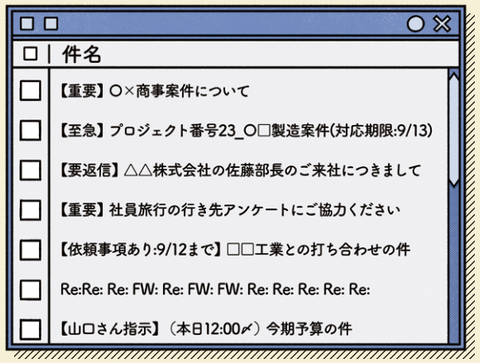
＼気づいていますか？／

メールやチャットが原因の ざんねんな情報共有

kintoneの歩き方Vol.3の第３歩目は、kintoneで「データもコミュニケーションもまるごと見える化」です。
メールやチャットを卒業したセンパイの事例と、ざんねんな情報共有をなくすコミュニケーション機能をご案内します！

こんな“ざんねんな情報共有”はなくしたい！

『【重要】メールNo.1決定戦』



ほんとうに大事なメールを教えてください。

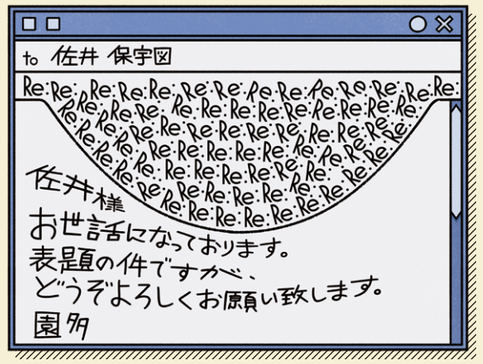
『それいけ！社外秘』

取り消し！取り消し！お願いだから取り消し！！

『タイムライン迷探偵』

真実は、いつも流れる。

『件名：ReReRe』



表題の件って、なんの件だったっけか。

メールやチャットを卒業して

kintoneで見える化するとこう変わる！

メールや電話を使った 属人的なやりとりから脱却

サイボウズ 情報システム部
鶴村センパイ

百人百通りの働き方をするサイボウズでは、その分社員からの要望の数も多い。情報システム部の鶴村センパイは次のように語っている。

「情シスに寄せられる問い合わせの数、年間で何件だと思いますか？ 実は年間で五千件もあります（笑）」

二〇〇五年頃、当時の社内では「これが欲しい」や「パソコンが壊れた」などの相談はすべて鶴村センパイが社員から電話やメール、口頭で連絡をもらって、対応することが多かったそうだ。個人で依頼を受けるため、ドンドン属人化、自分以外の人が対応できなくなっていき、業務の負担が鶴村センパイに偏っていたのだ。

「僕は当時、日常的にすごく遅い時間まで残って仕事をしておりまして、朝になると会議室から『おはようございます』と出てくるような状況でした。ただ、上司の目にはそんな姿が見えていなかったんです。対応が遅れても対応履歴が共有されていなかったため、上司からは『鶴ちゃん、一体どんな対応したの？』と言われてしまうなど、徐々に問題が大きくなってしまいました」

そんな状況を打破するべく使いはじめたのがkintoneだった。kintoneを使ってヘルプデスクへの依頼の受付から対応完了までのやりとりを行っている。

「一番便利なのは、『コミュニケーションまで完結できる』点だと思っています。依頼内容の隣にコメント欄があるので、『キーボードを納品しました』『パスワードを確認いただけますか』といった依頼者とのやりとりが分散せず、一画面内で完結できます」

通常、社員はアプリに依頼内容を登録しており、その内容はすべて全社公開になっている。そのため、第三者つまり他の社員からも登録された内容を見ることができる。こうすることで状況が見える化され、対応する側もメンバー間で業務を分担しながら対応できるのだ。また、誰がどんな依頼を受けていて、今どんなステータスになっているかが一目瞭然だ。

「依頼を見える化することによって、場合によっては『Bさんが忙しそうなので僕がやります』とか、『はじめてですけど、過去の対応を参考に進めます』といったように、他のメンバーでも対応ができるようになりました。kintoneのおかげで脱属人化に成功しています」

導入前のコミュニケーションイメージ
依頼が個人に偏り属人化していた

導入後のコミュニケーションイメージ　依頼を見える化したことで助け合えるチームに

メールやチャットを卒業して

kintoneで**見える化**するとこう変わる！

コミュニケーションコストを大幅に削減！

サイボウズに中途入社した小俣センパイ（左から4番目）

前職はセキュリティソフトウェアの会社でプロモーションを担当していた小俣センパイは、二〇一七年にサイボウズに中途社員として入社した。前職のメールやエクセルを中心に行なっていたコミュニケーションと異なり、kintoneを中心に行われるコミュニケーションについて次のように語っている。

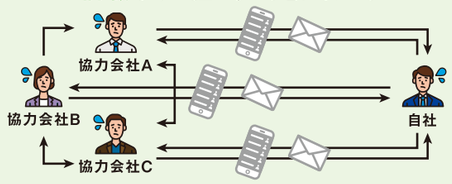
「僕はもう、メールを使っていた時の状態には戻れないです。kintoneでコミュニケーションするようになってから、圧倒的に効率があがりました」

「広告のプロジェクト1つにおいても、コンセプトの設定から、クリエイティブの決定、Webページやノベルティの制作、広告媒体の決定など、議題は多岐に渡ります。さらに、社内のチームメンバーだけでなく、社外の広告代理店、制作会社など複数の関係者と、長いときは1年以上も密にコミュニケーションを取り合う必要があります。複数の議題を、複数のメンバーと、長い期間進めていく必要があるため、どうしても情報共有が煩雑になりがちなんです」

電話やメールでのコミュニケーションだと、全員で最新情報を共有するために多くの時間や手間がかかってしまう。さらに、同時に複数の議題をやりとりするため、過去の経緯が確認しづらい。最新のファイルがわからなくなることも少なくなかった。

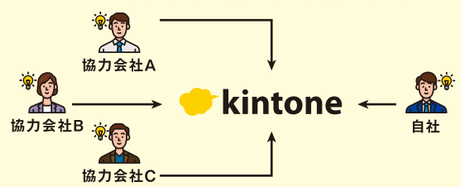
「kintoneでコミュニケーションするようになってからは、過去の履歴も追いやすく、経緯を経た引用・議論がスムーズにできるようになっています。プロジェクトの進捗共有もストレスフリーですね。メンバーが途中で入れ替わった時でも、『ここに過去の経緯が全部あるから』と引き継ぎも一言でおわります。メールと比較して、コミュニケーションコストが大幅に減るので、企画を考えることにより多くの時間を費やせるようになっています。もっと早くkintoneを知りたかったです」

前職でのコミュニケーションイメージ



- 異なる連絡手段で1対1のコミュニケーションだと最新情報を共有するための時間や手間が増大
- 過去履歴も散在し進捗が把握しにくい

サイボウズでのコミュニケーションイメージ



- プロジェクト全体の最新情報が関係者全員で共有できるように
- 過去の履歴も追いやすく、経緯を経た引用・議論ができるように

メールやチャットを卒業するなら

1対1の属人化したコミュニケーションをなくす“スペース”

「**スペース**」とは、プロジェクトやタスクを進行する際に**必要なやり取りを集約することができる「チームメンバーが集まる“場”」**のことです。例えばテーマごとにディスカッション（掲示板機能）を作成したり、Wikiのように情報を蓄積していくことができます。データもコミュニケーションも複数人で共有し、1対1の属人化したコミュニケーションをなくします。

＼スペースをつくってみよう！／

1 スペースを作成する

スペースの「+」、「スペースを作成」の順にクリック

「はじめから作る」をクリック

※「参加メンバー」にはあなた（管理者）が初期値として登録されています。

「基本設定」タブの項目にスペース名を入力し、保存をクリック

「スペースのポータルと複数のスレッドを使用する」にチェックをいれましょう。

メンバーや目的ごとに用意すると便利
- 全社掲示スペース
- 営業部スペース
- 移転プロジェクトスペース
- A社⇄B社やりとりスペースなど

2 スペースにメンバーを招待する（変更、追加）

「参加メンバー」タブで、スペースのメンバーを検索し、追加したら保存をクリック

3 スレッドを追加する

スペース内右上、スレッドの「+」をクリック

「タイトル」と「本文」を入力し保存をクリック

スペース内で「スレッド」を利用すれば、議題ごとに情報を整理できます。

議題ごとに分けたスレッド

スレッドはいくつでも追加可能!

スレッドができました!

いつ・誰が見ても伝わるように、本文にはスレッドの説明や注意事項を書きましょう。

メールやチャットを卒業するなら

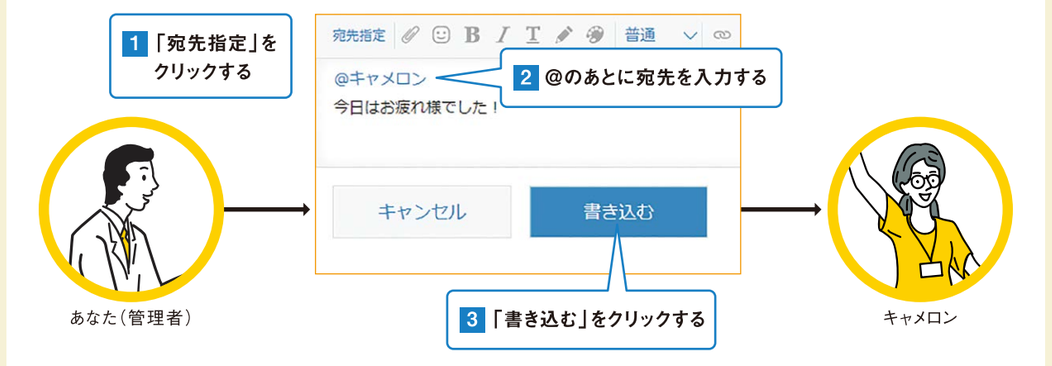
関連情報を1画面に集約する“アプリのコメント”

「データベース」に「コミュニケーション」を紐づけられるのがkintoneの特徴です。チーム内で共有しているデータに対して、疑問点やアイディアがあれば、**ひとつの画面上で議論ができます**。ここさえ見れば過去の経緯が誰でもわかるので、引継ぎもかんたん! 属人化を防げます。

\メンションを使いこなそう!/

メンション機能

「宛先指定」から「@」と「宛先」を入力すると、特定の相手宛に通知を送ることができます。



メンション機能で、**特定の相手宛にメッセージを送る**ことができます。@ユーザー名から@組織名までメンションする範囲は自由に選べます。2名以上のグループをまとめられる組織の設定方法は次ページで紐介します。

なにかと便利!だけどあまり知られていない

ユーザーの組織を設定する方法

複数人にメンションしたい時に便利!

メンションはP.019で紹介

役職ごとにアクセス権を設定したい時に便利!

「部長」は閲覧OK

アクセス権はP.011で紹介

組織ごとにプロセスを回したい時に便利!

次は「経理部」お願いします!

プロセス管理はP.008で紹介

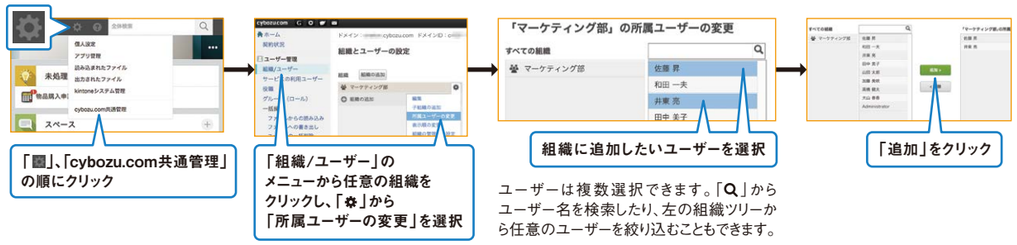
1 「組織」を設定しよう!

cybozu.com共通管理画面から登録します。ここでは組織名「マーケティング部」を登録します。

「マーケティング部」が組織として登録されます。他の組織も、同様の手順で追加することができます。また、組織は階層化できます。

2 「組織」に「ユーザー」を追加しよう!

ここでは組織名「マーケティング部」に新規ユーザーを追加します。



ユーザーは複数選択できます。「🔍」からユーザー名を検索したり、左の組織ツリーから任意のユーザーを絞り込むこともできます。

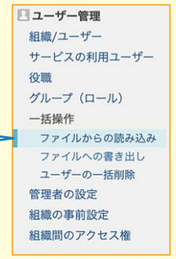
Tips

kintoneのトップ画面に戻る

雲マークをクリックすると、kintoneのトップ画面に戻ります。

組織やユーザー情報をCSVファイルで一括登録する

「cybozu.com共通管理」で、「ユーザー管理」の「ファイルからの読み込み」をクリック



登録方法について

詳しくは 🔍 kintoneユーザーCSV一括登録 で検索

※組織の設定は cybozu.com 共通管理者の権限が必要です。権限のない方は管理者にお問合せましょう。