

Slack のマナー ガイド



使い方

背景

この『Slack 利用&マナーガイド』は、何千ものお客様から得られた気付きと、Slack を上手く活用されているお客様のベストプラクティスをもとに、Slack サクセスマネージャーが作成したものです。Slack を組織に導入する際には、できるだけ早い段階で、そして何度も、このガイドの内容を周知することが大切です。

ガイドをカスタマイズする

以下のテンプレートは、それぞれの組織ごとに、そのポリシーと設定に合わせてカスタマイズできるようになっています。ただし、このテンプレートに入力する前に、運営のポリシーと設定を明確にしておきましょう。カスタマイズすべき部分は本文で示していますが、必要に応じて文書全体を変更してもかまいません。

エンドユーザーと共有する

カスタマイズが完了したら、このガイドを組織全体に公開して共有します。ユーザーベース全体にコンセプトを浸透させ、Slack 研修の中でこの内容を必ず扱うようにするために、アンバサダーネットワークを使うのもよいでしょう。また、このガイドに関する幹部研修を行って、幹部が Slack で手本を示せるようにすることも重要です。

この使い方ページは、ガイドの公開前に削除してください。



目次

使い方	3
Slack を使う理由	5
Slack って何？	5
ビジネスパーソンとして期待される行動を	6
基本の「き」：チャンネル内での同僚やパートナーとの連携	6
Slack に慣れよう	7
ハイブリッドワーク向けの Slack のマナー	8
チャンネルの活用法	8
ムダを減らして集中力アップ	9
非同期型の働き方で会議疲れなし	11
重要なアイテムは常に把握	11
今使っているツールをまとめる	11
パートナーとのコラボレーションに関するマナー	12
Slack コネクトの設定	12
Slack コネクトを仕事に活かす	13
お気軽にお問い合わせください。	14



Slack を使う理由

Slack は、みんなが参加するデジタルの職場です。Slack を使えば、同僚だけでなく外部パートナーやシステムともつながることができます。メンバーがどこにいようと、迅速かつ一体となって、つながりを感じながら働くことができます。

[会社名を挿入] では、Slack を活用して [ビジョンステートメントを挿入] を実現します。

Slack って何？

Slack の基本は、Slack チャンネルです。延々と続くメールのやりとりはもう必要ありません。Slack ではトピックやプロジェクト、チームに関する会話がチャンネルに体系化されます。業務の状況を全員が共有できるためチームの足並みがそろい、新しく参加したメンバーもこれまでの経緯を簡単に把握できます。会話自体が検索可能な情報アーカイブとなるのです。

また、Slack コネクトチャンネルを使えば Slack で外部パートナーとも連携が可能になり、会話が 1 か所で集中的に行われるメリットをすべての関係者が活かせるようになります。もちろん、メールと同様に Slack でも外部とのコミュニケーションには特に注意が必要です。

Slack は [Google ドライブ]、[Office 365]、[Salesforce] など 2,200 以上の生産性向上ツールと連携可能なため、業務が合理化され、非技術系の従業員も自動化のメリットが得られます。



ビジネスパーソンとして期待される行動を

Slack は、ビジネスコミュニケーションのためのツールです。メールやその他のコミュニケーションと同じように、Slack でもビジネスパーソンとしての行動が求められます。

Slack を使うあらゆる場面で、例外なく、会社の[行動規範](#)と[ソーシャルメディアガイドライン](#)を順守しなければなりません。不正行為、ハラスメント、その他の不適切な行動は、解雇を含む懲戒処分の対象となります。

原則として、プライベートチャンネルとダイレクトメッセージの使用時にこのガイドラインが適用されますが、ボットや絵文字、GIF、その他 Slack で使用するほかのサービスについても考慮に入れなければなりません。

基本の「き」：チャンネル内での同僚やパートナーとの連携

Slack はコラボレーションのためのチャンネルベースのプラットフォームです。私たちはチャンネルを使って、チーム間のサイロ化の解消、組織内の連携、仕事の迅速化を目指します。チャンネルの使い方には、会社全体またはチーム全体への通知を確認する、作業やプロジェクトについてチームメンバーと協力する、部門の枠を超えてサポートを依頼する、コミュニティを立ち上げて共通の興味で同僚とつながる、などがあります。

Slack チャンネルを使えば、サービスプロバイダーやベンダー、顧客、パートナー、その他の第三者の協力企業と直接 Slack 内でコラボレーションすることも可能です。このような外部とつながるチャンネルを、Slack コネクトと呼びます。



Slack が社内外のコラボレーションの基本ツールになれば、メールを送信する機会は特別な状況に限られていくでしょう。

Slack を始めようという人は、パブリックチャンネルで会話を始めるか、進行中の会話に参加してみましょう。誰でも会話を検索して参加し、学んだり、意見を言ったりすることができるのがパブリックチャンネルです。パブリックチャンネルが持つ透明性により、会社内・チーム内で何が進行しているのか一目瞭然です。これが Slack の真の力です。

チームメンバー個人にダイレクトメッセージを送ることも、プライベートチャンネルを作成することもできます。ダイレクトメッセージは、1 対 1 で会話をするための機能です。プライベートチャンネルはパブリックチャンネルと使い方は同じですが、会話に加わるにはメンバーから招待される必要があります。

Slack に慣れよう

- [デスクトップまたはモバイル版](#)の Slack アプリをダウンロードする
- プロフィール写真をアップロードする：チームメンバーに自分を知ってもらうために、[親しみやすく、同時にビジネスパーソンらしいプロフィール写真を追加](#)しましょう。プロフィールのカスタムフィールドに情報を追加すれば、さらによく知ってもらうことができます。
- 環境設定をよく理解する：[環境設定メニュー](#)から、通知をカスタマイズしたり、キーワードを設定したり、サイドバーで表示する項目を選んだり、Slack デスクトップのテーマや色を変更したりすることもできます。









- **チャンネルセクションを作成する**：カスタム[セクション](#)（フォルダーのようなもの）を使ってサイドバーを整理すれば、優先度別、プロジェクト別、チーム別、作業内容別など、使いやすい形で会話を整理できます。

ハイブリッドワーク向けの Slack のマナー

チャンネルの活用法

- **目的に合ったチャンネルを見つける**：メッセージを投稿する前に、それが適切なチャンネルであることを確認しましょう。各チャンネルをざっと見て、メンバーシップ、目的、ピン留めされたアイテム、直近のメッセージなどを確認し、ふさわしいチャンネルにメッセージを投稿するようにします。
- **投稿する前に検索する**：Slack を使いこなすコツは、常に検索を心掛けることです。質問を投稿する前に、Slack 内を[検索](#)してみましょう。すでに誰かが Slack で同じ質問をしていて、回答が見つかることもよくあります。
- **チャンネルを作成する**：繰り返しになりますが、同じようなチャンネルがないか確認してから新しいチャンネルを作るようにしてください。新しいチャンネルが必要な場合は、想定する会話が機密性を要する内容（人事、買収、法的措置など）かどうか、その場合はプライベートチャンネルが適切かを検討します。そうでなければ、常にパブリックチャンネルを作ることを基本としてください。



- **チャンネル名のプレフィックス**：チームメンバーが検索して最適なチャンネルに参加できるように、標準化されたチャンネルの命名ガイドラインを順守することが大切です（proj-、announce-、team- など）。**新しいチャンネルを作成する際には命名ガイドラインを確認してください！**
- **よい管理者になる**：チャンネルの内容が誰にでもすぐにわかるように、[チャンネルのトピック](#)や[説明](#)を追加しておきましょう。
- **チャンネルから退出するのもあり**：チャンネルが自分には関係なくなった、有用ではないと感じたら、退出は自由です。いつでも戻れます。
- **絵文字のマナー**：絵文字は単なる飾りではありません！チームメンバーとのコミュニケーションを効率化してくれるツールです。次のような機能があります。
 -  は、通知を示します。
 - 、、 は、サポートの依頼、問題のフラグ、リクエストの優先順位を伝えます。
 -  は、リクエストに対応中であることを示すリアク字です。
 -  は、タスクやリクエストが完了したことを示すリアク字です。

ムダを減らして集中力アップ

- **注意をひく**：メンションを使って投稿すると相手にバッジ通知が表示され、確認してほしい内容があることを知らせます。すぐに確認してもらいたい場合には、@channel や



@here を使います（ただし多用は禁物）。例えば、プロジェクトの締め切り直前の変更をチームに知らせたい場合（@channel）や、ランチなど急な予定に参加できる人を募る場合（@here）などです。

- **メッセージの書式設定**：[書式設定](#)を活用することで、Slack でのメッセージがより詳細に、わかりやすくなります。メッセージフィールドの書式設定ツールバーから、ボールド、イタリック、取り消し線が設定できます。また、絵文字を使うと投稿の親しみやすさがアップします。チャンネルでは、どうすればメッセージが伝わるかをよく考えなければなりません。あれこれと投稿するのではなく、1 回の投稿に考えをまとめるようにしましょう。
- **スレッド回答**：スレッドにはチャンネル内の最初の投稿に対するさまざまな回答をつなげる役割があり、チャンネルの内容の整理や使いやすさにつながります。特にメンバーが数百人にもなるような活発なチャンネルでは、スレッドが重要です。スレッドを使わずに返信する人には、👉 の絵文字を使って、やんわりと注意を促しましょう。
- **Slack ハドルミーティング**：ハドルミーティングは、音声ファーストなリアルタイムの会話です。30 分間の会議を設定するより、Slack チャンネルかダイレクトメッセージで、5 分間のハドルミーティングを開催しましょう。ワンクリックで開始できます。
- **現在対応できないことをメンバーに知らせる**：毎日 24 時間、Slack で対応する必要はありません！[おやすみモード](#)を使いましょう。所定の期間、通知を一時停止したり、対応できない状況であることをチームメンバーに知らせたりできます。長期間業務を離れる場合（長期休暇など）には、[ステータスを更新](#)して、いつ復帰するのかをチームメンバーに知らせましょう（例：「○○○：2 月 10 日に戻ります」）。



非同期型の働き方で会議疲れなし

- [クリップ](#)：Slack の音声・動画機能で会議を減らしましょう。音声・動画・画面共有の短い録画を作成して共有すれば、各自が都合のよいタイミングで、録画されたコンテンツをチャンネルから直接確認・反応できます。
- [予約送信](#)：共有したい重要なメッセージがあって投稿するタイミングを管理したいという場合には、送信を予約しておけば、その時刻にデスクにいても外出中でも、メッセージが送信されます。

重要なアイテムは常に把握

- メッセージをブックマークに登録：Slack で[メッセージとファイルをブックマークに登録](#)しておけば、後で簡単に戻ることができます。ブックマークに登録したアイテムは自分だけが確認でき、デスクトップでもモバイルデバイスでもまとめて表示できます。
- 自動でリマインダーを送る：あとで以前の Slack メッセージに戻る必要がある場合には、[後でリマインドする](#)の機能を使えば、Slackbot からリマインダーを受け取れます。

今使っているツールをまとめる

- インテグレーション：Slack には、利用可能なアプリやインテグレーションがたくさんあります。Slack 管理者にインテグレーションを有効にしてもらうには、アプリ / インテグレーションのリクエストの手続きを経る必要があります。
 - 新しい Slack アプリのリクエストに関しては、こちら[\[社内の承認ガイドラインのリンクをはる\]](#)から。



- すでに Slack と連携して使えるようになっているアプリもあります。

- [\[事前承認したアプリへのリンク\]](#)

- **ワークフロービルダー**：[ワークフロービルダー](#)というビジュアルツールを使って、Slack ユーザーなら誰でも、日常的なプロセスを自動化するカスタムワークフローを構築できます。わずか数分で、以下のようなタスクがシームレスに実行できるようになります。
 - チームからのリクエスト収集方法を標準化
 - システム障害をリアルタイムで報告
 - 歓迎メッセージで新メンバーの立ち上がりを迅速化
 - [まずはこちらから！](#)

パートナーとのコラボレーションに関するマナー

[Slack コネクト](#)の設定

- 共有されたチャンネルであることがすぐわかるようなチャンネル名を使います（例えば、名前の前に「ext-」というプレフィックスを付ける）。
- チャンネルの業務上の目的をはっきり示すトピックと説明を追加しておく。

Slack コネクトを仕事に活かす

- 他社とのやりとりは、対面やメールを使う時と同様に考えます。



- 顧客のプライバシーや個人が特定できる情報の保護を、常に一番に考えること
 - 秘密保持のルールを常に適用すること
 - [会社名] を代表する立場にあることを忘れないこと
 - 重要な非公開情報と考えられる情報、[会社名] のインサイダー取引方針に違反する可能性のある情報に常に留意すること
- 誰が会話に参加しているかに、常に注意を払ってください。
 - Slack ログは双方のチームの管理者が閲覧可能なのを忘れないこと
 - チャンネルの必要性を [毎年] 見直すこと
 - [会社名] の社員が少なくとも 1 名は常にメンバーであること
 - チャンネルに設定されたボットに注意すること
 - 必要性を確認すること
 - ガイドライン：[別途の社内 Slack コネクトガイドラインのリンクをはる]

お気軽にお問い合わせください。

今までのやり方を変えるのは容易なことではありません。今回の変更を実現するため、私たち（と Slack）は万全の体制でサポートします。社内ガイドラインについての質問は、[Slack ヘルプチャンネルを挿入] で受け付けています。Slack の[ヘルプセンター](#)も利用できます。また、直接 Slack チーム（feedback@slack.com）への問い合わせ、メッセージ



ボックス (/feedback) への問い合わせも利用してください。年中無休、毎日 24 時間、質問を受け付けています。



Slack について

Slack は、人々の仕事をよりシンプルに、快適に、有意義にします。チャンネルベースのメッセージプラットフォームです。企業が Slack を使うと、必要なメンバー、情報、ツールを 1 つにまとめて仕事を進めることができます。FTSE 100 企業から身近な小売店まで、世界中の何百万人もの人々が Slack でチームをつなげてシステムを連携させ、ビジネスを加速しています。



ここに書かれた内容は情報提供のみを目的としたもので、拘束力のある約束ではありません。購入の決定に際して本内容に依拠しないでください。すべての製品や機能の開発、リリース、タイミングは Slack の単独の裁量によるものであり、変更される可能性があります。