の判断で影響を受けることになるユーザーの立場に立ち、結果について深く考えて行動します。特に、ユーザーに関する情報の持ち主は自分ではなく、そのユーザーであることを忘れず、ユーザーのプライバシー保護に積極的に取り組みます。

Get It Done

「やり切る」を、やり抜く

LINEの仕事は、様々な課題を解決していく過程そのものです。LINERは、課題の難しさばかりに考えを巡らせるのではなく、強い意志を持って課題解決に集中し、最善を尽くして答えを出す人です。LINERなら、解決策がなかなか見つからないときでも、「なぜできないんだ？」と分析だけで終わらせず、「どうやって、できるようにするか？」に自らが持つエネルギーを集中しましょう。

私たちが立ち向かう課題は、その数も多く、一筋縄ではいかない難易度の高いものばかりです。だからこそ、**集中力を高めて順に解決していく (Work Intensely and Be Focused)** 必要があります。課題の重要度に応じて時間と労力を配分することで、大事なことから適時に解決することができます。たったの1時間でも、「ただ頑張る」のではなく、「疲れ果てるほど集中」することで、思いもよらなかった新しい答えが見つかります。

さらに、LINEの競争は、目まぐるしく変化するグローバル市場でのスピード戦です。だからこそ、**一足先に実行 (Be a Step Ahead)** し、反応を見極めながら柔軟に対応していくことが必要です。完璧な計画を立てようとして実行を遅らせてしまうと、最適なタイミングを逃しかねません。

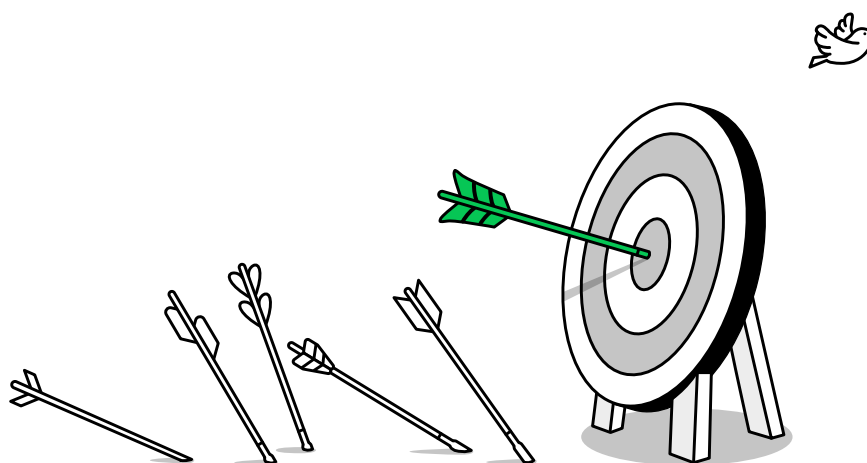
まずは早く実行する。それから様々な方法を試しながら、変化に合わせて修正を繰り返していけば、計画の段階では見つからなかった解決策が出てくるものです。

最後に、**全ての過程を受け入れて、失敗を恐れず、最後まで挑戦し続けましょう**
(No Fear, No Regrets)。挑戦の過程は誰にとっても厳しく、辛いものです。

その厳しさに負けず、挑戦そのものに意味を見出し、前に進みましょう。

自分にできることは全てチャレンジし、後悔を残さぬよう全力を尽くしたのなら、たとえ失敗したとしても、それまでの時間と努力は決して無意味ではなく、次の挑戦の土台となります。

そして、最後までやり切った後は、何事にも代えられない達成感を味わうことでしょう。



How to: Get It Done

Work Intensely and Be Focused

自分の仕事の本質、つまり、「誰のために、何を、なぜしているのか」を明確にしてから仕事に入ります。重要な業務から優先順位を決め、重要であればあるほど「極度に集中力を高め」、目標の時間内に終わらせます。仕事内容を振り返るときは、費やした時間ではなく、結果を基準に成果を判断します。

Be a Step Ahead

市場トレンドやユーザーリサーチを踏まえた新しいアイデアを素早くテストします。ユーザーの反応を見極めながらリアルタイムで改善を繰り返します。問題が出てきたときは、関係者に迅速に共有し、解決方法を探します。

No Fear. No Regrets

常に大胆で勇気ある挑戦が求められます。たとえ実現できるか疑わしいほど難しい仕事でも、失敗を恐れず、思い切った勝負に出ましょう。LINEでは、もしうまくいなくても、そのことで責められることはありません。責められるとしたら、「挑戦しないこと」です。もし失敗したら、「何を学んだか」をクリアにし、次に生かせるようにしましょう。

Lean & Mean Teams

結果を出す、少数精鋭のチーム

Lean & Mean Teamsとは、「少数精鋭で構成された、共通の目標に向け全力で走る準備ができているチーム」のことです。結果にこだわらず、無難な目標を目指す100人のチームは、どんな状況下でも必ず勝つと意気込む10人のチームには絶対に勝てません。闘志を燃やし、一糸乱れぬ動きでチャレンジしてはじめて、WOWを生み出すことができます。

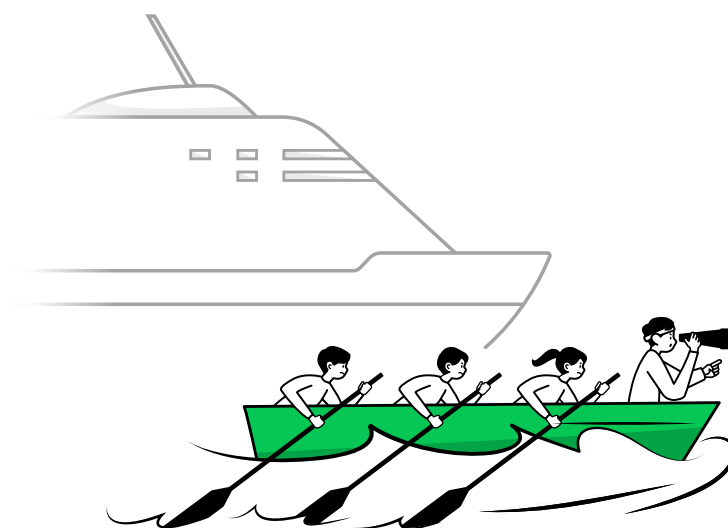
LINEの全ての組織がLean & Meanであるためには、チーム内で**開かれたコミュニケーション (Open Communication, Vertical Decision-making)** を十分に行う必要があります。メンバーは答えを探すためにオープンな議論を行い、リーダーはメンバーの意見をしっかり受け止めて明確な方向性を決めます。リーダーは、自分の決断に責任を持ち、メンバーは自分の意見と異なる結論であってもリーダーの判断を信じ、同じ目標に向かって力を結集しましょう。

仕事の始まりから終わりまでの全ての過程で、リーダーとメンバーは**共通の目標と方向性を明確に共有し、互いにフィードバックを行います (Keep in Sync)**。LINEは、波の多い海のような状況に置かれています。波に打ち勝つためには、船に乗っているメンバー全員がペースを合わせて自分の役割をやり遂げなければなりません。リーダーが明確な方向性を示さずにただ引っ張るだけだったり、メンバーがリーダーの指示を無視して自己判断でオールを漕いだりすれば、船は目的地にたどり着けません。LINEのチームも同じです。どんな変化に対してもすぐに意見交換を行い、変化に合わせて軌道修正しながら、全員がリアルタイムで状況を同期し続けましょう。そうしてこそ、迅速かつ正確に対処することができ、日々変化する環境の中でも生き残ることができます。

挑戦の過程が厳しいほど、大切なのは同僚の存在です。

**一人では越えられない壁を同僚と力を合わせて乗り越えたときに味わう達成感
(Enjoy the Challenges Together)**は何物にも代えられません。

足りないところを互いに補い合い、辛いときでも励まし合っていけば、一人では作ることのできないエネルギー、足し算以上のシナジーが生まれ、最強の「チーム」になります。



How to: Lean & Mean Teams

Open Communication, Vertical Decision-making

立場や年齢、役割に関係なく、率直な意見を出し合います。答えを探すために集まった人同士であることを忘れず、ためになるフィードバックは素直に受け入れます。適切なタイミングが来たら、リーダーはそれまでの議論内容を十分に考慮して進むべき方向性を決めます。メンバーはリーダーの決断を信頼し、達成に向けて自分の役割に集中します。

Keep in Sync

チームの目標と業務の優先順位を明確に把握し、それに合わせて自分の目標を設定します。

変更や 이슈がある際は、チームに共有して互いにフィードバックを続けます。

チームだけでなく、一緒に働く他のメンバーとも同期するために、積極的に会話をします。

Enjoy the Challenges Together

チームとして厳しい挑戦に立ち向かうときは、それを成長のチャンスと捉え、自分にできることを積極的に探して実行します。一人ではうまくいかないことがあれば、メンバーに共有して一緒に考えます。

壁にぶつかったり、新しいことにチャレンジするメンバーを見つけたら、寄り添ってサポートします。

辛いときは互いに励まし合い、再び挑戦できるように応援し合います。

LINE STYLE 3.0

01. **Users Rule** すべての中心は、ユーザー

- Always Data-driven
- Perfect the Details
- Stay Trustworthy

02. **Get It Done** 「やり切る」を、やり抜く

- Work Intensely and Be Focused
- Be a Step Ahead
- No Fear. No Regrets

03. **Lean & Mean Teams** 結果を出す、少数精鋭のチーム

- Open Communication, Vertical Decision-making
- Keep in Sync
- Enjoy the Challenges Together

LINE