

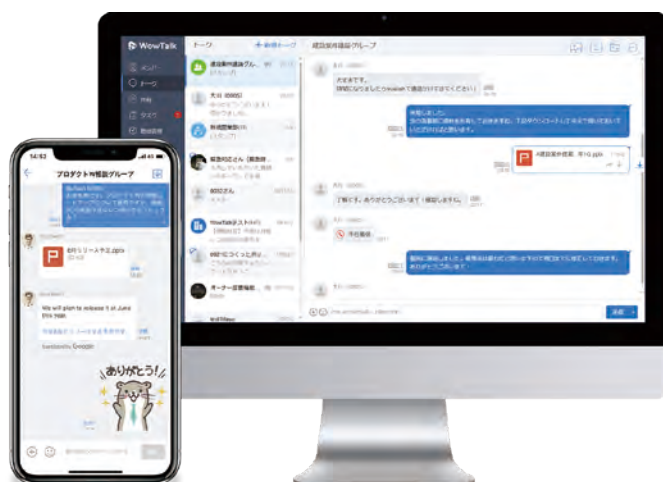


WowTalk 事例集

～誰もが幸せに働ける環境を実現する。ビジネスチャット・社内 SNS～

目次

1. 佐川急便株式会社	… 1
2. 亀田製菓株式会社	… 4
3. 清水建設株式会社	… 7
4. 鹿島建設株式会社	… 13
5. 株式会社ポーラ	… 18
6. 株式会社ピーチ・ジョン	… 21
7. 株式会社 NTT データ	… 24
8. 株式会社ラネット	… 27



佐川急便株式会社

TRANSPORT! COMMUNICATION SAGAWA

佐川急便株式会社

<http://www.sagawa-exp.co.jp/>



創業	1957年3月
事業内容	宅配便など各種輸送にかかわる事業
従業員数	46,295人（2015年3月現在）
内容	佐川急便は、100を超える国内・海外法人で構成される物流業界トップクラスの企業「SGホールディングスグループ」の中核事業会社

導入の背景

- ・突発的に荷物が増えたときなど、チームワークが必要とされるシーンでグループ間の情報共有をスムーズに行いたい
- ・作業をとめず、一瞬で情報を伝えられ、セキュアな環境で利用できるツールを求めている

選定時のポイント

- ・メッセージの既読 / 未読状況が一目でわかるので、より確実なコミュニケーションが可能になった
- ・クローズドの環境でセキュリティを保つことができる、情報漏えいの心配もない

導入効果

- ・社内 SNS の利用目的が明確に。さらに想定利用シーンのテンプレートを作成したことで運用がスムーズに
- ・業務連絡、営業報告の「情報の見える化」の実現
- ・スピーディーなレスポンスで機会損失を防ぐ

営業所内等での情報共有という課題を克服！ 今後は全ドライバー 5 万人規模での利用を検討

導入前の課題

- ・グループトーク活用でチームワークを醸成したい
- ・迅速かつ確実に、情報共有を図りたい

100 を超える国内・海外法人で構成される物流業界トップクラスの企業「SGホールディングスグループ」。その中核事業会社である、大手物流企業の佐川急便株式会社（以下、佐川急便）は、経営ビジョンに「全ての信頼に応え、選ばれる企業へ」を掲げています。

現在、物流業界では、ビックデータの活用や環境に配慮したペーパーレス化など、ドライバーの生産性向上や顧客ニーズに応えるべく、積極的に IT ソリューションを取り入れる動きが主流です。こうした市場環境の変化を敏感にキャッチし、日々、より付加価値の高い効率的な輸送サービスを追求する佐川急便。今回は、佐川急便 IT 企画部 部長 丸山様に、ビジネスチャット・社内 SNS 「WowTalk（ワウトーク）」の導入経緯と活用法、そして今後の展開についてお話を伺いました。

無線機から携帯電話への切り替え。情報共有という点で新たな課題が

かなり昔は、ドライバー同士の連絡には無線機を使用し、グループで会話していました。その後、携帯電話に切り替えましたがグループではなく 1 対 1 のやりとりになってしまいました。たとえば、グループに新人がいる時や突発的に配送荷物が多かった時など、無線機ならグループで情報を共有することができましたが、携帯電話では個別に調整するしかなくなっていました。そこで、セキュリティを保て、グループ間で確実なコミュニケーションを取れるツールは無いのか、探していました。



クローズド環境でセキュリティ面もクリア！法人向けのビジネスチャットで問題解決

WowTalk 導入の背景・課題

- ・メッセージの既読 / 未読状況が一目でわかる
- ・クローズドの環境でセキュリティを保つことができる
- ・全社導入を視野に入れた価格設定
- ・誰でも使いこなせる簡単な操作性

導入検討時、チャットアプリ「LINE」のように、グループ同士でリアルタイムに情報共有ができ、未読・既読状況が判別できるツールが良いと考えていました。しかし、お客様対応の

内容や、個人情報に紐づくやりとりも発生するため、クローズドの環境でセキュリティを保つことができるツールというのが導入するにあたって必須条件でした。「WowTalk」は、送った内容が既読か未読か一目で確認できる機能があり、普通にメールを投げるよりも確実なコミュニケーションを取ることが可能です。現状、お客様から不在再配達依頼が入ったときなどは、社内システムからドライバーにメールで伝える仕組みがありますが、それ以外の連絡事項は「WowTalk」を利用することで、よりスピーディーに内容確認を促すこともできそうです。また、管理者が全ユーザーのアカウント管理ができるなどセキュリティ面でも安心できます。

「社内SNSを導入するにあたり、複数のサービスと比較しましたが、価格と機能のバランスで『WowTalk』を選びました。ちょうど、会社貸与の携帯電話をガラケーからスマホに切り替えることと同時のタイミングだったので、使いこなせるか不安もありましたが、操作が簡単だったので特に問題はありませんでした。(丸山様)」



WowTalk の利活用について

・社内SNSの利用目的を明確に提示する

導入する際の説明では「あくまで業務利用」ということをしっかり伝えています。スタンプ・絵文字の使用を禁止にして、業務に必要な内容だけを情報共有をするということを使ってもらっています。

・想定利用シーンのテンプレートを作成

現状、係長以上を対象に約 3,000 人で利用していますが、スムーズに運用されるように、情報共有したほうが良い事例の資料を送り利用を促しました。「朝、今日配達すべき荷物が全国から集められるのでその到着状況や、クール便であれば今日の予想最高気温と蓄冷材の個数を確認するなど、ドライバーが出発するまでの段取りをきちんと行われるように『WowTalk』から情報共有してください」「ドライバー出発後に営業所の清掃状況を写真に撮り所長に送ってください」など、いくつか「WowTalk」利用の流れのテンプレートを作成し、共有しました。

・トラブルが起きたときの状況共有

トラブルが起きた際の状況と対応の共有です。ほかで起きないようにするために、「以前にお客様からこのようなお叱りをいただいた」、とか「道路が凍結して滑りやすいので気をつけましょう」などを事例として共有し、未然に問題を防げるようにしています。

・業務連絡、営業報告

今現在、管理職の使い方としては業務連絡と営業報告も行っています。たとえば、配達荷物目標個数に対して、昼の時点で進捗報告を行い、それに対して所長が新たな指示を出す流れです。情報が「見える化」することで、状況が把握でき、営業所の体制作りにも役立っています。

・スピーディーなレスポンスで機会損失を防ぐ

また、新たな利用方法として、「貸切（チャーター）便」の対応のため、

中京と四国地方で試験的に「WowTalk」を利用しています。

従来は、お客様から「大阪から熊本まで 10 トン車を手配して欲しい」と依頼が来た場合、各担当者が協力会社に直接連絡し、目的地まで使用可能なトラックの空き状況の確認から値段交渉まで都度電話などで対応という流れでした。しかし、「WowTalk」導入後は依頼を受けたら直ぐに一斉送信し、トラックがある会社だけレスポンスをもらい、個別対応してもらうことにしました。交渉履歴も残り、お客様に早いレスポンスを返すことがプラスとなり、売上にも寄与しているようです。

※すでに全国のドライバーの方まで導入いただいています(2018 年 7 月 1 日現在)

今後の展開

すでに一部店舗ではドライバーにも「WowTalk」を試験的に導入していますが、今後は全ドライバーまで 5 万人規模（協力会社含む）での利用を検討しています。当初課題だった（ドライバー同士の）チームワークを発揮してもらうために、「一人ひとりがどんな状況が把握してもらうツール」「共有したい内容を簡潔に、作業をとめずに一瞬で情報を伝えられるツール」として使えないか検討中です。

・忙しいときほど重要な情報共有

配達中、アクシデントやイレギュラー対応が発生したときほど、手が廻らず上司へ事後報告になってしまうケースがあります。現状は、電話で連絡することが多く、つながらないことも多々あります。ただ「WowTalk」を利用することで、一瞬で状況を共有できるようになりますし、他のメンバー間でフォローの体制も迅速に取れるようになるので、全体的に生産性が上がると見込んでいます。

たとえば「飛脚ジャストタイム便」というサービスがあります。9 時配達の指定があったら、8 時 31 分～ 9 時までに配達。1 分でも過ぎたら運賃を返すシステムです。

トライアルをしている営業所の中には「飛脚ジャストタイム便」の配達が完了した際にドライバーから都度報告をしています。万が一、時間が過ぎてしまう場合もドライバーの状況をチームで共有できていれば、事務所スタッフからお客様へ事前に連絡をしたり、何かしらの形で手打つことができます。

・モチベーションアップにも

また、導入済みのドライバーからの経験ですが、「新規のお客様を獲得できました！」などの連絡に対し、所長からオメデウなどコメントを送ることでモチベーションアップにもつながっています。今も、清掃状況の確認に写真の送信機能を活用しています。また、街に佐川急便の車が停まっていれば写真を撮って「駐車措置」が上手くできていることを伝えるなど、文字で伝わりにくいことも一発で伝わります。

会社としての取り組み

スマートフォンを利用して「ドライバーの生産性を上げる」「顧客対応の充実」を加速させていきたいと考えています。お客様への、スピーディーで正確な対応で機会損失を防いでいきたいですね。

・環境へ配慮した、受領印票や配布資料のペーパーレス化

・ドライバーの力を上げるために「自分で学べる環境づくり」

上記 2 つの点についても注力しつつ、ドライバーが営業の源・パワーなのでスマートフォンを活かしてドライバーの力を上げていくことが会社を良くしていくことにつながっていると思っています。

亀田製菓株式会社



亀田製菓株式会社

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



市場情報	非上場
設立	1957年8月
事業内容	菓子の製造販売事業
資本金	19億4,613万円
売上高	948億49百万円(2015年3月期)
従業員数	3,043名
内容	米菓市場国内シェア1位、さらに国内米菓市場の約30%のシェアを持つトップカンパニー

導入の背景

- ・災害や予期せぬ事件、事故に巻き込まれた際の危機管理対策として緊急連絡網
- ・メールや電話では一方の連絡になってしまい、双方の確認がスムーズに取れるツール

選定時のポイント

- ・情報発信者と、それに反応したメンバーの特定や内容の確認が一目でわかる
- ・やりとりの時間が残るので、報告書などをまとめる時に便利
- ・既読者、未読者の確認もできる

導入効果

- ・社内ルールによる連絡の簡素化
- ・緊急時対応のスムーズ化

何か起きたら WowTalk が浸透してきています

一方向ではない、双方の確認がスムーズに取れる“法人版”チャットツール

亀田製菓株式会社(以下、亀田製菓)は、昭和32年(1957)に米菓メーカーとして会社が設立され、18年目の昭和50年(1975)に米菓業界で売上日本一を獲得。以来、米菓市場国内シェア1位、さらに国内米菓市場の約30%のシェアを持つトップカンパニーとなっています。

「亀田の柿の種」や「ハッピーターン」、本社のある新潟県限定で販売している「サラダホープ」など、数々の主力製品を世に送り出していますが、近年ではヘルシーで美味しい「米菓」が世界でも注目され、海外事業も好調に売上を伸ばしています。

今回は、亀田製菓 業務推進部 マネージャー 大野直哉様、経営企画部 マネージャー 平野和雄様、システム開発部 IT推進チーム 技術グループ 吉田貴裕様に、危機管理対策としてビジネスチャット・社内SNS「WowTalk(ワウトーク)」を導入いただいた経緯と実際の利用方法、今後の可能性についてインタビューさせていただきました。



WowTalk 導入の背景・課題

亀田製菓はグループ会社含め、北海道から九州まで全国に従業員がいます。そのため、災害や予期せぬ事件、事故に巻き込まれた際の危機管理対策として緊急連絡網を用意しています。しかし、メールや電話では一方の連絡になってしまうため、双方の確認がスムーズに取れるツールが無いか探していました。

会社携帯を営業職、管理職に支給しているので(コミュニケーションアプリ)LINEの利用も検討しました。ただし、セキュリティ面に懸念があったため断念。とは言え、メールやSMSだと情報の伝達に遅れが生じてしまうということで、それ以外で策を探していました。そこで、システム開発部に「LINEに替わるような安全なツールは無いか」と相談したところ、数ヶ月して提案されたのが「WowTalk」でした。

サービス選定のポイント

亀田製菓では、危機管理対策を業務推進部が担っており、何か起きたら経営陣まで 30 分以内に情報を伝える「30 分ルール」が設けられています。

- ・情報発信者と、それに反応したメンバーの特定や内容の確認が一目でわかる
- ・やりとりの時間が残るので、報告書などをまとめる時に便利
- ・既読者、未読者の確認もできる

WowTalk なら上記内容が、「リスク管理」と「スピーディー」という点でクリアになります。

もともと亀田製菓は、危機管理・リスク管理にシビアな会社で、衛星電話や PHS、安否確認ツールも入れています。それに加えて「WowTalk」を併用することで手間を省き、スムーズに正確な情報伝達が行えるようになりました。当然、リスクも考慮し、一般的なソフトやアプリではなく企業向けのセキュリティ面も重要視して選択しました。

導入後に感じたサービスの魅力

亀田製菓ではグループ全体で「震度 5 弱と避難勧告が出た場合は安否確認を取る」ことが社内ルールグループ全体でとじてあります。実際、2015 年 9 月の浅間山噴火や地震、チリの津波が立て続けにあった際には WowTalk を使って連絡を取り合いました。

各グループ会社の従業員の家族まで安否確認をする必要があるのですが、今までは各グループ会社内で担当者を振り分けて一人ずつメールや電話をかけて対応していましたが、今回 WowTalk を導入したことで情報発信者が一斉通知で担当者に連絡することが可能になり、相当な労力と時間を削減することができました。

災害時は総務に、品質問題は製品担当など。問題の種別ごとにトークグループを作成していて、フィルターをかけて情報発信をすることで混乱を避けることもできます。

亀田製菓のグループ全体の会議では「緊急時には WowTalk を使用するよう」呼びかけており、通知が来たら必ず反応するよう意識が浸透してきていると感じます。



今後の WowTalk 利用について

亀田製菓は、毎朝始業開始から 20 分間、顔を見合わせてチーム内で直接話す Face to Face のコミュニケーションを大切にしています。その際も、ミーティング後、補足事項や業務連絡があった場合は WowTalk を活用しています。

ほかにも、フィールドスタッフ（FS）と呼ばれるパート社員がいて、スーパーなどの店頭まわりや棚作りをメインに担当している方たちがいます。その FS が地域ごとの好みの特性や事例、売り場スタッフの方の声など現場の声をタイムリーに集めて各営業に共有することにも WowTalk を活用できたら、と考えています。

その結果、商品開発の担当者が社外の情報共有から刺激を受けて、新たな製品が生まれる可能性もあるかもしれません。

取材にお応えいただき、ありがとうございました。今後も WowTalk を宜しくお願いいたします。



清水建設株式会社

SHIMIZU CORPORATION 清水建設

清水建設株式会社

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



創業	1804 年（文化元年）初代 清水喜助による
事業内容	建築・土木等建設工事の請負（総合建設業） 建設業許可：国土交通大臣許可 （特 -26、特 -29）第 3200 号 （般 -26）第 3200 号
資本金	743.65 億円
従業員数	10,672 人（2018 年 4 月 1 日現在）



“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（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、弊社のビジネスチャット・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 渡邊昭彦 様

- ・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

— ワウテック株式会社（以下、ワウテック担当者）

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。

— ワウテック担当者

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る方々です。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。

— ワウテック担当者

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てしまいます。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。

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

— ワウテック担当者

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。

— ワウテック担当者

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」「導入教育がいない」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と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

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

― ワウテック担当者

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

― 清水建設 樋口様

「” 初めてとは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 を手に取らなかった社員も、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たしたテストを実施（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のが WowTalk でした。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

― ワウテック株式会社

「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、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 渡邊様

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。

※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

— 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ね。

— 清水建設 渡邊様

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、先ほど渡邊も言ったとおり、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 渡邊様

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

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

— ワウテック担当者

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。

防災訓練で Wow! 有事を含め、もっと活用の幅を広げたい



清水建設本社にて | (左より) 宮下卓様、谷部嘉純様、樋口登様、渡邊照彦様、赤木和彦様

— ワウテック担当者

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 谷部様

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、あるポイントで正しな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取り、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の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。

— ワウテック担当者

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ラーが立ち上がります。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。

インタビューは以上となります。貴重なお時間をありがとうございました。

引き続き、我々のサービス、ビジネスチャット・社内 SNS 「WowTalk」を宜しく願いいたします。

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

清水建設株式会社
代表取締役：井上 和幸
事業内容：建築・土木等建設工事の請負 (総合建設業)
住所：〒104-8370 東京都中央区京橋二丁目 16 番 1 号
TEL.03-3561-1111 (代表)



鹿島建設株式会社



鹿島建設株式会社

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



創業	1840 年（天保 11 年）
設立	1930 年（昭和 5 年）
事業内容	建設事業、開発事業、設計・エンジニアリング事業ほか
資本金	814 億円余
従業員数	7,783 名（2019 年 3 月末現在）



高層ビルや大規模インフラ建設現場のコミュニケーションにビジネスチャットを活用

新宿の高層ビル群や東京湾アクアライン、世界最長の吊橋である明石海峡大橋など、多くの人が目にすることがあるであろう建造物やインフラの建設を手がけた会社、鹿島建設株式会社（以下、「鹿島」）。

鹿島は、江戸後期である 1840 年（天保 11 年）に創業した 180 年の歴史を持つ大手総合建設会社であり、7,686 名（2018 年 3 月末現在）の従業員を抱え、全国各地のビルの建設から橋やトンネル、ダムといった交通・生活インフラ、発電所のようなエネルギー施設まで私たちの生活に密接な建造物を手がけています。

そして、それを支えているのが現場の社員や協力会社の方々です。建設現場は、規模の大きいところでは数百～数千人単位でのチームワークで成り立っており、その上で最重要なのが円滑なコミュニケーションになります。

今回の導入事例では、弊社が提供するビジネスチャット・社内 SNS「WowTalk（ワウトーク）」を導入いただいた鹿島 東京建築支店の建築工事管理部 情報システムグループ グループ長 高橋健一 様、同部の生産推進サポートグループ 為廣愛美 様に、ビジネスチャットの導入背景と建設会社ならではの活用方法について話を伺いました。のか、という点について話を伺いました。

建設現場の社員や協力会社の方々のコミュニケーション手段に課題がありビジネスチャットを検討



写真左から、
鹿島 東京建築支店 建築工事管理部 情報システムグループ グループ長 高橋健一 様
生産推進サポートグループ 為廣愛美 様

WowTalk 導入の背景・課題

- ・現場内のコミュニケーション手段が電話かメールなど限定的だった
- ・セキュリティの観点から個人向けメッセージアプリの利用を禁止させたい
- ・通話はコストと品質を重視しているものの既存の IP 電話に課題を持っていた

― ワウテック株式会社（以下、ワウテック担当者）

まず初めに、WowTalk 導入に至った経緯を教えてくださいませんか？

― 鹿島 東京建築支店 高橋健一 様（以下、「鹿島 高橋様」）

弊社では支店の社員と各現場の社員、協力会社（鉄骨や内装などの専門の会社）のリーダーである職長がリアルタイムにコミュニケーションを取るために 2016 年 4 月に WowTalk を導入しました。

導入前のコミュニケーション方法は、主に電話かメールを利用し、そのほかでは Microsoft Office 365 を契約しているので Skype for Business を利用していました。

とはいえ、Skype for Business は鹿島グループの従業員のみに利用を限定していましたし、メールは送信後に相手がすぐに確認できないこともあります。

― 鹿島 東京建築支店 為廣愛美 様（以下、「鹿島 為廣様」）

現場の方々の連絡手段は携帯電話が主です。社員だけではなく協力会社の方など外部の方との連携が必要になるため、社員の利用に限定したツールではコミュニケーションが難しいという課題がありました。

また、個人向けの SNS（LINE、Facebook メッセンジャーなど）については、セキュリティの観点から業務での利用を禁止されています。そこで結果的に、支店の社員と現場の社員、協力会社の方との業務を

― ワウテック担当者

実際に検討し始めてからトライアル実施ないし導入まで、どれくらいの期間・時間がかかったのでしょうか？

― 鹿島 高橋様

具体的に「ビジネスチャットを」とサービスを絞って探し始めてから、実際に WowTalk と出会い、その後トライアル実施となるまではそれほど時間はかかっていません。

というのも、弊社の場合、現場ごとに個別で導入しているため、「お試しで入れてみよう」ということが多くありました。少ない ID 数で導入し、その他の現場に広まっていった形ですね。

実は、当時 WowTalk 以外のビジネスチャットも検討しており、機能面の比較をしていました。2016 年当時は、そもそもビジネスチャットのサービス自体が国内でもそれほど種類が多くなかったことも 1 つですし、WowTalk が様々な面でも先行していたというのも導入背景の 1 つですね。

― ワウテック担当者

ちなみに、検討時に機能面を重視されていたとのことですが、具体的にどういった部分を重視し選定されていたのでしょうか？

― 鹿島 高橋様

セキュリティに関する機能が充実しているか否かという点にはこだわりました。個人向けのチャットアプリを禁止していることからわかるように、情報共有におけるセキュリティ対策は必須でしたし、それに加えて当時は海外のツールもありましたが、日本語で利用できるというのは非常に大きなポイントでした。

“幅広い年齢層の従業員が抵抗なく使える” ことが決め手に



サービス選定のポイント

- ・若手からベテランまであらゆる従業員が簡単に利用できる操作性
- ・自社の基準に沿ったセキュリティ性を備えた国産ビジネスチャットツール
- ・現場でのやり取りにストレスを感じさせないファイルの送受信機能や音声通話の品質

— ワウテック担当者

WowTalk を導入後、どのようなシチュエーションで利用されていますか？

— 鹿島 高橋様

最初は（利用するメンバーを）社員だけにして、各現場での情報共有に利用しました。

ビジネスチャットは、現場にいながらその場で気づいたことを共有できるという使い勝手が良く、徐々に利用範囲を広げていき、現場の社員だけでなく職長にもアカウントを付与しようということになりました。

現場の社員と職長の利用がスタートしてから評判が良く、使いやすいということでその他の現場にもどんどん広がっていきました。

— ワウテック担当者

利用範囲（現場数）が増えたということですが、その都度、現場に行って操作説明等をされたのですか？

— 鹿島 為廣様

必要に応じて、操作説明等を現場で行いました。

現場には幅広い年齢の方がいらっしゃるのですが、スマートフォンの操作に慣れている若い方はすぐに覚えてくれるので非常にスムーズでしたね。

— ワウテック担当者

高橋様、為廣様が WowTalk を利用されていて効果的だと感じたことはありますか？

— 鹿島 高橋様

明らかに効果が出たのは情報共有のスピードですね。現場で不具合があれば、その場ですぐに気付くことができます。そういった、細かな情報共有も素早くでき、かつ指示出しもリアルタイムで行えます。

— 鹿島 為廣様

例えば現場の業務の中で、現場を巡回し、危険な状態になっている場所を見つけたら正の指示をすることがあります。メールだとどうしても確認までに時間がかかってしまったり、情報伝達の抜け漏れにつながったりすること考えられます。

その点、WowTalk であれば、現場の写真と説明を添えてリアルタイムに状況を伝達することができます。また、関係者をグループ化して一斉に通知できるため、個別連絡をしなくとも情報共有ができ、既読通知によって担当者が読んだのか、ひと目でわかる点に効果を感じました。グループ内であってもメンバーごとに既読・未読がわかるため情報共有が円滑になったんです。

ビジネスチャット導入によって時間を有効活用できるようになりました。

IT スタッフを現場に派遣！

WowTalk を活用したサポート体制も構築



— ワウテック担当者

ちなみに、各現場と（東京建築）支店間でのコミュニケーションについてお聞かせください。

— 鹿島 高橋様

大規模な現場には「IT スタッフを支店から派遣する」形で常駐させているんです。つまり、支店の WowTalk アカウントの中に、情報システム部門と現場に常駐している IT スタッフでグループを作成し、支店と現場の連絡網として機能しています。これは非常に役に立っていて、現場で発生するトラブル等についての情報連携を WowTalk を通じてリアルタイムに行っています。

例えば、「今このシステムに不具合が発生しています」という報告が現場から上がれば、すぐに解決策を提示できるほか、その他の現場の IT スタッフも確認しているので類似するトラブルの対処法を「自分たちは以前こうやって解決しました」と共有し合える仕組みです。

ファイルのダウンロード制限をルール化することで 異なる現場のセキュリティリスクに対応



導入後の効果について

- ・現場内で、協力会社を含めた間での円滑なコミュニケーションを実現
- ・現場の状況をその場で共有し実務上の安全性を強化
- ・セキュリティ対策と運用ルールが浸透した

— ワウテック担当者

現場単位で WowTalk のアカウントを作成し、柔軟にご活用いただけるかと思うのですが、その中でセキュリティ対策はどのように行っているのでしょうか？

— 鹿島 為廣様

例えば、支店の WowTalk アカウントでは、添付ファイルを受信した際、端末上にそのファイルをダウンロードできないように制限を設けています。それは、現場においても同様に社員や職長であっても利用している端末上にファイルをダウンロードできない制限を設定しています。

— ワウテック担当者

なぜ端末上へのダウンロードに制限を設けているのでしょうか？

— 鹿島 為廣様

万が一、従業員がスマートフォンを紛失した場合の情報漏えいを防ぐためです。クラウド上だけでのやり取りであれば、紛失に気づいた時点で管理者側でアカウントを停止することができます。そういったリスクを最小限にするためにダウンロードを制限しています。

— ワウテック担当者

それでは最後の質問です。鹿島 東京建築支店では、今後 WowTalk をどのような方向で活用していきたいとお考えでしょうか。

— 鹿島 高橋様

コミュニケーションの効率化という点でこれまで活用してきました。今後は、社内の問い合わせの自動化に向けて、チャットボットのようなシステムと連携させ、FAQ 的な用途で活用できればと考えています。バックオフィス業務や専門的な業務では知見を持つ人に問い合わせが集中します。

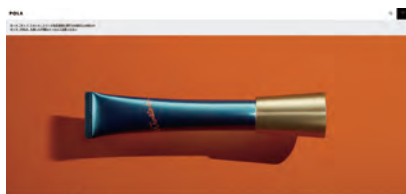
その多くは「よくある相談」のようなものなので、データベースとして蓄積された知見を自動的に回答できるようになれば、対応にかかる工数を削減できる点に期待しています。

「その分野に詳しいのは、人でなければならないのか？機械が知見を蓄積できないのだろうか？」と常々感じており、そういったものをチャットボットに置き換えられればさらなる生産性向上に役立てられるのではないかと思います。

株式会社ポーラ

POLA

株式会社ポーラ

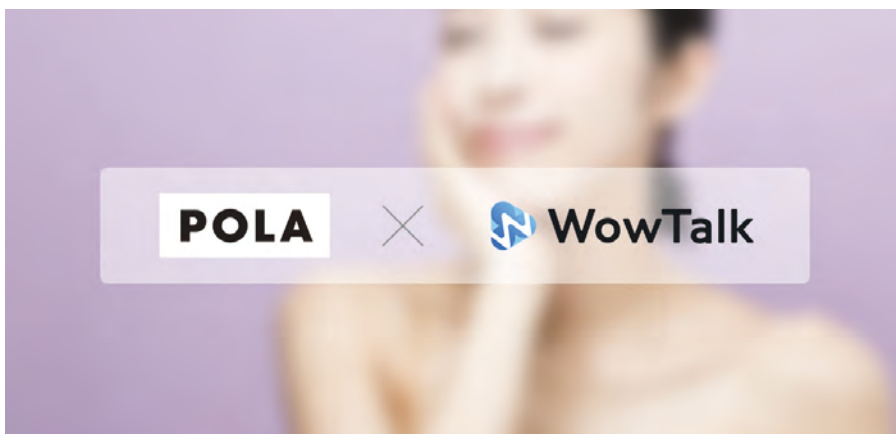
<http://www.pola.co.jp/>


設立 1946 年 7 月
事業内容 化粧品の製造・販売
代表取締役社長 横手 喜一
本社 東京都品川区西五反田 2-2-3

ICT 導入によりダイバーシティを推進

創業者・鈴木忍氏の言葉「最上のものを一人ひとりにあったお手入れとともに直接お手渡ししたい」という想いととも、化粧品の製造・販売を行う株式会社ポーラ（以下、ポーラ）。80 年以上に渡り継承されてきたブランドの独自価値を再定義し、2016 年度は「Science.Art.Love.」の言葉を企業理念に掲げ新たなステージを目指しています。

今回は、スマートフォンの特性を活かし、タイムリーな情報の共有や組織全体のモチベーション向上のためビジネスチャット・社内SNS「WowTalk（ワウトーク）」を導入いただいた経緯と、活用法、今後の展開について、人事部 中沢様、情報システム部 篠原様、エリア統括部 伊藤様、関野様にインタビューさせていただきました。



導入前の課題・背景

初めに、弊社の営業組織をご紹介します。弊社は、全国 7 つのエリアに分かれ、その中に 56 個のセンター、さらにその中に人員がいるという体制で、販売ショップへのアプローチ、コンサルティングなどを手がけています。

ポーラは、企業理念の一環として『Face to Face』を以って、エリア・センター・現場の直接のやり取りを大切にしてきました。しかし、時代の変化とともに情報が溢れてきてしまっていて、必要な情報を吸い上げるためのタイムロスが発生してきているのが課題点でした。実際、情報共有はメールで行っていて、営業担当にはモバイル PC が支給されていましたが、起動に時間がかかってしまい、タイムリーなアプローチができていないことがありました。

WowTalk を選んだ理由

この 1 月に、よりお客様から選ばれるブランドとして企業価値を高めるため、コミュニケーションの質や量、情報鮮度をもとに、お客様の近くでスピード感をもって対応できる体制に組織変更。「IT武装」と称して情報システム部と一丸になり改革を進めていますが、働く環境をどう IT 化していけるのか、模索する段階の 1 つとして「WowTalk」を導入するに至りました。

「WowTalk」は、管理者側でアカウントをクローズドな環境で一手に管理ができる点、個体識別番号によるアクセス制限、社外への誤送信を未然に防げるセキュリティ部分を評価しています。また、スマートフォンを550台導入しましたが、社員全員のITリテラシーが高いわけではないので、手軽に操作できるものを求めています。

個人向けチャットアプリと似ている使い勝手なので、グループトーク作成やメッセージの送受信など、とても簡単に行えています。一度利用すれば、手軽さや便利さを感じてもらえるツールだと思います。

実際、導入から半年ほど経ちますが、利用頻度も高く、かなり定着しつ

導入後に感じたサービスの魅力

基本、営業担当は外出が多く、PCも中々見ることができない状況にあります。そのため、新たな政策をメールで共有した後、同じタイミングで一斉に施策を実行するため、メールを送ったことを電話で連絡する手間がありました。「WowTalk」なら一斉送信後の未読／既読もわかりますし、ポップアップ通知が来るので情報の吸い上げもタイムリーにできるようになり、全て「WowTalk」に集約することができました。

さらに、グループチャットにおいて、写真付きでイベント・フェアの状況を共有することで盛り上がりや温度感をリアルタイムに発信できます。少人数グループで施策のアイデア出しやタイムラインでの好事例共有など、「WowTalk」を活用して組織全体の活性化やモチベーション向上に

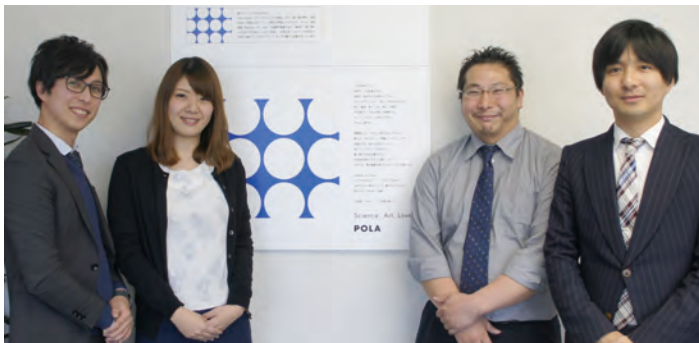
今後の WowTalk 利用について

弊社では年齢、性別、ライフイベントの有無等に係わらず、それぞれのステージで能力を最大限に発揮できる環境づくりに取り組んでおります。今後はこのような多様化する働き方に対し、「時間」や「場所」にとらわれない多様性をもった働き方を推奨していきたいと考えています。

「WowTalk」のように、ICTをより積極的に活用し、会社全体のコミュニケーションを圧縮し、必要な情報をどこでもキャッチできる環境をつくり、テレワークなど生産性を高める施策の検討も進めていきたいです。

また、情報発信の在り方も、これまで一方通行的なものから、双方向の意見の流通で1つのナレッジを構築していけるような形にできればと考えています。何か議題を投げたらみんなで議論し、集まってきた意見を見にける仕掛けを作っていきたいです。

インタビューは以上となります。このたびは、貴重なお時間をいただき誠にありがとうございました。引き続き、WowTalkをよろしくお願いいたします。



株式会社ピーチ・ジョン

PEACH JOHN

株式会社ピーチ・ジョン

<http://www.peachjohn.co.jp>

市場情報	非上場
設立	平成 6 年 6 月 1 日
事業内容	婦人服等各種衣料繊維商品の通信販売及び 直営店販売
資本金	9,000 万円
売上高	約 120 億円
従業員数	170 人（正社員のみ）

導入の背景

- ・店舗の年齢が若いスタッフには全く馴染まず、前はツールの浸透に苦戦
- ・個人利用している「LINE」を使い、すでに一部の報告がなされていることがわかり、対策の必要がある

選定時のポイント

- ・LINE と操作性が似ていて使い勝手の良い
- ・ログでチャット内容が残せることも、何か問題が起きたときに経緯を辿ることができる

導入効果

- ・言葉で伝わりにくいものは写真を送ることで視覚的にすぐ伝えられることが良い
- ・コミュニケーションも取りやすい
- ・海外でも問題なく利用でき、リアルタイムで連絡が取れる

使い勝手

が非常に重要であると確信しました

株式会社ピーチ・ジョン（以下、ピーチジョン）は、主に婦人系衣服の通信・直営販売業を行う会社です。日本全国のほか、香港、上海、北京などアジアでも女性を中心に人気を博している「ピーチ・ジョン・ザ・ストア」を運営しております。

今回は、ピーチ・ジョン 経営管理本部情報システム課 前田様、湯田様にセキュリティレベルが高く、安心して社内の情報共有に活用できる、ビジネスチャット・社内 SNS 「WowTalk（ワウトーク）」を導入いただいた経緯と実際の利用方法、今後の可能性についてインタビューさせていただきました。



導入前の課題

もっとコミュニケーションを！

各店舗のスタッフ間でもっとコミュニケーションを取る必要があるという話しが挙がり、社内 SNS ツールを導入しようというのがスタートでした。初めは他のツールを導入しましたが、使い勝手がイメージ通りとはいかず、掲示板のようなツールでした。そのため、店舗の年齢が若いスタッフにはまったく馴染まず、ツールの浸透に苦戦していました。

その過程で、「なぜ浸透しないのか」を社内内でヒアリングしたところ、個人利用してる「LINE」を使い、すでに一部の報告がなされていることがわかり、対策の必要があると感じました。

サービス選定のポイント

使い勝手の良さが決定打に

そこで、多くの人が使っていた「LINE」と操作性が似ていて使い勝手の良い「WowTalk」に出会いました。実際、アクティブ率も高く「店舗内コミュニケーションの活性化」にも役立っています。

あと、重要視していたのはセキュリティ面です。「WowTalk」は管理人がアカウントを発行できるので、勝手に部外者をグループに入れることはできません。ログでチャット内容が残せることも、何か問題が起きたときに経緯を辿ることができるので安心です。

まずは、導入の際、モデル店舗を5店舗決めて、情報システム・本部・ストア間の情報共有として運用を開始しました。

利用方法としては、本部スタッフから商品陳列の指示を出すときやストアのディスプレイイメージを共有するときにデジカメで写真を撮ってPCに取り込み・送受信するという工程を踏んでいました。ただ、これが結構大変でしたが、「WowTalk」導入後は店舗で配布した iPod Touch からアプリを立ち上げ、写真の撮影→送信まで完了できるので手間と時間の短縮につながりました。やはり、言葉で伝わりにくいものは写真を送ることで視覚的にすぐ伝えられることが良いですね。

課題点の1つだった本部への業務連絡も、「WowTalk から送信可」というルールを新たに作り大々的に運用を促進しました。2015年10月より店長会議で「LINE から切り替える」ように指示を出して全社で展開していますが、このルールもあって、ほとんどの店舗で「WowTalk」が定着しています。

「WowTalk」は、ユーザーごとにアイコン設定でき、配布後に初ログインする際に「自撮り（自分自身を撮影すること）」して設定することを推奨しています。顔写真を登録することで、スタッフとしての自覚というかメンバーになったんだという気持ちを持つことができ、コミュニケーションも取りやすくなっています。あとは、どこの店舗に所属しているか把握できるよう、登録時の名前に「店舗名 + 苗字」を入れる工夫を取り入れ、混乱しないようにしています。

また、アジアを中心に海外店舗もあるので海外出張をする際も貸し出すスマートフォンに「WowTalk」を入れて使っています。海外でも問題なく利用でき、リアルタイムで連絡が取れるので便利です。



私たちはピーチ・ジョンをスタッフが働いていて楽しく風通しの良い会社にしたいと考えています。そのために、社内・社外問わずコミュニケーションは外せない重要なテーマだと思っています。

「WowTalk」は、登録に個人情報や社用メールアドレスの発行などが必要ないため、バイト含めスタッフ全員に使ってもらえるツールです。管理も楽ですし、新しく入社したスタッフでも、すぐに利用を始めて社内の空気や状況を共有し合えることがとても良いと思います。今後は、横のつながりを意識したより楽しい機能などが実装されることを期待しています。ピーチ・ジョンのスタッフが働く喜びを醸成していくためのツールとして「WowTalk」をもっと活用していきたいと考えています。

取材にお応えいただき、ありがとうございました。今後も WowTalk を宜しく願っています。

WowTalk Meet Up

WowTalk ユーザー会 "Meet Up"

**これしか無い！と導入を決意
操作が簡単・圧倒的スピードで浸透！**

2016年1月28日（木）、ビジネスチャット・社内SNSサービス「WowTalk」ユーザー会「Meetup（ミーティング）」が東京・赤坂にて開催されました。その際、ピーチ・ジョン株式会社 前田浩一様に登壇いただきました。

まずはピーチ・ジョン様の企業説明からスタート。続いて、各店舗間のコミュニケーションの活性化につながった話や、それを通じて働くメンバーの業務に対する意識・モチベーション向上につながったという話。そして、WowTalk 導入に至った経緯から、数あるビジネスチャット・社内SNSサービスの中から WowTalk をチョイスしたのか、各店舗ではどのように使っているのか、という貴重な話を展開いただきました。

特に、WowTalk 導入によって、①報告作業が簡素化



株式会社ピーチ・ジョン システム管理担当部長、情報システム課 課長 前田 浩一様

②本部スタッフが投稿した内容に対して誰が既読・未読なのかを見える化（状況把握とその後の対応に役立つ） ③1、2の相乗効果から他の業務のレスポンスもスピードアップなど目に見える効果がもたらされたという話、さらにピーチ・ジョン様ならではの活用方法が明らかになるなど、ユーザー会ならではの有意義な時間となりました。今後は、より WowTalk を用いて、業務効率を高めていきたいと話を締めくくっていただきました。

株式会社 NTT データ

NTT Data

Global IT Innovator

株式会社NTTデータ

<http://www.nttdata.com/jp/ja/index.html>



創業	1988 年 (昭和 63 年) 5 月 23 日
事業内容	システムインテグレーション事業 ネットワークシステムサービス事業 その他これらに関する一切の事業
従業員数	11,200 名 (単独 / 2017 年 3 月末現在) 111,700 名 (グループ全体 / 2017 年 3 月末現在)
内容	NTT データは、お客様の価値創出に貢献する事業パートナーとして、世界 40 カ国以上で IT サービスを提供しています。



会社間の情報連携スピードを 劇的に改善した WowTalk

株式会社 NTT データはお客様の IT パートナーとして課題解決のためのコンサルティングから設計、開発、運用・保守までを担う国内最大手の IT サービス企業です。

今回は、取引先の大手銀行グループ様のシステムの開発・運用を委託している業務委託先との連絡手段としてビジネスチャット・社内 SNS「WowTalk (ワウトーク)」を導入いただいた経緯と実際の利用方法、そして導入効果について金融 IT マネジメント事業部営業企画担当の本郷様にインタビューさせていただきました。



WowTalk 導入の背景・課題

- ・システム運用状況をリアルタイム把握し、緊急時には迅速に対応したい

—今回 WowTalk を導入するに当たっての背景、課題を教えてください。

当事業部は、業務委託先と一体となり、取引先銀行様のシステム開発の実施、システム安定稼働のため保守・運用を行っております。銀行様の重要なシステムを担っている立場から、24 時間 365 日、緊急時にも連絡を取り合うことが必要でした。

従来は、システム運用を行う中で、連絡手段は主にメール・電話を利用していました。しかし、緊急時には300名規模の関係者がかかわり、様々な事象の発生に対応するため、メール連絡では一方通行で、かつ誰が未読かの受信状況把握や誰が対応しているのかなど、関係者の情報連携がスムーズに行えていないことが課題となっていました。

サービス選定のポイント

- ・ 高度なセキュリティと細やかな管理機能

—WowTalk にした決め手などがあれば教えてください。

不測の事態への迅速な対応が目的だったので、既読 / 未読判別やユーザビリティは当然必要です。中でも NTT データ、業務委託先と2社間でやりとりする必要があったので、細やかな管理機能やセキュリティの強固さも重要な選定ポイントでした。

WowTalk は会社間や担当業務ごとにグループ設定が可能であることに加え、情報漏えい防止のためファイル送付を禁止するなど、ユーザの利用機能を管理者によりコントロールできることが大きな決め手となりました。

導入後に感じたサービスの魅力

- ・ システム運用状況の共有や緊急時の対応がスムーズに
- ・ スキマ時間の有効活用により生産性が向上

—導入後にこういった点が改善されたか詳しく聞かせていただけますか？

メールで行っていたシステム運用状況の共有を全て WowTalk に集約することで、メンテナンス対応における情報連携スピードが飛躍的に向上しました。

特に対応している事象ごとにグルーブトークを作成し運用することで、時系列で対応内容の履歴が追えるため、関係者がすぐに状況を把握して対応に当たれるようになりました。レスポンスを返すことがプラスとなり、売上にも寄与しているようです。

さらに、この運用を行うことで、別の拠点や外出先にいる有識者が反応でき、対応における懸念点などをリアルタイムに連絡可能となったため、作業の考慮漏れ防止にも繋がっています。

—コミュニケーションの頻度などに変化などありましたでしょうか？

業務を行う際はメールや電話しか連絡手段がなかったため、取引先や開発拠点へ移動が多い管理職や営業担当者は、情報共有のタイミングに配慮する必要がありました。

しかし、WowTalk 導入後は拠点間の移動中や会議開始までの空き時間など、ちょっとした時間でも業務指示や作業状況確認、有識者への確認がチャットで手軽にできるので、生産性が向上したと感じています。

—以前と比べて時間の有効活用ができるようになったというわけですね。

スキマ時間の活用もそうですが、WowTalk 導入によって情報の発信・共有のハードルが非常に下がりました。最新の ITトレンドや銀行様に関係する記事、メールや電話するには値しない細かな注意・依頼事項の連携も頻繁に行われるようになり、社内でのコミュニケーションがより活性化しました。

—取材にお応えいただき、ありがとうございました。今後も WowTalk を宜しく願いいたします。

株式会社ラネット



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



市場情報	非上場
設立	平成 14 年 8 月
事業内容	国内通信事業者の携帯電話・通信サービスの販売及び代理店業務
資本金	1,000 万円
売上高	約 1,000 億円
従業員数	1017 人（正社員数：142 人）
内容	大手家電量販店ビックカメラ 100%出資の子会社設立 13 期で売上 1,000 億を突破

導入の背景

- ・社内メールではスピード感ある確実な情報共有が難しかった
- ・プライベートでも利用しているチャットアプリと分けてセキュリティを保ちたかった

選定時のポイント

- ・既読 / 未読の確認ができる
- ・簡単な使い勝手で高い定着性
- ・導入時、社用メールアドレスの登録や個人情報の取得などめんどろな手続きが必要ない

導入効果

- ・写真の活用で情報伝達のミスを低減
- ・外出先で突発的に発生した質問や問題にも、チーム内で素早く対応できるようになり、お客様に適切なタイミングでアプローチできるように

リアルタイムに情報を周知

スピード感ある対応でムダなメールを削減

携帯電話の販売および付随する各種サービスの提供と、MVNO 事業を中核業務とする株式会社ラネット。大手家電量販店ビックカメラの100%出資子会社として、設立13期を迎え、売上1,000億円超え、従業員数1,000名規模に成長しています。

今回は、法人営業部シニアマネージャー 山岡様に、ビジネスチャット・社内 SNS「WowTalk（ワウトーク）」の導入経緯と活用法、導入効果についてお話を伺いました。



WowTalk 導入の背景・課題

- ・社内連絡は PC のメールを使用していたがスピード感があまりなかった
- ・LINE は禁止にしていたが、使い勝手の良さで使っていた

携帯電話販売の代理店業をしているので、各通信キャリアから 1 日 10 通以上は新情報や新条件の共有、キャンペーン情報の展開についてメールが送られてきます。重要な内容のものは、チーム内に周知する必要がありますが、社内へのアナウンスとは言えメールだと定型文を入れる手間があったり、メールを展開してもチームのメンバーが確認しているか送信者が把握できないこともあり、煩わしさを感じていました。

会社としてセキュリティの観点から使用禁止にしていますが、先程の煩わしい部分をカバーする目的で個人利用している「LINE」が日常的に利用されていることを知りました。

サービス選定のポイント

社内 SNS と言っても機能や内容は様々で、既読の印が付かないものもあれば、グループトークの数が制限されているので全社展開できないサービスもありました。

その中で、「WowTalk」は重要視していた既読 / 未読の確認ができる点や、トークルーム数の制限もなく、スマートフォン利用者が使い慣れている「LINE」と使い勝手が似ている点で導入後の利用率が高いだろうと判断し導入しました。

社外はメール。社内は「WowTalk」。

主に、グループトーク（チャット）を利用しています。任意でユーザー同士が作成したグループではなく、管理者が初期設定したグループを使用しています。

・勤怠状況をリアルタイムに把握できるように

外出先でも電車遅延などで遅刻しそうな時や訪問先への直行直帰など、スマートに勤怠連絡を流すことが可能。部下の行動もリアルタイムに把握できるのでスケジュールをいちいち確認する手間も省けます。

・既読確認でチーム内の共有もスムーズに

また、課題でもあげた各通信キャリアからのメール情報の周知に関しても確認漏れがなくなったことで、キャンペーンの展開も以前よりスムーズに適切なタイミングでお客様へ提案できるようになりました。

・写真の活用で情報伝達のミスを低減、スピーディな対応が可能に

弊社では携帯電話のほか、複合機やビジネスフォン、ネットワークなどのサービスも提供していますが、お客様先で利用されている機材の型番を確認する際にも「WowTalk」が活躍しています。

たとえば、新人がお客様先で交渉しているとき、同じ型番の製品のうちでも取り扱っているか、とか代替サービスはあるか、などを確認するシチュエーションで、以前は案件を持ち帰り電話やメールで先輩や担当者に確認する作業がありました。しかし、電話だとすぐにつながらないケースもありますし、型番も表記が小さいのでメールを送るにしても打ち間違えてしまったり。余計な時間がかかってしまいました。

「WowTalk」なら、スマートフォンから型番表記をアプリ内カメラで撮影し、トークから共有すればトークメンバーも視覚的にすぐ把握できるので回答スピードも格段に早く返すことができます。おかげで、商機を逃さずにお客様へサービス・製品のご案内ができています。



帰属意識をアップさせ、人材確保につなげていきたい

・社内向けポータルサイトと連携しコミュニケーションを強化
情報システムが発信している社内向けのポータルサイト（ランレポート）があり、社長からの一言や経営メッセージなど定期的に公開されているのですが、正直、社内の反応を可視化できるスタイルではないので、社員が見ているかどうかイマイチ把握できていません。

もったいないですし、今後は「WowTalk」のタイムラインを活用して更新のお知らせなどを流し、コメントや「いいね！」ボタンで社内コミュニケーションを活性化させたいですね。更新する側のモチベーションにもつながりますし、より良い社内環境が醸成できると思います。

・業務用端末を持たない派遣社員にも ID を付与し帰属意識を高めたい
あとは、各ショッで働く方の多くは派遣社員で業務端末を付与されていないので、「WowTalk」のアカウントを発行し、連絡手段や情報共有面でも利用したいと考えています。

3 月末に「ファイル送信機能」が実装予定とのことで、外出先で、エクセルやパワーポイントなどの資料を外でもすぐに確認できるようになると、より「WowTalk」の使用頻度が上がると思います。期待しています！

インタビューは以上です。このたびは、貴重なお時間をいただき、誠にありがとうございました。

引き続き、WowTalk を宜しくお願いします。