

トランスコスモス株式会社

気軽にオンラインで雑談できる環境を整備 リモートワークの社内コミュニケーションを活性化

導入サービス : NeWork™



トランスコスモス株式会社
執行役員
デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター統括
デジタルエクスペリエンス本部 担当
所 年雄氏
「コミュニケーションの隙間をNeWorkが埋めてくれたのは、非常に大きいです。ほかのツールでは難しかったでしょう」



トランスコスモス株式会社
デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター統括
デジタルエクスペリエンス本部 副本部長
齋藤 勝重氏
「リモートワークでも同僚とうまく仕事を進めていくためには、雑談が大事だとあらためて気づきました」



トランスコスモス株式会社
デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター統括
デジタルエクスペリエンス本部 サービス管理統括部
副統括部長
宮園 康太氏
「NeWorkは話しかけていいのかが見える化されています。「ここに誰かがいる」とわかるのは安心感につながります」

企業情報

社名 トランスコスモス株式会社
事業概要 1966年創業。デジタルマーケティングとEC、コンタクトセンターを統合した「DECサービス」や、バックオフィスおよび受発注といったノンコア業務を委託できる「ビジネスプロセスアウトソーシングサービス」など、売上拡大とコスト最適化を統合的に支援するサービスを提供している。
URL <https://www.trans-cosmos.co.jp>

課題

- ・新型コロナウイルスの影響でリモートワークへ移行
- ・気軽な雑談や相談が困難に

対策

- ・当初は海外製サービスを導入したがサービス品質に問題
- ・日本製で安心感があり要件を満たしていたNeWorkを導入

効果

- ・従業員間の雑談ツールとして幅広い場面で活用
- ・リモートワークで発生していたコミュニケーションの隙間をカバー

課題

新型コロナウイルスの影響からリモートワークに移行 仕事の話しかしないコミュニケーションに不安

トランスコスモス株式会社(以下、トランスコスモス)は、デジタルマーケティングとEC、コンタクトセンターを統合した「DECサービス」や、ノンコア業務を委託できる「ビジネスプロセスアウトソーシング」など、売上拡大とコスト最適化を統合的に支援するサービスを提供している。

同社のデジタルエクスペリエンス本部(以下、DX本部)では、オフィスが手狭になったことから、渋谷の新オフィスへ移転することを決定した。しかし、その計画を進める途中で新型コロナウイルスが広まり、DX本部のメンバー全員がリモートワークで業務をするようになった。さらに、コロナ収束後も原則として在宅勤務とする方針が固められた。

このようにリモートワークを前提とした新たな働き方にシフトする中で、同社は新オフィスを「コミュニケーションの場所」として位置付けた。トランスコスモスの所年雄氏は、その狙いについて「それぞれが成果や目標をコミットし、仮に達成できなかったとしたら反省して次に生かす、そういったサイクルを自分自身で回す努力をする。このような働き方に変えていくということをみんなで宣言しました。その中で大事なコミュニケーションは対面でやりましょう、そのためにオフィスを使いましょう、という方針にしました」と話す。

しかしこの新たな働き方を実践する中で浮上したのが、リモートワーク中の“仕事の話しかしない”コミュニケーションに対する不安だ。

「たとえば会議をする場合、Web会議は非常に効率的です。無駄がないので、Web会議では仕事がどんどん回ります。しかし一方で仕事の本質しか語られないため、これまででない

付加価値を生み出したり、新たな発想を膨らませるといったことが難しくなるのではと思うようになりました」(所氏)

対策

雑談に使えるコミュニケーションツールを導入 使い勝手や日本語対応がサービス選定の決め手に

リモートワークによって生じたコミュニケーションの課題を解決するために、DX本部では従業員同士で気軽に雑談ができるツールの導入を検討した。その背景について、同本部の齋藤勝重氏は「リモートワークでも同僚とうまく仕事を進めていくためには、雑談が大事だとあらためて気づきました」と話す。

DX本部では雑談に使えるような海外製のコミュニケーションツールを早々に導入する。しかし、そのサービスはまだベータ版であり、特定の環境で動作しなかったり、さまざまなトラブルが発生したりと、継続的に利用するのは難しい状況だった。

『どこかが雑談に使えるコミュニケーションツールを作ってくれないかな』と思っていたとき、所から『NeWork』のリリースの情報を聞き、『まさにこれだ』と、すぐにNTTコミュニケーションズさんに連絡しました」(齋藤氏)

NeWorkは、ちょっとした雑談や相談を活性化できるWebコミュニケーションツールである。ユーザーはプロジェクトや話題ごとに作成された「バブル」という仮想的な会話スペースに参加し、そこにいるメンバーと音声通話ができる。さらに、ビデオ通話や資料の画面共有にも対応。画面上のアイコンでメンバーの状態がわかる機能も搭載されているため、相手が話しかけられる状態かどうかアイコンの色で見分けられる。

DX本部で探していたツールは、誰がどういう状態でオンラインにいるのかがわかり、状況によって話しかけられるものであり、NeWorkはまさにDX本部の要件を満たしていた。

「日本製であり、日本語が問題なく使えるものという観点では、NeWorkが唯一の選択肢でした」(所氏)。

効果

コミュニケーションの隙間を埋めると高評価 リモートワークに安心感を与えるツールとして浸透

DX本部は、早速NeWorkの試験運用を開始した。まず使い始めたのは、企業のソーシャルメディア運用をアウトソーシングで請け負っている部門からだった。

「その部署で導入したところ、従業員たちはNeWorkで大いに盛り上がり、終日使い続けていたようです」(所氏)

NeWorkがコミュニケーション不足という課題を解決するソリューションになると考えたDX本部は、さらに活用範囲を広げてい

く。たとえば、2020年度に新卒として入社した社員間のコミュニケーションである。

コロナ禍でリモートワークでの作業が前提となったことで、オフィスに來たことがない、同僚や同期にも直接会ったことがない、といった新卒の社員は少なくなかった。同本部の宮園康太氏は、彼らにつながりを持ってもらうためにNeWorkを使ったと語る。

「弊社の研修講師がNeWorkのレクチャーをしましたが、中にはすぐに使いこなしてしまう社員もいました。NeWorkの感覚的なユーザーインターフェイス(UI)は、彼らにとっても非常に使いやすいのではと感じました」(宮園氏)

NeWork導入の成果として、所氏は「コミュニケーションの隙間を埋めた」ことを挙げた。

「以前、オフィスで働いていた際は、メンバーが私の席に来て、勝手に話していくということが多々ありました。NeWorkを導入したことで、それに近いことができていると思います。コミュニケーションの隙間をNeWorkが埋めてくれたのは、非常に大きいです。ほかのツールではおそらく難しかったでしょう」(所氏)

一方で齋藤氏と宮園氏は、NeWorkを導入したことで「安心感」が生まれたことを評価した。

「NeWorkを導入し、同僚と雑談をしていると、『ここにいた！元気にしていたか？』というような、戦いから帰ってきて久しぶりに友人にあったような感覚がありました。社内のほかのユーザーが常に見えているだけでも、安心感が得られます」(齋藤氏)

「NeWorkは話しかけていいのか、それとも話しかけないでほしいのかが1つのUIの中で見える化されています。『ここに誰かがいる』とわかるのは安心感につながります」(宮園氏)

リモートワークは今後、新型コロナウイルスの感染拡大への対策だけでなく、新たな働き方の1つとして定着するのは間違いないが、一方でオフィス勤務時よりもコミュニケーションが希薄化してしまう点は課題となる。そんな時には、たとえリモートワークでも気軽に相談や雑談ができるNeWorkが頼りになりそうだ。