

3.2 コミュニケーションツール

テレワークのいずれの形態の場合でも、コミュニケーションの質・量の低下を防止し、情報共有を円滑にするため、図表3-9のコミュニケーションツールの導入を検討する。

例えば、初めて在宅勤務でのテレワークを実施する際には、「1 Eメール」については既存のメールサービスをそのまま利用することとし、Web会議を行うために「3 会議システム」を新規に導入し、「2 チャット」についてはWeb会議システムに付随する機能を利用すること等を検討する。メール添付では送信できない大容量のファイルを離れた利用者同士でやり取りしたり、文書の編集業務を複数名で行う必要がある場合等には「4 情報共有ツール(データ共有)」の利用を検討する。社内の気軽なコミュニケーションを促進するためには「5 情報共有ツール(SNS)」の利用を検討する。

図表 3-9 コミュニケーションツール

No	ツール	概略	テレワーク形態との関係	製品例
1	Eメール	社内・社外を含めた業務コミュニケーションの中核ツール。 現在利用中のメールサーバのシステムが、外部からの接続が難しい状態になっている場合等、テレワークへ対応が難しい場合には、他のメールサービスへの転送や、新たなメールサービスの導入を検討する。	形態にかかわらず、全ての実施形態で必要。	Eメールについては、ほとんどの企業で導入済みであるため、サービスの比較は割愛する。
2	チャット	会話のように、単文のやりとりを行うソフトウェア。3名以上のグループでやりとりする場合もある。なお、社外へのデータ流出が起これないよう、セキュリティ管理のしっかりしているビジネスチャットあるいはweb会議等付属のチャット利用が望ましい。	形態にかかわらずビジネスチャットあるいはweb会議付属のチャットの導入を検討する。	chatwork/chatwork(株) LINE WORKS/Works Mobile Japan(株) slack/Slack Japan (株) WowTalk/ワウテック(株) InCircle/AI CROSS(株) TopicRoom/NTTテクノクロス(株)
3	会議システム	会議システムを導入することで、対面コミュニケーションに近い状態での会議や打合せを気軽に実施することが可能になる。 移動にかかる交通費と時間の削減にも繋がる。 いずれかの製品の導入を検討する。	テレワーク実施形態が、在宅勤務/終日在宅の場合は職種や規模にかかわらず導入検討が必要。その他の実施形態でも導入が望ましい。	Zoom/Zoom Video Communications, Inc. Teams/日本マイクロソフト(株) Meet/グーグル合同会社 V-CUBE ミーティング/(株)バイキューブ WebEx Meeting Center/シスコシステムズ合同会社 LiveOn/ジャパンメディアシステム(株)
4	情報共有ツール(データ共有)	インターネット上にファイルを保存できる「オンラインストレージサービス」を使用することで、大容量ファイルの円滑なやり取りが可能になる。 なお、社外へのデータ流出が起これないよう、利用する場合は運用方針を定めることが望ましい。	いずれの形態でも導入を検討する。	Dropbox、Googleドライブ(G Suite)、OneDrive(Microsoft365)、BOX等の多くのサービスがあり、一定容量まではいずれのサービスでも無料で利用が可能である。 グループウェア製品にもオンラインストレージサービスが含まれる。 一定容量までは無料でサービスが多く、機能差も少ないため、サービスの比較は割愛する。
5	情報共有ツール(SNS)	メッセージ投稿と返信等を行うことによりコミュニケーションを円滑化する。 サービスによっては、企業単位ではなく、グループ単位等に制限した形でのメッセージのやりとりも可能。 なお、Twitter、Facebook、LINE等の社外にも広く拡散する可能性のあるSNSでは、機密情報を扱わないように運用方針を定めることが望ましい。	在宅勤務/終日在宅の場合は、気軽なコミュニケーションを円滑にするため、職種や規模にかかわらず導入を検討する。	Twitter、Facebook、LINEが代表的なサービス。Yammer(Microsoft365)はビジネス用途に特化している。また、グループウェア製品の多くにSNS機能が含まれる。 SNSのみを目的に有料ソフトを導入することは多くないと思われるため、サービスの比較は割愛する。

(1)チャットツール

テレワークにおけるコミュニケーションツールとして、ビジネスチャットが広まってきている。

LINEなどで育った世代やITリテラシーの高い技術者などは、チャットによるコミュニケーションを使いこなしており、プロジェクト単位の議論の場として、電話やメール、web会議などより優先してチャットを活用する例もみられる。

チャットツールは、(2)図3-11のweb会議に付随するサービスとしても提供されているが、ビジネスチャットとして、独立した製品も多くみられる。

図3-10に、ビジネスチャットの製品例をまとめた。

すべて無料のお試しが可能なので、それぞれの特徴を比較検討して選択を行う。

図表 3-10 ビジネスチャットの製品例

No	製品名	比較項目		
		概要	価格(税別)	特徴
1	slack/ Slack Japan(株)	IT系企業やベンチャー企業に特に人気があるビジネスチャット。	プロ: 960円/月人から	米国で普及し、日本にも広く普及。
2	chatwork/ chatwork(株)	クラウド型ビジネスチャットツール。メッセージのやりとりだけでなく、タスク管理やファイル共有、ビデオ通話などが可能。	ビジネスプラン: 600円/月人から	2011年からサービス提供。実績が豊富。
3	LINE WORKS/ Works Mobile Japan(株)	ビジネス版LINE。チャット機能以外に、メール、カレンダー、ファイル管理など、グループウェア機能も使える。	スタンダード: 540円/月人 から	LINEとつながる唯一のビジネスチャット
4	WowTalk/ ワウテック(株)	管理機能が充実したビジネスチャット。個人単位で各機能の有効範囲を設定できる。	スタンダード: 500円/月人	大企業の実績が多い
5	InCircle/ AI CROSS(株)	警察の証拠復旧調査から生まれたセキュアなビジネスチャット。	ベーシック: 180円/月人から	「InCircle API」を使って別システムとの連携が可能。

(2) 会議システム

遠隔で働くことによるコミュニケーション不足を補い、交通費等のコストを削減するため、全てのテレワーク形態で、特に、在宅勤務の場合、いずれかの会議システム用のツール・サービスを導入することが望ましい。

図表 3-11の製品については、全て無料試用期間が設けられており、実際の使用人数、ネットワーク環境でテストした上で導入を行うことが可能。実際に利用してみて、画質/音質や使いやすさ等を検討した上で導入を決定する。

価格は、従来は会議参加可能地点の数(ID数)で決まる料金体系を取っていたが、最近では、会議の数(会議主催者:ホストの数)に比例する料金体系に移っている。

また、web会議は、チャットやグループウェア等のサービスの一部に含まれる例も多くなっている。

最近ではさらに、メタバースや仮想オフィスなどのネット空間サービスの機能として、web会議が含まれるようになっており、進歩や変化が著しい。

なお、図表 3-11のソフトウェアを中心とした製品・サービスのほかに、CiscoやPolycomなどのビデオ会議システム等のハードウェアをセットにした製品・サービスが従来からあり、一般的なマイクを利用したツールと比較して音声の面で優れ、会議室向けの導入例もある。

図表 3-11 会議システムの製品例

No	製品名	比較項目			
		1会議室あたりの最大接続数	価格(税別)	所要導入工程	特徴
1	Zoom/Zoom Video Communications, Inc.	100から	プロ 2000円/月・ライセンスから	即日	NECネットエスアイ(株)等からも販売 無料版(時間制限)あり
2	Teams/日本マイクロソフト(株)	250	Microsoft 365 を参照	即日	Microsoft 365 の一部として提供
3	Google Meet/ グーグル合同会社	100~250	Google Workspace を参照	即日	Google Workspace の一部として提供 無料版(時間制限)あり
4	Cisco Webex Meetings/シスコシステムズ合同会社	150~200	1700~3,400円(税込み) /月・ホスト	即日	14日間の無料トライアル可能
5	V-CUBE ミーティング/ (株)ブイキューブ	50	お問い合わせ下さい	5営業日	導入実績5,000社以上
6	LiveOn/ジャパンメディアシステム(株)	150 多人数モードは無制限	初期費用78,000円/ID 月額3,000円/ID	約3営業日以内に納品が可能	14日間の無料トライアル可能
7	FreshVoice/ エイネット(株)	200	お問い合わせ下さい	4営業日	導入実績4000社以上。 14日間の無料トライアル可能
8	sMeeing/ (株)ドコモ・システムズ	500	初期費用30,000円 月額28,800円(5ID)~	5営業日	14日間の無料トライアル可能

※全ての製品でタブレット対応が可能。

(3) 会議で使って便利なデバイス<参考>

web会議等では、音声や映像などのメディアの品質が、良好なコミュニケーションにとって重要である。従って、メディアを扱う、マイクやスピーカ、カメラやディスプレイなどの会議用デバイスが重要になる。

テレワークでよく見られる会議のパターンは、社内の会議室に何人が集まって会議している中に、さらに、テレワーク中の自宅や出先から何人が参加するというパターンである。

このような会議音声では、会議室で用いる会議用のマイクスピーカに、ノイズ除去機能、エコーキャンセル機能、高性能マイクなどが求められる。

また、最近では、気軽にあちこちでミニweb会議を開く場合が多く、デバイスも会議室固定ではなく、簡単に持ち運べるものが望ましい。

表3-12に、簡単に持ち運べる会議用デバイスの製品例をまとめた。

一方、PCを中心にしたweb会議を会議室でも行うために、大きなタッチパネルを使ってPCを操作する大画面ディスプレイもテレワークとの親和性が高い。

簡易に会議を行うには、安価な中小型タッチパネルが効果的である。

表3-13に、移動可能な中型タッチパネルの製品例をまとめた。

図表 3-12 簡単に持ち運べる会議用デバイスの製品例

No	製品名	比較項目		
		概要	価格(税別)	特徴
1	ヤマハスピーカカーフォンYVC-200/ヤマハ(株)	バッテリー搭載でミーティングコーナー・自宅・外出先などあらゆる場所で利用可能。1～4名程度用。	30,000円	人数、用途ごとに多数のラインナップがある。
2	CARISTO 3200 スピーカーフォン/ポリコムジャパン(株)	クリアな音声で少人数、個人での利用に最適	オープン価格(\$132.95)	定評のあるクリアな音声で少人数、個人での利用に最適
3	R-Talk 950/NTTテクノクロス(株)	持ち運び可能でモバイルワークに最適な会議用マイク・スピーカー。固定電話、スマホ、タブレット、PCに接続可能。	88,000円	NTT 研究所の音声・音響処理技術を搭載。

図表 3-13 移動可能な中型タッチパネルの製品例

No	製品名	比較項目		
		概要	価格(税別)	特徴
1	BIG PAD (PN-L401C) 40V/シャープ(株)	手軽に移動してオープンスタイル会議が可能。ミドルサイズ BIG PAD。	オープン価格	視聴距離1～2m以内、2～6人での使用に適している
2	RICOH IWB D3210/(株)リコー	少人数でのハドルミーティングに最適な、32V型IWB (Interactive Whiteboard)	オープン価格	横置き、平置き、縦置ききの3ポジション利用可能