#### 第二回ITトレンド勉強会【東京】

## コミュニケーションスタイル変革と 効果の最大化の実現に向けて

#### ワークスモバイルジャパン株式会社

カスタマーエクスペリエンス&アドボカシー カスタマーアドボカシースペシャリスト 床田 紘美

#### **LINE WORKS**

1. ワークスタイル変化に伴う コミュニケーションツールの変遷

コミュニケーションツール導入で効果を最大化するアプローチ

# 1. ワークスタイル変化に伴う コミュニケーションツールの変遷

コミュニケーションツール導入で効果を最大化するアプローチ

#### 1990年代以前のオフィスとワークスタイル

高度成長期



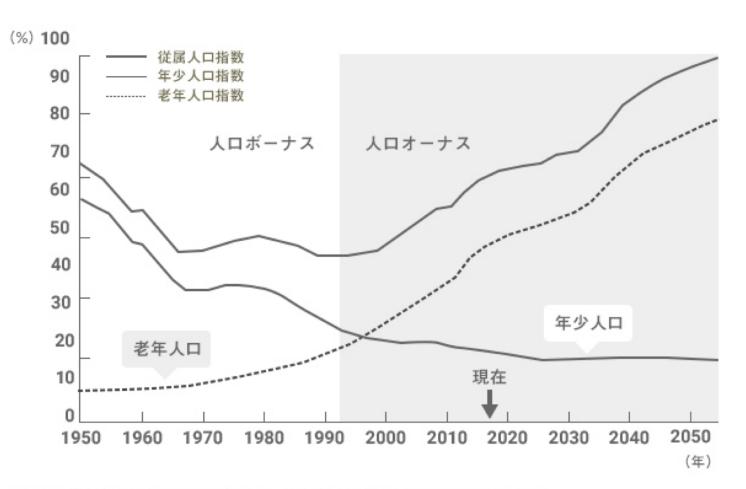
バブル期



**LINE WORKS** 

#### <u>人口</u> ボーナス期

総人口に占める従 属人口に対しての 比率が圧倒的に多 い状態。 安価で豊富な労働



(備考)総務省「人口推計」。国立社会保障・人口問題研究所「将来推計人口」により作成。 2010年以降は将来人口推計による。従属人口指数=(0~14歳人口+65歳以上人口)/15~64歳人口\*100 年少人口指数=0~14歳人口/15~64歳人口\*100、老年人口指数=65歳以上人口/15~64歳人口\*100

#### <u>人口</u> オーナス期

人口ボーナス期の 逆。

医療や年金制度が 充実し高齢化が進 み人口オーナス期 に突入する。

2017年には団塊世 代が70世代に突入。 育児で休む女性よ りも介護で休む人 数の方が増加する 可能性がある。

### 時代の変化に伴い求められる労働力の変化

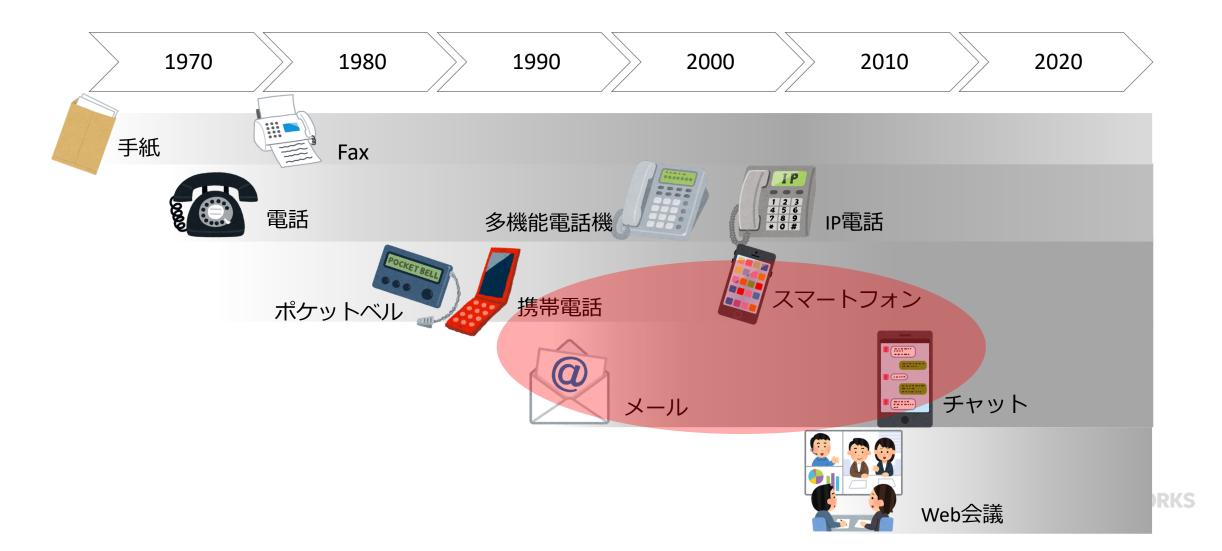
	人口ボーナス期	人口オーナス期
産業	<ul><li>社会インフラ</li><li>原材料/産業材/消費材</li></ul>	• 卸/小売 • サービス
求められる労働力	<ul><li>重労働が得意な男性</li><li>長時間労働</li><li>同じ条件・繰り返し</li></ul>	<ul><li>・ 頭脳労働が中心のため男女差はない</li><li>・ 労働人口の低下により人件費が高騰</li><li>・ 短時間で効率を上げる</li></ul>

#### 今、求められているワークスタイル

- 時間単位で多くの成果を上げられる
  - 長時間労働は評価されない
- 多様性を認めたチームを構成し、チームで仕事をする
  - 育児・介護での離職をなくす
  - イノベーションを起こしやすい組織へ

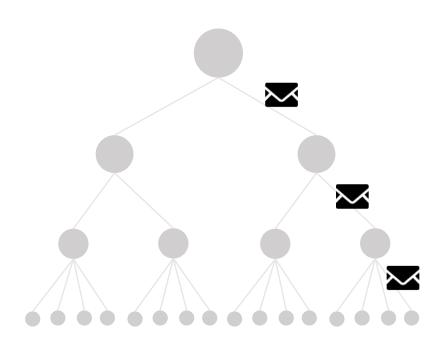
情報共有が鍵!

### コミュニケーションツールの変遷



### 情報共有のスタイルの変化

階層型



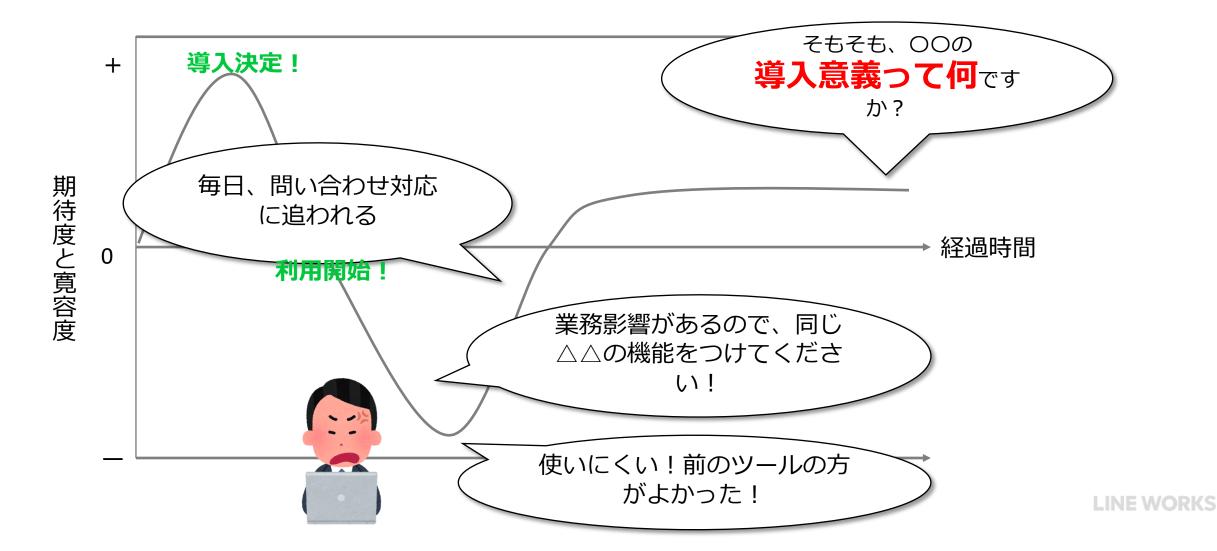
ネットワーク型



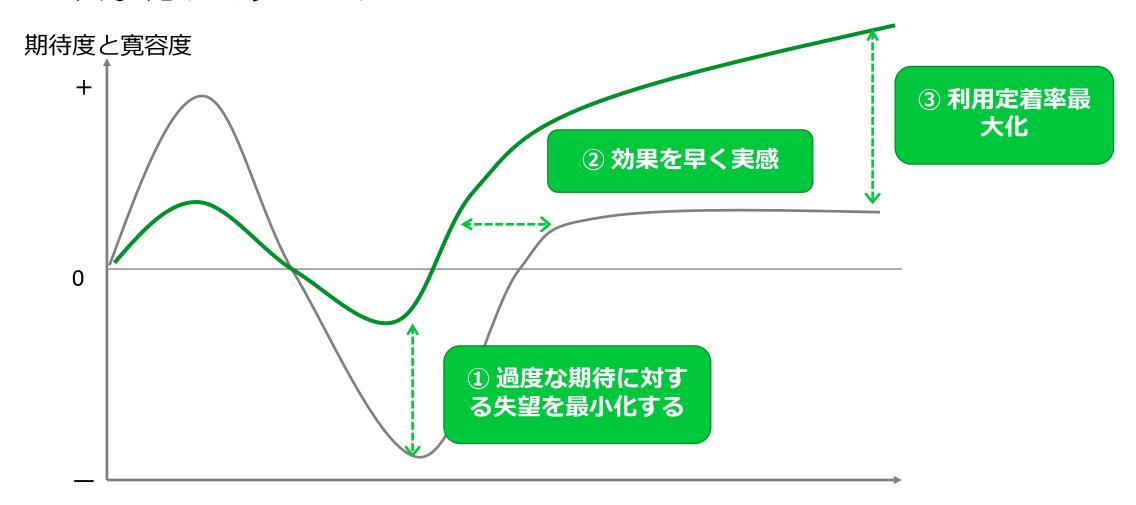
1. ワークスタイル変化に伴う コミュニケーションツールの変遷

コミュニケーションツール導入で効果を最大化するアプローチ

## 失敗パターン



## 成功パターン



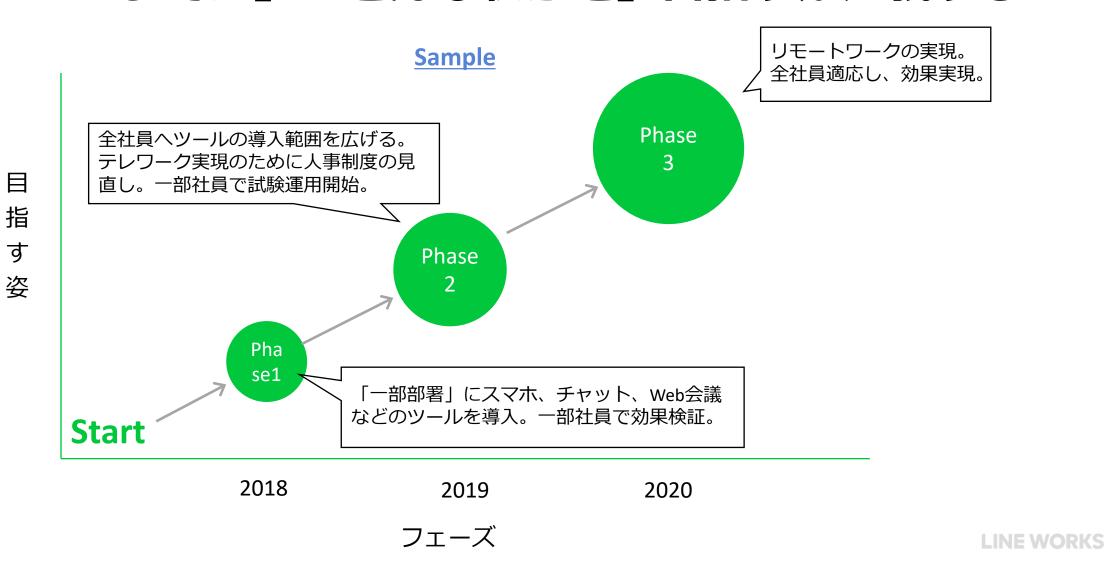
## 段階的アプローチ

ユーザー指向アプローチ

## 段階的アプローチ

ユーザー指向アプローチ

#### 「いつまでに」「どんな状態を」目指すか定義する



## 段階的アプローチ

ユーザー指向アプローチ

### ユーザーが享受できる価値を定義する

①ユーザーをセグメント分類

② セグメント毎に課題を整理

③ツールで、どう解決できるかを考える

### セグメント分類方法

① ユーザーをセグメント分類

② セグメント毎に課題を整理

③ ツールで、どう解決できるかを考える

「業務の内容」と「業務の場所や状況」 を軸にしてマトリクス表を作成

意思決 管理職 管理職 管理職 役員 ・製造部 部長 ・営業部 部長 スタッフ部 業 チ 務 社員 社員 社員 ・現場監督 ・営業 ・設計者 0 ・技術者 ・研究者 ・施丁者 内 •経理/総務 容 オペレーター 業務委託 ・サポート ・現場スタッフ N/A ·IT運用

業務の場所や状況

現場/拠点

社内

顧客先

①のセグメントのうち、人員比率が高く影響が 大きいところから課題を整理しましょう。

業

務

0

内

容

優先付け

意思決定 管理職 管理職 管理職 • 製造部 部長 ・役員 • 営業部 部長 スタッフ部 チ 社員 社員 社員 • 現場監督 ・営業 ・設計者 ・技術者 ・研究者 ・施丁者 • 経理/総務 個 オペレーター 業務委託 ・サポート ・現場スタッフ N/A ·IT運用 顧客先 現場/拠点 社内

業務の場所や状況 WORKS

### セグメント毎に課題を整理

① ユーザーをセグメント分類

② セグメント毎に課題を整理

③ツールで、どう解決できるかを考える

課題

意思決定 管理職 管理職 管理職 製造部 部長 • 営業部 部長 ・役員 ・スタッフ部 社員 社員 社員 • 現場監督 ・設計者 ・営業 • 技術者 ・研究者 • 施工者 経理/総務 オペレーター 業務委託 人作業 ・サポート ・現場スタッフ N/A ・IT運用 顧客先 社内 現場/拠点 業務の場所や状況

務

 $\mathcal{O}$ 

内

② セグメント毎に課題を整理

③ ツールで、どう解決できるかを考える

### ツール導入によって ユーザはどんな価値を享受できるのか?

課題

ユースケースの適用

#### 基本機能

TALK

HOME CONTACT









MAIL

CALENDAR







#### 管理機能

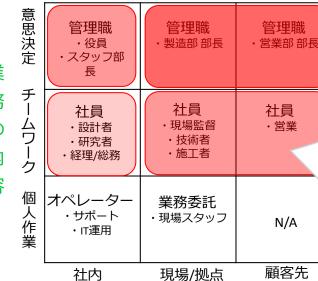
ARCHIVE CONNCET SECURITY







務



業務の場所や状況



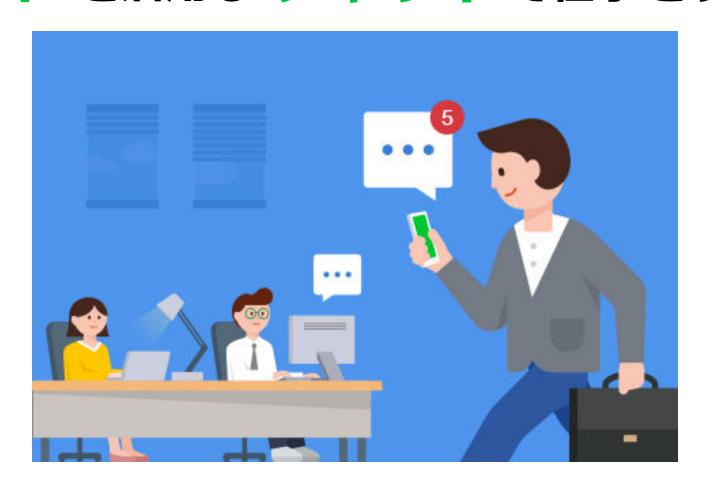
## 段階的アプローチ

ユーザー指向アプローチ

## 最後に

#### チームで短時間で成果を上げることが求められている時代 最適なコミュニケーションスタイルは

## スマホ を活用し チャットで仕事をする



## "ビジネス版LINE" LINE WORKS

LINEの使いやすさと 便利さはそのままに、 企業でも安心して使える 管理機能とセキュリティを 備えたクラウドサービス



## "ビジネス版LINE" LINE WORKS

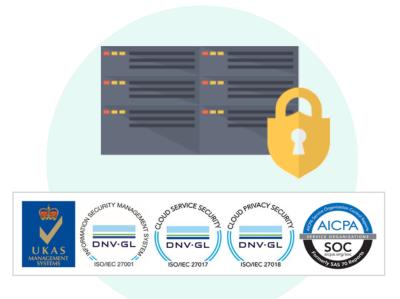
#### 圧倒的なわかりやすさ



#### モバイルでフル機能



#### 安心感、安定性



ISO27001/27017/27018 SoC2/3

### LINE WORKSの強み

意思決定

チームワーク

業務の内容

個人作業



デスク 現場 移動 顧客先

業務の場所や状況

**LINE WORKS** 

# LINE WORKS