



\ ビジネスチャット「WowTalk」で実現する /

安心テレワーク 実践ガイドブック

— 事例に学ぶ、コロナ禍でも快適なテレワークとは？ —



ビジネスチャット「WowTalk」で実現する「安心のテレワーク」とは

－事例に学ぶ、コロナ禍でも快適なテレワーク実践術－

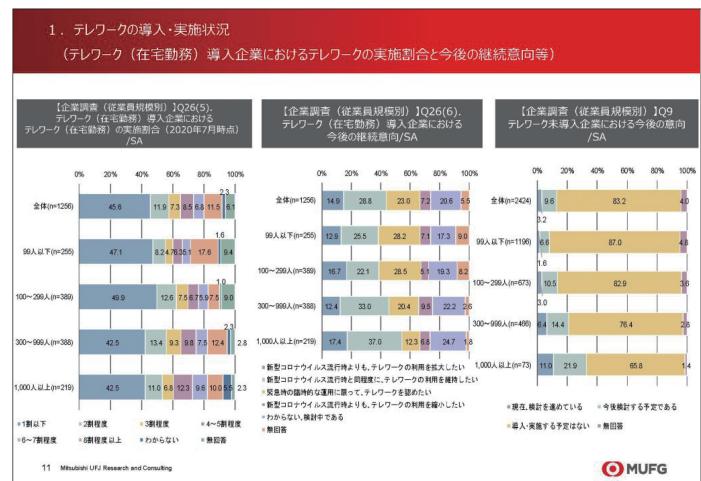
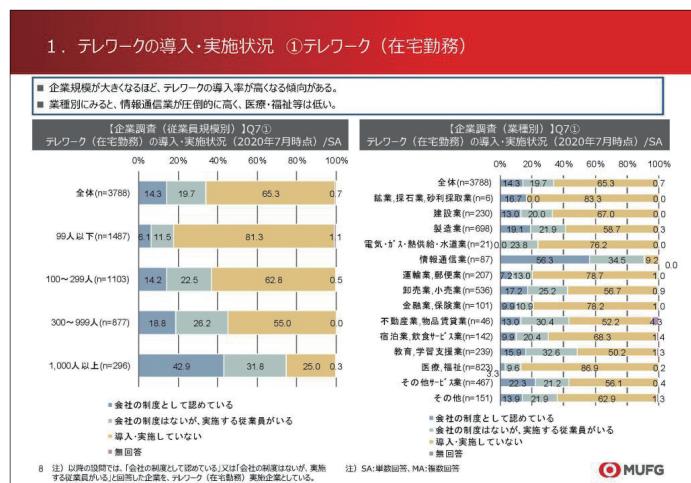
テレワーク実践企業に聞くニューノーマルな働き方実現のポイント

2020年4月に発令された第1回目の緊急事態宣言から1年超が経過し、導入企業数を大幅に増加させたテレワーク（リモートワーク）。2020年、多くの企業がテレワーク導入を進めた一方で、「はんこ出社」や「リモートマネジメント」など、様々な課題が浮き彫りになってきました。

これらの問題は、コロナ禍により突発的にテレワークを導入せざるを得なくなった結果として生じてしまったものと推測されます。未曾有の危機による、やむを得ない事態であったことは想像に難くないものの、今後テレワークの導入や利用拡大を検討する企業にとっては、テレワーク導入後の働き方を考えたうえでの導入が求められていると言えます。

そこで今回、ビジネスチャット「WowTalk」を活用し快適なテレワークを実践している企業3社へインタビューを行い、導入前の懸念点や導入後に感じること、ニューノーマルな働き方を実現するためのポイントを伺いました。

テレワークの実施状況



厚生労働省：テレワークの労務管理等に関する実態調査（速報版）8p

厚生労働省：テレワークの労務管理等に関する実態調査（速報版）11p

まず始めに日本のリモートワーク実施状況について簡単に触れたいと思います。

リモートワークが定着しつつあるように思える日本ですが、実際の実施状況はどのようなものなのでしょうか。

三菱UFJリサーチ＆コンサルティングが厚生労働省の委託を受けて行った、「テレワークの労務管理等に関する実態調査（速報版）」の企業調査結果を参考に、その状況を読み解いてみます。

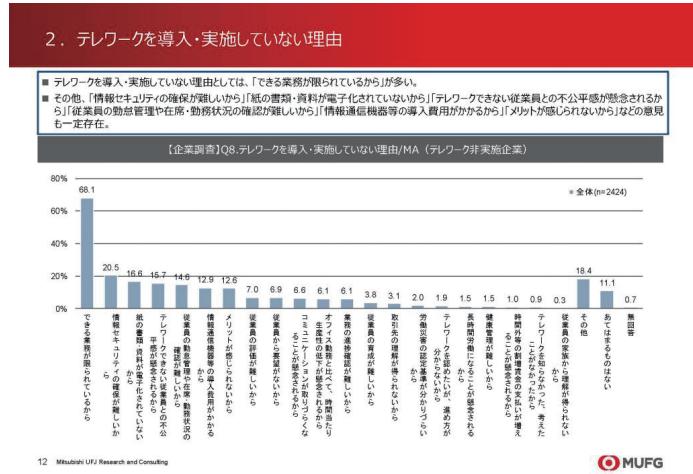
こちらの調査によると、テレワーク（在宅勤務）の導入・実施状況は2020年7月の時点で「会社の制度として認めていいる・会社の制度はないが、実施する従業員がいる」と回答した企業は合わせて34%、「導入・実施していない」と回答した企業は65.3%となっています。

また、リモートワークの実施割合については、「1割以下・2割程度・3割程度」と回答した企業の数が全体の60%を超えており、「6~7割程度・8割以上」と回答した企業の数は全体の20%以下に留まりました。

これらの結果から、日本企業のリモートワーク状況は「導入していない企業の方が多く、実施割合は3割以下の企業が半分以上を占めている」ということがわかります。

リモートワークを実施できない理由

同調査の中でリモートワークを実施できない理由として最も多く挙げられていたのは、「できる業務が限られているから」でした。7割近い企業が理由として挙げており、多くの企業が業務遂行上の理由からリモートワークを実施できないことがわかります。



厚生労働省：テレワークの労務管理等に関する実態調査（速報版）12p

通勤負担軽減や人件費削減、紙や印刷コストの削減に大きな効果

リモートワークを実施できている企業はさまざまな効果を実感しています。

その中でも導入した当初に掲げていた目的以上に生じた効果が大きかったものとして挙げられていたのが、「従業員の通勤負担の軽減」や「人件費の削減」「紙や印刷コストの削減」など。

このことからコストといった定量面の削減だけでなく、通勤負担といった定性面の負担削減にも大きな効果をもたらしていることがわかります。



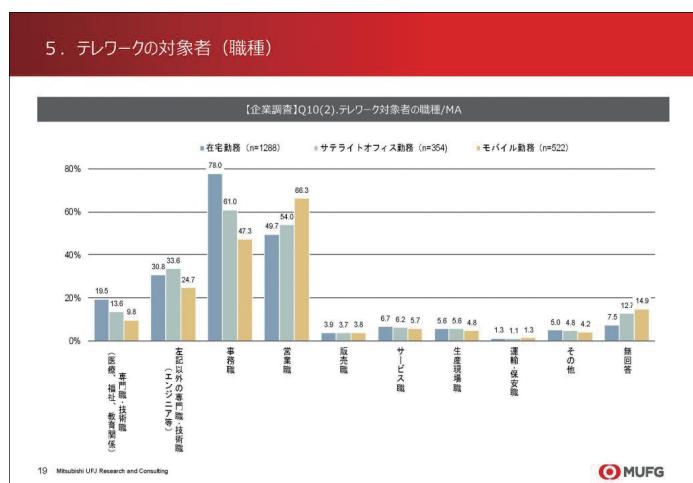
厚生労働省：テレワークの労務管理等に関する実態調査（速報版）14p

| リモートワーク対象は職種に大きな偏り

リモートワーク対象者の割合は職種によって大きく異なることも同調査では報告されています。

事務職、営業職は共にリモートワーク対象者の割合が高く、在宅勤務に限ると事務職のリモートワーク対象者率は78%と8割近い数値となっている一方で、販売職やサービス職、運輸職・保安職はリモートワーク対象者の割合が5%に満たないケースも多いです。

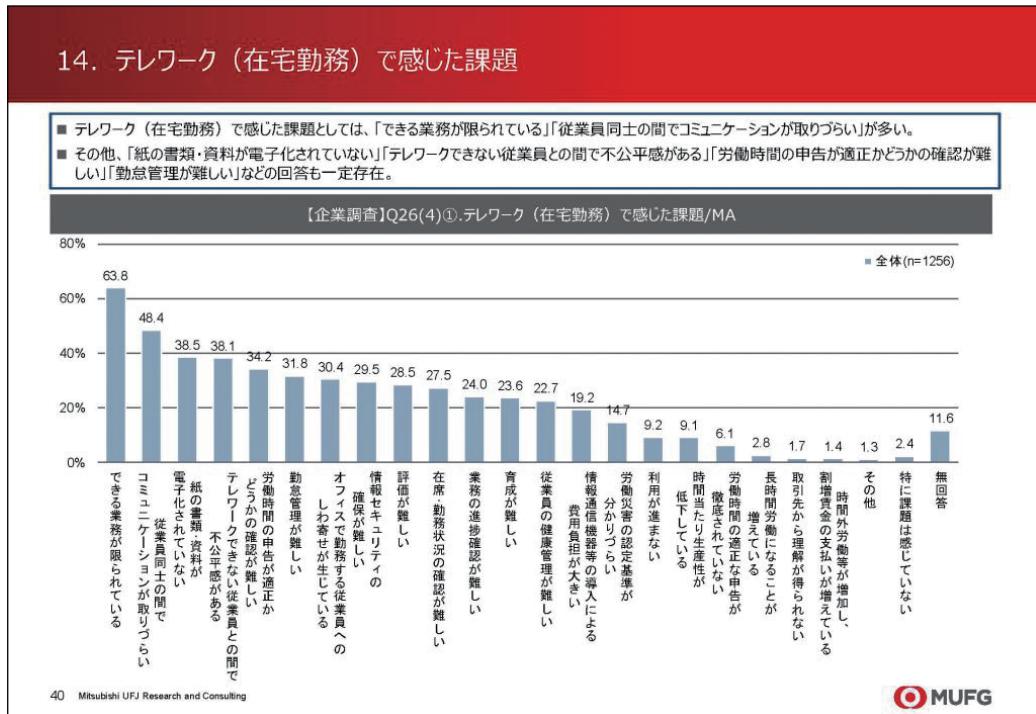
このことから、リモートワーク対象者の割合は職種によって大きな偏りがあることがわかります。



厚生労働省：テレワークの労務管理等に関する実態調査（速報版） 19p

リモートワーク実施中に感じる課題

続いて、“リモートワーク実施中に感じる課題”について見ていきましょう。前段で参考にしていた調査資料をもとに、“その中でも課題感として特に大きいとされているもの”を取り上げてみます。下記の資料をご覧ください。



| 業務が限定されてしまう

同調査の中で課題として挙げられている割合が最も高かったのが、「できる業務が限られている」ことでした。実際に 63.8% もの企業が、リモートワークにおける課題として “業務が限定されてしまうこと” を挙げています。

「できる業務が限られてしまうこと」は、前段の “リモートワークを実施できない理由” でも最も多く挙げられていました。リモートワークを実施できたとしても、業務の幅が限られてしまうことは依然として大きな課題となっているようです。

| コミュニケーションが取りづらい

「できる業務が限られてしまうこと」に次いで多く挙げられていたのが、コミュニケーション上の問題でした。48.4% の企業がリモートワークにおける課題として「従業員同士の間でコミュニケーションが取りづらい」ことを挙げています。

リモートワークはメールや電話といった非対面でのコミュニケーションが基本となります。些細なやり取りでも文章考案や架電が必要となる影響で心理的なハードルが高く、対面のような気軽なコミュニケーションは行いにくいのが実情です。

| 書類の電子化

リモートワークの実施中に感じる課題として 3 番目に多く挙げられていたのが、「紙の書類・資料が電子化されていない」でした。リモートワークではネットワークを通して業務を遂行するため、必要な書類や資料は基本的に電子化されている必要があります。

電子化されていない場合、出社が必要となり業務を一時中断しなくてはいけません。あらかじめリモートワークに必要な書類や資料の洗い出しを行い、電子化を完了しておく対応が求められます。

テレワーク実施前後のコミュニケーション状況

ここまで、日本企業におけるリモートワークの実施状況や感じている課題などについて触れてきました。ここからは、テレワークを導入した企業の実際の声をご紹介していきます。

“

セキュリティの安心感と使い慣れた操作性がWowTalk導入の決め手

はじめに、テレワーク導入の際に多くの企業にとっての懸案事項であるセキュリティについてです。この点については、サイバーセキュリティ支援コンサルティングを事業の一環とする株式会社 RS コネクト社で、IT 流通・サービスグループ副主事を務める小林 正則様は以下のように仰っています。



株式会社RSコネクト IT 流通・サービスグループ副主事 小林 正則 様

— 株式会社 RS コネクト IT 流通・サービスグループ 副主事 小林 正則 様（以下、RS コネクト 小林 様）

WowTalk は、個人向けチャットのような気軽な操作性がありながら、ビジネスで利用する上でのセキュリティ面に安心感があり最終的に導入を決断しました。

弊社は企業のサイバーセキュリティ対策の支援やコンサルティングを行っていることから、セキュリティリスクの無いツールの導入は必須でした。また、ISO27001（ISMS 認証）や P マークを取得しており、それらに準拠する基準の情報セキュリティの管理基準があります。

WowTalk の導入にあたり、弊社の CISO（最高情報セキュリティ責任者）に判断を仰いだところ、十分なセキュリティ性が認められるということで安心して導入することができました。

同社では、社内の働き方改革の一環として、社内コミュニケーションの改善を目的に 2019 年の 10 月にビジネスチャットツール「WowTalk」を導入しています。緊急事態宣言を契機にテレワーク環境へと移行したものの、予め WowTalk を導入していたことで、スムーズに環境変化に対応できたそうです。

“

法人利用に特化した安心感とサポートの手厚さに驚き

次に、「自社でも本当に導入・活用が進むのか」という懸念についてです。この問題は、導入したものの利用が浸透せず、一部の社員や役職者だけが利用しているという状況を引き起こす可能性があります。横浜市を拠点に、訪問看護、リハビリ、居宅介護支援を行う企業である株式会社ユウケイ様は、WowTalk のサポート体制について次のように仰っています。

— 株式会社ユウケイ 代表取締役 原 理恵 様（以下、ユウケイ 原 様）

営業担当の方にご提案いただいたタイミングが、ちょうど



株式会社ユウケイ 総括部長 木村 聰 様

ど安全なチャットサービスを探していたタイミングと重なっていたため即決に近く、導入までは比較的スムーズに進んだように思います。

結果として、WowTalk はビジネスチャットの中でもセキュリティに力を入れていると知り、安心感がありました。また、価格の面でも他社さんのツールと比較すると良心的ですし、困ったことがあったとき、テクニカルサポートの方から丁寧に回答を貰えるところも良いなと感じています。

— 株式会社ユウケイ 統括部長 木村 聰 様（以下、ユウケイ 木村 様）

私は業務の一環として、社用端末などの整備を含め社内 IT ツールの導入や運用を担当しています。その中で多数のベンダーのサポートセンターとやり取りすることがあるのですが、ツールベンダーさんの中には即日回答を貰えず、予約制の場合があります。

様々な資格を持ったスタッフ同士の情報共有が欠かせない看護という業種。IT に不慣れな方も少なくないため、こうしたサポートの手厚さも日々の利用に安心感を持てるかどうかという点が重視されているようです。

| 各社のコロナ禍におけるコミュニケーション

続いて、導入後もなく各社を襲ったコロナ禍においての影響をお伺いしました。業種が異なることで、影響を受けた範囲や業種などには当然違いはありますが、異なる場所でも継続してコミュニケーションが取れたことで、スムーズにテレワークへ移行することができたと言います。

“コロナ禍でもスムーズに在宅勤務できる状況を実現

— ユウケイ 原 様

当社ではコロナ禍により事務員へテレワークを導入しました。こうした緊急時において、スムーズに在宅勤務ができる状況を作れたのはコミュニケーション環境が整っているからだと思います。

テレワークを導入しているのは事務員だけですが、そのほかの現場に赴くスタッフは事務所への出勤を禁止し、ケアマネージャーのように出勤が必要なメンバーは玄関先での対応をとるようにしています。その間の顔を合わせないコミュニケーションにおいても WowTalk は非常に活躍しています。

業務上、問題が発生したときはすぐに対応したいため、それがツールを利用する上での課題となってしまうこともあります。その点、WowTalk では、サポート体制が手厚いというのは今後も利用を進める上で非常にありがたいポイントだと感じています。



株式会社ユウケイ 代表取締役 原理恵 様

“

会社宛の郵送物をPDFデータでWowTalkで共有。案件ごとの業務連絡もストレスなく実施

— RS コネクト 小林 様

2020年4月に発令された緊急事態宣言に伴い、弊社はテレワークに移行したのですがその際のコミュニケーションで非常に役に立ちました。それぞれ異なる場所で働きながら、ピンポイントに案件ごとの業務連絡がストレスなく取り合うことができました。

また、テレワーク期間も郵送物を受け取るために持ち回りで一部の社員が出社して連絡をすることがありました。そこで、会社で郵送物をPDFデータにしてWowTalkでテレワークの担当者に送付するという流れが自発的に生まれました。

こうした「在宅で仕事をしなければならない状況」でも、書類を素早くデータ化して送るという流れができたのも、WowTalkのようなビジネスチャットがあったからこそだと思っています。

— 株式会社 RS コネクト 代表取締役社長 鈴木 達雄 様(以下、RS コネクト 鈴木 様)

その時は、コロナ禍の在宅勤務という「やらざるを得ない」という応急措置として取り組んだことでしたが、自発的に取り組み、結果として快適な働き方に気づくことができました。

業務連絡としてのコミュニケーションには、純粋なコミュニケーションであるテキストメッセージのやり取り以外にも、書類データのやり取りや入電メモや郵便物の確認など様々な種類があります。これらの業務連絡も、ビジネスチャットであれば、写真や動画など電子データでやり取りを行うことができます。
その点が、従来のメールや電話などのツールと比較して、コミュニケーションを円滑に進めることができる違いとなるのかもしれません。

|数百名以上のテレワーク環境構築で考慮すべきこと

数百名以上のテレワーク導入では、規模の小さな導入では起きない問題が発生するケースもあります。その多くは利用する社員の職務が多様になったことによる、利用者の管理に起因する問題です。通信ネットワークシステムなど大規模なシステム開発を提供するシステムインテグレーターである株式会社 NTC では、約 400 人の社員に対しテレワーク環境を整えています。数百名単位のテレワーク環境構築にあたり、考慮すべきことについて伺いました。

“

予め自社にとって必要な機能を洗い出して導入製品を選定

— 株式会社 NTC バリューコラボレーション事業本部 データサイエンス事業推進部 NTC モバイルサービス ア カウントマネージャー 竹内 総太郎 様(以下、NTC 竹内 様)

ビジネスチャットの導入にあたり、WowTalk 以外にも4社ほど候補がありました。必要な機能やコストパフォーマンス、セキュリティ面における実績などを考慮して最終的に WowTalk を選びました。

必要な機能とは、ユーザー管理機能があり、チャットのログが取れること。そして、接続デバイスを制御できるといったセキュリティ対応が可能な点がまず挙げられます。それに加えて、基本的な音声、ビデオ通話が十分に行えることを重視しました。



株式会社 NTC スマートコミュニケーション事業推進部 事業推進部長
杉山 誉 様

同社では2019年夏頃から働き方改革を目的としたテレワーク推進の取り組みを進めており、新型コロナウイルスの感染拡大を契機にテレワークへの切り替えに向けて、急速に導入の機運が高まっています。テレワーク実施にあたり、必要な機能としてユーザー管理機能や接続デバイス制限など、様々な社員が利用することを想定しておくことが重要なポイントであると言えそうです。

| 外部のビジネスパートナーとも権限設定でセキュアにコミュニケーション

さらに、NTC社では外部のビジネスパートナーと業務を進めることも多く、社内メンバーだけのグループと、社外パートナーを含むグループを分けた会話や、管理ができる点も重視したと言います。

“

それぞれ権限を設定しセキュリティを担保

— NTC 竹内様

弊社は外部のビジネスパートナーと業務を進めることも多いため、チーム別、プロジェクト別などグループごとの会話ができることも想定して検討しました。

その点 WowTalk では、社内のグループごと、ビジネスパートナー様ごとに組織単位でアカウントを発行できる「ロール機能」が実装されています。

「ロール機能」を活用することで、弊社からはプロジェクトに応じて横断的にグループを組成できる一方、ビジネスパートナー様のユーザーアカウントからはグループ作成を禁止しています。それぞれ権限を設定し、そこでセキュリティを担保しています。

— NTC 杉山様

ビジネスパートナー様ごとに組織を設定している理由として、グループ作成権限の他に、情報漏えいの対策としての意味合いもあります。それ一部のメンバーがプロジェクトで交わる機会が多い一方で、あくまで別の会社です。弊社から発信している社内情報がビジネスパートナー様から閲覧できてしまわないように分けているんです。

まとめ：テレワーク実施に向けたビジネスチャットの選び方

テレワークの実態や実施前後の課題についてこれまでご紹介してきました。最後に、これまで紹介してきた企業様の実態に基づき、具体的にどこに着目してビジネスチャットを選定すればよいかのポイントを解説していきます。

| 1. 用途

ビジネスチャットは、メールや電話と同じく、コミュニケーション手段の1つです。自社がどのようなコミュニケーションを実現したいのかを明確にして、それに最適なサービスを選定する必要があります。

純粋な意味でのコミュニケーション以外にも、書類データや画像ファイルのやり取り、さらには実際の現場映像を相手に見せて、音や動きで伝えるビデオ会議など。私達が日々行っている業務連絡には、テキスト情報や口頭では伝えることが難しい情報が多くあります。

ビジネスチャットの導入後、どんな情報のやり取りを行う可能性があるのか。自社の業務内容と照らし合わせて考える必要があります。

2. 利用人数

ビジネスチャットをどれくらいの人数規模で利用するかという点にも着目することが重要です。小規模であれば、シンプルなチャット機能のサービスでも事足りるかもしれません。

しかし、100人以上の組織、あるいは、1,000人～数万人のような大規模な組織でのビジネスチャット導入を検討しているのであれば、社内の部署やプロジェクトごとにグループ管理がしやすいかどうか、大人数で使うこと

による負荷の耐性はあるのかといった点にも着目しておべきでしょう。

自社の利用人数に対応しているか、提供ベンダーが公開している事例を確認することが最も手早い方法です。人数や事業内容など、自社に近い導入事例がないか確認してみてください。

3. 使い勝手

機能や利用人数など自社にとって要件を満たしたビジネスチャットを選定できたら、使い勝手にも注目してみましょう。

ITに慣れている方や不慣れな方など、これから利用する自社の社員にとって使い勝手の良い製品はどれなのか。利用が浸透しなければ、ビジネスチャットを活用したテレワークの実施にも影響が出ることになります。

現場のメンバーやその上司、パートナー企業、さらには

管理者にとっての使いやすさもここには含まれます。組織で導入する以上、セキュリティマネジメントがしやすいかという点も含めた使い勝手を確認することをおすすめします。

有料のビジネスチャットでも、無料トライアル期間を設けているサービスも多数ありますので、検討中のサービスを絞り込めたらトライアル利用してみるのも手です。

4. セキュリティ

ビジネスチャットはPCだけではなく、スマートフォンやタブレットなど、様々なデバイスから利用できます。そのため、気軽にコミュニケーションが取れる反面、セキュリティ対策もしっかりと行う必要があります。

ISMSなど、自社の情報セキュリティポリシーに準じた仕様になっているかどうかも選定の基準になります。

検討しているサービスは基準を満たしているか、今一度確認してみましょう。

ビジネスチャットの導入により、場所や時間などの制限から開放されるなど、私達の働く環境を大幅に改善することが期待できます。しかしその一方で、導入時の考慮漏れを原因とした「ビジネスチャット疲れ」や「情報の見逃し」、「外部パートナーに対するセキュリティ」などの問題が発生する可能性もあります。

ここで挙げた4つのポイントは、基本的な項目であるがゆえに、深堀りされないことが多くあるポイントです。ひと括りに「コミュニケーション」とせずに、「自社にとってのコミュニケーションとはなにを指しているか」「社員、非正規雇用、業務委託、外部パートナーのどこまで利用するか」など、議論を深堀りしながら導入を進めていくことをおすすめします。

