

事例紹介

KOKUYO コクヨ株式会社様

セキュリティに優れた
ビジネスメッセージ「シャナイン®TALK」で、
多対多コミュニケーションの活性化を実現

文具、オフィス家具の製造、販売から、オフィス空間のデザイン・コンサルテーションまで、オフィスにまつわる幅広い事業を展開されているコクヨ様。オフィスを「コミュニケーション活性的な場」と捉え、従業員同士が活発に交流し合い、生産性向上を実現するための「働く環境作り」に注力されているコクヨ様では、ICTを有効に活用したコミュニケーション活性化に取り組まれています。その一環として導入したのが、NTTコムウェアのビジネス向けメッセージ「シャナイン®TALK」でした。

導入効果 1

情報漏えい・不正利用を防止

シャナイン®TALKはクローズドなクラウドサービスで、業務専用の入り口を用意。管理者によるメンバー登録や端末承認機能等、高いセキュリティを担保。社内限定のため、社外への誤送信による情報漏えいの心配もなくなりしました。

導入効果 2

コミュニケーションの“質”と
“スピード”を向上

チャット感覚でメールよりも気軽に、効率よくメッセージが送信できます。また、簡単な操作でグループ間のリアルタイムなコミュニケーションも可能です。絵柄のついたスタンプを利用すると、“気持ち”を伝えることもできます。

導入効果 3

スピーディーなやりとりで、
トラブルにも迅速に対応

顧客企業での工事が土日になることも珍しくありません。土日の作業中にトラブルが発生した際、シャナイン®TALKで相談すると、他の現場で働いているメンバーが即座にアドバイスを返してくれるため、迅速な対応が可能になりました。



蔭山 英樹氏
コクヨ株式会社
ファニチャー事業本部
部長

今、コミュニケーションに求められるのは、“質”と“スピード”

コクヨ様の法人向け営業部門では、オフィス環境のコンサルティング、提案から構築、運用まで、顧客企業のオフィス環境の創造、改善に取り組んでいます。個人が自分専用の席を持たないフリーアドレスや、自宅や外にいてもオフィスと同じような環境で働けるモバイルワークなど、新しいテクノロジーを活用したワークスタイルを積極的に導入し、自ら実践を重ねながら、顧客企業に提案を行っています。

これまでコクヨ様では、顧客企業のニーズや状況などを、朝の会議やメール、報告書などで、上司や同僚と共有していました。しかし、情報共有の範囲に限られる、リアルタイムなやりとりができない等、コミュニケーションの“質”と“スピード”に課題をもちていました。

部長の蔭山英樹様は、「お客さまの企業規模が大きいと、複数のメンバーで対応します。そこで課題になるのは、情報を属人化しないこと。担当者や上司の間だけでなく、多くのメンバーにも見えるようにしたい。お客さまに対して私たちのチーム全体で取り組み、今まで以上に最適な新しいオフィス空間を提案していきたいと考えました」と語ります。



望月 美希氏
コクヨ株式会社
ファニチャー事業本部
法人営業担当

企業向けセキュリティが導入の鍵

このような課題を抱えていた約1年前、NTTドコモ様から提案を受けたのが、NTTコムウェアのメッセージ「シャナイン®TALK」でした。シャナイン®TALKを使えば、社外にいてもリアルタイムに、チャット感覚でメンバー同士のメッセージのやり取りが可能になります。コクヨ様では、シャナイン®TALKが「ワークスタイルの変革」の切り札となると判断し、導入に踏み切りました。

ツールの選定にあたっては、特にセキュリティが重視されました。シャナイン®TALKはクローズドなクラウドサービスなので、社内のメンバーだけが利用でき、メールのように送信先を間違えて社外の人に機密データを送るようなトラブルを回避できます。またスマートフォンの待ち受け画面に、新着メッセージが表示される際も、メッセージの内容は表示されません。これも、第三者に情報が見られないための対策の一つです。

ツールとしての“気軽さ”が多対多のコミュニケーションを促進

属人化を避けるには、多人数との情報共有が必要です。「シャナイン®TALK のいいところは、敷居の低さです。全員に対して気軽に質問を送信でき、答える側も気軽に返信できます。多対多のコミュニケーションが円滑に行えます。また、シャナイン®TALK は電話番号やメールアドレスがわからなくても、名前や顔写真を見ながら選択していただけて送り先を選択でき、グループを作るのが早くなりました」（蔭山様）

シャナイン®TALK の運用には、社会人1年目となる望月美希様が担当になりました。望月様は、「シャナイン®TALK は、上司や先輩に、気軽に質問できるのがいい」と評価されています。以前は、小さな疑問を上司に対面やメールで聞くのは気が引けていたそうです。

「シャナイン®TALK なら、メンバー全員に対して、簡単な操作で質問を投稿できます。するとメンバーの誰かが、すぐに質問に答えてくれるのです。取り組んでいた案件が受注できたときも、うれしくてすぐに上司や同僚に伝えたいのですが、メールだと長々とした報告になりがちですし、書くのにも時間がかかります。しかし、シャナイン®TALK ならすぐに投稿できます」（望月様）

シャナイン®TALK は「質問や報告に答える側も楽しい」と蔭山様はいいいます。「受注報告を受けたとき、その成果を評価していると伝えたいと思うもの。メールでは形式的な言葉を返しがちですが、シャナイン®TALK なら、絵柄のついたスタンプで返せるので気持ちも伝わります」

訪問先でもシャナイン®TALKが活躍

オフィスの設備を構築する際は、顧客企業が休日である土日の作業が多く、必然的に担当者は土日の作業になります。

「土日の仕事でトラブルが起こったとき、会社に電話をしても誰も捕まらないこともあります。そんなときにシャナイン®TALK で相談をすると、別の現場で作業をしている先輩から、以前似たような問題をこのような方法で解決したというようなアドバイスがすぐに届きます。営業が一人で現場に行くときも、シャナイン®TALK でみんなとつながっているとすれば、とても心強いですね」（望月様）

写真の投稿もよく利用されています。文字だけではオフィスの状況を伝えきれませんが、写真で見れば一目瞭然。ほかのメンバーが的確なアドバイスを送ることができます。

組織や場所にとらわれない情報共有を推進

現在は、一部の営業部門と設計部門がシャナイン®TALK を使っています。営業は社外を飛び回っているためシャナイン®TALK が定着しています。一方、設計部門は、ほとんどがデスクワークで、すぐにコミュニケーションが取れます。しかし営業と設計が協力するプロジェクトではシャナイン®TALK の活用が増えていきます。

「お客さまに最適なオフィス空間の提供をしていくには、営業と設計だけでなく、物流担当、工事担当、ときには社外のデザイナーとも密接なコミュニケーションが必要となります。シャナイン®TALK ならセキュリティが高く、利用権限を絞って外部スタッフをメンバーに含めるのも容易です。また全国展開しているお客さまには、各地域の営業担当が協力して対応していきますが、それには、シャナイン®TALK が役立つと確信しています」（蔭山様）

コクヨ様では、シャナイン®TALK を活用して組織、場所にとらわれない情報共有、コミュニケーションを活発化し、より多くのメンバーが一丸となって、顧客企業にとって最適なオフィス空間の提案につなげていきたいと、シャナイン®TALK に大きな期待を寄せています。

NTTドコモ様の声

NTTコムウェアのシャナイン®シリーズは、ビジネス向けメッセージのシャナイン®TALK のほかに、社内情報ポータルとしてのシャナイン®BOARD、電子マニュアル配信を利用するためのSmartManual®などがあり、当社としても、スマートフォンのビジネス活用における付加価値を高めるための主力商品として捉え、自社で活用するとともに、お客さまへ提案しています。スマートフォンの利用が浸透していたコクヨ様では、チームのコミュニケーションを活性化させるツールとして、シャナイン®TALK が有効と考えました。シャナイン®TALK の導入により、チームにおける多対多のコミュニケーションが進み、チームワークが以前にも増して強まったとの声も多数いただいております。提案した私たちもうれしく思っています。今後も、コクヨ様のビジネスに寄り添い、コクヨ様のご要望にお応えできるよう励んでまいります。



須田 久男氏
株式会社 NTT ドコモ
法人ビジネス本部
第二法人営業部
第六営業 第一担当
主査



萩原 円氏
株式会社 NTT ドコモ
法人ビジネス本部
第二法人営業部
営業統括担当

担当者の声

コミュニケーションを活性化するサービスを行う上で大切にしているのは、より多くのお客さまの声を聞き取ることです。ビジネスにおけるツールの利用方法は、企業様の業種やポリシー、ワークスタイルによって異なります。お客さまのさまざまな声を反映させながら、シャナイン®の機能改善やサービス拡充に取り組んでまいります。



NTTコムウェア株式会社
ビジネスクリエーション部
サービス開発部門
小谷 仁



NTTコムウェア株式会社
通信ビジネス事業本部
営業部 第三営業部門
吉田 祐子

※商品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

※「シャナイン(Shanaing)」、「SmartManual(スマートマニュアル)」は、NTTコムウェア株式会社の登録商標です。

※その他、記載されている社名、商品名などは、各社の商標または登録商標である場合があります。