

# WowTalkが 仕事に効果的な理由

## ～WowTalk導入ご検討資料～



キングソフト株式会社

資料番号 : WT3-2

# キングソフト株式会社

本社 : 東京都港区赤坂4-15-1 赤坂ガーデンシティ4階  
設立 : 2005年3月9日  
資本金 : 6億1,920万円 (資本準備金含む)  
主要株主 : Cheetah Mobile Inc.  
Kingsoft Corporation Limited  
Kingsoft Office Software Corporation Limited  
代表取締役 : 翁 永飏



スマホソリューション事業



ソフトウェア事業



アプリ広告事業

# 目次

■ はじめに	・・・ P.3
■ 本書の目的	・・・ P.4
■ チェックリスト	・・・ P.5
1. 社内コミュニケーションの課題	・・・ P.7
2. ビジネスチャット・社内SNSとは？	・・・ P.21
3. ビジネスチャット・社内SNSの4つの効果	・・・ P.30
4. WowTalkとは？	・・・ P.40
5. WowTalkの導入効果	・・・ P.49
6. ビジネスチャット・社内SNS導入のための仕組みづくり	・・・ P.60

# はじめに

## 非効率なコミュニケーションが企業の労働生産性を下げている

WowTalkは、2014年3月にリリースをして以来、様々な業種、企業規模のお客様にご導入を頂き、利用ユーザー数は2016年3月時点で1,000社を突破することができました。

その中で、様々なお客様と出会い、数々の社内コミュニケーションの悩みを聞いてまいりました。日本の企業では、非効率な社内コミュニケーションがあると自覚しつつも、それは当たり前として受け入れているケースが実に多くあります。海外からも、とても不思議でムダの多い働き方をしていると見られています。事実経済協力開発機構(OECD)の発表資料によると日本人の時間あたりの労働生産性はアメリカ人の6割ほどとなっており主要先進7か国中最低となっています。

## チャットやSNSは、今後ビジネスでも市民権を得る時代に

スマートフォンが普及し、個人向けSNSやチャットツールが市民権を得た今、ビジネスにおいてもその利便性を使って社内コミュニケーションを効率化・迅速化したいというニーズがあります。現場では会社が許可していないにも関わらず自然発生的に個人SNSやチャットツールを利用する事例が増え、それとともにトラブルも顕在化してきております。

そのため、そうしたユーザー利用ニーズを吸収し、生産性の高い働き方を促すためにも、セキュリティと管理性を担保した法人専用のビジネスチャットや社内SNSが求められております。

本書では、ビジネスチャット・社内SNS活用のメリットや効果について解説致します。

# 本書の目的



本書は、社内コミュニケーション不足や非効率を解消し、社内の情報流通を効率的・効果的にするためのツールや導入方法についてわかりやすく解説します。  
社内での導入ご検討に関わる方々にお読みいただき、自社でのご検討における議論を進めやすくすることを目的としています。

WowTalkは単に社内コミュニケーションを改善するだけでなく「働き方改革」や「女性活用」など、企業が取り組むべきテーマにも副次的に効果を発揮いたします。

ぜひ、ご検討をいただけますよう、お願い申し上げます。

# チェックリスト



まず最初にご質問

下記で4つ以上チェックがつく場合は、本書で社内コミュニケーションや働き方改善のヒントが得られると思います。

- 自分が参加する必要のない会議が多い
- 社内で隣の人と簡単なことでもメールでやりとりする
- 内線をかけても相手に繋がらないことが多い
- 課内/部内での情報伝達が遅く、均質化されていない
- 情報伝達ミスやロスにより、トラブルが発生しがち
- 上司/部下と気軽な相談がしづらい
- 顔と名前が一致し、気軽に話せるのは自部門の人だけ

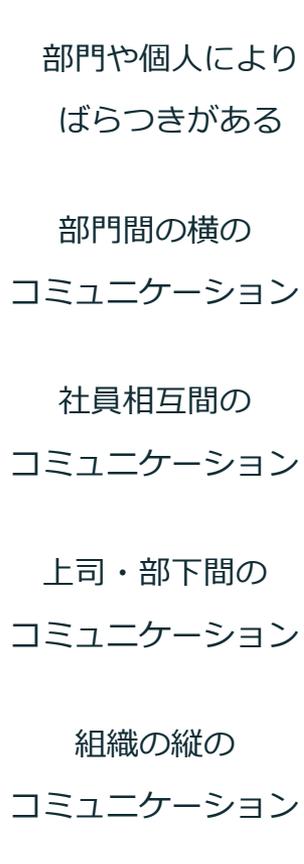
# 1

---

## 社内コミュニケーションの課題

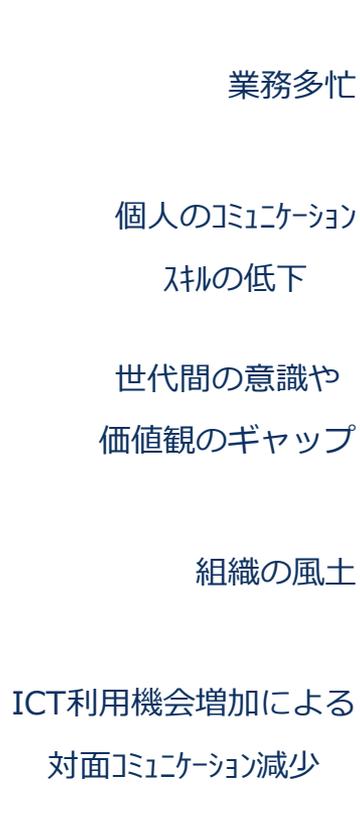
---

# 社内コミュニケーション不足 トップ5は？



**部門/人単位のバラつき、  
部門間の横の風通しの悪さ  
がダントツ**

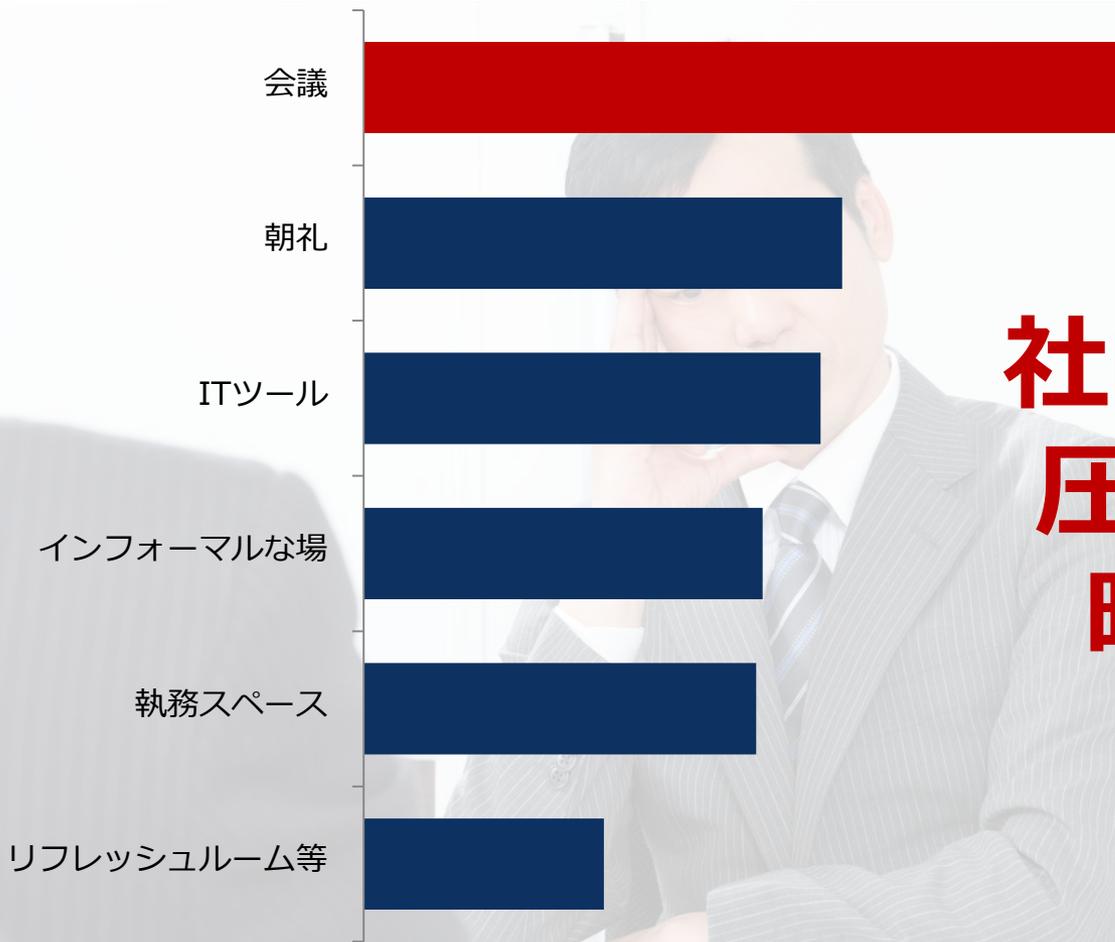
# 社内コミュニケーション 阻害要因のトップ5は？



**「業務多忙」が  
圧倒的に多い**

# 業務多忙な原因

社内コミュニケーションが行われる場



**「会議」は  
社内コミュニケーションの  
圧倒的に多くの  
時間を占める**

# 業務多忙な原因

社内コミュニケーションに使うツール/メディア



**「PCメール」が  
圧倒的に多くを  
占める**

# 今の時代、メールだとレスポンスが遅すぎる

Q:返信メールは、いつまでに返答が欲しいですか？

A:「24時間以内」が最も多い(55%)

Q:受信したメールは平均いつまでに返信していますか？

A:「24時間以内」が最も多い(40%)

※ 1時間以内に返信する人はたった16%

# メールに対し、

受信者は急いで返そうと思っていない  
送信者も早い返信が来るとは期待していない

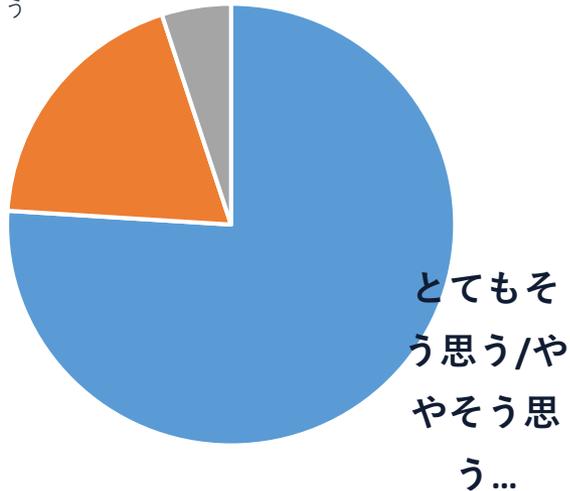
メールは  
レスポンスのサイクルが  
24時間のツール

# 企業は会議、メールを減らしたい

## 国内企業の社内コミュニケーションに関する課題

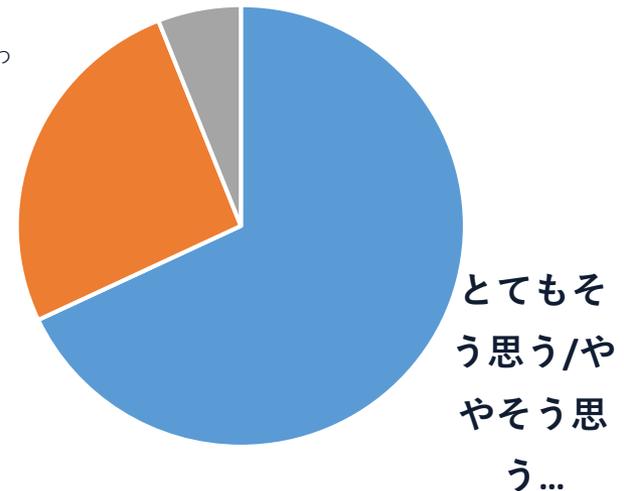
会議をもっと減らすべき

あまりそう思  
わない/全くそ  
う思わない  
19%



電子メールの数をもっと減らすべき

あまりそう思  
わない/全くそ  
う思わない  
26%



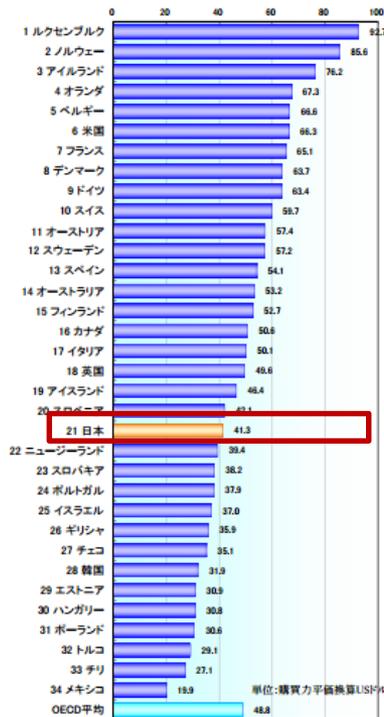
出典：ガートナー(2016.2)  
<https://www.gartner.co.jp/press/html/pr20160331-01.html>

# 日本の労働生産性の低さ

日本の「時間あたりの労働生産性」は、著しく低い。。。他国は単位時間あたりもっと効果的/効率的に成果を出している。

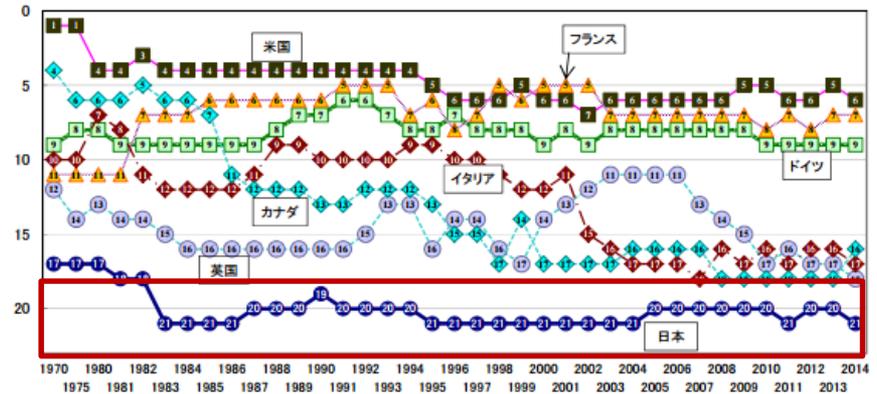
OECD加盟諸国の時間あたりの労働生産性

日本は21位/34カ国中平均以下の労働生産性。。。



主要先進7カ国の時間あたり労働生産性の順位の変遷

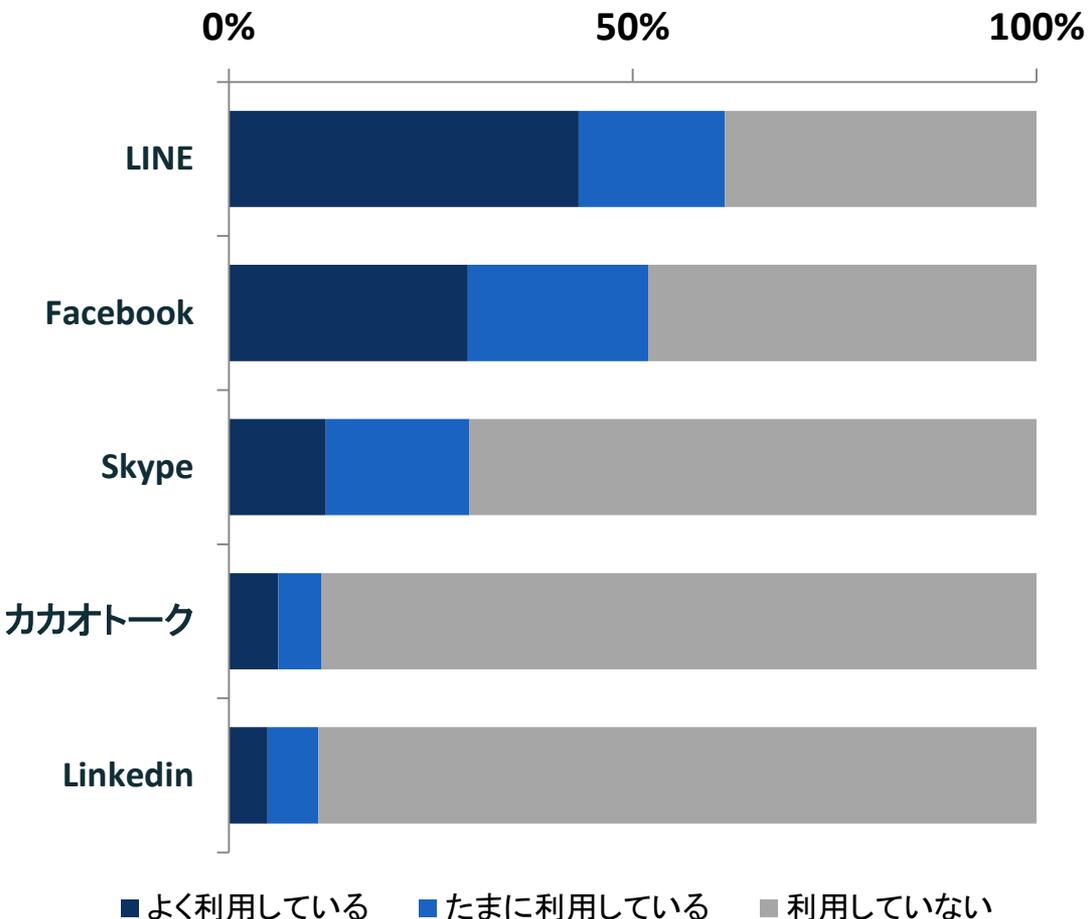
日本は先進7か国中最低の労働生産性。。。



出典：公益財団法人日本生産性本部「日本の生産性の動向2015年版」

# 実際の現場ではどうなっているか？

仕事関連の人と利用しているコミュニケーションツール



速いレスポンス  
が求められる

60%以上が  
個人用SNS使用



# チャット・SNSの利点

情報共有・連絡が、

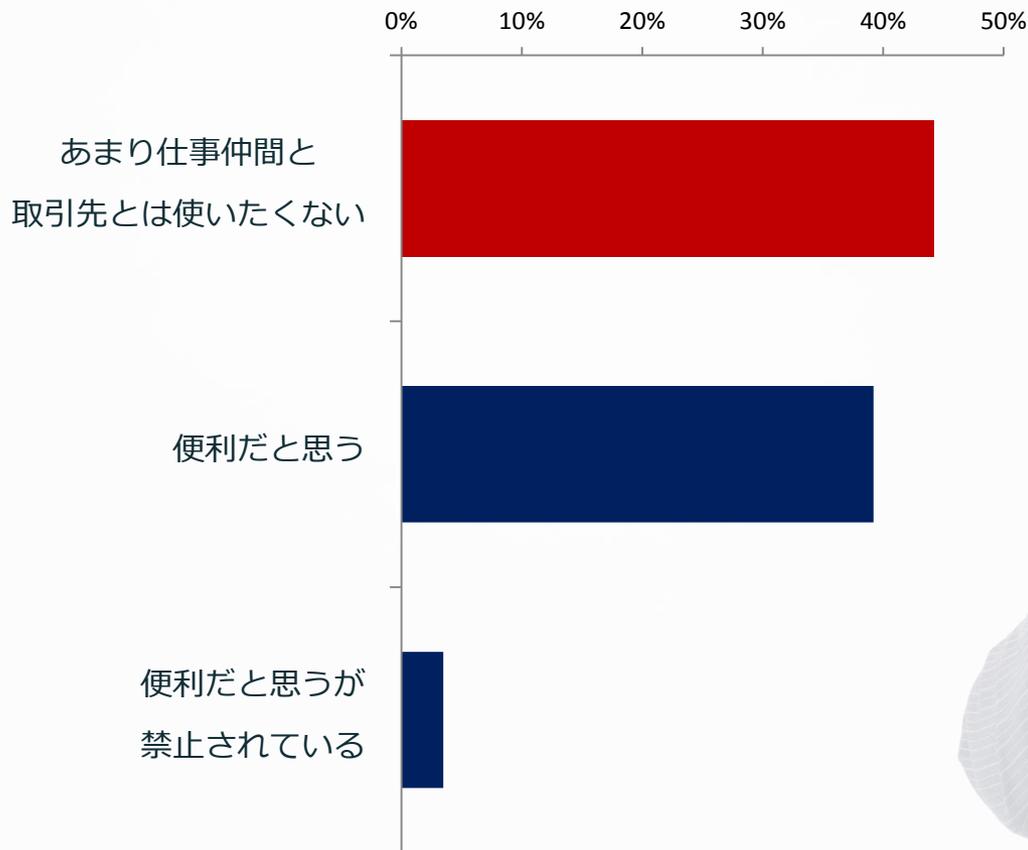
✓ 速い

✓ カンタン

✓ 温度感/臨場感が伝わる

# でも、LINEは便利だが、、、

仕事仲間や取引先とLINEで連絡を取り合うことに対する意識



## 社員の本音

「44%が仕事では使いたくない」  
「ビジネスとプライベートでツールを分けたい」

# 個人用SNSの業務利用リスク

## リスク

社外への  
誤送信

トラブル時に  
ログ管理不可

高度化した  
攻撃手法の被害  
(※不正ログイン等)

事故や潜在リスクを鑑み、  
業務利用を禁止する企業が増加

※例) アカウト乗っ取りによる詐欺被害の被害届数657件 (2014/10/29 警視庁発表)

# まとめ

ムダな会議やメールによる**負荷が高い**

**業務多忙**に陥り、必要な社内コミュニケーションが**不足**

本来業務に割くべき時間が**犠牲**に  
その結果、**全体的なムダ**が発生。。

**個人用SNS**が**仕事**で勝手に使われるケースも増加

## 【企業の本音】

業務コミュニケーションを改善して社員の仕事を  
スピードアップし、会社の生産性をあげたい

# 2

---

ビジネスチャット・社内SNS  
とは？

---

# 「ビジネスチャット」「社内SNS」とは

法人専用設計されており、  
ユーザー機能と管理者機能をもつ

企業の生産性向上や働き方改善に効果的な  
新しい社内コミュニケーションツール

※管理者機能：ユーザー管理機能、セキュリティ管理

# 社内コミュニケーション手段の変遷

メール/チャット/タイムライン は従来型コミュニケーションの派生型。  
「どのコミュニケーションから派生したか？」が使い分けの目安となります。

## 従来的型コミュニケーション

### 手紙



### 会話(対面/会議/電話)



### 掲示板



### メール

#### 《特徴》

- ・形式性が高く長文にも向く
- ・ストック型で**記録性が高い**
- ・ラフな回答がしづらい。

#### 《おもな用途》

社外との連絡、社内での記録を残すべき連絡

### ビジネスチャット

#### 《特徴》

- ・簡易的で会話調形式
- ・フロー型で**即応性が高い**
- ・議論の**文脈**を把握しやすい

#### 《おもな用途》

簡易的な会議/通話の置換え、日常的な連絡・確認など

### 社内SNS

#### 《特徴》

- ・トピックごとに**情報を集約**
- ・即時的かつ**情報拡散力が高い**
- ・感情や反響を把握しやすい。

#### 《おもな用途》

多人数への一斉社内通達、社員教育、ノウハウ共有、アンケートなど23

# グループウェアと ビジネスチャット・社内SNSとの違い

グループウェア

ビジネスチャット

社内SNS



社内業務をIT化するもの  
特定業務をカバー



日常の報・連・相  
ディスカッション  
会議・メールの代替



社内交流  
カジュアルなやりとり

ツールごとに**性質**や**用途**が異なる

# 従来型ツールとの棲み分け

メッセージ

情報共有/管理

通話

従来型  
ツール

記録性/情報精度 重視

ストック型



メール

ストック型



グループウェア/  
掲示板



固定/携帯電話

ビジネスチャット  
社内SNS

スピード/コスト/  
情報鮮度 重視

フロー型



トーク(チャット)

フロー型



タイムライン



無料音声通話

従来型ツールとビジネスチャット/社内SNSは補完関係がある。

フロー型/ストック型の概念をもち、うまく棲み分け、併用するのが効果的。

ストック型できちんと記録して精度を担保しながらも、フロー型でリアルタイム性とスピード感、温度感を補完するハイブリッド型が効果的。

# メールとチャットの使い分け

## メールとチャットの使い分けの文化は徐々に確立されつつある

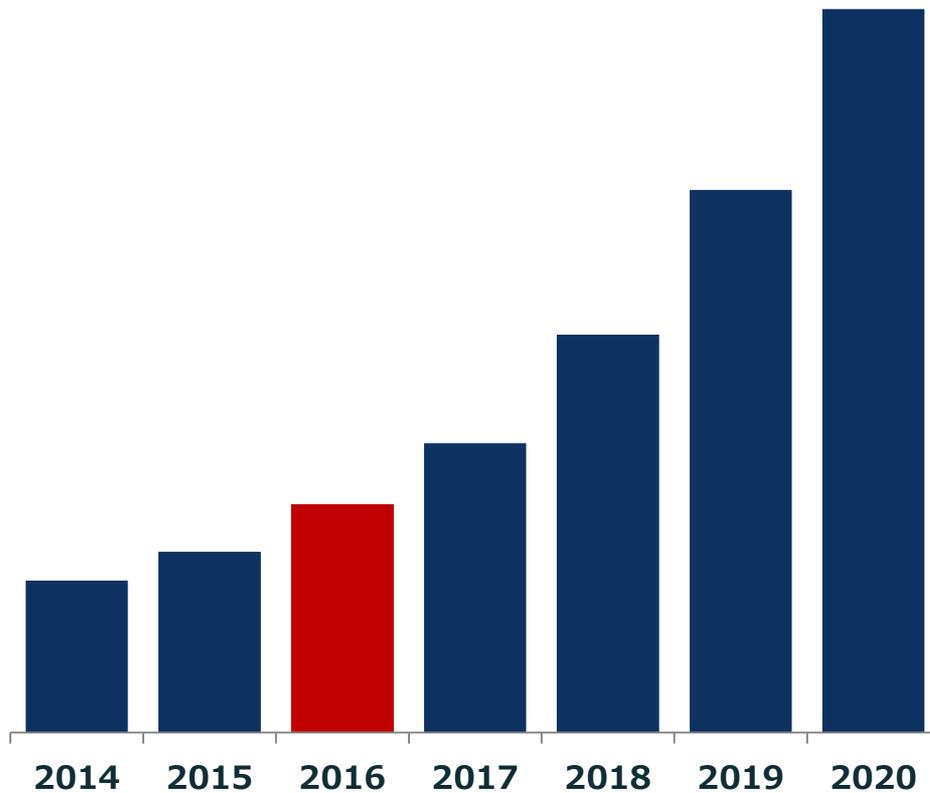
チャットは、メッセージングアプリ、インスタントメッセンジャーとも言われ、20年来の長い歴史がある。スマートフォンの普及と共にユーザーが増え、今や家族、友人同士のコミュニケーションのほとんどがチャットで行われている。

限られた時間で成果を求められることが多いビジネスにおいても、**意思決定や業務の進行を速やかに行う上で最適なコミュニケーションツール**としてチャットが意識的に選択されるようになってきている。

企業はビジネスの**優先度に応じてコミュニケーションツールを使い分ける**ことの重要性を改めて認識し、社内のルールや慣習の見直しを行う必要がある。

	デバイス	様式	性質	使い分け	重要度
メール	PC	手紙、信書	丁寧、慇懃、敬語、よそ行き、ですます調	社外、正式なやりとり 記録性	小～大
チャット	スマホ タブレット	会話、感情、スタンプ	カジュアル、対等、軽い、本題から入れる	社内、日常のやりとり リアルタイム性	小～中

# ビジネスチャット市場のトレンド



2016年はYoYで  
**126%**成長

# ビジネスチャットが社内の情報流通をスムーズに

IT分野の調査・助言を行うGartner社は  
ビジネスチャットを下記のように予測しています。

**Gartner®**

“2017年までに、60%以上の日本企業において、

**従業員がチャット機能を利用ようになる”**

「すでにビジネス向けチャットを使いこなしている企業では、社内/社外コミュニケーションが密になり、業務効率化や売上増を実現できている。」

「チャットを利用したコミュニケーションは、従業員同士や顧客とのエンゲージメントを強化し、ビジネスライクな関係から一歩進み、人と人の距離を近づけ、情報の流通をスムーズにすることができる。」

# ビジネスチャット・社内SNSの方向性

個人ユーザーによる   
個人SNS/チャット利用の増加

法人市場にも波及   
ビジネスでもSNS/チャットの導入機運拡大



“スマートフォンやSNS等の普及は、人々のライフスタイルやワークスタイルに大きな変化をもたらし、人々の情報行動を大きく変化させる”  
出典：平成26年度版 情報通信白書

今後 

## 第3の社内コミュニケーションツール

メールやグループウェアと棲み分け、一定ポジションを築く  
他ツールとの連携も進みインフラ化が進む可能性あり

# 3

---

## ビジネスチャット・社内SNS の4つの効果

---

# ビジネスチャット・社内SNSのメリット



**業務スピードアップ**



**コスト削減**



**温度感/臨場感が伝わる**



**情報漏洩防止**

# 業務スピードアップ

- ・ レスポンスが**圧倒的に速い**
- ・ **創出時間**で**営業活動最大化**
- ・ **スキマ時間**の**活用**
- ・ **意思決定迅速化**

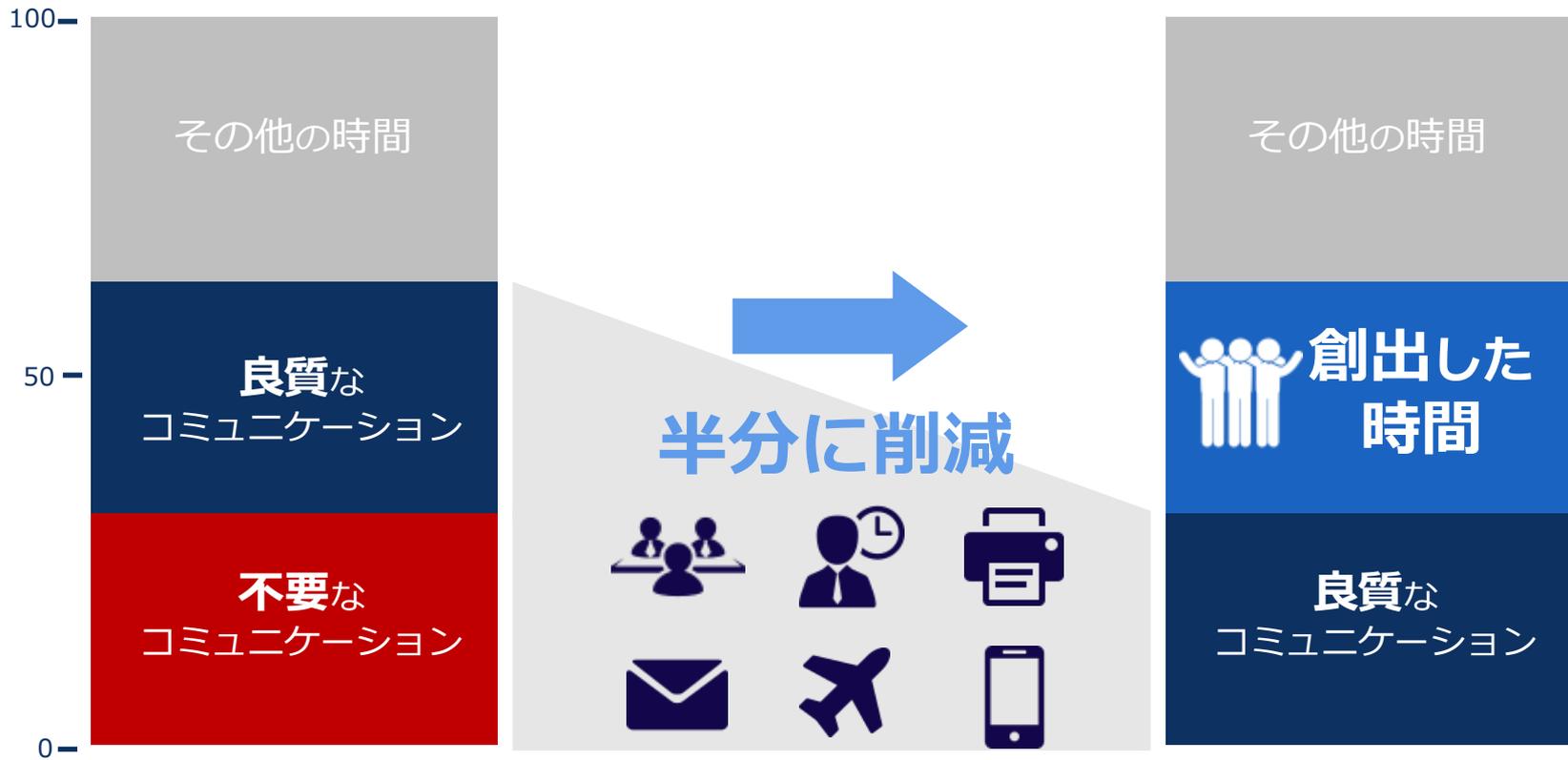
秒速・分速で仕事をさばく

# コスト削減

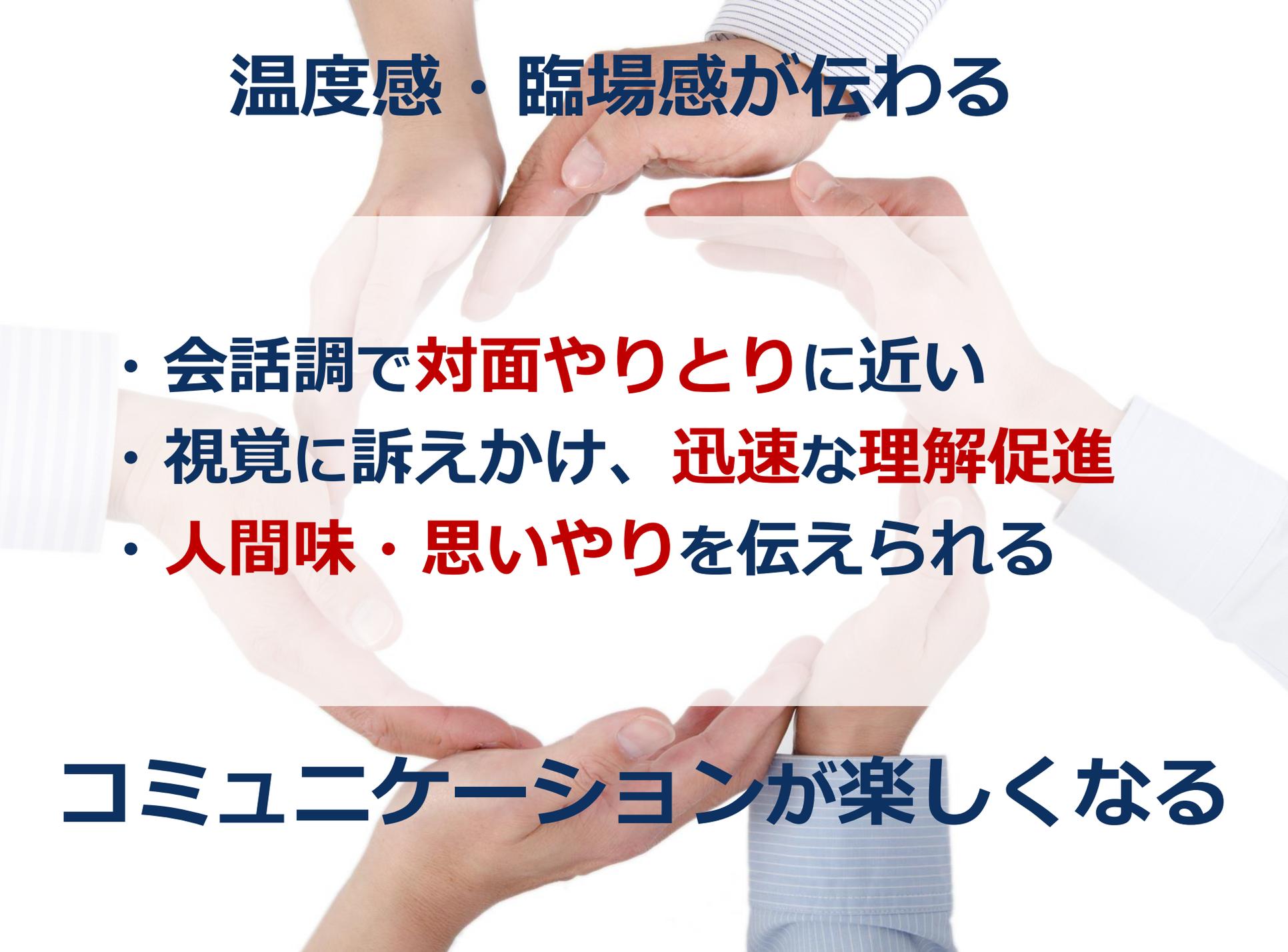
- ムダな会議の削減
- ムダなメールの削減
- 残業の削減
- 通信費の削減
- 出張費の削減

見えないコストやストレスの削減

# ビジネスチャット・社内SNSで 直接/間接コストを大幅削減



1日の**60%**がコミュニケーションに費やす時間  
その時間・経費を半分にし、生産的な時間を創出



# 温度感・臨場感が伝わる

- ・ 会話調で**対面やりとり**に近い
- ・ 視覚に訴えかけ、**迅速な理解促進**
- ・ **人間味・思いやり**を伝えられる

コミュニケーションが楽しくなる

# 情報漏洩防止

- 誤送信**防止**
- スマホ紛失時の情報漏洩**防止**
- 不正アクセス**防止** (IPアドレス管理、端末管理)
- ユーザーアカウント**管理**
- トラブル時のログ**監視**

安心して使える

# トークとタイムラインを使い分け 速く効果的に伝える



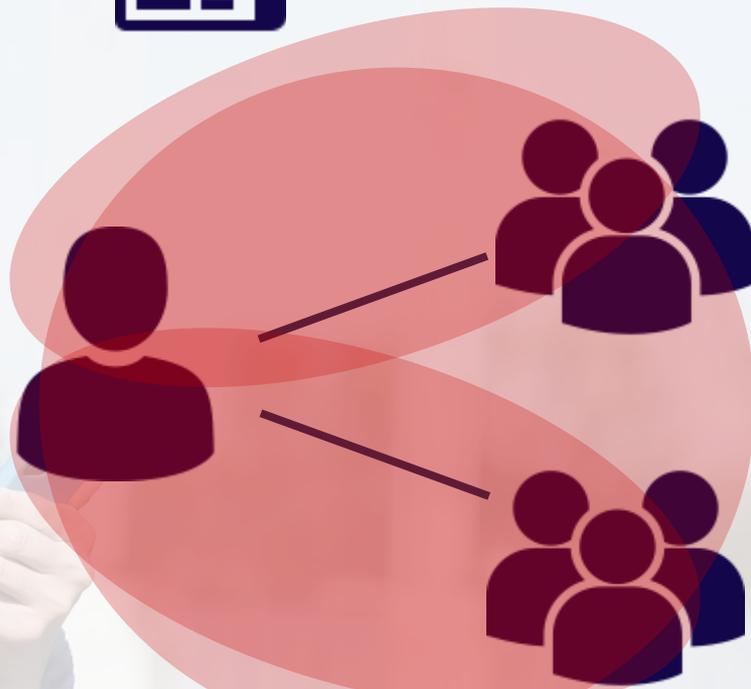
トーク(チャット)



日常の指示/報告/相談/確認等や  
簡易な議論等に向く

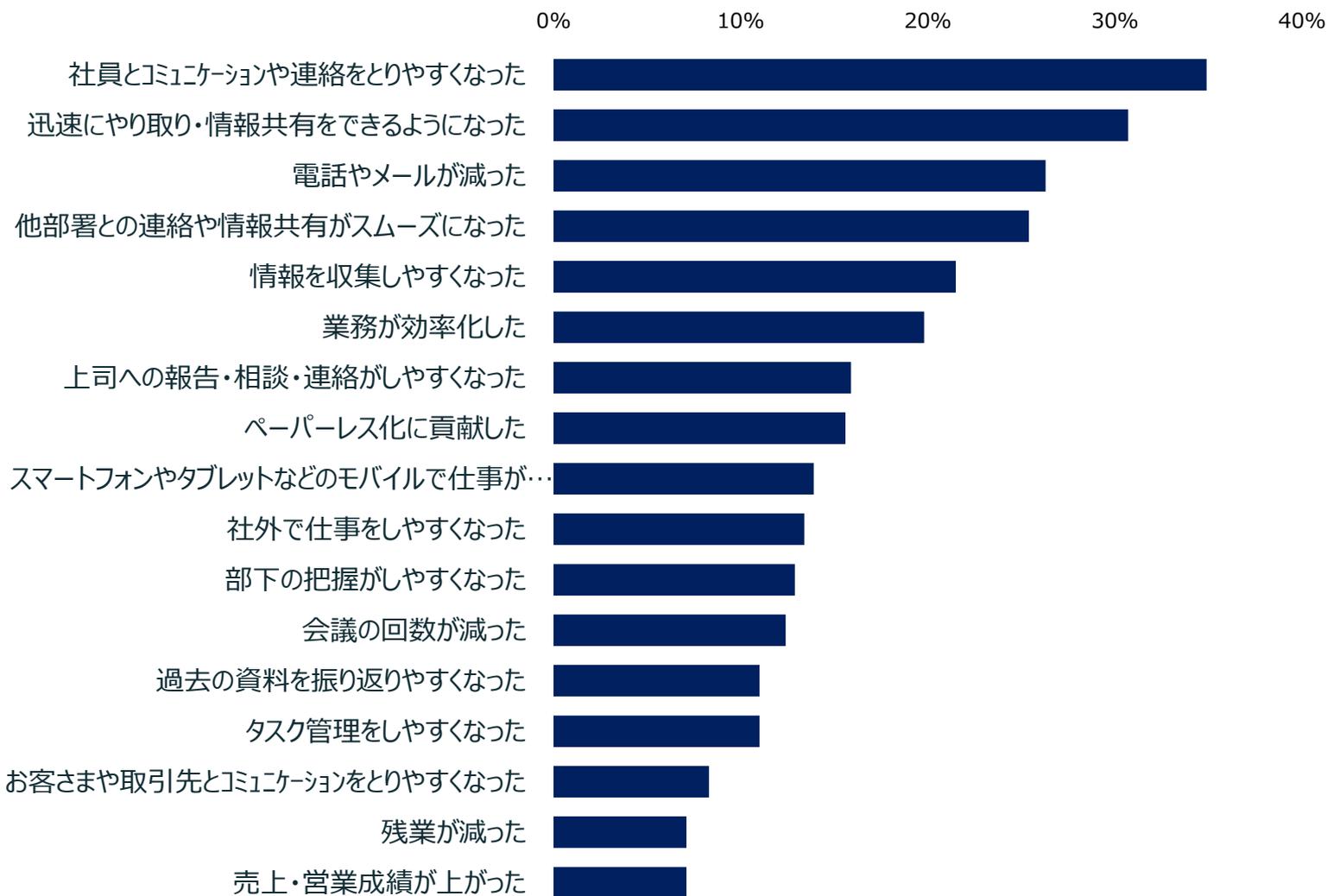


タイムライン



ある程度まとまった情報を特定の範囲(部署内/  
部署間/全社)に**一気に「面」**で伝達し、  
一か所に集約するやり取りに向く  
(例:社内報、通達、お知らせ、記事等)

# チャットツールから得られた効果



ビジネスチャット/社内SNSは  
秒速・分速のツール

II

生産性を圧倒的に変えるエンジン

働く場を快適にし、  
働き方も変える

# 4

---

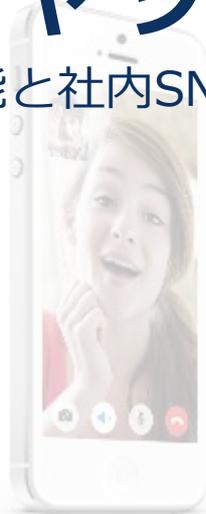
WowTalkとは？

---

# WowTalkとは？

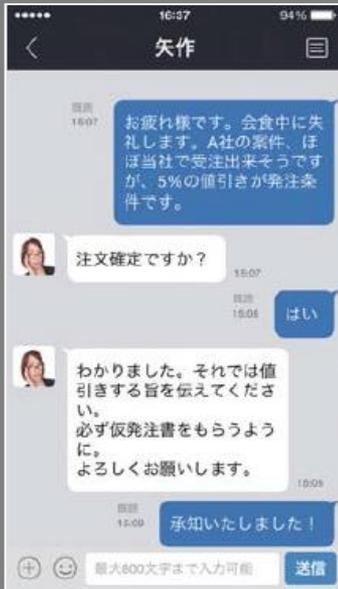
**社員同士が  
円滑に連絡、情報共有できる  
ビジネスチャット・社内SNS**

(ビジネスチャット機能と社内SNS機能を併せ持っています。)



# ユーザ機能

社内との連絡・共有を**圧倒的に簡単に**



トーク

- ・個人/複数トーク
- ・既読/未読判別
- ・豊富なスタンプ
- ・ファイル送受信
- ・プッシュ通知



タイム  
ライン

- ・いいね、コメント
- ・配信範囲設定
- ・プッシュ通知



無料  
通話

- ・音声/ビデオ通話
- ・電話会議(~200名)



社員  
リスト

- ・組織階層構造
- ・ログイン状態判別
- ・社員連絡先情報

# 管理者機能



**ユーザー登録/変更/削除**



**アクセス制限**



**ログ監視**



# ユーザ管理

初期導入、運用はカンタン！

## 管理機能

ユーザ  
登録

インポート機能により、簡単に**一括登録**可能！

ユーザ  
変更/削除

異動・退職社員の管理も**一括変更/削除**が可能！

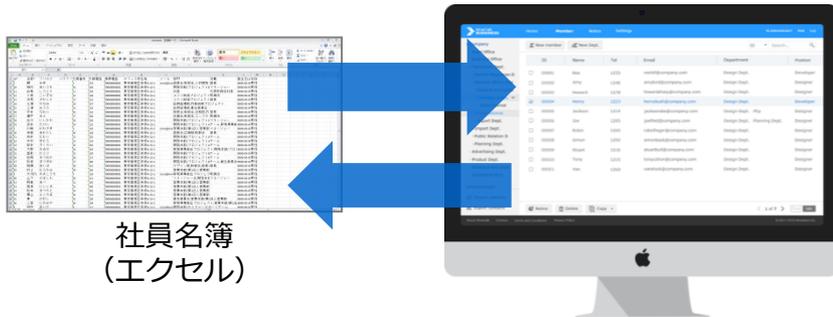
一斉  
同報通知

管理者側から緊急時に**一括同報のプッシュ通知**が可能！

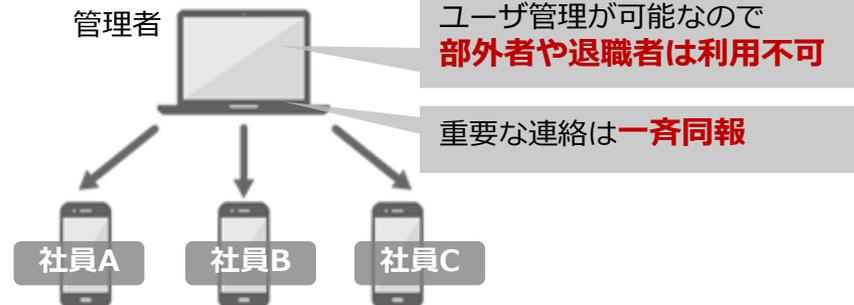
機能制限

管理者側から、25種に及ぶ**各機能のオンオフ**切り替えが可能！

## インポート・エクスポート



## ユーザ管理 / 一斉同報通知



# セキュリティ管理

法人が求めるセキュリティを実装！

## セキュリティ

通信  
暗号化

SSLによる通信暗号化！

アクセス  
制限

スマートデバイスの**端末制限**、PCの**IPアドレス制限**による  
**情報漏洩防止！**

ユーザ  
ログ監視

万一の時は**トークログの閲覧や出力**で情報追跡が可能で安心！

### 通信の暗号化 / アクセス制限



### ユーザログ監視



# LINEと比較して法人向け機能が充実

WowTalkは、管理機能、セキュリティ機能、サポート等、法人利用に適した機能やサービスが充実。

	LINE	WowTalk
トーク (チャット)	○	○
無料通話/無料ビデオ通話	○	○
タイムライン (時系列掲示板)	○	○
電話帳連携	○	× (セキュリティ上、非連携)
管理者機能 (ユーザー一括登録/管理、一斉配信等)	×	○
セキュリティ機能 (ログ監視、アクセス制限等)	×	○
組織部署構成社員リスト	×	○
法人専用サポート窓口	×	○

# 価格



**1名利用料 300**円/月 (税抜)

# 競合サービスとの比較

	 WowTak	A社	B社	C社	D社
 チャット	○	○	○	○	○
 タイムライン (社内SNS機能)	○	×	○	×	×
 無料音声通話 /ビデオ通話	○	○	×	×	×
 組織ツリー型 社員リスト	○	×	×	○	×
 セキュリティ	◎	○	○	◎	○
 管理	◎	○	△	○	○
 価格	○	○	△	◎	△

※当社調べ

# 5

---

## WowTalkの導入効果

---

# 当社がWowTalkを使って実感した 社内業務スピード向上の肌感覚

## WowTalk導入前



メールだけを利用  
**週・日単位**で仕事をしていた

## WowTalk導入後

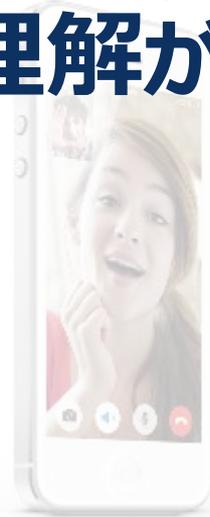


8割の社内やりとりをWowTalkに  
**時間・分単位**に

**チームの業務スピードは体感で  
5倍以上になった**

# 当社がWowTalkを使った効果1

- 会議、メール、残業の削減
- 社員のモチベーション向上
- 組織的な情報共有レベルの向上
- 他部署への理解が深まった



## 当社がWowTalkを使った効果2

- 社員が仲良くなった
- 部署間の案件紹介や連携が増えた
- 自発的な情報発信が増えた
- 新しい社内人材・隠れた才能を発掘
- 離職率が10%以上下がった

**人間味、顔が見える  
コミュニケーションが促進**

# WowTalk利用ユーザー様の声

## WowTalk導入前と比べ・・・

スキマ時間の効果的な活用、意思疎通の迅速化、従来の情報共有方法の置き換えにより大幅な業務改善/時間削減を実現！

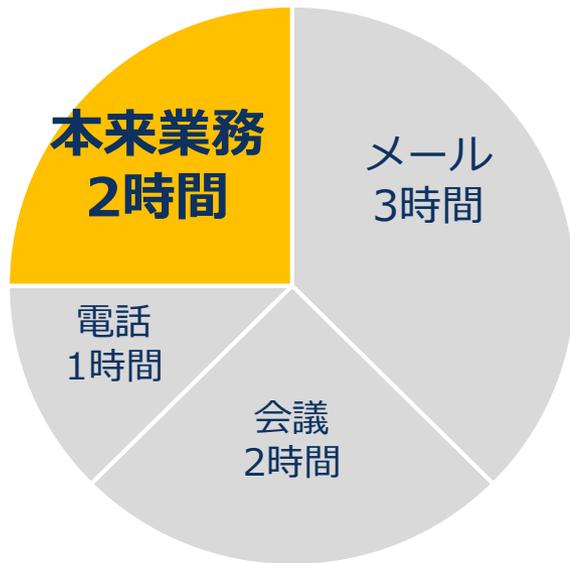
### 【実際の声】

- ✓ 会議を減らすことができた。
- ✓ 社内メールの量が半減し、メール管理の煩わしさがなくなった。
- ✓ 複数案件を同時に抱えてもスピーディーにこなせるようになった。
- ✓ プロジェクト進行スピードが上がり、完了期間が平均20%短縮。
- ✓ 社内コミュニケーションに費やす時間が減り、営業活動に専念できるようになった。
- ✓ 直感的に使用できるので、最小限の手間と時間で導入できた。
- ✓ 遠方拠点や出張中の社員にも業務指示が迅速に伝わり、漏れが減った。
- ✓ LINEと同等の便利さでセキュリティを気にせず使えて仕事がしやすくなった。

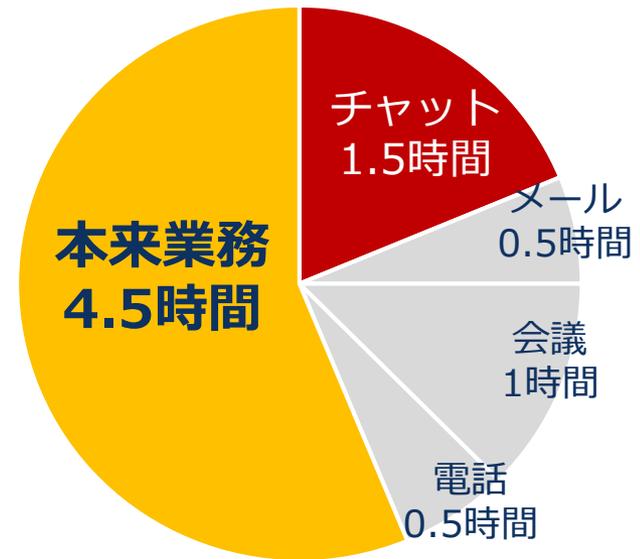
# WowTalk導入により本来業務を最大化

## WowTalk導入後、 「本来業務」時間が2倍強に増加

1日の75%が業務やりとりで  
忙殺…



チャットにより冗長な業務が圧縮され、  
本来業務の割合が2.5倍に



# コスト削減効果

200名規模の企業だと年間4億円の削減に

メール



電話



会議



出張



【シミュレーション】全社員200名、営業マン50名の企業を想定

■メール削減効果： ¥240,000,000

2.5時間削減 × 200名 × 20営業日 × 12ヶ月 × 平均時間単価(¥2,000) = ¥240,000,000

■会議削減効果： ¥96,000,000

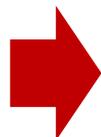
1時間削減 × 200名 × 20営業日 × 12ヶ月 × 平均時間単価(¥2,000) = ¥96,000,000

■電話削減効果： ¥48,000,000

0.5時間削減 × 200名 × 20営業日 × 12ヶ月 × 平均時間単価(¥2,000) = ¥48,000,000

■出張削減効果： ¥10,200,000

年3回削減 × 50名 × 出張費(交通費¥50,000 + 宿泊2泊¥18,000) = ¥10,200,000



時間削減・コスト削減の他、毎日+3.5時間を本来業務へ  
割り当てることが可能になり新たな価値創出が可能

# その他の副次効果

ストレス減



従業員満足度の向上  
風通しが良い

残業減



プライベートの充実  
創出時間で自己投資が可能

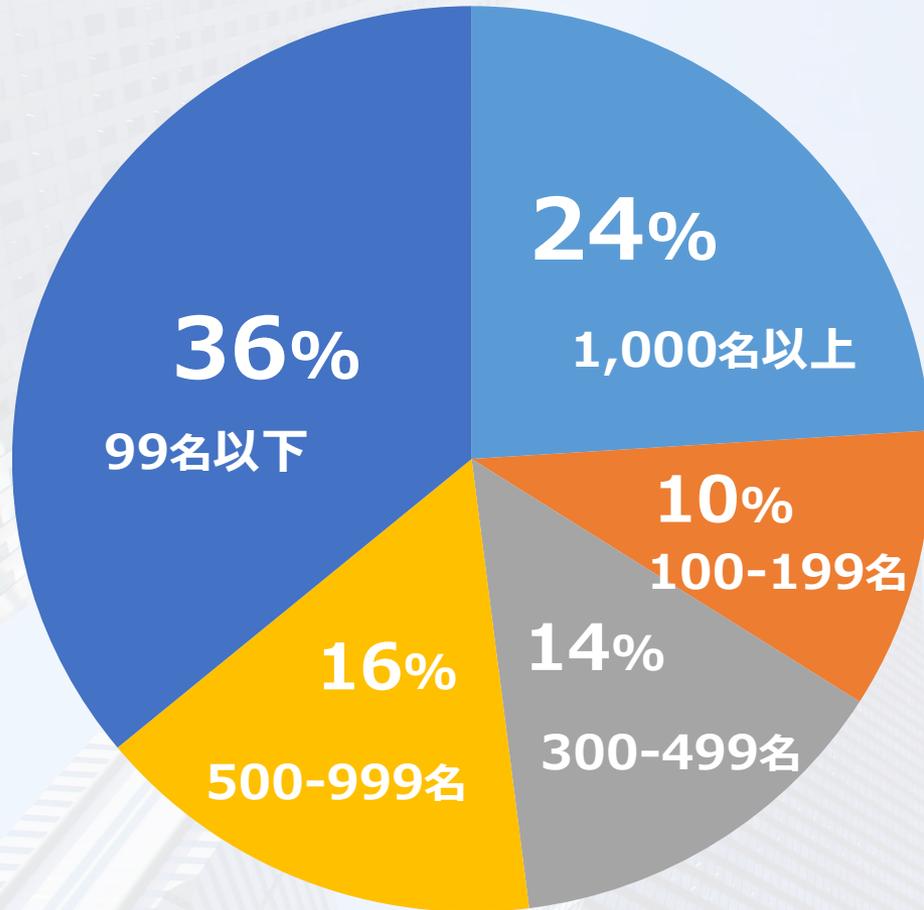
離職率低下



女性活用(産休、育休)  
ワークライフバランス

## 従業員の士気向上 会社全体の活力向上

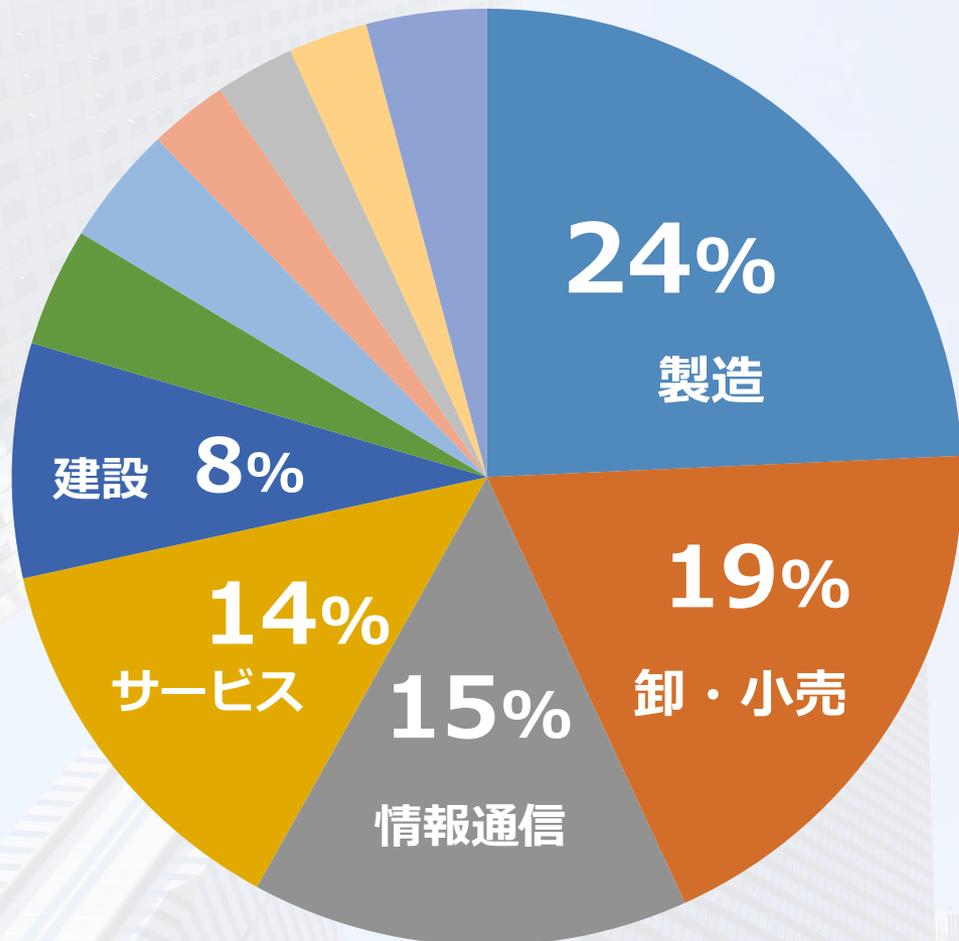
# WowTalkユーザー企業の従業員数



**99名以下の小企業と  
1,000名以上の大企業で  
導入実績多い**

集計時期 : 2016/2現在      利用企業数 : 約1,000社

# WowTalkユーザー企業の業種



**営業や店舗など  
オフィス外勤務の  
社員が多い業種で  
多い傾向**

集計時期 : 2016/2現在      利用企業数 : 約1,000社

# WowTalkは約1,000社でご利用中

**POLA**

DEAN & DELUCA®

SB Human Capital

SoftBank Group



**PARK**



TRANSPORT!  
COMMUNICATION  
**SAGAWA**

PEACH JOHN

**セキスイハイム東海**

**Aol**PLATFORMS。

# 6

---

## ビジネスチャット・社内SNS 導入のための仕組みづくり

---

# ビジネスチャット・社内SNS導入の注意点

“社内SNSを利用する企業のうち、**9割が運用に失敗**する”

(2013年 ガートナー社による調査)

## 失敗した企業の共通点

導入目的が**不明確**

(導入するだけで成果が出ると思っていた)

他のコミュニケーションツールと**競合**

(メール、グループウェア等との棲み分けができなかった)

**大丈夫です**  
**成功にはコツがあります！**

様々な利益をもたらすビジネスチャット・社内SNSですが、機能させるには既存ツールとの棲み分けや運用設計が重要

# 成功のための4ステップ

## ①導入目的を明確に

### 「何を実現するのか」の目的を明確に設定

これにより、ユーザーの利用意識が高まります  
利用方法をユーザー任せにしない

《例》

- ・メール数削減(業務効率向上)
- ・会議回数・時間の削減(時間創出)
- ・拠点間の通信量を削減(通信費削減)

## ②簡単にできることから導入

### 小さな組織から徐々に業務でテスト導入

小さく成功してから利用範囲を拡大することが秘訣

《例》

- ・特定のプロジェクトから導入
- ・特定の部門から導入
- ・特定の属性を持つ社員間で導入

## ③牽引役を設定

**社内発信力の高い人を促進役に設定**することで、他社員に影響を与え、活発な利用を促すことができます。

- 《例》
- ・業務内試用のプロジェクト化
  - ・利用促進リーダーのアサイン
  - ・経営者、役職者自らが率先して利用

## ④運用ルールを設定

**どの業務で利用するか、運用上のルール(ガイドライン)を決める**と効果が高い。  
ある種の思い切りが不可欠。

《例》

- ・社内の連絡メールは禁止
- ・メーリングリストは廃止
- ・持ち回りで掲示板に情報をアップ

**①～④をPDCAサイクルで見直し・改善を行うことで、徐々に浸透させて高い成果を実現することができます。**

# とある企業の導入までの流れ（事例）

## 【導入背景】

営業担当が既に**LINEやSkypeを無断で業務利用**しており、その状況を危惧した情報システム部門が、LINEと同等機能で法人利用可能なツールを探していた。小さく運用を開始し、4ステップに分けた導入展開により社内浸透させている。

## 試験導入から本番導入までの流れ

### 1. 情シス部門で試用開始

情シス部門3名で機能検証開始。

### 3. 営業部門に試験利用範囲拡張

外勤/内勤スタッフの迅速な連絡を目的に営業部門約100人に展開し効果を測定。

第1ステップ

第2ステップ

第3ステップ

第4ステップ

### 2. 部課長職以上で試験運用開始

会議やメーリングリスト、社内連絡を一部グループトーク/トークに置き換え、効果を測定。

### 4. 全社員まで展開（本格展開）

社内連絡用インフラとして全社員約800名に展開。社内連絡網として活用。今後は派遣社員やアルバイトまで含めるかを検討中。

# まとめ：WowTalkを導入頂く意義

## 【直接的効果】

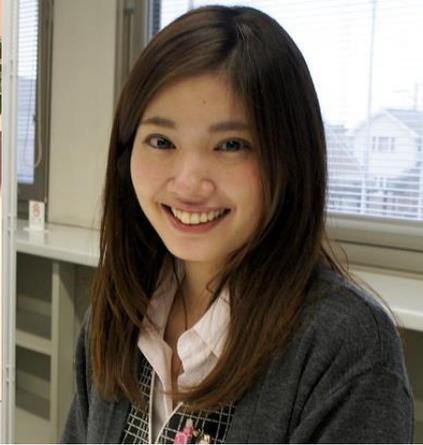
- ・時間の削減（会議、メール作成、出張）
- ・費用の削減（出張、光熱費、残業費）

## 【間接的効果】

- ・ストレス減で、従業員満足度向上
- ・残業減
- ・離職率低下
- ・部署内/外の人間関係向上により組織一体力向上
- ・ワークライフバランスの充実
- ・リモートワーク/テレワーク可能になり女性活用機会の増加
- ・企業イメージアップ（優秀人材の採用応募増加）

その結果

生産性向上による**売上・利益の増加**  
社員のモチベーション向上による**企業活力の向上**



# さあ、はじめよう

お問い合わせ先  
03-3582-8232  
[mktg@kingsoft.jp](mailto:mktg@kingsoft.jp)

