



“数万 ID の利用実績” “直感的な操作性” が全社導入の決め手

清水建設株式会社

<https://www.shimz.co.jp/>

業種：建設 従業員数：5000 名以上 地域：関東

創業：1804(文化元)年

事業内容：建築・土木等建設工事の請負(総合建設業)

従業員数：10,494人(2021年3月31日現在)

導入の背景

- 作業現場をはじめ、本来の業務に関係のない「ムダな作業工数」の削減
- その上で全社員に配布されたiPadの利用率を高めたい
- 既存の社内システムの機能と重複しないiPadの利用促進につながるサービス導入を検討

サービス選定のポイント

- 誰でも利用できる「直感的な操作性」と「導入教育が不要」という使いやすさ
- 他社サービスでは厳しいとされた「数万アカウント」という大規模導入実績
- ユーザーを第一に考えるワウテックの社風と「営業×開発×サポート」が一体という強み

導入後に感じたサービスの魅力

- 普段の業務における工数のムダを大幅削減!業務効率アップに貢献
- 全社導入で数万アカウントを導入しても安心して利用できるセキュリティ環境
- 常にユーザーに寄り添い、解決に導いてくれる手厚いサポート力

清水建設株式会社（以下、清水建設）は、創業以来、200 年の歴史を誇る大手総合建設会社です。

清水建設は、建設業界において売上高・従業員数において国内トップクラスを誇り、120 年以上にわたって日本の伝統芸能を伝え続けてきた「歌舞伎座」や日本最古の歴史書・古事記にもその創建が記されている日本を代表する古社「出雲大社」等の施工実績を持つなど、“伝統的な信条・価値・品質”という点を大切にしています。

さらに、コーポレートメッセージ「子どもたちに誇れるしごとを。」にも込められているように、社会に恥じない、専門家として誇れる「次の世代、次の時代につなぐ」という意味で、誠実さと強い責任感をもって一つひとつの業務に向き合っています。

今回は、弊社が提供しているサービス、ビジネスチャット・社内 SNS「WowTalk（ワウトーク）」を全社導入していただいている清水建設に、導入経緯や利用状況、どのような点で課題解決に貢献しているのか、という点について話を伺いました。



土木総本部情報システム部 企画管理グループ グループ長 渡邊照彦 様

— 現在 20,000 アカウント以上ご利用いただいておりますが、まずはその利用状況を教えてください。

清水建設 渡邊様：現在、当社では全社員に（WowTalk の）アカウントを配布していて、その数は 20,000 アカウント以上です。WowTalk を利用しているのは当社の社員だけではなく、現場で一緒に働く協力会社の社員や設計者など外部の関係者にも付与しています。

— 社外の方も使われているということですが、その際に注意している点などあれば教えてください。

清水建設 樋口様：（アカウント付与に関して）特にルールは設けておりません。もちろん上長承認等は必要ですが、「（業務上）使わせたい」と思った方であれば、アカウント付与を許可しています。なお、社外の方には利用開始前に WowTalk 利用にあたっての誓約書に同意していただいております。

清水建設 渡邊様：社外の方でアカウント付与するケースが多いのは職人など現場に来ての方々です。現場とやり取りする際、円滑なコミュニケーションを図るために WowTalk は必要不可欠です。

中には個人のスマートフォンを利用する外部の方もいるので、その際は WowTalk の機能の 1 つである端末制限機能を活用しています。

— 最終的に数あるサービスの中でビジネスチャット導入に踏み切った理由を教えてください。

清水建設 渡邊様：きっかけは、2015 年 4 月に社員配布された「iPad」の存在でした。当時、当社では iPad の利用・定着を図る上で、それを後押しするような施策・サービスがないかを検討していました。

清水建設 樋口様：iPad が配布されたことで建設現場でも大きな変化が出てきていました。従来は紙の資料や図面を直接現場に持ち込んでましたが、iPad が配布されてからはそれらをデータ化して持ち運ぶようになりました。

清水建設 赤木様：若手社員だけではなく、年配の現場担当者でも iPad 利用が徐々に浸透し、シフトチェンジしていきました。

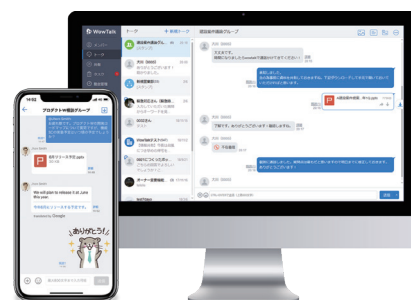
清水建設 渡邊様：例えば、土木の建設現場の場合、事務所と現場が離れているケースが珍しくありません。その場合、事務所から現場まで車で 15 分、往復で 30 分かかることもよくあり、仮に一度事務所に戻って……となると 1 時間近く時間をムダにしまいます。

そうした場合も想定して、もっと時間を有効活用するという観点、そして iPad の利用促進という意味から改善策を模索していました。

清水建設 宮下様：私は「iPad の利用促進を実現させるにはどうしたらよいのか」と日々考えてました。サービス選定の際、ポイントは「サービスが当社に最適か」ということでした。

ちなみに、「当社に最適」という部分を噛み砕いて説明すると、当社ではビジネスチャット導入以前からスケジュール管理アプリや様々なシステムを自社でもっていました。

そのため、それらと重複するサービスは必要ありませんでした。とにかくシンプル且つ多くの人に求められる、使い勝手のいいサービスを探していました。



WowTalk 利用イメージ画像

直感的な操作性・導入教育が いない点が社内浸透を促進



土木総本部情報システム部 部長 樋口 登 様

— 清水建設が弊社サービス「WowTalk」を知ったきっかけは何だったのでしょうか。

清水建設 渡邊様：WowTalkを知ったのは、3年前にワウテックが別サービスの提案で来社したときでした。その際、我々が「社員に配布されたiPadの利用促進・定着で悩んでいる」という旨をお伝えしたところ、「WowTalkの特徴・強みがその課題にマッチしているのでは」ということで提案を受けました。

清水建設 赤木様：ただ、以前から「iPadの利用促進」という至上命題のもと、複数の別サービスも調査してましたし、即導入というわけではありませんでした。

— 実際、他社サービスと比較した際、WowTalkが勝った点というのは何だったのでしょうか。

清水建設 樋口様：2016年3月からWowTalkをトライアルし始め、まずは建設現場でテストすることになりました。もちろん利用する社員の立場、役割、年齢などの違いから反応は様々でした。

ただ、共通した意見として聞こえてきたのは、「直感的に使える操作性」「導入教育がない」という声でした。

清水建設 渡邊様：建設現場では、内勤メンバーの幹部と現場メンバーとの間で毎朝ミーティングを実施していて、その会議自体をもっと業務効率化だけではなく、様々な面でムダを排除できないかということで活用しました。

今までは資料などを印刷して配布してましたが、メッセージ等のやり取りだけではなく、WowTalkならファイルや画像を送信できるので思い切ってペーパーレス化に踏み切りました。それにより作業工数だけでなく、経費削減にもつながりました。

清水建設 樋口様：従来は事前に共有を受けていた図面などのファイルや画像についてはiPadに入れて持ち運んでましたが、リアルタイムでやり取りしてというのには課題がありました。社員だけではなく、協力会社の社員や設計者など外部の関係者もいる建設現場でトライアルしたことで色々今後の活用シーンが見えてきました。

清水建設 渡邊様：トライアルの際、実際にWowTalkを使う方が操作しやすいように、私のほうで複数のトークグループを作りました。現場には外部の関係者もいるので、全ての情報を全てのメンバーに共有するわけではありません。内容によっては配信先を限定したいわけです。

そのため、WowTalk内のパーティション機能を活用して必要な情報を配信すべき人たちだけに届けるような設定をしました。

※パーティション機能：組織内のセキュリティやプライバシー担保のため、ユーザーが閲覧・連絡できる「メンバー」の表示を自分の所属部門のみとするか、全社員表示可能とするか設定が可能

数万ID導入でも安心！ 連携がスムーズになり、現場も活性化



情報システム部 情報化企画・推進グループ グループ長 赤木和彦 様

— 他社と比較した際、どのような点において“清水建設様にとって最適”だと感じられたのでしょうか。

清水建設 樋口様：「“初めてと思えないほど目に入ってくるインターフェイス”と“直感的に使える簡単な操作性（使いやすさ）”というのが私のWowTalkに対する第一印象です。何も抵抗なく、難しい操作方法を改めて覚えるという作業がなかったのが特徴だと感じてました。

清水建設 渡邊様：「直感的に」というインパクトは大きかったです。若手社員だけではなく、40、50代をはじめ、当初iPadを手にとらなかった社員も、WowTalk導入後は進んで（iPadを）手にとってくれるようになりました。

清水建設 宮下様：まずは、WowTalk 導入でどのような効果が見込まれるのかをテストするため、2016 年 3 月～2017 年 3 月に渡辺・樋口が中心となって土木の建設現場を中心にテスト導入。

その後、2017 年 4～9 月に私たち情報システム部が中心となり全社導入を視野にいったテストを実施（最終的には 3000ID）しました。結果として、導入当初 100ID からスタートした WowTalk は 2017 年 10 月から全社導入することになりました。

清水建設 谷部様：複数のサービスを検討しましたが、その中でも「操作性やインターフェイスの見やすさ」「直感的に使える」点で WowTalk に決めました。

清水建設 宮下様：結果として、弊社のルールに則り、各社の要件を聞いた上で 1 番弊社の要件にマッチした WowTalk に決めました。現場単位ではなく「全社導入」を前提とすると最低 20,000～30,000ID は使うようになります。そうすると、必然的に全社で使える機能があるかが重要ですし、数万アカウントの実績を持つ WowTalk に対する安心感は強かったです。

大規模導入実績と、営業・開発・サポートが一体という安心感



情報システム部 インフラ企画グループ 宮下卓 様

—「全社導入に向けて数万アカウントの利用実績が強みだった」ということですが、具体的にその理由を教えてくださいませんか。

清水建設 宮下様：理由は 2 つあります。1 つは、全社導入となると 20,000 アカウント以上契約することは見えてましたし、その上でのセキュリティ面などを気にしてました。

わかりやすくいえば、アクセスが集中したときでも回線が落ちることなく、セキュアな状態を保てること、そしてメッセージやファイル（データ）送信が問題なくできるのか、ということです。

清水建設 渡辺様：その点において、すでに実績をもっていたサービスが WowTalk でした。他の検討していたサービスは「部署単位での導入実績」を持つものの、当時は最大でも数千アカウントでの利用実績が最大ということでした。そのため、すでに数万アカウントの利用実績があるというのは安心材料でした。

清水建設 赤木様：外部の方にもアカウントを付与しようと考えていたため、ユーザーの誰もが全機能を使い、誰とでもコミュニケーションが取れる状態、つまり個人利用している無償ソフトと大差がなくなってしまう状態というのは避けたいと考えてました。

清水建設 宮下様：まさにそれがもう 1 つの理由です。仮にゲストユーザーという考え方で外部の方を招待しても、ある程度セキュリティを担保したいという思いがありました。決められたメンバーのみが（やり取りに）参加できるようにする“パーティション機能”が WowTalk には搭載されていて、そういう利用者目線で細かい機能があるところも導入に至った理由の 1 つでした。

清水建設 谷部様：導入する企業のポリシーに合わせて、最適な使い方ができるところは非常に便利です。

清水建設 渡辺様：あとはサポート力です。実際にあった話をすると、現場で最も使われている機能の 1 つに「画像への書き込み機能」というのがありました。導入当初、WowTalk にも搭載されてなかった機能ですが、ワウテックに相談したところ検討してくれて、最終的に「他社でも同様のニーズがある」ということで新機能として追加してもらえることになりました。

その他にもバージョンアップを通じて様々な要望を実現してもらってますし、このサポート力は非常に心強いです。

清水建設 樋口様：建設現場では「サポート力＝リアルタイム対応が早い」というのは重要です。WowTalk の強みは機能だけではなく、先ほど渡辺も言ったとおり、サポート力もポイントだと思っています。ワウテックのサポートの方に問い合わせをすると、たいていその電話内で答えをくれます。普通なら「折り返しお電話します」というのがほとんどですが、即答で返してくれるというのは本当にありがたいです。

清水建設 渡辺様：あと、当社では WowTalk をワウテックとのレポートラインとしても活用しています。実際にワウテックの営業担当の方にも WowTalk アカウントを付与して、要望が挙がると WowTalk 経由で連絡しています。メッセージを見てくれたかについては既読・未読の表示でわかりますし、対応スピードも速くて助かってます。

営業 × サポート × 開発が一体となっているサービスが WowTalk です。

清水建設 宮下様：それに、WowTalk のアカウントを全社員に付与するときも非常に助かりました。社内システム内にある人事情報（データ）を自動連携することが可能で、最終的に混乱をきたさず全社導入できました。

とにかく、ワウテックはユーザーである私たちに「寄り添ってくれる」という安心感があります。

大規模導入実績・細かい機能設定・手厚いサポート力が強み



情報システム部 インフラ企画グループ 谷部嘉純 様

— 実際に全社導入されてから実感されている効果などがありますでしょうか。

清水建設 渡邊様：当初、課題としていた iPad の利用促進という点では大いに貢献しているといえます。それに情報伝達スピードが格段にアップしました。内勤、現場問わず、社内外のメンバーとのコミュニケーションの活性化という点でも改善できています。

清水建設 赤木様：ただ、現場単位で「この現場では採用します」「あの現場では採用しません」「外勤は採用するけど、内勤は導入しません」という状況になってしまうと、結局はクローズドなコミュニケーションになってしまいます。本当にそうした状況だけは避けたいと考えてました。

清水建設 谷部様：それに現場単位で「使う場所」と「使わない場所」が出てくると、ID 登録を行う上でも個々で対応が発生しますし、その業務自体がムダだと考えてました。

清水建設 赤木様：WowTalk 導入に至るまで複数のチャットサービスを検討しました。実際に使ってみたものもありますし、もちろん各々のサービスに強みがありました。

ただ、その中でも総合的に「数万アカウントレベルで導入できる」「細かい機能設定ができる」「迅速なサポート対応」などという点から最終的に WowTalk 導入となりました。

— 全社導入後、どのように浸透率・アクティブ率を高めたのでしょうか。

清水建設 宮下様：私の役割は社員の業務効率化に寄与することで、その手段の 1 つが iPad であり WowTalk です。そのため、土木の作業現場で働く社員に出演してもらう形で、“実際に建設現場でどのように活用しているのか、してほしいのか”、をわかりやすく伝える目的で、講習会等で見せる動画を制作しました。現在は定期的に全国の支店を行脚して講習会を実施しています。

清水建設 谷部：普段から SNS に慣れていない年配の方も対象だったため、全社で展開するときにはそういった方に理解してもらうだけではなく、「便利であることを気付かせ、使ってみようと思わせる」ことが重要だと考えてました。

清水建設 宮下様：そうしたことも考慮すると、普段から SNS に触れていない方々もいるので、動画は効果的でした。制作してよかったと感じています。

清水建設 赤木様：よくある話ですが、建設現場では“上長報告すべき内容”が見つかった際、『（上長の）誰に報告すればよいのか……』と脳裏に浮かぶ社員が多いようで、その際、当社では建設現場内全員のトークグループに連絡するようにしています。

そのため、特定の誰というわけではなく全体周知できるので、「誰に連絡すればよいのか……」というタイムロスを防ぐことができます。

清水建設 宮下様：躊躇している時間が無くなるので、スピーディーに情報共有することが可能ですし、業務効率を上げることが可能です。

清水建設 赤木様：もう 1 つ私から活用事例をお話します。WowTalk 導入により業務におけるムダをかなり削減できました。

例えば、ある朝、管理者が現場全体を歩いてまわり、あるポイントで是正しなければならない箇所が見つかったとします。従来は管理者がその場で写真を撮り、昼に関係者を集めてミーティングを行い……という流れで対応していたので、気付いてから実際に着手するまでに半日以上が遅れが生じていました。それが今では iPad 片手に（WowTalk を利用して）図面データを送って、気になる箇所の画像を送り、メッセージで的確に指示することができるので、よりスピード感をもって業務が行えているとのことでした。

清水建設 宮下様：必要に応じて音声通話を使って補足することもあります。何しろ対応がスピーディーになりました。的確にムダのない指示ができるので、業務効率が格段に上がりました。

防災訓練で Wow !

有事を含め、もっと活用の幅を広げたい

— それでは最後の質問です。今後ビジネスチャットの活用方法として、どのようなシーンをイメージされてますでしょうか。

清水建設 渡邊様：今は WowTalk のアクティブ率をもっと高めたいと考えています。先日は有事（緊急時）を想定して WowTalk を使った防災訓練を行いました。

清水建設 宮下様：現在の（WowTalk の）アクティブ率は 60%ほどで、1 日のメッセージのやり取りは平均 10,000 通ほどになります。弊社の社内システムで電話帳というのがあり、その中の「メールアドレス」をクリックすると現在はメールが立ち上がります。

ただ、そこをメールアドレスのように WowTalk のトークにリンクさせたいと個人的には考えてます。もはや社内インフラとしてなくてはならないものですし、WowTalk の活用シーンをもっと広げていきたいです。



ワウテック株式会社 <https://www.wowtalk.jp/>
03-5797-7393（平日 9:00～18:00）

[お問い合わせ](#)



[無料トライアル申込](#)

