

キッカケは働き方改革の推進。コロナ禍でWowTalkの活用が自発的に進む！

株式会社RSコネクト



【導入の背景・課題】

- 課題1：働き方改革推進のためにITツール導入検討チームを発足
- 課題2：コミュニケーションツールに統一感がなく課題となっていた
- 課題3：社内外でメールのやり取りが多く、見落としが発生することも

【サービス選定のポイント】

- シンプルで誰でも使いやすいインターフェイス
- ISO27001（ISMS認証）に準拠した運用ができるセキュリティ性

【導入後の効果について】

- 営業訪問など外出先でも素早く情報共有が可能になった
- コロナ禍の在宅勤務においてコミュニケーション促進の後押しとなった

企業のITインフラ環境の構築からサイバーセキュリティ支援のコンサルティングまで、ビジネスのIT化をワンストップで支援する株式会社RSコネクト。

同社では、社内の働き方改革推進の一環として、ITツールの導入や社内の什器の刷新など各目的に応じてプロジェクトチームを組成して取り組みを行っていました。その中で、社内コミュニケーションの改善を目的としてビジネスチャットツールの導入を検討していました。そして、2019年の10月にWowTalkの導入にいたります。

また、2020年4月に政府より発令された新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言により、同社はテレワーク環境へと移行。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。

そこで今回は、同社の代表取締役社長 鈴木 達雄 様とIT流通・サービスグループ 副主事の小林 正則 様に、WowTalk導入のキッカケや導入効果について伺いました。

※当インタビューは、新型コロナウイルス対策としてマスク着用かつ、ソーシャルディスタンス形式で行い、写真撮影のみマスクを外し短時間で実施いたしました。

働き方改革推進の一環で「ビジネスチャット」導入を検討



代表取締役社長 鈴木 達雄 様

ー ワウテック担当者

ビジネスチャットの導入を検討されるにあたり、こういった背景があったのでしょうか？

ー 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」）

弊社では、2019年から働き方改革を推進していく取り組みを開始しました。その一環としてITツールの導入やオフィス機器や什器の導入を検討するチームを組成し、各チームが該当するサービスや製品の選定から検討、導入へと進めるということを行っています。

今回同席している小林は社内コミュニケーションの観点から「ビジネスチャット」の検討を行うチームの責任者を担っています。

ー 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」）

社内コミュニケーションの方法として、従来から電話やメールなどを利用していました。またそれに加えて、一部の部署やチームなどでは個人向けチャットツールが利用されることもあり、手法やツールに統一感がないことが課題となっていました。

会社としてセキュリティ上問題ないものに移行しつつも、社内のメンバー同士でコミュニケーションが取りやすい方法としてビジネスチャットの検討を行いました。

また、従来の業務の中でメールのやり取りが中心となっていたのですが、社内外問わず日々多くのメールが届くため業務の見落としが発生することも稀にあるため、社内用のコミュニケーション方法を改善する必要がありました。

ー ワウテック担当者

なにかその他にもコミュニケーション上の課題などはありましたか？

ー RSコネクト 鈴木 様

会社としての課題として、コミュニケーション不足を感じていたというのがあります。実は全社員に向けた働きやすさなどを聞くアンケートを取っています。

アンケートの結果、良い面も悪い面も明らかになったのですが、その中の1つの課題として、「コミュニケーションの量が不足している」というものがありました。

コミュニケーションの改善に繋がり、かつ、すぐに取り組めるものを進めようということでビジネスチャットやWeb会議ツールといったコミュニケーションに関わるツール導入の優先度を高く設定したのです。

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



IT流通・サービスグループ 副主事 小林 正則 様

— ワウテック担当者

数あるビジネスチャットツールの中から最終的にWowTalkを選んでいたいただいたキッカケや決め手などがありますでしょうか？

— RSコネクト 小林 様

WowTalkの他にも、外資系のビジネスチャットツールや個人向けチャットとして有名なサービスの法人版など「ビジネスチャット」の著名なサービスを複数検討していました。

非常に高機能なカスタマイズや他社サービスの連携ができるビジネスチャットサービスなどもあり、それぞれ良い点はあったのですが、「私たちが、そういった機能を使い込むのか」という判断基準から多機能すぎるツールは検討から外しました。

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。

— ワウテック担当者

ありがとうございます。セキュリティ面の安心感ということですが、具体的にこういった点を考慮されたのでしょうか？

— RSコネクト 鈴木 様

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。

コロナ禍にすぐに適応。ビジネスチャットが業務連絡を円滑に！



— ワウテック担当者

WowTalkを活用される中で、導入前と比べて改善したことは何かありますか？

— RSコネクト 小林 様

私は営業職なので客先へ訪問する機会が多くあります。ペアを組んでいるアシスタントが社内にいるのですが、外出先ですぐに社内に用件を伝えたいとき、WowTalkでピンポイントに対応してほしいことの連絡ができるのが便利です。

例えば、メールは貯まってしまうと埋もれて見落とすリスクがありますし、電話では相手のタイミングを気にする必要がありましたが、それらを気にすることがなく素早く正確に連絡できるのが良いと思います。

— ワウテック担当者

活用を進める上で気づいた効果などはありますか？

ー 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。

ー 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。

メンバー同士の積極的な情報共有など自発的な活用を目指す



ー ワウテック担当者

コロナ禍というお話がありましたが、テレワーク環境における効果などその他にありますか？

ー RSコネクト 鈴木 様

コロナ禍でテレワークに移行したことで、「業務連絡を素早く行えるのがWowTalk」という認識が自然と広まり、社内で利用する人が格段に増え活発になった印象があります。

また、いままではメールや電話などコミュニケーション手段に特に決まりはありませんでした。チャットやWeb会議と新たに連絡手段が増えたことで、状況に応じてこのツールを使いましょうといったルールも新しく作って整理を行い、さらに円滑に連絡ができるようになりました。

— ワウテック担当者

働き方改革がキッカケとのことですが、奇しくもコロナ禍が活用促進に寄与したのですね。
今後、WowTalkをどのように活用したいですか？

— RSコネクト 小林 様

現在は、業務での基本的なコミュニケーション手段としての活用が進んだ段階です。なので、まだまだ新たな活用方法は模索中ですが、他社様の事例などをヒントにしつつ、新しい使い方は率先して取り入れていきたいと考えています。

— RSコネクト 鈴木 様

社員から自発的な情報共有や発信があると嬉しいなと思っています。例えば、外部で研修を受けてきて、学んだことや面白かったことなどがWowTalk上にどんどんシェアされるようになると良いですね。業務連絡だけに留まらず、自然とアプリを開きたくなるような、様々な情報が集まるような活用を今後は目指していきたいです。