

ふじのくにデジタルサポーター育成用

講習会テキスト 応用編 コミュニケーションツール



誰にも優しく
誰もが便利に
安全・安心
そして豊かに

目次

第1章 ビジネスチャットツール

1	ビジネスチャットツール	P.2
2	ビジネスチャットの特徴	P.2
3	ビジネスチャットツールの導入のメリット	P.3
4	ビジネスチャットツールのデメリット	P.4

第2章 コミュニケーションツール

1	「LINE WORKS」「Slack」「Chatwork」の特徴	P.5
2	「LINE WORKS」「Slack」「Chatwork」の共通機能	P.5
3	「LINE WORKS」の特徴・おすすめ企業、団体	P.6
4	「Slack」の特徴・おすすめ企業、団体	P.7
5	「Chatwork」の特徴・おすすめ企業、団体	P.8
6	「LINE WORKS」「Slack」「Chatwork」の比較表	P.9
7	ビジネスチャットツールの選び方	P.10

第3章 LINE WORKS

1	LINEとLINE WORKSアドレス帳	P.11
2	アドレス帳	P.12
3	トーク	P.13
4	掲示板	P.14
5	カレンダー	P.15
6	その他	P.16
	①タスク	P.16
	②アンケート	P.17

1 ビジネスチャットツールとは

チャットツールとは会話をするようにチャット形式でコミュニケーションを取る事ができるツールです。その中でも、ビジネスチャットツールはビジネスの現場で役立つ機能が付加されています。

具体的には、

- ・モバイル機器との連動がスムーズ
 - ・グループを作ってやり取りができる
 - ・データ共有やタスク管理が行いやすい
- 等の特徴があります。

また、リアルタイムでやりとりできるため、簡単な質問にはすぐに答えが返ってくるなどのメリットもあります。

2 ビジネスチャットツールの特徴

チャットの機能

リアルタイムで会話感覚で連絡を取る事ができる。

グループチャット機能

複数人でチャットができる。

メールと比べて、同時に複数人と会話感覚で連絡が取れる。

ファイルの共有機能

1つのファイルに対して複数のユーザーが共有して利用することができる。

タスク※管理機能

プロジェクトの進行度合いを管理でき、場合によっては担当者に割り振る事ができる。※タスクとは任された仕事の事です。

3 ビジネスチャットツール導入のメリット

1 情報管理がしやすい

- ・送信相手ごとにメッセージが表示される
- ・検索機能で過去の内容を探せる

2 情報共有の迅速化

- ・リアルタイムでの連絡に適している
- ・デジタルファイルを共有できる
- ・複数人で相互に連絡できる・挨拶文などが不要

3 タスク管理や会議の効率化

- ・遠隔で会議やタスク確認が可能
- ・会議のログが残るのでスケジュール管理が容易になる

4 コミュニケーション不足解消

- ・気軽に連絡できる
- ・相談ごとも周囲の目が気にならない
- ・テレワーク下でも連絡しやすい

5 仕事とプライベートの区別

- ・「仕事用」として使える
- ・オンとオフの切り替えがしやすい

6 情報漏洩リスクの軽減

- ・高セキュリティなツールがある
- ・プライベートでの使用がない

4 ビジネスチャットツールのデメリット

1 コストがかかる

- ・初期費用や月額費用がかかる場合もある

2 対面する機会が減る

- ・モチベーション低下につながる可能性がある
- ・体調等、相手の様子がわからない

3 セキュリティ対策が必要

- ・情報漏洩リスクがある

4 伝わりにくいことがある

- ・内容について解釈の違いが起きてしまうことが考えられる

5 通知が多く負担になる

- ・通知により仕事に集中できない可能性がある
- ・プライベートを圧迫してしまう

6 教育が必要になる

- ・使い方がわからないと浸透しない
- ・社内研修やマニュアルの整備に手間とコストがかかる

7 既存の連絡手段との使い分けが難しい

- ・電話やメールとの使い分けが難しい
- ・使い分けできないと社内に浸透しない



1 「LINE WORKS」「Slack」「Chatwork」の特徴



従業員の年齢層が幅広く使いやすさを重視したい！
LINEと同じ操作感で扱えて導入ハードルが低い
「LINE WORKS」がおすすめです



エンジニアのこだわりが強く外部アプリの連携やカスタマイズを重視したい！
連携ツールの種類が圧倒的でカスタマイズ性が高い
「Slack」がおすすめです



**従業員のITリテラシーを気にせず
シンプルな操作性と機能を重視したい！**
操作性と機能のバランスが取れた
「Chatwork」がおすすめです

2 「LINE WORKS」「Slack」「Chatwork」の共通機能

社内社外とのチャットでのやり取りが可能です

ブラウザ、スマホアプリ、デスクトップアプリで使用可能です

ビジネスチャットを通じて通話が可能です

国内トップクラスのセキュリティです

社内社外とのコミュニケーションという必要かつ最低限の利便性は備えています。

3 「LINE WORKS」の特徴



- LINE WORKSは多くの人が使っているLINEと操作性が近いため、LINEを使った事のある方にとって親しみやすさが特徴です。
- LINEのようにスタンプでコミュニケーションができたり、カレンダーやアンケートなどの機能が豊富だったり、チャットツールとしての利便性はとても高いです。
- 数あるチャットツールの中で唯一「直接」LINEと連携できるので、社外の方や個人顧客とLINEでやり取りをすることも可能です。
- セキュリティー面でも、管理者機能により管理が可能です。

3 「LINE WORKS」がおすすめの企業・団体

- LINEに近い操作性のため、ITに不慣れな社員・職員が多い場合。
- LINEの連携が可能なため、アルバイト・派遣社員等の管理を手軽に行いたい場合。



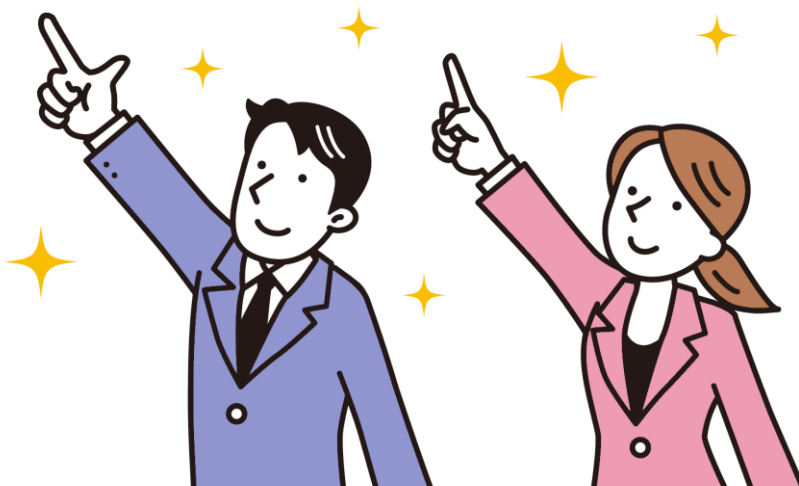
4 「Slack」の特徴



- ・ 拡張性が高く、様々なWebサービスと連携が出来ます。
- ※連携できる例：Googleカレンダー、ZOOM、タスク管理アプリ等
- ・ LINEグループの様なチャンネルと言う機能もあります。プロジェクトや部署毎、メンバーを構成でき、チャンネルの中でやり取りする事が出来ます。

4 「Slack」がおすすめな企業・団体

- ・ デスクワーク、IT系の企業で、様々なWebサービスを使用している場合。
- ・ 技術者、プログラマーなど、ITスキルのある方が多い場合。
- ・ 複数の部署やプロジェクトがある場合。



5 「Chatwork」の特徴



Chatwork

- ・「ビジネスチャットとしてシンプルで使いやすい」点
が特徴です。
- ・タスク管理や通知機能、送信メッセージの編集が可能
です。
- ・送信メッセージの編集、削除ができます。
- ・IT企業の導入例が多いビジネスチャットです。

5 「Chatwork」がおすすめな企業・団体

- ・デスクワークが主で、取引先にIT系企業が多い場合。
- ・ビジネスチャットで、タスク管理やプロジェクト管理の
円滑化を図りたい場合。
- ・「技術者が多いわけではないが、デスクワークは多め」
といった場合。
- ・他社とのやり取り用に、2つ目以降のビジネスチャット
を用意する場合。

6 「LINE WORKS」「Slack」「Chatwork」比較表

チャットツール名	LINE WORKS	Slack	Chatwork
比較項目			
主な機能	<ul style="list-style-type: none"> ○アンケート機能 ○掲示板機能 ○カレンダー機能 ○未読、既読 ○タスク管理 	<ul style="list-style-type: none"> ○拡張性が高く、カスタマイズ可能 ○画面共有 	<ul style="list-style-type: none"> ○タスク管理 ○メッセージの編集 ○メッセージの削除
導入社数 (※2023年1月時点)	43万	8万5千 ※有料プラン利用企業	39万7千
サービス開始年	2016年	2017年	2011年
料金	無料	無料	無料
	○スタンダード ：月額540円/人 ※年額契約あり	○プロ ：月額1050円/人 ※年額契約あり	○ビジネス ：月額840円/人 ※年額契約あり
	○アドバンスト ：月額960円/人 ※年額契約あり	○ビジネスプラス ：月額1800円/人 ※年額契約あり	○エンタープライズ ：月額1440円/人 ※年額契約あり
		○Enterprise Grid ：営業担当者にお問い合わせ	
有料プランの無料トライアル	あり ※認定パートナー経由のみで提供	あり	あり
連携可能なサービス	LINE、AIチャットbotなど	Googleカレンダー、Todoist、ZOOMなど	Backlog、Twitter、Gmailなど
セキュリティ	ISO27001、27017、27018やSOC2/3の国際認証を取得、バックアップ含め全て国内管理	ISO27018取得、大企業、官公庁まで導入できるセキュリティ水準と管理機能	ISO27001、27017、27018やSOC2/3などの国際認証を取得、EU一般データ保護規則などに従っており、海外で強い
特徴	LINEに近いUIで使いやすい。LINEと連携できる、有料プラン導入数が多い国内ナンバーワン	カスタム性が高く様々なサービスと連携可能、エンジニア向け	2011年からある老舗のビジネスチャットで、タスク管理機能が優秀

7 ビジネスチャットツールの選び方



比較ポイント

1. 従業員のITリテラシーにあっているか
2. 業務効率化が図れる機能があるか
3. 社外の人とのコミュニケーションが可能か
4. 必要な機能とコストバランスが見合っているか
5. 複数のデバイスに対応しているかどうか
6. セキュリティ対策がしっかりしているか

ビジネスチャットツールを使ったことがないと、どのような機能が必要なのかわかりにくいものです。

まずは導入して自社にとってどんなツールが最適なのかを模索し、理想形が見えたら切り替えると、リスクを抑えつつ運用できます。



※今回はLINEに近い操作性のLINE WORKS
について説明します。

1 LINEとLINE WORKSの違い

	LINE	LINE WORKS
利用者	個人	法人（業務用）
トーク・通話	○	○
個別の既読確認	×	○
認証方法	個人の電話番号	会社専用の ID・パスワード
管理画面設定	×	○
カレンダー	×	○

個別の既読確認

誰が既読・未読なのか確認でき、未読の人だけにメッセージを再送できます。

管理画面設定

役職に合わせて、管理者はメンバーのアクセス履歴を確認できる等、管理権限を分ける事が出来ます。

仕事とプライベートをわける事ができる

LINEでもある程度の機能は使えますが、LINEで仕事の連絡を行うと、プライベートと仕事の切り替えや、情報漏洩のリスクを軽減する事が出来ます。

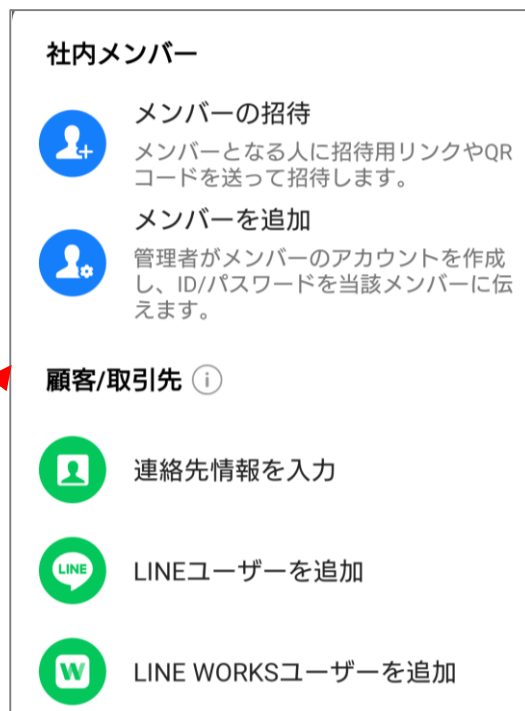
2 アドレス帳

アドレス帳は登録しているメンバー一覧を表示できます。また、新たにメンバーを追加したい場合には、招待をすることが出来ます。



【招待】

画面右下「緑の+マーク」をタップすると招待の方法を選ぶことが出来ます。



LINE WORKSを使っていない相手を、「LINE」を使って、友だち登録することができます。ただし、一部機能しか利用できないため注意が必要です。

※トーク、テキストだけでなく画像や文書などファイル等の送信は可能です。

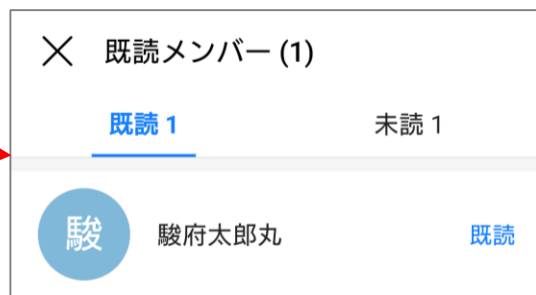
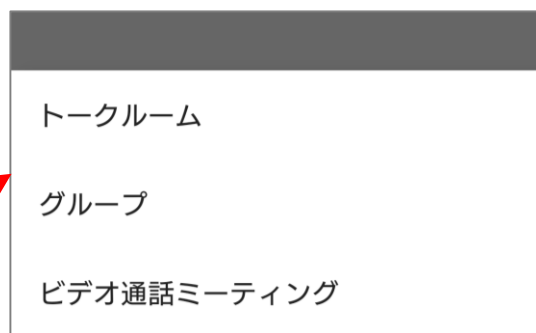
3 トーク

通常のLINEと同じように、トークと通話ができます。
LINEと同じ画面、スタンプ機能もあります。
通話は音声通話/ビデオ通話が可能です。



ビデオ通話は外部の人ともZOOMの様に通話する事が出来ます。

トークに関しては、相手がLINEまたはLINE WORKSを使っていればトークを行う事が出来ます。



既読をタップすると、既読と未読のメンバーを確認する事が出来ます。

4 掲示板

重要な情報をメンバーに周知する事が出来ます。
例えば、連絡事項をまとめる事ができるため、連絡の時間短縮、連絡漏れをなくす事が出来ます。また、会議の議事録やプロジェクト毎の資料保存や共有にも使う事が出来ます。



【掲示板の投稿方法】

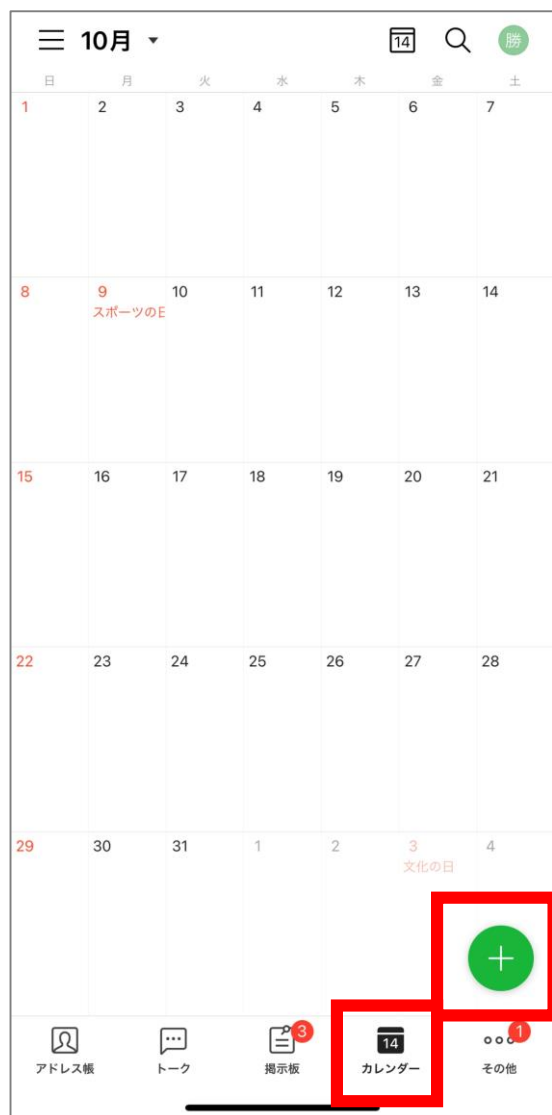
1. 右下の「+」を押すと、投稿の作成画面になります。
2. 件名や本文を書いたり、ファイルを添付したりし掲示板を作成できます。
3. 右上の「投稿」を押し 掲示板を投稿します。



掲示板を選択する事で、分類を分ける事が出来ます。
また、未読のメンバーに一斉に再通知を行うことも出来ます。

5 カレンダー

自分の予定だけでなく、チームのスケジュールをカレンダーで管理できます。場所や参加者を予定に組み込むので、会議のスケジュールを組む時などに便利です。

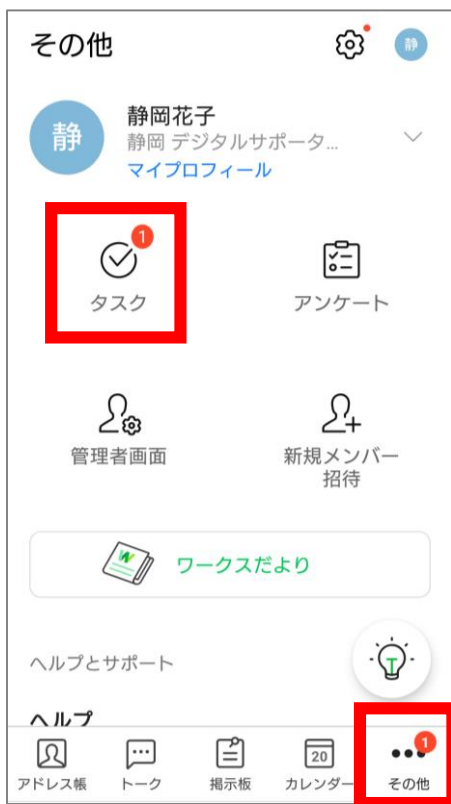


参加させたいメンバーだけ選ぶこともできます。管理者が、設備・会場の設定をすることで、設備・会場の予約も行うことが出来るようになります。

6 その他

1 タスク

業務リストを確認したり管理できます。期限と担当者を指定できます。自分が担当者として指定されたタスクは受信タスク、他のメンバーに依頼したタスクは送信タスクで確認できます。



タスクが完了したら、完了をタップすると終了する事ができます。

また、タスクの通知は、当日（午前9時）か1日前（午前9時）で設定できます。

6 その他

2 アンケート

テンプレートからアンケートを簡単に作成する事ができ、回答も自動集計する事ができます。例えば、イベントの出欠確認や意見調査や緊急時の安否確認等にも使用できます。



回答していない人には再通知をすることができます。

結果は回答受信の都度、自動集積されCSVファイルのダウンロードができます。



令和4年度

ふじのくにデジタルサポーター育成事業事業
講習会テキスト「応用編 コミュニケーションツール」

2022年11月1日 発行

【発行元】

静岡県知事直轄組織デジタル戦略局デジタル戦略課

【制作】

株式会社東海道シグマ

【お願い】

当テキストについては、2次利用可といたしますが
2次加工につきましてはご遠慮ください。

またご利用の際に下記の表記にて出典の明記をお願いいたします。

出典：ふじのくにデジタルサポーター育成事業事業
講習会テキスト「応用編キャッシュレス決済」