

事例紹介

TOKYO GAS 東京ガス株式会社様

働き方改革を推進するスマホネイティブ実現に向けて
ビジネスメッセンジャー「シャナイン®TALK」を導入

～約1万人のグループ社員がリアルタイムにコミュニケーション～



「安心、安全、信頼」を掲げて首都圏にエネルギーサービスを提供している東京ガス様では、社員間のコミュニケーション、情報共有の改善に取り組み、NTTコムウェアのビジネスメッセンジャー「シャナイン®TALK」を導入しました。これによって、社員間のみならず、グループ会社間でのスピーディーなコミュニケーションを実現しました。

導入効果 1

気軽にスピーディーなコミュニケーションで、
働き方改革を促進

導入効果 2

時系列でメッセージを確認できるため、
緊急時にも効果を発揮

働き方改革促進のために掲げた「スマホネイティブ」というビジョン

首都圏を中心に、都市ガス、電気の製造や供給、および販売の事業を展開している東京ガス様は、創業以来130年以上にわたり「快適な暮らしづくり」と「環境に優しい都市づくり」に貢献してきました。そして将来の社会の発展に寄与すべく、従来のサービスにとられない新しいサービスや事業に取り組まれています。

東京ガス様が提供するエネルギーサービス向上や新規サービス創造には、製造、供給、販売というバリューチェーン上のすべての活動において、「社員の連携」が重要となります。その実現に向けて東京ガス様が掲げたのが「スマホネイティブ」です。これは、「場所と時間」の制約を取り払い、コミュニケーションや情報共有を積極的に推進して働き方を改革するというビジョンで、従来社内のパソコンや専用機材で行っていた業務を、すべてモバイルデバイスで行えるようにする活動です。



青木 正博氏
東京ガスiネット株式会社
デジタル技術部
インフラ技術グループ

スマホネイティブ実現をめざして、シャナイン®TALKを導入

このスマホネイティブを推進するのが、東京ガスグループが掲げる「安心、安全、信頼」のブランドをITで支える東京ガスiネット様です。スマホネイティブ実現に向けて、東京ガス様では全社員にNTTドコモの内線機能付きのスマートフォンを貸与し、NTTコムウェアのビジネス向けメッセンジャー「シャナイン®TALK」を導入しました。

導入にあたっては、「使い勝手」と「セキュリティ」を重視しました。シャナイン®TALKは誰でも直感的に操作できるシンプルなユーザーインターフェースで、違和感なく社員に浸透しました。また、利用シーンや利用者属性を考慮したスタンプは、バリエーションが豊富でコミュニケーション活性化に一役買っています。

NTTグループのデータセンターで運用されているため、信頼性が高く、端末アプリ、通信経路、センター設備に施された多くのセキュリティ対策も評価のポイントでした。



中島 直嗣氏
東京ガスiネット株式会社
基盤・運用サービス部
通信インフラグループ

時系列に並ぶメッセージでトラブル対応も効率化、 グループ会社のアカウント管理も容易に実現

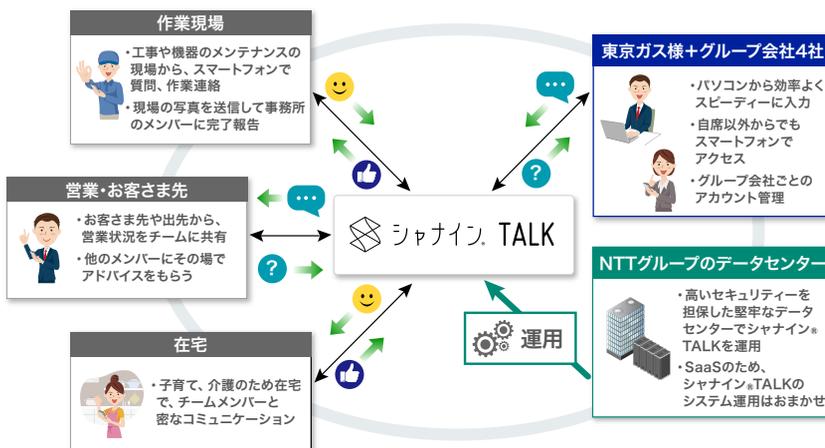
現在、東京ガス様だけでも約8,300人、グループ4社を合わせると1万人程が、社員間の情報共有や報告業務にシャナイン®TALKを活用しています。

以前の連絡手段は、電話やメールが中心でした。しかし電話だけでは、話した内容を記録に残し、後日確認することができません。メールはタイムラグがあるだけでなく、後から読み返すのが手間です。一方シャナイン®TALKは、メッセージや写真がリアルタイムに共有され、事象を時系列に確認するのが容易で、誰が発言したかも明確です。

写真も簡単に投稿できるので、工事などの現場の様子を事務所のスタッフに伝えるのもスムーズになりました。子育てや介護のために増えてきた在宅勤務では、業務開始や終了の連絡だけでなく、業務中の相談にも利用されています。また、全社員向けの周知もしやすくなりました。

特に効果が感じられるのは、地震等災害発生時の初動対応やトラブル対応時です。投稿を見返せば、そのとき起こった出来事や対処内容がすぐに把握でき、経過報告の資料として役立ちます。

図：シャナイン®TALKによる情報共有とコミュニケーション



SaaSサービスであるシャナイン®TALKは、グループ会社間の利用にも適しています。各組織に管理権限を委譲すればグループ会社ごとのアカウント管理も可能です。社員マスターデータから抽出したテキスト情報(CSV)で多階層の組織を管理できるので、人事異動や組織変更の際の負担も軽減されます。

「スマホネイティブのイメージは、デジタル武装。洋服のようにICTツールを身に着け、どこにいても高い能力を発揮できるようにするものです。今ではシャナイン®TALKも『なくてはならないツール』です」という東京ガス様。グループ全体でのスマホネイティブ実現と今後のさらなる発展を見据え、NTTドコモとNTTコムウェアの提案・支援、および、シャナイン®TALKの改善・充実に大きな期待を寄せています。



福田 美枝氏
東京ガスiネット株式会社
基盤・運用サービス部
通信インフラグループ

お客さまプロフィール

名称 : 東京ガス株式会社(東京瓦斯株式会社)
本社所在地 : 東京都港区海岸1-5-20
創立 : 1885(明治18)年10月1日
事業概要 : 都市ガス、電気の製造、供給および販売などの事業を展開。
公式サイト : <https://www.tokyo-gas.co.jp/>

名称 : 東京ガスiネット株式会社
本社所在地 : 東京都港区浜松町2-4-1 世界貿易センタービル別館
設立 : 1987(昭和62)年07月01日
事業概要 : 情報処理、情報提供、情報通信サービスおよびそれらに関するコンサルティングなどを展開。
公式サイト : <http://www.tg-inet.co.jp/>

※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)」、「シャナイン」ロゴは、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。
※所属部署、役職等については、取材当時のものです。



NTTコムウェア株式会社

URL : <https://www.nttcom.co.jp/>

WEB掲載 : 2018.11

「シャナイン®TALK」に関するお問い合わせ先
URL : <https://www.nttcom.co.jp/shanaing/>