

15. 最新ビジネストレンド <<コミュニケーション手段について>>

1. メール・ビジネスチャット・SNS・SMS、社内連絡ならどれを使う

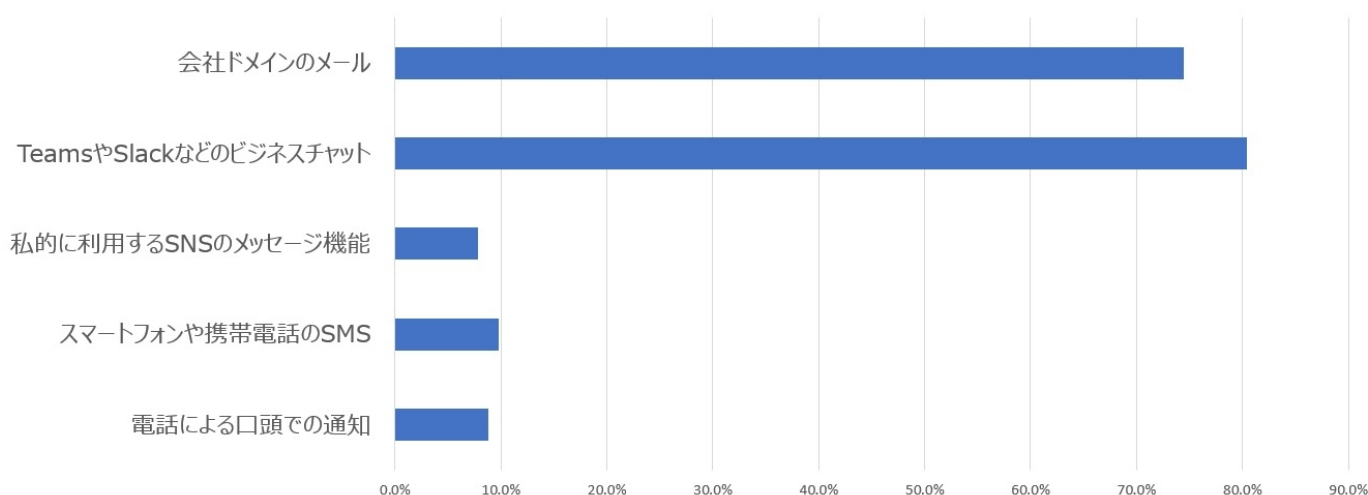
(粕淵 卓 セキュリティーエンジニア(2022.06.08 日経 XTECH)から 1 部分引用)

急に開催が決まった Web 会議の ID とパスワードを参加者に伝えなければならない——どんな手段で伝えるのがよいのだろう。ビジネスでの連絡手段といえば、少し前まではメールか電話のどちらかでした。電話のように相手を物理的に拘束したくないときや、URL や細かい数値など口頭で内容を伝えるにいくときはメールを使用。緊急性が高く相手に伝達内容をいち早く認識してもらうときは電話を使い、電話とメールを併用するケースもあった。

最近では連絡手段として、メールと電話のほかに、ビジネスチャットや SNS などのメッセージ機能、SMS(ショートメッセージサービス)も使われるようになった。連絡手段が増えたことは好ましいが、逆にどれを使ったらよいか悩むことはないだろうか。社内の日常連絡をする場合を例に、その使い分けの方法について紹介する。

セキュリティーに携わる人が主に使う連絡手段

筆者(粕淵氏)がセキュリティー業務に携わる中で知り合った、仕事でセキュリティーに携わる人(セキュリティーベンダーや研究者、情報システム部門の方など)約 100 人に、「社内の日常連絡(Web 会議の ID とパスワード、作業完了報告、翌日の集合場所の連絡など)で主にどの手段を使いますか?」(選択肢から複数回答)と尋ねたときの回答を集計し、次のグラフで示した。



その結果、8 割近くの人がメールとビジネスチャットを使い、SNS のメッセージ機能や SMS、電話を使う人は 1 割以下であることが分かった。メールとビジネスチャットはどちらも高い比率であることから、連絡内容や相手によって使い分けしているとみられる。

メールとビジネスチャットの使い分け

メールは相手を拘束することなく、細かい数値などを含む伝達内容を間違いなく相手に伝えるときに役立つ。加えて、相手の都合を気にせず送信できる点もメリットだ。さらに、ファイルを送ったり、複数の人に一齐通知できたりする点も便利。

ビジネスチャットは、米 Microsoft(マイクロソフト)の「Teams」や Slack Technologies の「Slack」など。企業単位で導入していることもあり、社内での伝達手段として使いやすい。

メールより短い言葉でやりとりしやすいので、コミュニケーションを活性化するメリットもある。逆に、長い文章を送ったり、かきこまったあいさつをしたりするようなときは向かない。きちんとした文章を書いても、フランクな印象になりやすい。

メールと比較したときのビジネスチャットのメリットは、一部のツールを除いて、相手にメッセージが届いたか、そのメッセージを開いたかがリアルタイムで分かる点だ。メールの場合、メールが相手のメールボックスに届いたか、メールを開いたかが分かりにくい。メールには開封通知という仕組みもあるが、利用者は少ない。ビジネスチャットならメッセージを送った後、メッセージが届いていてもなかなか既読にならなければ、電話でフォローするといった使い方ができる。

ビジネスチャットにはメールにはない、もう1つ大きなメリットがある。ツールにもよるが、1度送ったメッセージを削除したり、修正したりできる点だ。メールでは宛先間違いの誤送信がよく問題になるが、ビジネスチャットでは相手が開くまでの間にメッセージを削除すれば、原則、情報が流出しない。送ったメッセージの内容に間違いが見つかったとき、それを修正できるのもありがたい。

親しい相手なら SNS のメッセージ機能

LINE や Facebook などの SNS のメッセージ機能を使うのはどんなときだろうか。企業によっては、LINE などを指定して業務で利用しているところもある。

一方、私的に利用している SNS のメッセージ機能を業務に使う場合は、事前に SNS の利用規定など会社のルールを確認すること。一律禁止しているところもあれば、「電車遅延により始業に間に合いません」といった機密情報を含まない緊急連絡なら許可しているところもある。

ただし、私的に利用している SNS を連絡手段として使うと、プライベートと仕事の区別が付きにくくなり、ついつい勤務時間を超えて連絡してしまうといった問題を起こしやすい。私的利用の SNS を業務に使うのは避けるか、仕事用のアカウントを作るなど工夫することをお勧めする。

SNS の利用では、セキュリティーの観点からも注意が必要だ。SNS のアカウントが乗っ取られる被害が相次いでいるからだ。アカウントが乗っ取られると、SNS を使えなくなるだけではなく、やりとりしていた情報が外部に流出してしまう可能性もある。こうした被害に遭わないように、パスワード以外の情報も使って認証する 2 要素認証を有効にしておこう。

電話番号で伝達できる便利さ

筆者(粕淵氏)は SMS を伝達手段としてよく利用している。理由の 1 つは、スマートフォンの電話番号さえ知っていればメッセージを送れるからだ。しかも送信側も受信側も利用するのに特別なツールを必要としない。もう利用者はほとんどいないが、ガラケーでもやりとりできたので便利だった。

電話番号にひも付いた通信なので、端末を持っている人だけが使える。アカウントを乗っ取られる可能性が低い。ただ、SMS は原則 1 対 1 のやりとりに使うので、専用のアプリや外部サービスを使わないと同報通知ができない。

様々な伝達手段のメリットやデメリットを紹介してきた。操作性や既読確認、セキュリティー面などから使い分けるとよいだろう。ただ、ツールの種類が増えすぎると管理が大変になり、連絡内容の見落としが発生しやすい。皆さんの業務効率向上につながる方法を選んでいただきたい。

【参考-1】

私(諏訪内)がビジネスで出会っている SNS

- ① Facebook
- ② Twitter
- ③ Instagram
- ④ Slack
- ⑤ Microsoft Teams

個人で使用しているコミュニケーション・SNS

- ① E-mail
- ② LINE
- ③ Facebook
- ④ Twitter

ビジネスチャットのトップ 6

- ① Chatwork (Chatwork 社 → 2024 年 7 月 社名を(株)kubell に変更予定)
- ② Slack (Slack Technologys Inc.)
- ③ Microsoft Teams (Microsoft 社)
- ④ Google Chat (Google LLC 社: 米 Aphabet の子会社)
- ⑤ Talknote (Talknote(株))
- ⑥ In Circle (コネクシオ(株))

Web 会議

- ① Zoom Meetings [Zoom Video Communications Inc.]
- ② Cisco Webex Meetings [シスコシステムズ合同会社]
- ③ Skype Meet Now [Microsoft 社]
- ④ Google Meet [Google 社]
- ⑤ Microsoft Teams [Microsoft 社]
- ⑥ Slack [Slack Japan(株)]
- ⑦ Chatwork [Chatwork(株)]
- ⑧ V-CUBE Meeting [(株)ブイキューブ]

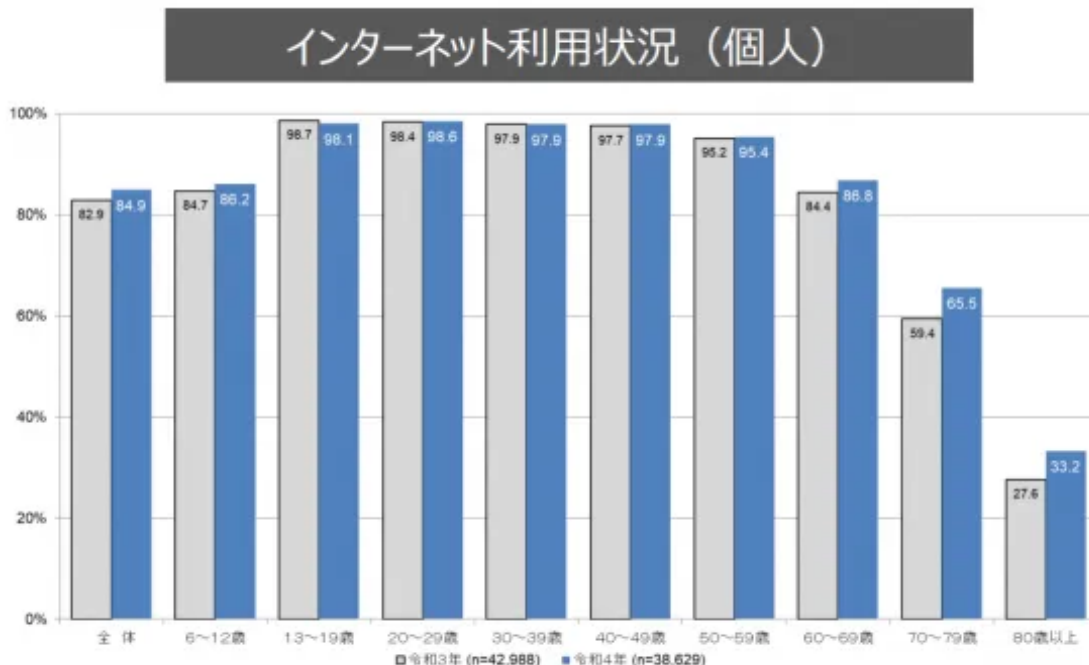
【参考-2】

【2023年トレンド解説】若者・Z世代のSNS利用率は？人気のSNS14選と特徴を解説！

By めでいつぶ 公開日:2021年09月09日 更新日:2023年09月15日

若者・学生のSNS利用率

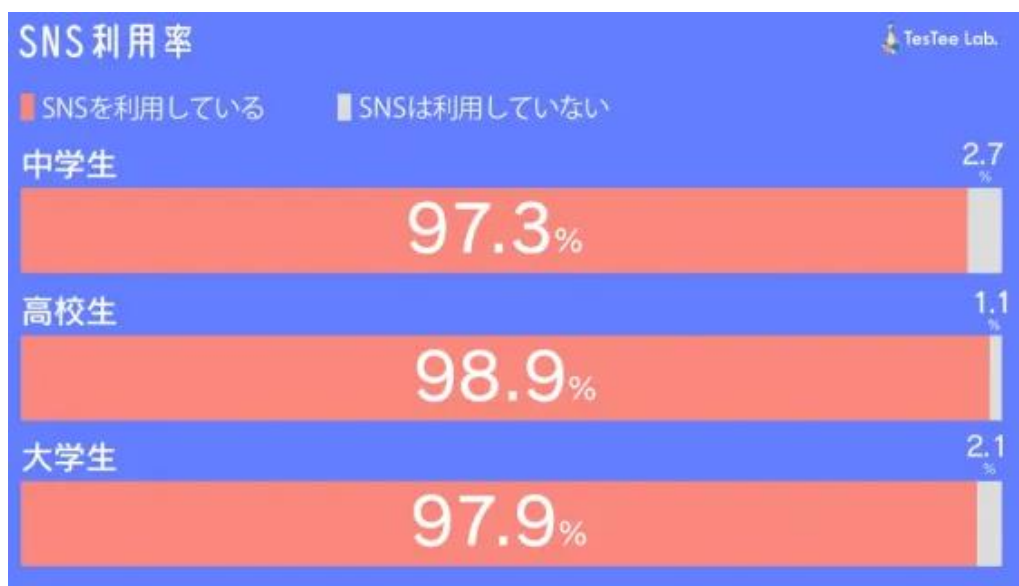
コロナ禍のニューノーマルや5Gの登場、DXなどの大きな社会の変革ある中で学生や若者にとってインターネット利用は当たり前のものとなりました。これに伴い、SNS市場は大きく発展し続けています。



(出典)総務省「通信利用動向調査」より引用

13~19歳のいわゆるティーン世代のインターネット利用率は9割を優に超えており、特に2022年の調査では100%に近い98.1%という高い数字を出していました。

2021年から2022年で微減しているデータとなっていますが、調査母数が異なっていることやコロナ禍などの社会情勢の変化が影響しているように思います。



(出典)「TesTee(テストイー)調べ: <https://www.testee.co>」

これらから、若者の約 98%が SNS を利用していることが分かります。

若者の情報収集は SNS を中心に回ることとなり、テレビから SNS へのメディア視聴の移動が想像できます。

2021 年にネット広告費がマスコミ 4 媒体広告費を抜いたことも SNS の成長を裏付けていると言えるでしょう。

利用している SNS	
中学生	高校生
1 位 LINE 84.2%	1 位 LINE 90.7%
2 位 Instagram 60.5%	2 位 Instagram 80.4%
3 位 TikTok 59.5%	3 位 Twitter 68.9%
大学生	
1 位 LINE 90.1%	
2 位 Instagram 81.4%	
3 位 Twitter 75.6%	

(出典)「TesTee(テストイー)調べ: <https://www.testee.co>」

どの年代も 1 位が LINE で 2 位が Instagram という結果となりました。

中学生のみ TikTok、高校生と大学生では Twitter が 3 位で人気でした。

日本における LINE の利用率はやはり高く、最もポピュラーなコミュニケーションツールとして若者に広く利用されているようです。

Instagram は写真を共有するだけでなく、地図機能やショッピング機能、LINE と同じチャット機能なども備えています。

若者の様々な需要に対応できている点が人気の理由だと言えるでしょう。

TikTok は、ここ数年で爆発的に利用率が増えた SNS です。

コンテンツを短時間で視聴できるので、タイムパフォーマンスを重視する若者のニーズに合致しているため人気を獲得しています。

若者の中でも、年齢層が高めな人々に利用されている Twitter ですが、テキストがメインコンテンツであることが理由だと言えます。

動画がメインコンテンツだと中学生に、テキストがメインコンテンツだと大学生に好まれる傾向が分かります。

以 上