

BOTEJYU Group

Est.
1946

ぼてぢゅう®グループ

お好み焼店として 1946 年大阪に誕生。その後、70年にわたり、現在では日本をはじめ、台湾、フィリピン、ベトナム、タイなど世界に向けて、お好み焼を中心とした日本の食文化の楽しさ・素晴らしさを伝え続けているグローバルカンパニー。



ぼてぢゅう®グループ
代表取締役社長
栗田 英人 氏



ぼてぢゅう®グループ
経営管理本部
業務管理部長
藤井 誠 氏

ぼてぢゅう®グループ & AI CROSS 株式会社

思いやりの気持ち × ビジネスチャットが 創るコミュニケーションの加速と 業務効率化の実現



BEFORE / AFTER

▶ 導入前の課題

- ・社員個人の一般ユーザー向け無料チャットサービス利用によるシャドーITリスク
- ・社内文章／情報の検索に多くの時間を浪費
- ・多くの求職者から届く問合せメールへの対応遅延 など

▶ 導入効果

- ・売上情報や必要な文書、取引先情報など各システムとビジネスチャット連携により、「InCircle」の社内情報プラットフォーム化および意思決定や作業効率の迅速化
- ・場所を選ばない双方向コミュニケーションの実現
- ・評価システムと InCircle 連携による人事評価の透明化とマネジメントの効率化を実現
- ・求職者への迅速なコミュニケーションによる面接到達率アップ など

生産性で世界に大きく遅れをとり、社内コミュニケーションに課題を持つ多くの日本企業。一方、早くから企業でのチャット活用に着目し、業務の効率化を推進しているグローバルカンパニー「ぼてぢゅう®グループ」。本事例では、同社のビジネスでのチャットコミュニケーションや効率化の手法について迫る。

ビジネスチャットの社内浸透のために大切なこと

ビジネスチャットは コミュニケーションの 一手段

ビジネスチャット「InCircle（インサークル）」を上手く活用できるようになってきて感じることで、それは「チャットは、あくまでコミュ

ニケーションの手段に過ぎない」ということだ。

日本でのビジネスチャット導入率は 30% 未満といわれているが、もしかするとまだチャットコミュニケーション手法に悩んでいる企業が多いことも導入が進まない一つの要因なのではないかと感じている。

	チャット（インサウタントメッセンジャー）導入状況
日本 (n=714)	23.7%
アメリカ (n=565)	67.4%
イギリス (n=651)	55.9%
ドイツ (n=678)	50.6%

(出典) 総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」(2018)
ビジネス ICT ツールの導入状況 (国際比較)

チャットの可能性と「シャドーIT」のリスク

当社とチャットの関わり合いは、とても早く5年ほど前から社内ですれ始めました。主な用途として、出張が多い幹部社員による即時連絡手段として利用されていたようだ。社内メールと違い、どこにいても直ぐに確認でき、回答できるほか、グループを作成すればオンライン会議がすぐにセットできることなどが特に注目されていた。

ただし、当初のチャット利用は会社としての公認ではなく、無料で一般ユーザーが利用できるチャットサービスであった。社員個人がそれぞれ連絡のために活用していたため、会社で利用状況や共有も含めた情報把握ができておらず「シャドーIT」化してしまっているだけでなく、一般利用されるオープンなチャットサービスであったため、外部に情報が解放されてしまうリスクなどセキュリティの観点から不安があった。後述するがビジネスチャットInCircleは、「強力なセキュリティ」と、チャットリテラシーに関係なく、「誰にでも使いこなせる」シンプルな設計に最大の特長があり、当社のニーズと合致したため、導入を決定した。

リアルとチャットコミュニケーションの違い

対面によるリアルコミュニケーション

相手の表情や声のトーンなどから感情や温度感を感じ取ることが可能だが、場所・時間による制約が大きい



感情・温度感の伝達

場所・時間の制約

「InCircle」

チャットコミュニケーション

即時双方向伝達性に優れ、ビジネスとの相性が高いが、メッセージ間の温度感や感情が伝わりづらい



即時双方向伝達性

温度感や感情の機微

チャットコミュニケーションの温度感に気をつける

ビジネスチャットを社内に定着させる上で大切にしていることは、「ポジティブな発信を意識しておこなう」こと。というのもチャットは、距離や時間に縛られず、双方向の即時伝達が可能という点で圧倒的に優れている一方、チャットコミュニケーションならではの欠点も存在するからだ。それは温度感や感情の伝わりづらさであり、社内で利用する際は、かならず同点を考慮する必要がある。例えばチャットを含むテキストコミュニケーション利用時、複数の人に情報が伝わる中で個人を注意したことがあるだろうか。もし、心当たりがあるようだったら、今後はぜひとも改善をおすすめしたい。というのも、複数人の中で注意された相手は、「公開さ

れた皆の前でぽつんと独り、怒られている状態」になってしまいモチベーション低下につながるばかりか、場合にはハラスメントの問題にもつながってしまうからだ。これは、デジタルであっても、現実の場面でも変わらない。一昔前の高度経済成長時代であれば、このように皆の前で注意することで、部下に奮起を促す昭和的な熱血指導の時代もあったが、今はそのような時代ではない。特に当社は外食産業として国籍も、年齢も、そしてそれぞれのキャリアも異なる、様々な思いを持つ仲間たちが集まっている。手軽だからといってすべてチャット上で完結しようとするのではなく、注意をするなど相手にとってネガティブなことを伝えるときは、直接対面で本人と向き合って、コミュニケーションをとることがもっとも大切だ。

めっちゃ
ええやん

毎度おおきに！

Win-Win！

ぼてぢゅう。グループでは、大阪発祥の企業ならではの関西弁やポジティブな言葉、またコミカルな写真が使われたオリジナルスタンプを制作。上手くスタンプを活用することで、テキストコミュニケーションの隙間を埋める試みがなされている

スタンプはコミュニケーションの隙間を埋める架け橋

ぼてぢゅう。グループではスタンプを積極的に活用している。

言葉を関西弁にしたものやコミカルな写真を使ったもの、さらには業種別のオリジナルスタンプなど社内でも独自に制作し、現在では社内に約 40 個 × 9 セットにもおよぶスタンプが存在する。

先に述べたようにビジネスチャット上のテキストのやり取りのみでは、どうしても温度感や感情が伝わらないことが多い。例えば、業務の依頼時に「これをお願いします」と意識せず使った言葉がお互いのポジションの違いや、やり取りの状況によって、意図せず相手にとって命令口調やキツイ言い方と捉えられてしまったりする場面がある。しかし、ここで「これをお願いします」のテキストの後に、併せてコミカルなスタンプを活用するとどうだろう。お願いの深度を伝えることができるだけでなく、

相手との距離感を縮めることが可能になる。

当社ではチャットを長く使ってきた試行錯誤の経験から、チャットコミュニケーションの隙間を埋め、さらにビジネスチャットを効率的に活用する手段としてスタンプが有効だと考えている。

大切なことは「相手への思いやり」

経営の 3 つの資源として一般的に「ヒト・モノ・カネ」が上げられるが、当社で最も重要な財産は、間違いなく「ぼてぢゅう。グループで働く仲間たち」だ。

そして大切な仲間だからこそ、「相手への思いやり」が大切だと考え

ている。

「チャットは、あくまでコミュニケーションの手段に過ぎない」と冒頭に伝えた通り、ビジネスチャットなど IT を活用するようになって、創業以来の働く人とお客様を大切に作る姿勢はまったく変わっていない。

おそらく当社のような外食産業だけでなく「相手を思う気持ち」というのは、ビジネスをする上で相手とコミュニケーションを深め、自社を好きになってもらう、興味を持ってもらう上で、もっとも重要な要素ではないだろうかと考えている。

業務効率化を加速させる ビジネスチャット

InCircle 導入の背景

ビジネスチャット「InCircle」導入決定には大きく 3 つの理由がある。「高いセキュリティ」、「誰でも直感的に使えること」、そして「コストパフォーマンス」だ。



InCircle

国産ビジネスチャットサービス [インサークル]



▶ セキュリティ



▶ シンプル



▶ コスト

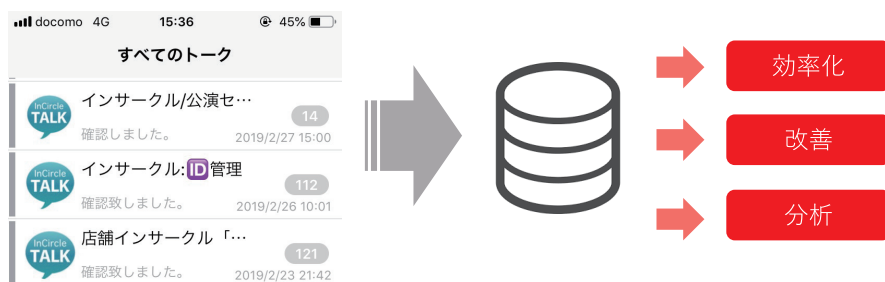
企業でチャットサービスを利用する際は、「高いセキュリティ」・「部署や年齢、キャリアに関わらず、誰でも利用可能なシンプル設計」、「コストパフォーマンス」が重要だ

セキュリティには警察への捜査協力で培ったノウハウが活かされており、端末、通信経路、サーバと3段階の暗号化はもちろんのこと、情報セキュリティのガバナンスの観点から管理者として高い内部管理がある点も魅力だった。

外食産業の特性上、アルバイトで働いていただいている方も多く、当社ではどうしても人の入れ替わりが発生してしまう。個人スマホの業務利用 (BYOD) を考えた際に、InCircle は管理側から利用権限を容易に ON / OFF が設定できるため、非常に管理しやすい設計となっている。

また、若い人たちはチャットに慣れ親しんでおり、直ぐにチャット操作が可能だが、ぼでぢゅう®グループでは、若手からベテラン、職人、多国籍な人材と様々なバックボーンを持つ社員で構成されている。そのため、「誰にでも使いこなせ、わかりやすい事」がとても重要であり、当社と同じように人材の多様性がある組織や、チャットコミュニケーションにそこまで造形が深くない組織には、「InCircle」は特に導入がしやすいビジネスチャットだと感じる。

さらにコストパフォーマンスも魅力だ。1 アカウントあたりの費用が抑えられるため、当初は社員のみ限定利用であったが、今ではアルバイトやパートナー企業も含



タスク発生時に、全てのタスクをグループ化。蓄積したデータは「テキスト」、「ファイル」、「画像」など細分化してデータバンクとしてストック

め 1,000 人を超える規模で利用している。

InCircle を データバンクと して活用

当社ではビジネスチャットのグループ핑機能部署やチーム別の分けとして利用するだけでなく、タスクが発生する度に、それらを即時グループとして登録している。

そして、グループとして登録した中で集積したデータは「テキスト」、「ファイル」、「画像」など細分化して「データバンク」としてストックし、その後の業務改善や効率化のため活用している。

評価の「365日・ 見える化」を実現

InCircle と評価制度システムをつなぐことで、店舗でのお客様からの評価となる「行動」、資格も含めたスキル評価の「能力」、直接的な売上に直結を評価する「実績」の3方向について、365日随時 InCircle の各管理者グループに情報が流れ込むように設計。これにより評価の完全可視化を実現するとともに、マネジメントをする上で、より個人一人ひとりの頑張りを通明性を持って、効率的に評価できるようになった。もちろん評価については、正社員・アルバ

評価の「見える化」と「365日評価」の実現



365日随時 InCircle の各管理者グループへ従業員の評価情報が配信され、評価の可視化と共にマネジメントの透明性を実現

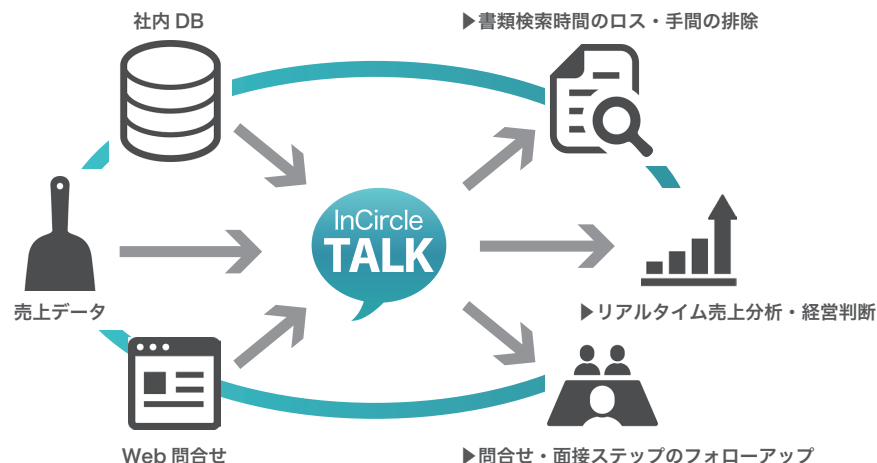
イト問わず、公平に実践している。また、社内への評価や資格の可視化として資格別グループを作製し、「一目で誰が、どの資格を保持しているのか」をわかるようにした。可視化することで、本人のモチベーションアップにつながるだけでなく、「あの人のようになりたい」など、他の人が目指すべき指標となるように工夫、社員同士が切磋琢磨できる環境を構築。

外部コミュニケーションへの迅速対応に活用

Web 上でのお客様の問い合わせや、アルバイトや社員への応募が発生した際に、リアルタイムに InCircle 上へ配信するように連携。迅速にお客様へ回答することで、よりぼてぢゅうを知っていただき、ファンになってもらうこと、また応募者には一緒に働きたいと思ってもらう取り組みをおこなっている。

特に採用に関しては、ビジネスチャットへのリアルタイム通知はとても役に立っている。

ニュースでも取り上げられているように外食産業では、人手不足が深刻になっている。応募者も今までのように1社だけの応募ではな



情報集約を進めることで、さらなる業務効率化をめざす「ぼてぢゅう®グループ」

く、複数社応募が当たり前となっている。

数ある応募企業の中で「当社で働きたい」と思ってもらえるようにするためには、応募してもらった方に、可能な限り早く対応することが重要だと考えている。

毎日大量にいただく応募者からの問い合わせに対して、今までは対応が遅れてしまうこともあったが、InCircle のグループ上に応募状況をリアルタイムで配信することで、レスポンスよく対応することが可能になり、面接への到達率が格段にあがってきている。

社内情報プラットフォームとしての「InCircle」

ぼてぢゅう®グループでは、社内システムと InCircle を連携することで様々な業務効率化を実現している。例えば、各店舗からの4回

／@1日の時間帯別売上速報の配信により、幹部社員が出張中の場合でもリアルタイムな経営判断や売上分析が可能になった。

また売上速報だけでなく、InCircle を窓口にした「社内デジタル文章クイック検索」を可能にすることで、各種書類やデータを探す時間を大幅に短縮し、業務効率の向上を実現した。

今後は契約書類関連の自動通知の仕組みを始め、タスク管理システム連携など、今以上に InCircle への情報集約化を行なっていきたいと考えている。

技術が全てではないが、全ての情報窓口を「InCircle」にまとめ、社内情報のプラットフォームにすることで働く従業員全てが、さらに効率的に働け、そして円滑なコミュニケーションが発生する仕組みづくりを推進していきたい。