

株式会社インターワークス

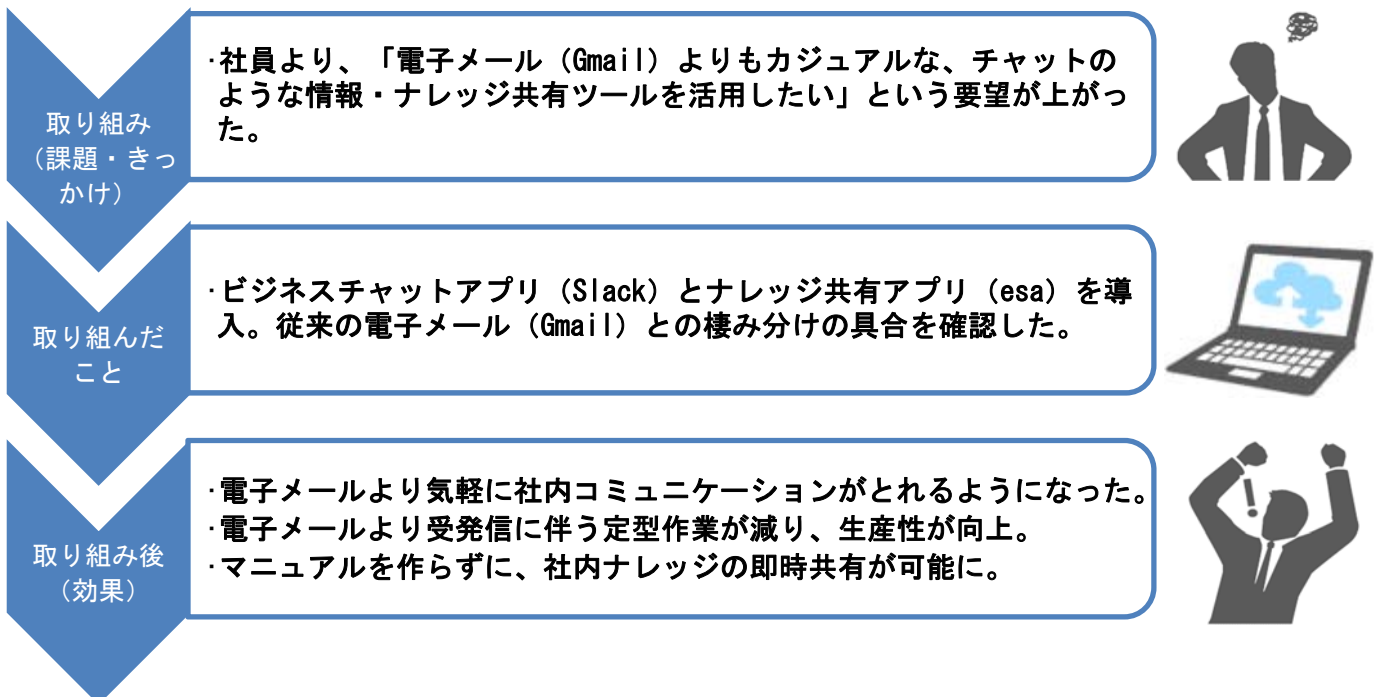




- ✓ 電子メールよりもカジュアルに使えるビジネスチャットを導入。社員間のコミュニケーション密度を減らすことなく手間が減り、生産性の向上も実感。
- ✓ さらに、業務の「気づき」を書き溜めることで、あらためてマニュアル等を作成することなく、ノウハウの蓄積・共有が可能になっている。

導入した IT ツール

- コミュニケーションツール（チャット）
（「Slack」 Slack Japan 株式会社）
- コミュニケーションツール（情報共有）
（「esa」 合同会社 esa）

導入のきっかけ・取り組み・効果



<p>コスト(費用)</p> 	<p>【Slack】・直接経費：1 ライセンス年間 10,200 円 × 200 人 = 204 万円 ・エンジニアの person 費（自主的活動範囲内）</p> <p>【esa】・直接経費：1 ライセンス年間 6,000 円 × 200 人 = 120 万円 ・エンジニアの person 費（自主的活動範囲内）</p>
<p>メリット(効果)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・メール受発信に伴う定型作業削減（発信側：月作業時間 10～20 時間程度／人、受信側：月作業時間 30～60 分程度／人） ・社内でのナレッジやノウハウの共有が進展

活用の状況（どんなことができているか）

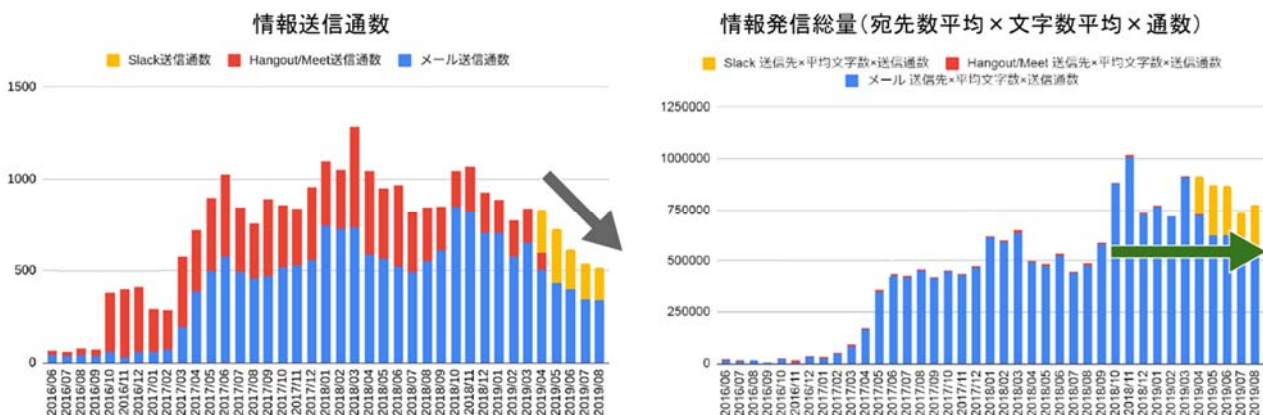
○社員間での電子メールに代わるコミュニケーション・情報共有ツールとして活用しています。

- 電子メールと比較して、チャットでは「お世話になっております」「どうぞ宜しくお願いいたします」などの定型文、敬頭辞・敬尾辞がありません。先輩・後輩や上下関係があっても、書式に気を回すことなく業務上必要なやりとりができます。若い人たちには、電子メールよりもチャットのほうがなじみがあり、導入によりコミュニケーション・情報共有が進んだと感じます。
- 書式に悩む時間や、入力文字数が減ることで、「塵も積もれば山となる」ではないですが、組織として時間短縮につながっていると思います。
- 電子メールだと過去のやりとりを探すのは大変ですが、ビジネスチャットは、グループやプロジェクト単位、テーマ別にチャンネルを振り分けることができます。これにより、過去にやりとりした情報を探す時間も短縮できています。

○社内メールの送信数は減っても、情報発信総量（コミュニケーション量）は変わりません。

- ビジネスチャットアプリ「Slack」の活用により、社内メールの送信数は低下する一方で、情報の共有範囲が拡大しました。
- 左側のグラフは、情報発信件数を表しています。一方、右側のグラフは、情報発信量を表しています。
- ここから「情報発信の件数は減っても量は減っていない」ということが分かります。社内の情報発信総量（宛先数平均×文字数平均×通数）は、活用前と同水準を維持しています。（メール通数は減っても、コミュニケーションの総量は変わっていません。）

図表 情報送信通数と情報発信総量の変化※注1



(出所) (株)インターワークス提供資料 (注1: 上記データは、IT戦略本部長1人のデータを検証したもの)

○社内のナレッジなど、ストックの情報を共有するツールとして活用しています。

- ビジネスチャットアプリは、主に、社員間のフローの情報を共有するツールとして活用しています。これに対し、情報をストックし共有するツールとしてナレッジ共有アプリ「esa」を活用しています。
- 業務における気付きや、社内システムの操作方法などを、気づいたそのときにメモ書きをするようにナレッジ共有アプリに書き込みます。ナレッジ共有アプリを活用することで、すぐに皆と共有したいアイデアやナレッジ、ノウハウを、気軽に組織や社内で共有することができます。
- 既存の社内マニュアルを修正したり、新たにマニュアルを作ろうとなると、社内規定に則って申請・公開しないといけないなど、結構、時間や手間がかかります。すぐに皆と共有したいもの、意見がほしいものについては、とりあえずナレッジ共有アプリを活用するのが便利です。
- さらにナレッジ共有アプリの API（外部連携）を活用することで、社内コミュニケーションが活発に行われているかどうかについての分析を定量的に行うことができます。

コストと効果について

○導入・運用費用（1年目）

- クラウド利用のアプリを利用するだけなら導入コストはほとんどかかりません。当社はエンジニアが社内にはいたのでスキャンワーク（社員の業務外の自主的活動）で対応することができました。
- 導入したビジネスチャットアプリはクラウドシステムなので、オプションによって費用は変わってきますが、1人当たり月額 850 円（年払いの場合）から利用できます。ナレッジ共有アプリもクラウドシステムとなり、1人当たり月額 500 円となっています。2つのツール共にアクティブユーザー課金となっており、使わない人がいれば費用は発生しません。現在 200 人位で使っています。
- ビジネスチャットアプリもナレッジ共有アプリも、特にマニュアルを見ずともすぐ利用できる簡単なアプリなので、全社的な導入にあたって、特に教育、研修といったコストは生じていません。
- ビジネスチャットアプリ導入の効果として様々な業務を自動化することができました。勤怠管理、名刺管理などは自分たちで構築することができましたので結果的にはコストダウンになっています。

○定着・拡張費用（2年目以降）

- 独自開発部分は自社のエンジニアで対応できているので、外部への支払い費用はほとんどかかりません。（厳密には人件費は発生していますが、あくまで社員の自主的な活動がベースになっており費用という意識は余りありません）

Q&A

ーIT化の旗振り役は？

- IT戦略本部が中心となって、様々なITツールを導入しています。

ー社内にITに詳しい人はいますか？

- IT戦略本部をはじめ、技術者が多く在籍する部門があります。全社的には、IT化に関して比較的理解のある会社だと思います。ただし、技術者のいない部門もあり、新しいITツールやアプリの導入に積極的な部門ばかりでないことも事実です。

ー費用対効果についてどうお考えですか？

- 費用は、基本的にツールの月額利用料のみです。効果は、定量的には測りにくいのですが、定性的には、社内のコミュニケーション活性化、社員の情報感度を高めることに役立っていると思います。
- 効果をより高めるためには多くの社員が使ってもらう必要があると思っています。

ー導入にあたって工夫したことはありますか？

- いきなり全社的に導入するのではなく、まずは、言い出しっぺであり、また、新しいツールやアプリを試すことが好きなエンジニアが多いIT戦略部門で導入し、試しに使ってみました。そこで、取り扱う情報の種類や粒度などに応じて、従来の電子メール(Gmail)と、ビジネスチャットアプリ、ナレッジ共有アプリの棲み分けの具合を確認しました。
- その後、全社への普及を図りました。IT戦略本部とやりとりの多い人事部門は、比較的早く利用が進んだように思います。
- 全社への普及の足がかりとなったのは、各部門の新人社員でした。新人研修でビジネスチャットアプリやナレッジ共有アプリの使い方を説明し、強制的にナレッジ共有アプリを使って日報を書かせました。各部門に配属された彼・彼女らがツールを利用し、他の部員に使い方を教えることで、普及が図られました。
- また、皆に使ってもらう工夫として、会社周辺のランチマップをナレッジ共有アプリで共有するといったこともしています。

株式会社インターワークス

<https://interworks.jp/>

〒105-0003 東京都港区西新橋1-6-21 NBF 虎ノ門ビル8階

主な事業：メディア&ソリューション事業、人材紹介事業、採用支援事業

設立：1991年3月

資本金：1億7千万円

従業員数：単体：176名（連結：237名）（2019年3月時点）