

Slack で 3 倍の ROI を実現する方法



目次

はじめに	3
会議を減らして時間とコストを節約	5
Slack でリアルタイムにコラボレーション	7
メールのコストとリスクをカット	9
Slack で安全なやり取りを	10
従業員の生産性を最大化	14
Slack で従業員の自主性を促進	15
コラボレーションを強化して顧客体験を向上	18
Slack でプレミアムなカスタマーサービスを実現	19
Slack で自社の働き方を見直しましょう	21



はじめに

好き嫌いは別として、リモートワークはこの 1 年でビジネスシーンにおける存在感を増し、働き方として定着しつつあります。**Gartner の調査によると、80% 以上のビジネスリーダーが、今後部分的にでも従業員へリモートワークを続ける予定です。**

そうなるに最高情報責任者 (CIO) は、セキュリティやコンプライアンス、効率化など技術面での課題だけでなく、従業員の分散といった人材面の課題にも対応しなければいけません。リモートワークという新たな現実には、コラボレーションツールの重要性をかつてないほど高めました。これらのツールは今や従業員体験の一部であり、企業文化や従業員エンゲージメント、顧客ロイヤルティなどあらゆる面に影響します。

実際、**58% の CIO が、2020 年における 5 つの最優先項目**のなかに「デジタルコラボレーションの実現」と「社内ツールの導入」を挙げています。

今こそデジタル変革の出番です。多くの IT リーダーにとって、従来のツールはもはや機能していません。

ここでは、あえて「変革」という言葉を使います。これまでの働き方をそのままオンラインに移したところで、よい結果は望めません。ビデオ会議は効率的がよいとは言えず、チャットでの 1 対 1 の会話では、情報の流れがあまり明確ではありません。

Slack が実現するのは、オフィスでやっていたことのコピー＆ペーストではなく、デジタルな職場を前提としたコラボレーションの新たな枠組みです。さらに収益面でのメリットも見逃せません。

Slack の委託により Forrester Consulting が実施した**調査**では、メールやチャットから Slack に切り替えたチームはさまざまな利益を得られたことがわかりました。サイロ化したコミュニケーション方法をやめたことで、生産性が大幅に向上し、目に見える形で成果が現れたのです。

Forrester の「Slack の Total Economic Impact™」によると、Slack を使う技術部門では**投資に対して全体的に 3 倍の収益**を得られるうえ、現場でもさまざまな利益が生まれることがわかりました。

例えば、87% の企業では社内開発者の生産性が向上したと感じているほか、88% は自社の変化への適応力が高まったと回答しています。

意思決定のスピードアップ、従業員体験の向上、ビジネスプロセスの効率化は、コラボレーションへのアプローチを変革することで得られる利益の一部にすぎません。

ここからは、企業にこのパラダイムシフトがこれまで以上に必要である理由を掘り下げるとともに、さまざまな業界が Slack を使うことで働き方をどのように再構築しているのかを見ていきましょう。





出典：『The Total Economic Impact of Slack™』 Forrester

出典：『The Business Value of Slack』 IDC




会議を減らして 時間とコストを節約




会議はナレッジワーカーにとってはお決まりとも言えるものですが、コラボレーションの方法としては効果的だと言えるでしょうか？大半の答えは NO です。ナレッジワーカーの 62% は仕事を進めるうえでの**最大の壁**として、無駄な会議を挙げています。

あまりにも長い間、会議は当たり前となってきました。しかし景気後退に伴って、成果を上げつつもコストを削減するというプレッシャーがますます大きくなるなかで、このような仕事の進め方は持続可能とはいえません。

1 回の会議にかかるコストを見積もるには、 会議の時間に出席者の時給を掛けるだけ

例

 30 分 (0.5 時間)

 ① 50 ドル / 1 時間  ② 50 ドル / 1 時間  ③ 70 ドル / 1 時間

$(50 \text{ ドル} + 50 \text{ ドル} + 70 \text{ ドル}) \times 0.50 = 85 \text{ ドル}$ 会議 1 回あたりのコスト

参加者の時給全額

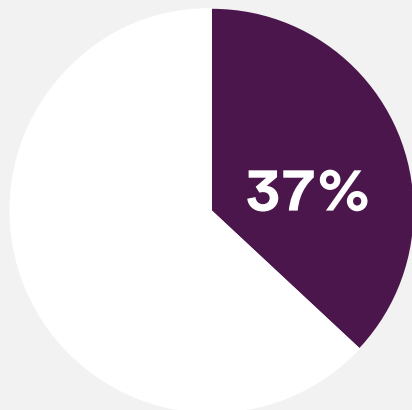


会議による時間の浪費は、アメリカだけで**年間 3,990 億ドル以上**に上ると推定されています。一見すると信じられないほど大きな額ですが、ナレッジワーカーが時間の無駄だと考えている会議に**週平均 2 時間**を費やしていることを思えば、納得のいく数字です。

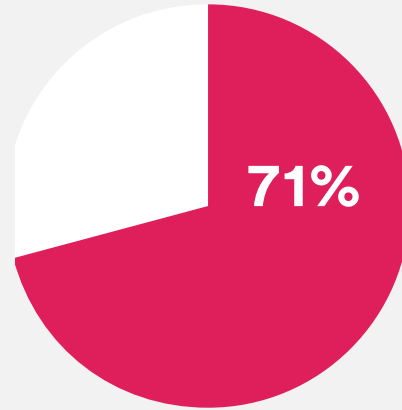
定例会議をたった 1 つ減らすだけでも、その影響は計り知れません。Slack の委託による Forrester のレポート「**Slack の The Total Economic Impact™**」では、ある企業で「役員による進捗確認会議を 1 つなくすと、その会議に向けて各支店や部門で開かれていた進捗確認会議が不要になるという波及効果がある」とことがわかりました。

同様のことは、Harvard Business Review による調査でも明らかになっています。ある企業では週 1 回の役員会議に年間 **30 万時間**を費やしていることがわかりました。進捗確認会議を 1 つ開くために 162 の会議が必要となり、そこには数百人の従業員が関与していたのです。

コスト削減の余地を探しているのであれば、カレンダーに目を向けましょう。ディスカッションの場所が会議室であろうと電話会議であろうと違いはありません。それよりもより優れた費用対効果の高いコラボレーション方法があります。



**ナレッジワーカー
の 3 分の 1 以上**
は、不要な会議が組織にとって
最大のコストであると回答



**ナレッジワーカー
のほぼ 3 分の 2**
は、不要な会議や会議の
キャンセルで毎週時間を
無駄にしていると回答

Slack でリアルタイムにコラボレーション

有意義な会議では、仕事を進めるのに必要な情報を得られます。そうした会議では次のステップが明確で、さまざまな役割やチーム間で生産的なコラボレーションが進むのです。

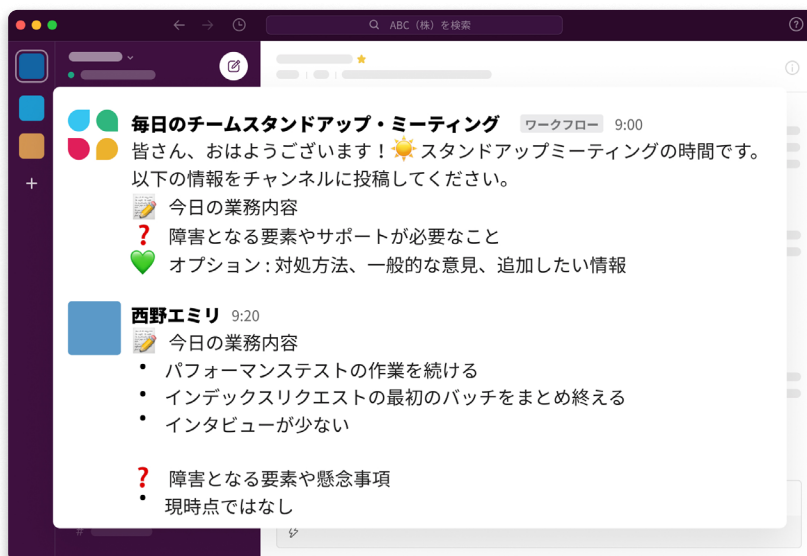
Slack なら、同様のメリットがリアルタイムで実現します。

Slack ではコミュニケーションをチャンネルに集約し、チーム (#営業)、プロジェクト (#v2.3-デプロイ)、またはトピック (#incident-管理) ごとに整理することができます。チャンネルベースのメッセージを使うことで、いつでもすぐに必要なタイミングで必要な情報や最新の状況、メンバーにアクセスすることが可能になります。

何時間もかけてさまざまな人から最新状況や情報を集めなくても、プロジェクトのメンバー全員が適切なチャンネルで直接コラボレーションできるのです。

「Slack は常に進行している会議のような感じですよ」と、The Times (イギリス) で Editorial Project Manager を務める Matthew Taylor 氏は話します。「自分にかかわる重要な部分だけに参加して、用が済んだら会議室を去るように、好きなように行ったり来たりすることができます。誰かに必要とされている時には、その部屋に呼ばれるわけです」。

情報の共有、コラボレーション、意思決定はすべて、そのバーチャルな部屋で行われます。あらゆる会話はアーカイブされ、検索することも可能です。議事録をあさったり、フォローアップメールを送信したりする必要はなくなります。毎日のスタンドアップ・ミーティングや進捗確認も不要です。Slack ならプロジェクトの状況が非同期的に更新されるため、マネージャーは時間を節約しながらメンバーの動きを正しく把握し、目標やタイムラインに沿ってチームの方向性を揃えることができます。



「ある企業では、役員による進捗確認会議を 1 つなくすと、その会議に向けて各支店や部門で開かれていた進捗確認会議が不要になるという波及効果があることがわかりました」

出典：『Slack の Total Economic Impact™』 Forrester

「Slack を使う企業では、会議が他社より 23% 少ない」

出典：『The Business Value of Slack』 IDC

Slack が後援した IDC の調査では、Slack を使う企業は、他社よりも**会議が 23% 少ない**ことが明らかになりました。先ほど挙げた企業の場合、これは **69,000 時間**の節約に相当します。

イギリスで最も長い歴史を持つ全国紙 The Times のデジタル開発チームでは、チーム全体のコミュニケーション手段（と他チームの特定メンバーとのコラボレーション）を Slack に切り替えたところ、チーム会議とプロジェクトの進捗会議の数をほぼ 3 分の 2 に減らすことができました。



メールのコストとリスクをカット

ナレッジワーカーは、会議よりも受信トレイの確認に多くの時間を費やしており、その時間は平均で **1 日 3 時間以上**と推定されます。つまり、**週の労働時間の 37% 以上**をメールの返信や削除に費やしているのです。

メールにかかるコストは、時給 50 ドルの従業員 1 人当たり週 750 ドル。

この数字には、メールの確認後に生産的な仕事の再開までにかかる時間が考慮されていません。カリフォルニア大学アーバイン校の Gloria Mark 教授による有名な研究によると、メールのチェックなどで仕事を中断したあとに再び集中するまでには、**23 分 15 秒**かかるようです。

メールとはそもそも非効率的な手段であり、それこそが問題なのです。多くの組織で主な手段として使っているメールですが、実際はボトルネックや遅延、コミュニケーションの落とし穴だらけです。

さらに困ったことに、**メールには重大なセキュリティの脆弱性があります。**

メールが仕事の効率を下げる要因



受信トレイにプロジェクトの情報や最新状況が散在



進捗状況や最新情報や入力や確認に時間がかかる



アクション項目の特定に時間がかかる



雑然とした受信トレイで重要な情報を見失う



重要な関係者が毎回 CC に入っていない



会話をリアルタイムで進められない



メールの隠れコスト

90%

フィッシングによるデータ漏えいの割合

386 万ドル

データ漏えいの平均コスト

120 億ドル

ビジネスメール詐欺による年間の損失額

出典：『Security awareness training explosion, 2017 FBI report: global BEC losses exceeded US\$12 Billion in 2016, 2018』

高価なセキュリティソフトウェアでも、ヒューマンエラーを完全に排除できるプログラムはありません。高度なフィッシング攻撃を受けると、知識のあるユーザーでも騙されてしまいます。そして従業員の多くは、有害なメールを見分けるトレーニングを受けていません。送信者を検証するのは難しく、ファイアウォールでさえすべてを確認できるわけではありません。

データ漏えいの 90% はフィッシングによるもので、漏えい 1 件当たりにかかる平均コストは **386 万ドル** です。これらのリスクは、生産性における損失をはるかに超えてメールのコストを押し上げています。

このような脆弱性は、従業員が一斉に在宅勤務になったことでますます深刻になりました。多くの方が個人のコンピューターと自宅のネットワークを使って仕事をするようになりましたが、これらには社内デバイスのように追加のセキュリティ層や監視機能が実装されていません。

今私たちには、安全で費用対効果の高い新たなコミュニケーション方法が必要なのです。

Slack で安全なやり取りを

米国の大手小売商社である TD Ameritrade では、デジタルワークプレイスの取り組みで Slack を導入する以前、主にメールを使って従業員や支社との情報共有を行っていました。そうした環境では、誰を知っているか、社内のことをどれだけ知っているかによってアクセスできる情報が変わってきます。

これは問題でした。TD Ameritrade が求めているのは、社内の誰でも必要な情報を必要な時に入手できるデジタルワークプレイスです。

同社では Slack チャンネルを使い始めたことで社内のナレッジを全社で共有できるようになり、情報のサイロ化をなくすことができました。

「コミュニケーションをパブリックチャンネルに移行して個々の情報共有をなくしたことで、社内のナレッジを必要に応じて広く活用できるようになりました」と話すのは、TD Ameritrade で Senior Manager of Internal Communications, Channel Effectiveness and the Digital Workplace を務める Neal Obermeyer 氏です。

その結果、TD Ameritrade では Slack を全社的に導入して 6 か月で、**メールの使用量を 30% 削減**することができました。それ以降もメールの利用は減り続けています。



「Slack は全社的に安全なコラボレーションを推進し、つながりを築くためのバックボーンとなっています。メールの利用が大幅に減り、チームは以前よりも効果的にコミュニケーションできるようになりました」

Vijay Sankara 氏
CIO、TD Ameritrade

別の視点で考えてみましょう。1人の従業員が毎日メールに費やしている平均時間（3時間）に、従業員数である10,000を掛けます。するとメールには**毎日平均30,000時間**が費やされていることがわかります。つまり、Slackに移行するだけで1日9,000時間を節約できるのです。

1日3時間のメール使用 × 10,000人の従業員 =
1日3万時間のメール使用

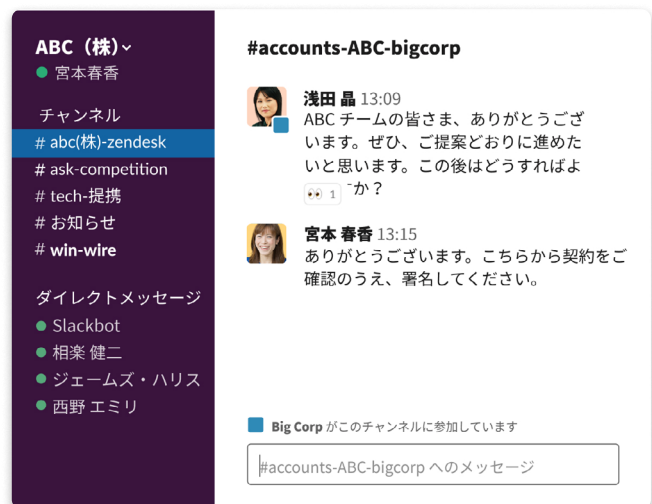
実際、**Forrester**の調査では、メールと会議の削減によって生産性は3年間で平均**210万ドル**分も向上できることがわかっています。

Slackでメールの量を平均32%削減

出典：『**The Business Value of Slack**』 IDC

この金額には、Slackがメールより強力なセキュリティを備えているという価値が考慮されていません。Slackのエンタープライズグレードのセキュリティとコンプライアンス基準では、チームのコミュニケーションの大半を安全かつ監視された環境に置くことで、社内コミュニケーションを保護します。

さらに**Slack コネクト**を使うと、同様のセキュリティやスピード、透明性を社外コミュニケーションでも確保することが可能です。



Slack コネクトでは、信頼できるパートナー、ベンダー、顧客とやり取りをするために安全な Slack チャンネルを作成することができます。外部との Slack チャンネルはすべて完全に管理することが可能です。社外との Slack チャンネルはユーザー ID の認証なしにアクセスできないほか、あらゆるリクエストには両社の管理者による承認が求められます。さらに、管理者はすべてのコミュニケーションに対して完全な権限を持ち、内容のモニタリングも可能です。

コミュニケーションの大半を、認証済みのメンバーが参加する安全なチャンネルに移すことで、組織はフィッシングやスパムにさらされるリスクを大幅に減らすと同時に、コラボレーションを強化することができます。

「約 15 年間セキュリティに従事してきた者として、メールが嫌いだと言うつもりはありません。ただ慣れていてから使っているだけです。一方 Slack コネクトなら、自分で環境を管理することができます。情報のやり取りを確認して監査でき、すべてのファイルを自社の環境で保護できるので」

Ty Sbano 氏
Chief Security and Trust Officer, Sisense



次のステップ: 組織におけるメールの影響を測定



1 週間のメールの使用時間を計算

$$(\text{社員数}) \times 3 \times 5 =$$

1 週間の
メールの平均使用時間



Slack で節約できる潜在的な時間を計算

$$(\text{1 週間のメールの平均使用時間}) \times 0.23 =$$

Slack で
節約できる時間



メールの使用にかかる 1 週間の平均コストを計算

$$(\text{平均時給の全額}) \\ \times (\text{1 週間のメールの平均使用時間}) =$$

1 週間の
メールの平均コスト



Slack で節約できる潜在的なメールのコストを計算

$$(\text{Slack で節約できる時間}) \\ \times (\text{平均時給の全額}) =$$

コスト削減の見積もり



従業員の生産性を最大化

従業員の 85% は仕事へのエンゲージメントが低い状態です。 仕事に集中できず、消極的で、意識が転職に向いているのです。

これはマネージャーだけの問題ではありません。企業にとって毎年数十億ドルのコストがかかる組織的な問題です。Gallup によると、エンゲージメントの低い従業員による生産性の損失だけでも年間 **4,830 億ドルから 6,050 億ドル** のコストに相当します。

この額には離職のコストが含まれていません。従業員の入れ替わりにかかる平均コストは、**その従業員の給与の約 50%** です。数千人の従業員を抱える企業では、これらのコストは瞬く間に膨らんでしまいます。

一方、エンゲージメントの高い従業員は、こうしたコストを発生させないだけでなく、企業の収益を実際に押し上げることがわかっています。

Gallup が発表した従業員エンゲージメントの上位 4 分の 1 にランクインした企業は、下位 4 分の 1 にランクづけされた企業よりも**利益が 23% 多い**ことがわかりました。また上位の企業では、業界ごとの離職率の違いにかかわらず、離職率が大幅に低いことも判明しました。

架空の例として、従業員数が 5,000 人のソフトウェア企業を想定。テクノロジー業界*の平均年間離職率は 13.2%、平均給与は約 10 万ドル。

するとこのシナリオでは、毎年 660 人の従業員が離職し、関連して合計で平均 3,300 万ドルのコストが発生。

出典：『[These 3 Industries Have the Highest Talent Turnover Rates](#)』 LinkedIn

このデータが示しているのは、エンゲージメントに関する強力なシナリオです。エンゲージメントの高い従業員は成果が高く、離職する可能性が低い一方で、エンゲージメントの低い従業員は企業のリソースを奪うだけでなく、結果的に離職によってコストを増やしてしまいます。

従業員エンゲージメントは、企業の評判を上げるだけでなく、ビジネスで利益を上げるためにも欠かせません。これは人事部の領域のようにも思えますが、リモートワークへの移行によって IT の問題にもなっています。エンゲージメントを高めるデジタルな仕事環境を整える鍵となるのは、適切なソフトウェアです。

$$\begin{aligned} & \{\text{従業員数}\} \times \\ & \{\text{平均年間離職率}\} \times \\ & [\{\text{平均給与}\} \times 0.50] = \\ & \text{組織の平均年間離職コスト} \end{aligned}$$


Slack で従業員の自主性を促進

オーナーシップ、表彰、つながりという 3 つの要素が従業員の満足度とエンゲージメントを高めることはこれまで何度も実証されています。

Slack は、企業がこうしたエンゲージメントを高める要素を持つ職場文化を築くのに役立ちます。実際、Slack ユーザーは Slack 以外のユーザーに比べて職場への**満足度が 10% 以上高い**ことがわかっています。

従業員が主体的に仕事を進めてベストな決断をするには、必要な情報やメンバーにアクセスできることが必要です。いつもマネージャーや同僚、IT 部門から情報や許可を得なければいけない状況では、従業員がオーナーシップを感じることはできません。Slack は情報の一極集中を解消して、プロジェクトの関係者が自由にアクセスできるようにすることで、**従業員の自主性を促進**します。

日本のメーカーであるカクイチでは、Slack で社内コミュニケーションを改革した結果、組織全体も大きく変革することができました。もともとカクイチでのコミュニケーション方法はメールや電話、FAX、そして口頭など「1 対 1」の閉じたものばかりで、その場に居合わせた当事者同士しか会話に参加できない状態でした。

しかし Slack の導入で、コミュニケーションが「1 対ほか」になったことで状況は大きく変わり、誰もがやり取りを見て、いつでもどこからでも会話に途中参加できるようになったのです。

「Slack により従業員は情報を受け取るだけでなく、自ら面白くてためになる情報を発信するようになりました」と、株式会社カクイチの代表取締役社長である田中離有氏は話します。

従業員が情報にアクセスしやすくなったことで、カクイチでは**意思決定スピードが以前の 4 倍にまで大きく加速**しました。

こうしたオープンなコミュニケーションが実現すると、**従業員は職場でより強いつながりを感じられるようになります**。Slack なら、物理的なオフィスがなくても従業員同士がフォーマルにも気軽にもやり取りできるバーチャルオフィスが手に入ります。



オーナーシップ

従業員は自分の仕事をもっとコントロールすることを希望



表彰

従業員は、自分の努力が評価され、報われることを期待



つながり

従業員はチームの一員として、ミッションに参加することを希望



有名な CRM プロバイダーである HubSpot では、世界トップレベルの職場文化を築くうえで Slack が重要な役割を果たしてきました。HubSpot は、従業員のリソースチャンネルを活用してコミュニティを育み、部門や拠点、役割の壁をなくしています。

「Slack を使うと、経営幹部と従業員との溝がバーチャルにもグローバルにも埋められます。組織全体の透明性を高め、当社の [文化] 理念を実現できるようになるのです」と、HubSpot で Chief People Officer を務める Katie Burke 氏は話します。

HubSpot だけではありません。Future of Work の調査によると、Slack ユーザーの 88% が、**Slack で同僚とのつながりを維持**できると考えており、その 87% は Slack が仕事上の関係にプラスの影響を与えていると回答しています。

従業員の成果を把握して公に認めることも、透明性の高い Slack を活用すればはるかに簡単です。自分のアイデアや提案、成果が重視されていると感じる従業員は、仕事に対するエンゲージメントやモチベーションがより高い傾向にあります。

カクイチでは、**Unipos** というピアボーナスを送れるアプリを Slack と連携させることで、感謝の意をポイントと一緒に送り合い、そのやり取りを誰でも見られるようにしました。

組織、役割、業種を問わず、このように成果を公に認める制度によってメンバーは常に最高の仕事ができるようモチベーションを高め、同僚の仕事により感謝することができるのです。

「Slack を使うと、経営幹部と従業員との溝がバーチャルにもグローバルにも埋められます。組織全体の透明性を高め、当社の [文化] 理念を実現できるようになるのです」

Katie Burke 氏
Chief People Officer, HubSpot



業界きってのミーティング・イベント・ホスピタリティテクノロジーのプロバイダーである Cvent では、組織全体で成功の文化を育むのに Slack を活用しています。メンバーは **#sales-successes** という Slack チャンネルに日々の成果を共有し、同僚や役員はそれを見てお祝いします。



Slack が従業員エンゲージメントに与える効果は、現従業員にとどまりません。今や**ナレッジワーカーの 70%** が、内定を受けるかどうか決めるうえで Slack が重要な要素だと捉えています。Slack を使えるかどうか、フィットネス手当 (62%) やランチのケータリング (59%)、毎週のハッピーアワー (57%) よりも重視されているのです。

つながりのある職場とは、より人間らしくエンゲージメント高く働ける場所です。Slack を導入すると、従業員を惹きつける文化の構築に必要なツールが手に入ります。それによって従業員満足が高まり、利益拡大につながるのです。

Slack ユーザーの職場への満足度は、非ユーザーよりも 10% 以上高い。

出典: 『[The Future of Work](#)』 Slack



コラボレーションを強化して顧客体験を向上

カスタマーサービスへの期待はかつてないほど高まっています。実際に、**顧客の80%**は、取引先での体験が製品やサービスと同じくらい重要だと考えています。

企業にとっては新たなプレッシャーです。IDCの調査では、**62%のビジネスリーダー**が、「消費者の期待は、自社が変われる範囲をはるかに超えている」と認めていることがわかりました。

顧客の期待に応えるうえで立ちどころの壁の1つは、比較的簡単に壊せるにもかかわらず見過ごされがちなもの、つまり社内コミュニケーションです。

社内コミュニケーションが不十分だと、顧客体験の質も劣ります。チームが効果的にコラボレーションしていない状態では、返信が遅くなり、問題の解決に時間がかかり、顧客とのやり取りが増加します。

このため、**顧客の71%**は、たらい回しにされたり同じやり取りを繰り返したりしなくて済むように、複数のサービスチームが連携することを期待しています。

顧客だけではありません。**営業リーダーの73%**は、営業、マーケティング、カスタマーサービス間のコラボレーションが収益拡大に不可欠だと考えています。

しかし、チームがサイロ化したソフトウェアやコミュニケーション手段を使って仕事を進めていると、そうした高い期待にはほぼ応えられません。そして、このようなサイロは多くの企業に見られます。

顧客の80%は、取引先での体験が製品やサービスと同じくらい重要だと考えている。

出典:『[State of the Connected Customer](#)』 Salesforce

ある調査によると、チームが使うプロジェクトコラボレーションツールの数は平均して5.6だということがわかりました。こうした複数のツールの間で、ワークフローや情報整理が非効率的に行われているのです。さらに、調査回答者の4分の1は、全社で使うツールが統一されていないと回答しています。

顧客との接点を担うチームが、同じ目標に向かってデータやツールを共有できれば、カスタマージャーニーのあらゆる段階において卓越した体験を提供できるようになります。これを達成するには、あらゆるチームが1つのプラットフォームで仕事を進めることが欠かせません。そうすることで、社内外のワークフロー効率化するのです。



「一番価値を感じているチャンネルは、取引先管理とエンジニアリングです。これらのチャンネルには 2 人のエンジニアが待機しているので、エスカレーションの手段としては一番速いですね。顧客対応でどんな問題が発生しても、このチャンネルにメッセージを送れば、エンジニアチームがすぐにサポートしてくれます。ほかの方法なら 12~24 時間はかかるでしょう」

Samantha Lutz 氏
Senior Field Account Manager, Lyft Business

Slack でプレミアムなカスタマーサービスを実現

Slack なら、顧客体験を軸にさまざまなチームのメンバーをまとめられます。チャンネルであらゆる人や情報にアクセスし、すべてを見える化することで、チームは問題に素早く生産的に対処できるようになります。

カスタマーサービスへの効果がそれを物語っています。サポートチームは Slack を使うことで、チケットの解決時間を**平均 31% 短縮**しています。これは、重要なソフトウェアとのインテグレーション、エキスパートへの連絡のしやすさ、速やかなエスカレーションのワークフローが実現した結果です。

顧客の 71% は、たらい回しにされたり同じやり取りを繰り返したりしなくて済むように、複数のサービスチームが連携することを期待している。

出典：『Zendesk Customer Experience Trends Report 2020』

ライドシェアプラットフォームと地上交通ソリューションを提供する Lyft では、Slack で Zendesk のインテグレーションを使うことで緊急性の高い問題を速やかにエスカレーションできています。ここで活躍するのは、Lyft Business Slack グループ内のさまざまな部門からなるチームメンバーです。

Lyft Business で緊急事態が発生した場合、速やかな状況管理が欠かせません。そんな時、チームは Slack を活用して情報を直ちにエスカレーションしつつ、解決に向けた進捗状況を全関係者に共有しています。

ほかにも多くの企業が Slack コネクトを活用し、顧客に対して専用の Slack チャンネルで質の高いサービスを提供しています。エッジクラウドプラットフォームである Fastly では、顧客企業に専用の Slack チャンネルを用意しています。

顧客に問題が発生すると、チャンネルで Fastly の特定のチームメンバーをメンションするほか @support と入力することで対応を求めます。その後、チームがチャンネル内でサポートし、透明性の高い状況で問題を速やかに解決します。



「エンジニアリンググループとのデバッグ作業であれ、ネットワークやプラットフォームの問題を特定する場合であれ、顧客には当社のさまざまなメンバーがほぼリアルタイムで問題の解決に取り組む様子が見えるため、連携を実感してもらえます」と、Fastly で VP of Customer Success を務める Kim Ogletree 氏は話します。

Slack コネクトは、問題をリアルタイムで解決するのに役立つだけではありません。聴覚サポート事業向けプラットフォームおよび経理サービスの Smartcare では、顧客と Slack コネクトだけでやり取りしています。これは Smartcare にとって、自社をプレミアムなサービスとして位置づけるための戦略でした。

「私たちにとってプレミアムなサービスとは、顧客の体験をメール上のものからまったく別のものに変えることでした」と、Smartcare の Co-founder and CEO である Skylar Topham は話します。

Smartcare では、Slack を使って顧客へのオリエンテーションを行い、技術的なサポートを提供するほか、保険請求プロセスを効率化して顧客との強い関係を築いています。

「Slack でやり取りすると、顧客に私たちのことを生身の人間だと感じてもらえます。これはメールとはまったく違う感覚です」と話すのは、Smartcare で Co-founder and Head of Product を務める Travis Topham 氏です。「顧客には、私たちを自社のチームの一員のように感じてほしいのです」。

Lyft、Fastly、Smartcare などの企業は、チームの枠を越えたコラボレーションを全社的に重視したことで、一流の顧客サービスを実現しています。Slack という社内外とのコミュニケーションに使える強力なツールによってこうしたコラボレーションが促進され、期待を超える顧客体験を実現できるのです。

サポートチームは Slack を使うことで、チケットの解決時間を平均 31% 短縮。

出典：『[The Business Value of Slack](#)』 IDC

「Slack でやり取りすると、顧客に私たちのことを生身の人間だと感じてもらえます。これはメールとはまったく違う感覚です顧客には、私たちを自社のチームの一員のように感じてほしいのです」

Travis Topham 氏
Co-founder and Head of Product, Smartcare



Slackで自社の働き方を見直しましょう

顧客や従業員からITへ寄せられる期待は高く、働き方が急速に変化する状況には多くの課題が伴います。しかしそれらの期待に応えて仕事の進め方を積極的に変革する企業は、きっとその成果を得られるでしょう。

これからは、従来の働き方は通用しません。Slackなら、皆さまのコラボレーション方法を再構築することができます。一緒に、より人間らしく、より利益を生む職場作りを始めましょう。Slackを活用する方法について詳しくは、[営業担当者にお問い合わせ](#)ください。



Slack について

Slack は、皆さんの仕事をよりシンプルに、より快適に、より有意義にする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。



前述の内容は情報提供のみを目的としたものであり、拘束力のある文書ではありません。購入の決定に際して本内容に依拠しないでください。すべてのプロダクトや機能の開発、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。