

テレワーク時代に 知っておきたい

株式会社ビジネスプラスサポート
人財育成プロデューサー
菓子田 圭子

ビジネスチャット

の

基本マナー

多様な働き方で業務の生産性を高めるのに、ビジネスチャットは便利なツールです。ビジネスチャットを組織に定着させ、チームで成果を上げるための活用法を紹介します。



ビジネスチャットの 利点と留意点

働き方改革の推進が叫ばれても業務の効率化が進まず、長時間労働の解消も難しいなか、新型コロナウイルス感染症の対策としてテレワークが推奨されました。働き方を変えざるを得ない状況が、改革推進の後押しをした形です。

しかし、十分な準備もできないまま動き出したことで、成果を挙げられない状況も見られます。

国土交通省の「令和元年度テレワーク人口実態調査」が示すように、テレワークを実施して問題があったとした人の割合は、72・2%でした。なかでも多かったのが、資料やデータの閲覧・参照ができないこと(26・8%)。次いで、社内外の人との連絡・意思疎通に問題があったとした人が18・9%でした。

まさに、これらの問題は、ビジネスチャットの活用によって解決することができます。

(1) ビジネスチャットの利点

ビジネスチャットは、コミュニケーションの円滑化だけでなく、業務の生産性を上げること、従

業員も顧客も会社も「三方ハッピー」が実現できます。

具体的には、次のような利点が挙げられます(図表1)。

① メールよりも迅速に社内外のコミュニケーションが図れる
② プロジェクトごとのグループをつくり、質の高い、スピード感のある仕事ができる

③ 音声通話やビデオ通話機能のあるチャットツールを使えば、場所に制約されず、情報を共有しながら気軽に会議等を行なうことができる

ビジネスチャットを上手に活用することで、働き方改革に大きな進歩が期待できます。

(2) 導入する際の留意点

ITスキルに自信のない人や、利点があることがわかっていてもいままでの習慣から抜け出せない人もいます。自社のシステムや業務の状況だけでなく、人的状況も鑑みて、ツール選びや運用ルールを決めることが大切です。

① グループウェアとの連携ができるか

現在使用中のグループウェアと連携できるチャットツールを選択すると便利です。メールやスケジュール管理をしているソフト・サ

図表1 ビジネスチャットの利点

① メールよりも迅速に社内外のコミュニケーションが図れる

- かしこまった挨拶や名乗りを省き、簡潔な文字入力で済むため手軽
- 一度やり取りした相手には、すぐにメッセージが送れる
- プレゼンス（在席情報）がわかり、返事待ちのムダな時間がなくなる

② プロジェクトごとのグループをつくり、質の高い、スピード感のある仕事ができる

- タスク管理の共有で進捗状況などがリアルタイムでわかり、時短効率化やミスゼロにつながる
- 会議の場以外でのコミュニケーションが活発化し、多様なアイデアや情報が交換できる
- グループ内の特定メンバーを指定して会話を投げかける機能もあり、明確な指示・報連相ができる

③ 音声通話やビデオ通話機能のあるチャットツールを使えば、場所に制約されず、情報を共有しながら気軽に会議等を行なうことができる

- 音声通話やビデオ通話機能のあるツールを使えば、画面を共有しながら互いの顔を見て話せるため、意思疎通がしやすい
- テレワークの社員や遠方の顧客とも、距離を感じさせないコミュニケーションが取れる
- 会議室の確保やスケジュール調整、遠方から参加するための交通費などの負担が削減される

ービスとも連携でき、いちいち画面を切り替える手間も少なくて済みます。

慣れたサービスが使えると、活用のハードルも低くなります。

② セキュリティポリシーに準じているか

社外との利用では、柔軟な権限設定が必要です。導入するツールに、社内のセキュリティポリシー上の問題がないか調べます。

たとえば、「外部とのファイル共有を許可して大丈夫か」「認証

は多要素で行なうのか」などについて確認しましょう。

ただし、あまり厳しすぎると、業務の効率化に支障をきたす可能性もあります。必要に応じて規定を見直すことをお勧めします。

③ 利用者のITスキルの状況に見合うか

ビジネスチャットは、導入することではなく、現場で使いこなすことが大事です。表示画面や操作方法、使い勝手などを考慮して、利用者に合ったツールを選びまし

よう。

誰もが迷いなく利用できる運用ルールを決めるとともに、利用をサポートする人を選定して、不安解消の対応策を用意すると効果的です。

業務効率化を促進するルールづくり

ルールづくりのキーワードは、「全員を巻き込む取組みを考える」です。

それにはまず、ビジネスチャットを導入する理由を「背景・目的・効果・方法」に照らし合わせ、メンバーの納得がいくように説明します。そして、たとえば、社内にはない社員とも迅速に意思疎通が図れる、会議が減って業務に集中する時間が増えるなど、まずは効果を実感しやすいところからビジネスチャットを導入していきます。

気をつけたいのは、ビジネスチャットは、タイムリーに情報共有できることも利点の1つですが、オン・オフのけじめを忘れると働き方改革に逆行してしまいます。また、スピーディな情報のやり取りが心理的負担を招いてもいけま

せん。

きちんとした運用ルールを定めて、負担感をなくし、人によって使い方にバラつきがないように配慮することが必要です。

そこで、以下の点に注意したルールづくりが大切です。

① 利用時間を決めておく

ビジネスチャットでは、早朝や深夜、休日の連絡を控えるのがマナーです。

ただ、早朝・深夜といっても、人によって感覚が違います。そこで、「原則として、利用するのは発信者の所定労働時間内のみ」などと社内の統一ルールをつくっておくとよいでしょう。所定労働時間外にメッセージをやり取りして、いたずらに時間外労働が生じるのを防止します。

② プロフィールに部署や実名を明記しておく

アカウントごとのプロフィール設定は、発言者の身分をはっきりさせるために、部署や実名を記します。

画像が登録できるなら、顔写真を設定しておくのもお勧めです。ふだん馴染みの薄い他部署のメンバーとやり取りする際に、自分を強く印象づけることもできます

し、親近感が湧くはずですが。

③ **チャットルーム内の権限やセキュリティ対応を決めておく**
チャットルーム内では、メンバーごとにアクセス権限を設定することが出来ます。権限は次の3つです。

- ・ **管理者** グループを作成した人、チャットルームへアクセス権限を与える権限を持つ人
- ・ **メンバー** グループに所属し、チャットを許可されている人
- ・ **閲覧者** グループに所属していないが、チャットの閲覧のみ許可されている人

これらの権限をしっかりと設定しておかないと、業務の混乱や情報漏洩などトラブルの元となります。誰にチャットを許可するのか、閲覧を許すのか。管理者がきちんと決めることが大切です。

④ **通知機能の使い方を周知しておく**

デスクトップの画面上にビジネスチャットを開いていなくても、新着メッセージが届いたことをポップアップで知らせてくれるのが通知機能です。

設定の仕方を周知するとともに、

に、商談中に顧客にパソコンの画面を見せるときなど、通知機能をオフにするシーンについても申し合わせておきます。

⑤ **チャットでの文章ルールを決めておく**

ビジネスチャットは、短い文で簡潔にやりとりできるのが利点です。しかし、相手が上司のときには、丁寧な挨拶や敬語を使わなくても大丈夫かと心配になります。また、上司からも「挨拶もないなんて礼儀がない」とお叱りを受けるかもしれません。

そのようなトラブルを避けるために、文章表現のルールについても、あらかじめ社内内で統一しておくとういでしょう。

ビジネスチャットの5つの基本マナー

次に、ビジネスチャットを上手に使うための5つの基本マナーを確認しておきましょう。

① **ビジネスにふさわしい内容を中心掛ける**

気軽さのあまり、人によってはプライベートの延長のような気分で利用しがちです。チャネルのテーマから逸脱したウケ狙いの書込

みや、個人的な感想を何度も投稿するのは避けましょう。

関係のない投稿が増えると、肝心のメッセージが埋もれてしまい、他のメンバーに迷惑です。

② **個人情報の漏洩に注意する**

個人情報やプライバシー、自社や取引先の秘密、解禁前の情報などを安易に書き込んではいけません。情報漏洩は大きな問題につながります。

プライバシーに関わる内容は、個人宛てに連絡をしましょう。

③ **メッセージに迅速に反応する**

ビジネスチャットは、すぐにメッセージの確認や返信ができるのが利点です。できる限り、迅速な返信を心がけましょう。

すぐに明確な回答ができない場合は、「承知しました、確認します」「〇日までに返答します」などだけでも送ります。

ただし、業務時間外に受信したメッセージには、基本的にすぐに返信しなくても問題ありません。

④ **内容に応じて適切なチャットルーム（チャネル）で発信する**

ほとんどのチャットツールでは、グループ単位で「チャットルーム」や「チャネル」を作成できます。

複数のチャットルームに所属している場合は、内容に応じて適切なチャットルームだけで発信するのがマナーです。

関係のないメンバーに不要な情報を流し、迅速な判断を妨げないように注意しましょう。

⑤ **メールと適切に使い分ける**

ビジネスチャットよりもメールが有効な場合もあります。特に、社外との改まったやり取りには、メールのほうがよいでしょう。

それでも、取引先と頻繁にやり取りする必要がある場合は、やはりビジネスチャットが便利です。自社のルールやセキュリティ対策を理解してもらったうえで、臨機応変に使い分けましょう。

ビジネスチャットの効果的な使い方

最後に、ビジネスチャットの効果的な使い方と、便利な機能を紹介します。

① **文章は結論から書く**

メッセージを書くときは、長い前置きはいりません。ずばり、結論から入りましょう。
要点は箇条書きにし、伝えたいことが多い場合は、相手の返信を

図表2 ビジネスチャットの文章のコツ

① 言葉づかいは丁寧すぎない敬語

- 砕けすぎず、堅苦しくない「です・ます調」を使う
- 「いつもお世話になっています」「お疲れ様です」などの定型文は省略する
- 「営業第2課〇〇グループの◇◇です」のような所属部署は名乗らなくてよい

② 文頭・文末につけると効果的な文章例

【文頭】◆お問合せの件について、ご連絡します

- ◆ 取り急ぎ、ご連絡します
- ◆ 結論から言いますと～
- ◆ 【緊急連絡】【要回答】

＊強調したいときは【 】が効果的

【文末】◆返信は無用です

- ◆ (モバイル端末から送信)

＊詳細な返信ができないことが伝わる

③ スタンプで簡潔表現、絵文字や顔文字で感情表現

- 簡潔な返信がよいときにはスタンプを使う
- 言葉で伝えにくいニュアンスは顔文字等を使う
 - ◆ 明日の11時までにご確認ください m(_ _)m
 - ◆ 苦戦していた企画が通りました (^^)v
 - ◆ 皆さんのご協力で、プレゼンもううまくいきそうです (^o^)



見ながら、複数回に分けて書きま
す。解読に時間がかかる長文は、
業務の停滞につながります。

また、ほとんどのチャットツ
ールには、「いいね」や「承知しま
した」「了解です」「よろしくお願
いします」などを表現するスタン
プがあります。迅速な返信に活用
しましょう。

文字だけではニュアンスがうま
く伝えられないときは、絵文字や
顔文字を使うのもよいでしょう。
一般的な顔文字であれば、ビジネ
スチャットで使用しても失礼には

なりません(図表2)。

② メンション機能・スレッド機 能を活用する

特定のの人にメッセージを送る場
合は、ツールによって「To」や
「@」をつけて相手を指定するメ
ンション機能が便利です。メッセ
ージの内容はメンバー全員に表示
されますが、誰宛ての内容かが全
員に明確になります。

相手がチャットを開いていなく
ても、メンションで通知すること
ができるため、迅速にやり取りす
ることが可能です。

このとき、「@」で指定した名
前の後に「さん」と敬称をつける
必要はありません。

スレッド機能は、同じテーマに
ついて複数のメンバーが情報共有
し、やり取りを継続する場合に便
利です。元の投稿への返信を紐づ
けし、まとめる機能です。

スレッド化することで、関連メ
ッセージを後からまとめて確認す
ることができるので、途中参加者
とも情報共有ができ、引継ぎの際
にも活用できます。

③ プレゼンス(在席情報)を活 かす

相手が休暇や出張で不在のと
き、それと知らずに何度もメッセ
ージを送るのは時間のムダです。
プレゼンス(在席情報)を確認す
ることで、相手が連絡可能な状態
かどうかわかります。

使っているチャットツールにプ
レゼンス機能がない場合には、自
分のユーザー名を編集してスケジ
ュールを表示するようにしておく
のも1つの方法です。

例：(山本@本日13:00-15:00不在)

(山本@10/12-15有休)

④ クラウドを併用してファイル を共有する

ファイルの共有は、Googleド

ライブやOneDriveなどのクラウ
ドストレージを併用すると便利で
す。ファイル送付のメッセージを
送信した後で変更箇所が見つかつ
ても、クラウド上のファイルを修
正して、修正済みのデータを共有
できます。

クラウド上のファイルを使っ
て、ビジネスチャットでコミュニ
ケーションをとりながら作業する
ことも可能です。

⑤ メッセージの検索力をアップ させる

ビジネスチャットは、頻繁にメ
ッセージが更新されるため、過去
のメッセージは意図的に固定しな
いと埋もれてしまいます。そこ
で、メッセージ中に内容に関する
キーワードを入れておくと、履歴
を遡って探す際、検索がしやすく
なります。情報検索力のアップ
も、業務効率化のポイントです。

＊ ＊ ＊

新型コロナウイルスが収束した後も、多
様な人材が、多様な働き方で、協
働して作業する環境は、ますます
必要になっていくでしょう。新し
いビジネスの道具を使いこなし
て、会社にとっても、そこで働く
人にとっても、明るい未来が実現
することを期待しています。●

かした。けいこ 高校卒業後、演劇塾長田学舎(おさだ塾)にて演劇活動を12年間行なう。現在はフ
リーアナウンサーとして活動しながら、コンサルタント会社の専属講師として人材育成業務に従事。