

チャットを活用すべきアフターコロナ時代 導入の壁と解消の肝は 「コロナで対面コミュニケーション減 今こそ、ビジネスチャットでイノベーションのスピードをあげる」 メールのプロだからこそわかる チャットの活用ノウハウ

法人向けソフトウェアの開発、販売を行うサイバーソリューションズ株式会社(所在地:東京都港区、代表取締役社長:秋田健太郎、以下当社)の代表取締役社長 秋田健太郎が、「業界歴22年メールのプロだからこそわかる ビジネスチャットの活用方法」をわかりやすく解説します。

サイバーソリューションズ株式会社 代表取締役社長 秋田 健太郎

1967年生、愛知県豊田市出身。大学卒業時「これからはコンピューターがビジネスの主流になる」と考え、黎明期のIT業界に就職。国内・外資系企業で営業マンとして活躍し、2000年にサイバーソリューションズ(株)を設立。外資主流のメールソリューション市場において、国内メーカーだからこそ可能な細やかな対応とスピード感をもってサービスを提供、多くの企業や公共機関から高い信頼を得ている。



当社はメールシステム・クラウドメールシステムを自社開発し、法人向けに販売を行っています。かつては日本国内にも大手をはじめとした数多くのメールソリューションメーカーがありましたが、Google や Microsoft などの外資系企業に席捲され、市場から続々と撤退していきました。当社は2000年の設立以来、国内のメール専門メーカーだからこそ提供できる“日本のビジネスシーンに最適なメールサービス”にこだわり続け、累計2万社超の企業や公共機関の電子メール運用を支援しています。

■ 技術情報を共有する目的だった頃から、コミュニケーション活性ツールとしての可能性を感じていた

当社設立の2000年頃、ビジネスチャットは、エンジニアなど技術者が技術情報を共有するために使われていました。その後、一般生活者が使用するチャットとしてLINEが誕生しました。そして、時代の変化とともにビジネスライクな仕様ながら、一般生活者の使い勝手の良さも合わせもったチャットが求められ、現在活用されているビジネスチャットが誕生しています。

当社はビジネスチャットが普及する以前より、ビジネスコミュニケーションツールを扱うプロとして「社内のコミュニケーションの活性化には、メール以外の新しい情報コミュニケーションツールが必要」と考えていましたので、ビジネスチャットの誕生は予想通りでした。そのような中、新型コロナウイルス感染症拡大が後押しとなり、ビジネスコミュニケーションの必要性がより高まり、今のような日々のビジネスコミュニケーションで使用されるツールとなりました。

■ 対面でのコミュニケーション減 今こそチャットでエンゲージメント向上とイノベーションのスピードアップ実現を

メールは、主に社外とのやり取りを円滑化するためのツールで、全ビジネス世界の共通言語と言えるでしょう。一方、ビジネスチャットは、社外にも使えますが、主に会社内のコミュニケーションを活発化させるための1つのツールであると考えています。

一方的のやりとりとなるメールに対して、双方向のやり取りが気軽にできるチャットは、社員1人1人の小さな気づきを拾いあげることができ、コミュニケーションの活発化に繋がります。写真や映像などの資料共有、アンケートの作成が簡単にでき、社内で平等に立場を問わずに意見を述べるのがチャットです。そのメリットを生かして、1つのテーマに絞ってルームを作ることで、プロジェクトへの取り組みとしてチャットはとても活用しやすい。社内で平等に意見やアイデアを出せるということは、会社のイノベーションスピードアップに繋がるといっても過言ではありません。

対面の密なコミュニケーションならばできていたコミュニケーションが、新型コロナウイルス感染症拡大でテレワークを取り入れた働き方が定着してきた今は薄れがちですので、ビジネスチャットを最大活用してビジネスイノベーションのスピードを維持・加速させるべきでしょう。

■ チャットを導入し活用できない企業とは？ 全社導入とチャット1本化が重要

企業からは、コロナ禍でチャットを導入したけれども、チャットが使われずに社員同士であってもメールでやり取りしている、チャットの活用ができていないといった声があります。チャットを導入し活用できる企業とそうでない企業の差はどこにあるのでしょうか。

私は、イノベーションのスピードをアップ・社内エンゲージメントをあげるには、社内のやり取りにおいて、社内メールを全廃するなど、まずチャットのみ使用可能とすることが重要と考えます。

当社も、社内コミュニケーションツールとしてメールを廃止し、ある日を境に、チャットのみ使用することにしました。チャットのみとした当初は一部反対の意見もありました。しかしメールでできることは全てチャットで代替が可能です。社内コミュニケーションツールを、メールとチャットの2本化にしている場合、または、特定の部門やプロジェクトのみでのチャット利用にとどまっている場合、チャットの情報伝達の速さなどのメリットが十分に生かされない上、社員間でコミュニケーションの相違が生まれます。情報伝達の確実性においてもチャットはメールより上と言えます。具体的に、メールで使用しているCCに代わるものとして、チャットのグループを作る事で対応できますし、チャットではメッションを付けることで見落としを防げるなどメリットも多いと言えるでしょう。

先ほど述べた、チャットを社内のだれもが気軽に平等に意見する場にするためには、全社全従業員でチャットを使用することが必須であり、それにより全社一体感が生まれ、結果的に社内エンゲージメントのアップに繋がると言えます。

■ チャットを活用すべきアフターコロナ時代 導入の壁、解消の肝は“全社導入をリーダーが決定できるか”

チャット導入とチャット活用で最大のポイントとなるのは、会社のトップの決断と情報システム担当者の導入に対する躊躇なき決断だと思います。メールを社内コミュニケーションとして使用することが通常となっていると、コミュニケーションツールがチャットへ移行することに抵抗を持つ従業員は少なからず発生します。

こうした社内の意見に耳を傾けると、全社的チャットな導入に踏み切れず、結果的に全社ではなく部門レベルで個々のチャットサービスを利用するにとどまることが多くあります。当社のビジネスチャットのお客様でも、全社ではなく、部門レベル導入しているお客様が一定数いらっしゃいます。部門ごとのチャット導入をOKとすると、シャドーITとなり、情報担当者が自社のシステムを管理できなくなり、セキュリティ上のリスク問題も生じてきます。

これらの問題が起きないようにするには、会社のトップが会社全体でのコミュニケーションツールをチャットに1本化するという決断ができるかが重要となってくるのです。社内のコミュニケーションツールを全てチャットに1本化し全社的に導入することができれば、チャットの様々なメリットが理解・享受でき、さらなる積極的な活用につながっていくでしょう。

【サイバーソリューションズ株式会社について】

サイバーソリューションズ株式会社は、法人企業向けにクラウドメール・メールセキュリティサービスなど、メール環境のトータルソリューションを提供しています。

クラウドメールサービス『CYBERMAIL Σ』、標的型攻撃・情報漏えい対策のメールセキュリティサービス『MAILGATES Σ』、Microsoft 365・Google Workspace のメールセキュリティ強化サービス『Cloud Mail SECURITYSUITE』、各メールサービスや Microsoft Teams に連携可能な容量無制限アーカイブサービス『MAILBASE Σ』など、日本の企業では珍しい独自のメールシステムの技術を活用したサービスの提供を行っています。

また、オンプレミス製品も展開しており、高性能 Web メール機能搭載の統合型セキュア・メールサーバシステム『CyberMail』含む当社製品・サービスは、国内で約 20,000 社以上の企業・自治体でご利用いただいております。

【会社概要】

社名 サイバーソリューションズ株式会社
代表取締役社長 秋田 健太郎
本社所在地 〒108-0073 東京都港区三田 3-13-16 三田 43MT ビル 8F
ホームページ <https://www.cybersolutions.co.jp>
設立 2000 年 1 月
資本金 1 億円
事業内容 ソフトウェアの企画／開発／販売／保守サポート
クラウド／ASP 事業
Web ソリューションのコンサルティング及び開発
連絡先 Tel: 03-6809-5858 Fax: 03-6809-5860

本ニュースレターに関するお問い合わせ

製品やサービスに関するお問い合わせ

営業本部 TEL : 03-6809-5858 (sales@cybersolutions.co.jp)

メディア、報道関係者お問い合わせ

サイバーソリューションズ株式会社 広報事務局 担当：小林（携帯 090-9319-3096）柴山（携帯 070-1389-0172）

電話：03-5411-0066 FAX：03-3401-7788 メール：pr@netamoto.co.jp