



ビジネスチャットの活用 ～メールに替わるコミュニケーションの道具～



中小企業診断士
米倉 博彦

- 仕事を行うにあたり、電子メールの活用は欠かせない。
- しかし、大量のメールの整理や迷惑メールの対応など、複雑化する現代の仕事にメールの仕組みが追いついていないようにも思える。今回は、メールよりも効率的なコミュニケーションを可能にする、ビジネスチャットソフトを紹介する。

■メールの功罪

最初の電子メールが送られたのは1965年だそう
だ。かれこれ50年以上使われていることになる。

電話と違い、時間にとらわれずに情報のやりとり
ができるし、手紙と違って一瞬で地球の反対側まで
届くことから、便利なツールとして使われてきた。筆
者が就職した1997年頃は、まだ一部の大企業やIT系
企業のみが使っているだけであったが、今ではほと
んどの企業が電子メールを業務に活用している。

便利な道具ではあるけれども、長く使われている
なかでいろいろな問題点も見えてくるようになった。
例えば下記のような問題は、メールの仕組みでは解
決できない。

問題1) 送ったメールの取り消しができない

メールは、一旦送信してしまうと取り消すことが
できない。悪口を本人に送ってしまったたり、機密書類
をメーリングリストに投稿したりといった不幸な事
件が日々発生している。

これは、情報漏えいにも繋がるため、企業にとつて
は大きな問題だ。

金融機関などの顧客情報の管理に厳しい組織は、
未だにメールアドレスは一部の人間しか持っておら
ず、支店単位では電話かファックスでのやりとりしか
行えないところが多い。

ちなみに、グーグルのGメールは、設定によりメー
ルの送信を取り消すことのできる機能がある。ただ
し、これはメールの送信を一旦「保留」し、保留時
間中は取消ができるという機能であり、時間が過ぎ
れば通常のメール同様、相手に送信されてしまい取
り消すことはできなくなる。

問題2) 迷惑メール

迷惑メールは、インターネット全体を飛び交うメー
ルのおよそ6割を占めているそうだ。(※1) 筆者の
仕事用のメールアドレスにも大量の迷惑メールが届

く。メールソフトの迷惑メールフィルターによってそ
のほとんどは自動的に削除される。しかしそれでもい
くつかの迷惑メールが受信箱に残ってしまい、業務
の邪魔となっている。

問題3) 議論の流れを追うことが難しい。

メールは複雑な議論を行うには適していない。返
信、返信の繰り返しで議論の流れがわからなくなっ
てくる。

適切なタイトルを付けるとか、メールがスレッド表
示(階層状)になるようにルールを守ってやりとりを
してくれる方ならまだマシだが、メールの仕組みに
不慣れな方が参加したらもうお手上げだ。

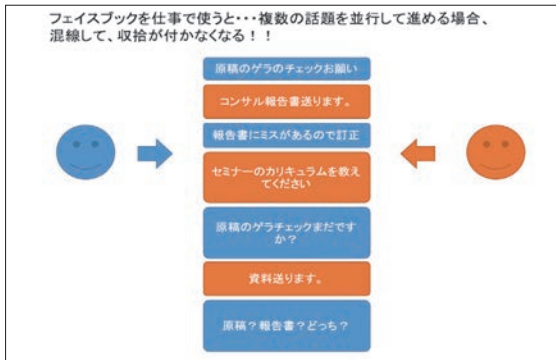
他にも、暗号化されていない、CCやBCCに関係者
を入れ忘れてしまう、BCCのつもりがTOでメール
を送って全員のメールアドレスを公開してしまう・・・
など、メールが抱える問題はたくさんある。それでも、
電話や手紙、ファックスよりは便利だからみんなメー
ルを使っている。

■フェイスブックのメッセージ機能を使ったやりとり

最近では、フェイスブックのメッセージ機能を使っ
て仕事のやりとりをする方も多いようだ。

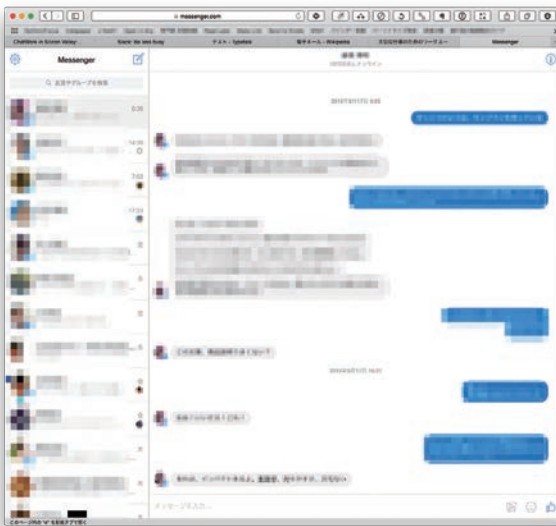
筆者もここ2年くらいの間に、友人であるなしに係
わらず、フェイスブックで仕事の依頼や打ち合わせ
の日程調整を行うことが増えてきた。グループでの
やりとりもできる。

簡単な仕事のやりとりならフェイスブックで充分
だ。しかし、フェイスブックのやりとりは基本的に個
人と紐付けられている。たとえば仕事相手のAさん
と複数の案件、たとえば原稿執筆とコンサルティング、
セミナー講師の仕事が同時並行で動いている場
合、全部のやりとりが一つのチャットに混ざり合っ
てしまい非常にわかりにくい。



スマートフォンで人気のアプリ「ライン」も同様の問題を抱えるため、本格的な仕事では使いづらい。

少し余談になるが、フェイスブックのメッセージだけを見たいのに、他の人の投稿写真や**がいいねと言ってますといったメッセージが気になってしまう…という人は、フェイスブックのメッセージ「だけ」を見るためのWebサービス (<https://messenger.com>) があるので、こちらを活用するといいだらう。



■専用のビジネスチャットソフト (チャットワーク) を使う

チャットワークとは、日本のIT企業チャットワーク社が開発したビジネスチャットソフトである。従来のメールにおける問題点を解決する道具で、一部制限はあるが無料で使える。

このソフトは、メールと違って、許可したユーザしか参加できない。よって迷惑メールは届かない。【問題2】の解決】

送信したメッセージをあとから編集・削除できる。一度送ってしまったメールの一部分が間違っていたからと、ほぼ同じ内容のメールを送るようなことにはならない。【問題1】の解決】

議論は、たとえば「10月セミナー」「原稿執筆」「A社コンサル案件」のようにプロジェクト毎にまとめることができるため、フェイスブックのような混乱はな

い。【問題3】の解決】(図表3)



筆者は自分の会社 (株式会社フロウシク) の他に、北九州のコンサルティング会社の取締役も兼任している。北九州事務所の社員とのやりとりは全てチャットワークを利用しており、スムーズに業務を進めることができている。スマホアプリもあるので外出先からのチェックも可能だ。

■他のビジネスチャットツール

チャットワークと同様の機能を持つサービスは他にもある。

メモソフトとしての人気があるエバーノート (<https://evernote.com/intl/jp/>) も、「ワークチャット」と称するビジネスチャットの仕組みを持っている。

海外ではスラック (<https://slack.com/>) が有名なようだ。また、国内のものでも福岡のIT企業が開発したタイプトーク (<https://typetalk.in/>) などがある。筆者はチャットワーク以外のビジネスチャットツールはちょっと触った程度なのでその優劣はわからない。いろいろ試して見て自分に合ったものを使うとよい。

■最後に～新しいものを試す、ということ～

メールは便利な道具だが、弱点もある。最近のビジネスチャットツールは、メールの弱点を改良したより使いやすい道具となっている。

慣れ親しんだ道具を替えることは辛い。しかし、それでも新しいもの (ここではビジネスチャット) を試すのはいいことだ。ほぼ無料で使えるのだし、うまくいけば生産性の向上が期待できる。もし仮に自分のスタイルに合わずにもとの道具に戻るとしても、失うものは道具に慣れるために使ったわずかな時間くらいだ。

※1 一般財団法人日本データ通信協会迷惑メール対策推進協議会 著迷惑メール対策ハンドブック2014 第二章より http://www.dekyo.or.jp/soudan/anti_spam/report.html#hb

今口からできる仕事術