

ビジネスチャット導入で実現する ハイブリッドワーク時代の働き方改革



Special Interview
越川慎司氏

Contents

- 有識者に聞く——働き方改革に欠かせないデジタルツール
——導入ではなく定着こそゴールー 2
- ハイブリッドワーク時代の働き方 3
- ビジネスチャットとメール、どこが違う 4
- 先進事例 フレーベル館様 5
- 先進事例 伊予銀行様 6
- まとめ 8





有識者に聞く

働き方改革に欠かせないデジタルツール ー導入ではなく定着こそゴールー

「時短はゴールではない、働き方改革を通じて企業の成長と社員の成長の両立を目指そう」と説くクロスリバー代表取締役の越川慎司氏に、ビジネスチャットをはじめとするデジタルツール導入のメリットと活用を定着させるポイントについて伺いました。

クロスリバー 代表取締役
越川慎司氏



コロナ禍で変わった働き方

新型コロナ感染症の流行が始まってから、仕事のやり方は大きく変わりました。2016年頃から叫ばれ始めた働き方改革も、当初の残業対策から変貌を遂げ、短い時間でより多くのアウトプットを得ることを目指す「働き方改革2.0」にシフトしつつあります。そうした中、「お客様が最も偉い」「上司の言うことを聞かなければいけない」という価値観が常識だった時代は終わりを告げ、多様なメンバーが意見を出し合って課題を解決する「共感・共創の時代」が到来したのです。

この共感・共創の時代を支えるのがデジタルツールです。とくに迅速なコミュニケーションの実現には、メールよりもビジネスチャットが適しています。

企業で使われているコミュニケーションツールとして、最も多く使われているのは電子メールです。しかし、「メールを送りましたが、見ていただけましたか?」などと確認のメールを送る人がいますよね。これはメールの使い勝手が悪い証拠です。メールの通信量の0.5%が、以前に送ったメールを読んだかどうかを確認する内容だったという調査結果もあります。メールという通信手段の限界と考えるとよいかもしれません。

その点、ビジネスチャットツールでは、挨拶文などは最小限で済み、相手が読ん

だかどうか、未読・既読の確認ができる機能やグループ同報機能、セキュリティ管理機能などを備えたツールもあり、効率の良いコミュニケーションが可能です。

しかし残念なことに、ビジネスチャットをうまく活用している企業ばかりではありません。私たちは、ビジネスチャットを導入した企業がどの程度使いこなしているのかを調査したことがありますが、十分に活用し続けている企業は2割以下という結果でした。デジタルツールの導入が不十分であること以上に「導入したけれど使いこなせていない」ことが大きな問題だといえます。他のデジタルツールでも同様の状況を見聞します。

ではなぜ、導入したデジタルツールを使いこなせないのでしょうか。主な理由は2つあります。1つは日本企業におけるIT（情報システム）部門の位置付けです。多くの企業ではバックオフィス（裏方）などと呼ばれ、経営層や事業部門から指示・依頼されたことをこなす立場であることが多く、デジタルツールの導入や働き方改革を主導するポジションを得ていることは稀です。

もう一つ、日本企業はデジタルツールの導入には前向きですが、導入したものを定着させ、使いこなすことにはそれほど注力してきませんでした。しかし、デジタルツールの導入はゴールではなく、定着・浸透させることを目指すべきなのです。

働き方改革に“魔法”はない 小さな取り組みの積み重ねが大切

弊社は800社以上の企業コンサルティングを手掛けてきましたが、デジタルツールの定着支援が大きなウエイトを占めつつあります。そうした経験の中で「導入したデジタルツールを定着させるポイント」が見えてきました。

まず大切なのは、「現場主導で定着させていく」ことです。そのためには、社内で影響力が強い部門が主導すると成功率が高まります。企業によって多少の違いはありますが、私は営業部門や経営企画室・社長室が導入のリーダーシップをとることをお勧めしています。

営業部門は、デジタルツール利用の投資対効果が見えやすい部門です。とくに最近では、コロナ禍によって、顧客側から営業スタイルの変更が求められ、対面より

もオンライン商談などデジタルツール活用に前向きです。一方、経営企画室・社長室は、経営層の意向を反映する部門なので社内への影響力が大きく、デジタルツールの必要性を社内に浸透させやすいと考えられます。

私の会社では、主に営業部と経営企画室からメンバーを選び、デジタルツールの定着を主導する役割を委ねてきました。影響力がある部門のメンバーがデジタルツールの定着を先導することで、迅速な普及を実現することができました。

お客様にこうした経験を伝えると、がっかりした顔をされることがあります。「デジタルツールを活用して働き方を変えました」と聞いて、私たちに魔法使いのような役割を期待されるようです。しかし実際には、ローリスク・ローリターンの小さな取り組みを積み重ねていくことこそが成功への近道なのです。

例えば、明日から「全面的にメールからチャットに切り替えましょう」と指示しても実現は困難です。その代わりに、「毎週、金曜日にはチャットだけを使う」といった行動実験を行い、うまくいかなかった部分を検証し、改良します。小さな実験と検証を繰り返し、積み重ねることが大切なのです。失敗も発生しますが、失敗こそ学ぶ機会が多い教材です。

失敗の先にこそ成功があります。魔法を求めるのではなく、地道な積み重ねを繰り返してデジタルツールを定着させ、企業の利益につながる新しい働き方を見つけたいと思っています。

越川慎司氏

株式会社クロスリバー代表。2005年にマイクロソフト米国本社に入社、PowerPointやTeams, Excelなどの担当役員を歴任。2017年にクロスリバーを設立しメンバー全員が週休3日・複業・完全リモートワークを実践。著書は「ビジネスチャット時短革命」(インプレス)、「トップ5%社員の時間術」(ディスカヴァー21)など18冊。



書籍紹介

越川慎司著
ビジネスチャット時短革命(インプレス)



解説

ハイブリッドワーク時代の働き方 ービジネスチャットの重要性高まるー

日本企業は他の先進諸国に比べ、デジタルツールを使った業務効率化が遅れていると言われてきました。しかし、その傾向にも変化が訪れようとしています。

中小企業庁発行の中小企業白書（2021年版）には、興味深い調査結果が報告されています。「デジタル化に対する優先度」の調査結果が、新型コロナウイルス感染症流行前と流行後で大きく変化したのです。全産業における「優先順位は高い」と「優先順位はやや高い」の合計は、コロナ流行前には45.6%でしたが、流行後には61.6%と急伸びしました（図）。国内で新型コロナによる最初の緊急事態宣言が出た2020年春には、テレワーク制度を急ぎ導入する企業が増えたため、上記の調査結果はそうした経緯を反映したものといえそうです。

総務省は、情報通信施策に関連したメールマガジン「M-ICTナウ」の中で、「多様な働き方や業務効率化による生産性向上の実現には、業務プロセスの見直しや

テレワーク導入によるワークスタイルのフレキシブル化など、様々な施策を講じる必要がある。このような中で、チャットツールは、働き方改革の障壁となる課題を解消するものとして注目される」と指摘しています*。

総務省発行の情報通信白書（2018年版）によると、2018年時点のビジネスチャットツールの導入率は23.7%と、米国（67.4%）、英国（55.9%）に比べると低い状況でした。一方、NTT西日本が2021年11月に発表したビジネスチャット利用実態調査によると、勤務先でビジネスチャットを導入しているとの回答は43%で、従業員数が多い企業ほど導入率が高く、1万人以上の企業では73%にのぼることが分かりました。調査対象が異なるので単純な比較はできませんが、コロナ禍を経て、日本でもビジネスチャットの導入が進んだと考えてよさそうです。

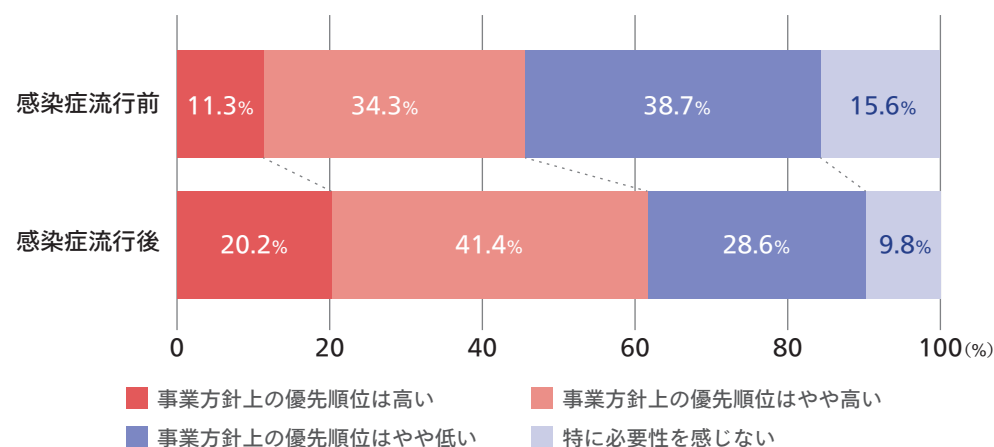
日本生産性本部が2022年1月に発表した「第8回 働く人の意識調査」によると、テレワーク実施率はコロナ流行初期に比べ、やや低下したことが明らかになりました。オフィス勤務への回帰が起きていることは間違いのないでしょう。

しかし同じ調査で、テレワークを引き続き実施している人においては、在宅勤務の効率が「上がった」「やや上がった」が計63.3%、在宅勤務に「満足」「やや満足」が77.5%、コロナ後もテレワークを続けたいかとの質問に「そう思う」「どちらかといえばそう思う」が80.4%などと、いずれも過去最高となりました。今後、ビジネスチャットツールなどの環境を整備し、長期的な視点でハイブリッドワークを推進する企業とそうでない企業の差は開いていくものと考えられます。

*M-ICTナウ2018年4月第2号から抜粋要約。

図 新型コロナウイルス感染症流行前後のデジタル化に対する優先度の変化

※中小企業白書 2021 年版より抜粋・引用



解説

ビジネスチャットとメール、どこが違う？ －無駄な作業時間を減らして直感的やり取りが可能に－

作業時間が多く、長時間労働の原因の一つになっている可能性が高いのがメールの処理です。現場作業が多い企業では、オフィスに戻ってパソコンでメール処理を行うケースも多く、メールへの依存を減らすことは働き方の改善にもつながると考えられます。

こうした中、より効率的なコミュニケーション手段として注目を集めているのがビジネスチャットです。メールをビジネスチャットに切り替えるとどんなメリットが出るのか、約1万社が活用している「WowTalk」を例に考えてみたいと思います。

メールが煩雑になる原因の一つは、自分が直接関わってなくても同報先に加えられ、受け取るメールの数が増えることです。いざトラブルが起こった時、必要なメールを探し出すのに苦労した経験を持つ人は少なくないでしょう。



図1 WowTalkのTalk履歴検索機能

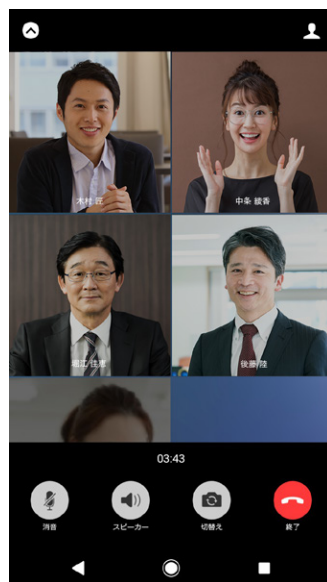


図2 同一のトークグループ内で5人までのビデオ通話が可能

この点、ビジネスチャットツールでは、情報共有が必要なグループを設定でき、ストレスなく情報を共有できます。WowTalkでは、グループ名や名前だけではなく、キーワードや日時などからトーク（チャット）の履歴を容易に検索することが可能です（図1）。重要度が高いやり取りのみプッシュ通知をオンにする機能もあり、重要な連絡の見逃しを防ぐことができます。

共有された情報の詳細を確認したいときには、メンション機能を使ってグループトーク内の特定の相手に通知し、個別のやり取りを行えます。ビデオ通話機能もあるため、内容やタイミングによって、様々なコミュニケーション方法を使い分けられます（図2）。

チャットはメールと異なり、あいさつ文などの前置きなしに用件を伝達できるので、1件あたりの処理時間を減らすことができるのも利点です。とくにWowTalkではビジネスシーンで活用できるスタンプが豊富に用意されていますので、状況によってはスタンプだけで返信することも可能です（図3）。短い操作で返信できますので、メール処理だけのためにオフィスに戻るといった手間を省くことができます。

WowTalkは、作業現場や移動中、客先など、オフィス外でも利用しやすい仕様となっています。直感的な操作が可能なので、ITに不慣れでも短時間で習得できるほか、スマートフォンアプリも用意されていますので、移動時間中にもリアルタイムのコミュニケーションを実現することができます。

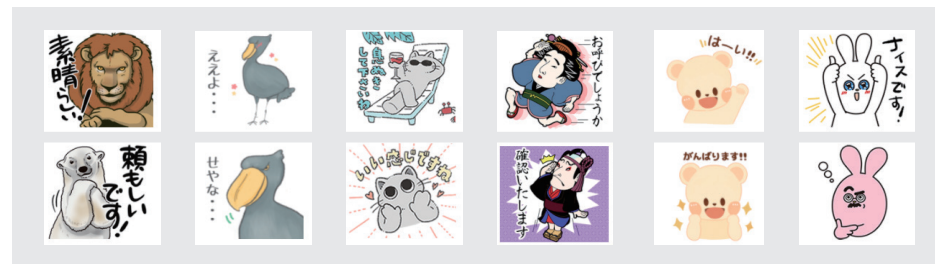


図3 WowTalkではビジネスで使える豊富なスタンプが用意されている



先進事例

フレーベル館様 日報業務をペーパーレス化し、大幅な効率化を実現！



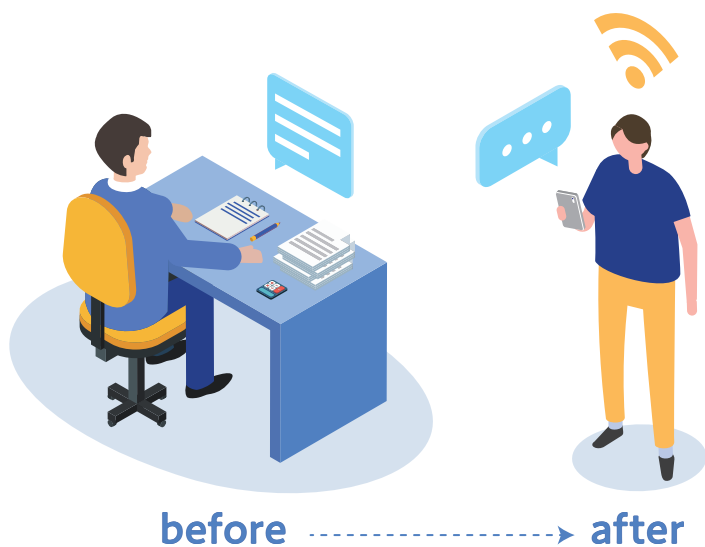
児童書の出版、遊具の販売など、幼児教育に関わる事業の運営を手掛けているフレーベル館では雑多になりがちな日頃の事務業務や、情報共有の効率化を図るために、WowTalkを導入しました。

同社ではWowTalkを導入する前には、「月間200枚の紙での日報作成」「外出先からの情報共有の煩雑化」など、紙業務からの脱却、情報共有の手法に大きな課題がありました。

同社がWowTalkを導入するに至った経緯として、3つのポイントがありました。

1つ目は「日頃、紙で行っていた日報業務をデジタル化できたこと」。2つ目は、ITに明るくない社員でも気軽に利用できるシンプルなUI設計であったこと。3つ目は、「スマートフォン1台で業務報告からデータ共有まで完結できる機能が備わっていたこと」です。

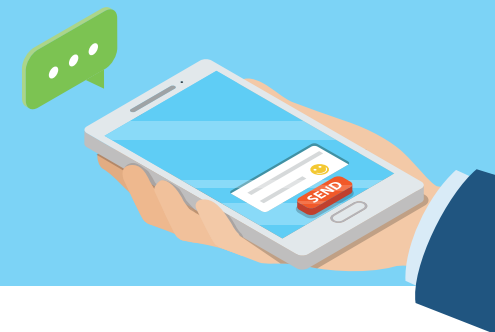
導入後、利用する社員からは「報告業務がスキマ時間で可能」「スマホで簡単にリアルタイム共有が可能になった」と、業務効率化やペーパーレス化が進んだことに対して、喜びの声が上がりました。





先進事例

伊予銀行様 アナログから脱却！DX化に成功！



愛媛県松山市に本店を構え、13都道府県に支店を持つ伊予銀行では、日常的に生じていたアナログで非効率な社内コミュニケーションから脱却するためにWowTalkを採用し、DX化に成功しました。

WowTalkを導入する以前は、社内外の連絡手段は「電話」が中心で、取り次ぎ対応も含め非常にアナログな情報共有になっていました。この課題を改善したいと思っていたものの、セキュリティ対策に厳しい金融業界だけに、銀行内のインターネット接続環境は厳格に制限されている状況でした。

複数のビジネスチャットを比較した結果、利用範囲を限定でき、セキュリティ対策が充実している点からWowTalkの導入を決定しました。また、直感的に操作でき、カジュアルにやり取りできるUI設計も導入の後押しとなっています。

同行ではその後、電話の取り次ぎを口頭での伝達からチャットへと切り替え、時間短縮に成功したほか、連絡の記録が残り、確認が容易になりました。また、ツールの使い方など、社内問い合わせをWowTalk上で行うことで、これまでよりスピーディーに業務が進むようになり、同行全体のDX化に貢献しています。



before -----> after

まとめ WowTalkを働き方改革に活かす

ビジネス現場を活性化するWowTalkのソリューション

本 資料では、より効率的な働き方の実現を目指す上で、ビジネスチャットをはじめとしたICT活用の重要性について焦点を当て、有識者の視点やエビデンスとなる調査・統計をご紹介しました。

企業も個人も最適な働き方を模索する中、ビジネスチャットをフル活用することは、生産性の向上と働き方の充実に大きく貢献するものと期待されます。

WowTalkは、トーク（チャット）機能に加え、音声／ビデオ通話や掲示板機能、ファイルの送受信、外部サービス連携など、ビジネスの現場を活性化する豊富な機能を備えています。しかも、個人向けのSNSアプリやチャットサービスとは異なり、社員アカウントの管理や高度なセキュリティ機能を備えています。

さらにキングソフトでは、新たなサービスとして、「Wonder Cloud Works（ワンダークラウドワークス）」を展開しています。これは、WowTalkとクラウド電話帳「CAMCARD BUSINESS」、クラウド型オフィス「WPS Cloud Pro」を統合した製品です。Wonder Cloud Worksを活用すれば、チャット機能にプラスして、名刺情報や文書作成、表計算、PDF編集などのクラウド型Officeアプリを連携して利用

でき、業務のさらなる効率化を図ることができます。

キングソフトは、WowTalkを通して、あらゆる企業、業種の要望に応え社内コミュニケーションの効率化ならびに活性化を支援します。



キングソフト株式会社 <https://www.wowtalk.jp/>
電話番号：03-4226-8232（平日9:00～18:00）

お問い合わせ
フォームはこちら



お問い合わせ

WowTalkについてもっと
知りたい方はこちら



資料請求

Wonder Cloud Works
<https://www.wondercloudworks.jp/>