



「報連相」も業務も チャットならうまくいく

これまで業務連絡に使っていた電子メールに代わり、チャットの導入が進んでいる。人と人の対話に使われるチャットは、その「対話」の相手を人以外にも広げられる。チャットを起点に人と業務がスムーズにつながり、働き方まで変えつつある。

「新人事制度に、日次での業績共有、採用活動の見直しなど新たな経営施策を現場に定着させることができたのはチャットのおかげだ」。お好み焼きチェーンなどを展開するぼてぢゅうグループの栗田英人社長はチャット導入の成果をこう語る。

同社はアルバイトを含む全従業員を対象にチャットを導入した。勤務シフトの調整など組織内で発生する「報連相」(報告・連絡・相談)に利用している。ぼてぢゅうグループの店舗にはPC操作になじみの薄いアルバイトも

多い。電子メールではなく、主婦や若者が普段から使い慣れているチャットを業務連絡の手段として使うのは同社にとって自然な流れだった。

外部プログラムと連携して対話

チャットはテキストや写真などを対話形式でリアルタイムに送受信するツールである。「LINE」に代表されるように個人向けの印象が強いが、セキュリティや利用者の管理機能を強化したビジネス向けサービスが続々と登場しており、企業への導入が進んでいる。

チャットは電子メールと比べて、話題ごとに投稿を整理しやすい。投稿までの手間が少なく済む利点もある。これらに加えてビジネス向けのチャットには電子メールにはないもう1つの強みがある。外部サービスやシステムとの連携が容易な点だ。

ぼてぢゅうグループは海外店舗との連絡にもチャットを使っている。その際、投稿したメッセージ内容を翻訳する外部サービスを介して対話できるようにした。例えばベトナム人の店舗スタッフと栗田社長ら本部スタッフが、お互いの母国語のまま店舗運営について議論できているという。電子メールでなくビジネスチャットだからこそ実現できたといえる。チャットと連携する外部サービスを「チャットボット」と呼ぶ。人に代わってチャットをする

チャットが様々な業務の入口に

図 ビジネスにおけるチャットの主な用途



API: アプリケーション・プログラミング・インタフェース

プログラムであり、対話の相手を人以外に広げる。

電気設備工事大手の九電工は工事現場でチャットの利用を進めている。作業前の安全確認から安全巡視、作業員の熱中症予防まで、工事現場で取り扱う紙の書類は頻繁に使うものだけでも数十種類に上る。これらの書類作成の手間を減らすため、同社は人と書類作成業務をつなげるチャットボットを開発した。

チャットボットが投げかけた質問に対して作業者がチャットで回答するだけで書類がサーバー側で自動生成される。同社は車両運行管理など4種類の書類を自動作成するチャットボットを稼働させた。

導入を指揮した先端技術開発グループの本岡信人マネージャーは「従来は確認・点検をしては書類に書き込み、回収して保管する一連のルーチン作業が負荷になっていた」と語る。導入効果を評価しながら、適用領域を広げる方針だ。

システム運用もチャットで効率化

ソフトウェア開発の現場でも、チャットを業務の効率化に生かす使い方が始まった。継続したシステム運用のサイクルをまるごとチャットを通じて進める手法の「ChatOps(チャットオブス)」である。ChatOpsはチャット(Chat)と運用(Operations)を組み合わせた造語だ。

ChatOpsを自社が提供するサービス運用の現場に導入したサイバーエージェント アドテック本部 ProFit-X事業部の小栗徹プロダクトマネージャーは「作業の流れをチャットで共有でき、トラブル時でも作業の重複や漏れを防ぎやすくなった」と効果を説明する。

国内で利用できるビジネス向けのチャットは主な製品だけでも10数種類ある。多くの製品はチャットボットや他のシステムと連携できるようにAPI(アプリケーション・プログラミング・インタフェース)を提供している。

ソフト開発から工事や店舗の作業まで、単純な対話ツールを超えた様々な活用方法が登場している。具体的な活用術を見ていこう。

外部プログラムと連携しやすい

表 国内で提供されている主なビジネス向けチャットサービス/ソフト

サービス/製品名	提供元	提供開始時期	料金体系(1ユーザー)	API提供、システム間連携に関する主な機能
チャットワーク	ChatWork	2011年 3月	月額400円～、無料版もあり	API公開。会計や勤怠管理など国内サードパーティーによる連携アプリが多い
Talknote	トークノート	2011年 6月	月額980円～	API未公開。チャットの利用間隔から過労を検知するなど人事関連機能を強化
Slack	米スラック・テクノロジーズ	2013年 8月	月額850円～、無料版もあり	API公開。連携するアプリケーションは1500に達する。日本語版は2017年11月に開始
WowTalk	ワウテック	2014年 3月	月額300円～	API公開。階層型組織向け名簿を採用、通話機能も備える
TopicRoom	NTTテクノクロス	2014年 5月	月額300円～	API公開。IDパスワードに加え、端末とアプリを組み合わせたセキュアなログイン機能を標準で備える
InCircle	AI CROSS	2014年 7月	月額180円～	API公開。アプリ内でもデータを暗号化し、ログは一定期間で消去など、セキュリティを強化
direct	L is B	2014年10月	月額600円(10名利用時)	API公開。「勤怠管理」など標準的なチャットボット10種類以上を無料提供する
V-CUBE Gate	バイキューブ	2014年11月	同梱されるV-CUBE Oneの料金による	API未公開。ビデオ会議サービス「V-CUBE ONE」の利用企業に無償提供
TEんWA	テンダ	2015年11月	月額248円～	API未公開。スタンプ送受信数や会話の多い人・多い時間などを統計で表示するダッシュボード機能を標準提供
ChatLuck	ネオジャパン	2015年12月	月額300円～	API公開。クラウドのほかオンプレミス版も提供。端末に写真を残さないセキュアカメラ機能なども持つ
LINE WORKS	ワークスマイモバイルジャパン	2016年 1月	月額300円～	API公開。2017年にLINEとの連携を強化し名称と機能を一新。LINEに近い使い勝手を訴求する
Wantedly Chat	ウォンテッドリー	2016年 1月	月額400円、無料版もあり	API未公開。Dropbox、Google Docs、GitHubなどとは連携済み
Workplace by Facebook	米フェイスブック	2016年10月	月額3ドル、無料版もあり	API未公開。Facebookと同様の使い勝手を訴求。チャットに特化した「Workplace Chat」も提供
知話輪(ちわわ)	ドリーム・アーツ	2016年11月	月額380円～、無料版もあり	API公開。同社が提供するWebデータベースサービスやAIサービスとの連携を強化
Microsoft Teams	米マイクロソフト	2017年 3月	月額440円～(同梱されるOffice365の最低料金)	API未公開。経費精算、クラウド連携、PDF編集などサードパーティーの連携アプリケーションは多数提供
CYBERCHAT	サイバーソリューションズ	2018年10月(予定)	月額200円(メールサービスの料金が別途必要)	API未公開。同社のメールサービスの付加サービスとして提供、アーカイブなどをメールと一元的に管理できる