

Slack がリモート コラボレーションの 未来を担う理由



 slack

目次

もはやコラボレーションは不可欠	3
コラボレーションの場をオフィスの外へ	5
技術スタックを1か所に集約	6
従業員の方向性統一とエンゲージメント向上でビジネスを加速	7
Slack で開く全社のコミュニケーションチャンネル	8
社内で使うシステムやアプリをすべて Slack に連携	12
Slack があらゆるツールをつなげて1か所に集約	14
エンタープライズグレードのセキュリティでリモートの職場を保護	19
Slack は安全でスムーズなコミュニケーションを実現	20
働き方の未来はもうここに	22



もはやコラボレーションは不可欠

2020年3月、多くの企業が突如リモート体制に切り替えました。ほとんどの企業がまさに一夜にしてオフィスの物理的な閉鎖を決め、完全デジタル環境へと直ちに移行しなければなりませんでした。

こうした変化を緊急時の一時的な措置だと捉え、数か月後には「日常」に戻ることを期待した人もいたでしょう。しかし実際はパンデミックが働き方を変えたのではなく、すでに現れていた長期的な傾向が加速したにすぎません。

グローバルな市場分析企業のIDCは2020年に開催した **Slack Frontiers** のバーチャルカンファレンスにおいて、あらゆる企業がたった6か月間でデジタルテクノロジーの導入計画を **5年** も早めたと説明しました。そうしたテクノロジーには、メンバーがオンラインでコラボレーションするためのツールも含まれます。

パンドラの箱を開いてしまった今、昔に戻ることはできません。世界的なリサーチ企業のGartnerによると、オフィスが安全に再開できるようになったあと、自社の従業員が少なくとも一部の仕事を在宅でできるようにすると回答した **企業のリーダーは82%** に上ります。また Slack のグローバル調査でも、**ナレッジワーカーの72%** が、リモート勤務とオフィス勤務を組み合わせたハイブリッドモデルを希望していることがわかりました。これは企業リーダーの考えにも合っています。

これはよい変化です。

Slack が四半期ごとに発行する **リモートでの従業員体験レポート** の初回の結果によると、2020年には世界的な混乱が起こったにもかかわらず、ナレッジワーカーのリモートワーク体験はほとんどの重要指標において肯定的だったことがわかりました。

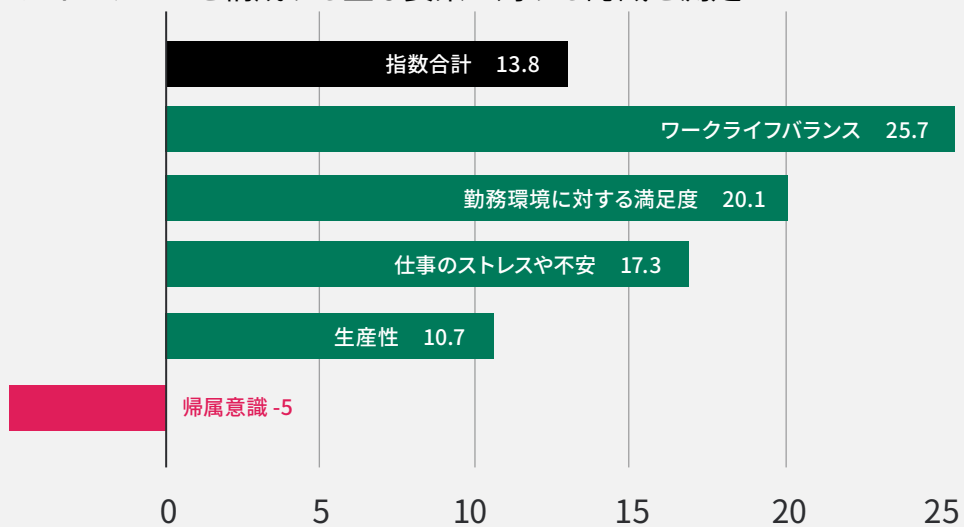
リモートワーカーはワークライフバランスが向上し、勤務環境に対する満足度が上がり、仕事のストレスが減ったうえ、オフィスで働いていた時よりも生産性が上がったと感じています。

唯一の危険信号は、従業員の帰属意識がオフィス勤務の時よりも下がっているという傾向でした。



リモートでの従業員体験レポート

リモートでの従業員体験レポートでは、生産性、帰属意識、ワークライフバランスなどビジネスライフを構成する主要な要素に対する認識を測定



出典: Slack が GlobalWebIndex に委託したリモートワークに関する調査



帰属意識は「あるとよい」というレベルのものではありません。従業員が長期にわたって高い成果を発揮し、自社に残りたいと感じてもらうためには欠かせない要素です。

アメリカの企業にとって、エンゲージメントの低い従業員による生産性の損失は年間 **4,830 億ドルから 6,050 億ドル** のコストに相当。

離職によるコストは平均で **従業員給与の 50%**。

リモートワークの時代において、従業員の帰属意識は人事の問題であると同時にテクノロジーの問題でもあります。

従来の働き方では、もはや十分ではありません。こうした傾向に対応するために、安全で自社の文化とビジネス両方のニーズに合った信頼できるソリューションを取り入れるかどうかは、IT リーダーである皆さまにかかっています。

「コラボレーション用のテクノロジーだけでも、たった 6 か月間で導入スピードが 5 年も早まりました」

出典：『人間らしく、柔軟で、インクルーシブな働き方：リモートコラボレーションのインサイト』、Slack Frontiers 2020

コラボレーションの場をオフィスの外へ

新たな現実に適応する鍵となるのは、仕事を物理的な場所から解放することです。そのためには、都心の高層ビルで働いていた時と同じ生産性と安全性を、自宅の仕事スペースで実現する必要があります。

IDC では、こうした新しい働き方を実現するための最重要テクノロジーを 7 つ挙げています。

1. チームコラボレーションを実現するソリューション
2. デバイスの管理とセキュリティ
3. ビデオ会議用のアプリ
4. 従来のオフィスでの生産性向上ツール一式
5. 電子署名ソフトウェア
6. エンタープライズ向けアプリへの VPN アクセス
7. コンテンツの共有とコラボレーション

出典：『COVID-19 Impact on IT Spending Survey: COVID-19 Impact on Expected Security Spend Varies by Market Vertical and Size of Business』、IDC、2020 年 6 月

これらのテクノロジーを見ると、**コラボレーションがオフィスからデジタルへと移行**していることは明らかです。会議室、現場のネットワーク、デバイスへのアクセス、一般的なコミュニケーションなどは、オフィスの場を離れてクラウドへ移行しつつあります。

とはいえ、この変化は単に従来のオフィスをデジタルに置き換えるものではありません。リモートワークへの移行によって、誰もが**コラボレーションを変革**する機会を得ました。私たちは、時間や場所に縛られていたコラボレーションを、いつでもどこでも可能なものへと再定義できるという滅多にないチャンスを手に入れています。



この変革によるチャンスを生かすには、いつでもどこでも仕事を進められる働き方を支えるソフトウェアが必要です。しかし、そうしたソフトウェアは単独では価値を発揮できません。従業員の時間や注意が何種類ものアプリに分散すれば、集中力や生産性は間違いなく下がります。

そこで必要なのが、技術スタックを1か所にまとめられるソリューションです。そうすれば、働く場所を問わず誰もが使いやすい1つのアプリからさまざまなソフトウェアにシームレスにアクセスできるようになります。

「テクノロジーの同等性は、デバイスや働く場所を問わず誰もが仕事に必要なリソースに安全にアクセスできるための要件です」

出典：『COVID-19 Impact on IT Spending Survey: COVID-19 Impact on Expected Security Spend Varies by Market Vertical and Size of Business』、IDC、2020年6月

技術スタックを1か所に集約

リモートワーカーを支えるには、ITの技術的ニーズと従業員の人間的なニーズを両方満たさなければなりません。それには安全で信頼でき、拡張性のあるソリューションが必要です。それだけではなく、人間らしく仕事をすることや、方向性の統一、効率性、エンゲージメントといった従業員のニーズを満たすテクノロジーも求められています。

Slackなら、そのすべてを実現できます。

Slackをバーチャルオフィスだと考えましょう。そこでは従業員や経営幹部が1つのデジタルスペースで隣り合って仕事を進められます。主なアプリや生産性ソフトウェアがコミュニケーシ

ョンワークフローに組み込まれているため、それらを使うのに集中力が途切れることもありません。チームが連携するのは会議室のデジタル版です。さらにメンバーはコミュニティチャンネルで交流を深めることもできます。これらを支えているのは、エンタープライズグレードのセキュリティと、99.99%のアップタイムを保証する安定性です。

それだけではありません。オフィスビルとは違ってSlackは拡張できるため、リモート体制、オフィス勤務、ハイブリッド型のどの働き方ニーズにも対応することができます。また、柔軟な管理ツールや無制限に作成できるチャンネル、豊富なソフトウェアとのインテグレーションによって、企業の規模や組織の複雑度にかかわらず自在にカスタマイズすることができ、組織全体への拡張も可能です。

Slackは、デジタルコラボレーションに必要な7つの主要テクノロジーを1つにまとめたプラットフォームで、リモートコラボレーションの問題を解決します。また企業はその過程で成功を生む職場文化を構築することが可能です。それを実現するのが、次の3つです。

1. **従業員エンゲージメント**。Slackは、スムーズな情報共有や、リアルタイムでのやり取り、直感的なコミュニケーションを可能にするワークフローで、社内の方向性を揃えてつながりを確保します。
2. **相互運用性**。Slackは、一般的なツールを使うスピードを高め、スムーズなアクセスを実現することで、ソフトウェアのROIを高めます。
3. **セキュリティ**。Slackは、社内外のどちらで仕事を進めようと、エンタープライズクラスのセキュリティでデータを保護します。

ここからは詳しい方法を見ていきましょう。



従業員の方向性統一と エンゲージメント向上で ビジネスを加速

デジタルコミュニケーションの主な課題の1つは、その名のとおり、デジタルであることです。受信トレイと一緒にハッピーアワーを楽しむことはできませんし、プロジェクト管理ソフトウェアが「週末どうだった?」と聞くこともありません。

こうした人間的な交流がもたらすメリットは明らかです。従業員がエンゲージメントを保ち、最高の成果を出すためには、コミュニティや目的意識が必要です。

調査分析とアドバイザー企業Gallupによる調査では、従業員のエンゲージメントが非常に高い企業は**収益が23%高く**、従業員の幸福度が66%高いことがわかっています。

一方、エンゲージメントの低い従業員による生産性の損失は、年間**4,830億ドルから6,050億ドル**のコストに相当します。

「従業員のエンゲージメントが高い企業の収益は、低い企業よりも23%高い」

出典：『Employee Engagement and Performance: Latest Insights from the World's Largest Study』、Gallup

従業員が自社とのつながりを感じるための鍵は、透明性です。調査によると、**87%の従業員**が、自社の透明性向上を求めていることが判明しました。これは納得の数字です。というのも、Slackの**State of Work** アンケート調査では、企業のビジョンに対する理解やつながりが従業員のエンゲージメントや成果に欠かせないという結果が出ていたからです。

また同じ調査からは、企業の戦略やゴールと同じ方向を目指す従業員は、ビジネスにおいて戦略的な意思決定を行うほか、全般的に仕事に対してより積極的でイノベーションを生む可能性が**はるかに高い**こともわかっています。

ここで言う透明性とは、定期的な社内連絡の話ではありません。企業の取り組みが広く見える化され、情報が簡単に手に入り、同僚や経営幹部にすぐに連絡できる状態のことです。



透明性の観点で考えると、オフィスでの従来のコミュニケーションシステム（メール、電話、会議）は大きな溝を生みます。**企業オーナーの55%**が自社の「透明性は非常に高い」とする一方で、それに同意する**従業員は18%**にすぎません。

新たな分散型の働き方では、古いシステムをアップグレードするだけでは足りません。仕事のコミュニケーションに対する新しいアプローチが必要です。

「企業オーナーの55%が自社の『透明性は非常に高い』とする一方で、それに同意する従業員は18%にすぎない」

出典：『Future of Work Study』、Slack

Slack で開く全社のコミュニケーションチャンネル

1対1のコミュニケーションだけでは、現代の仕事に対応できません。サイロ化を招くだけでなく、各従業員を孤立させるうえ、そもそも効率よくコラボレーションできないからです。Slackは、そうした従来のアプローチをオープンなコミュニケーションに置き換えます。それはチームや役割を問わず、誰でも自分に関連するプロジェクトや問題についてやり取りできる方法です。

それを実現するのが、**チャンネルベースのコミュニケーション**です。チャンネルは、プロジェクトやトピック、チームごとに作られる専用スペースです。やり取りは各チャンネル内で進められ、関係するチームメンバーを会話にタグづけできるほか、全員がコミュニケーションの流れを把握することもできます。

The screenshot shows a Slack channel interface for "# proj-オフィスリニューアル". The channel list on the left includes "# announcements-グロー...", "# help-アナリティクス", "# proj-オフィスリニューアル", "# proj-印刷-広告", "# proj-ウェブサイト", and "# team-デザイン". The main chat area shows a conversation starting with a message from 相楽 健二 (09:20) asking to decide on office supplies. 西野 エミリ (09:22) asks for clarification on which supplies are being used. ジェームズ・ハリス (09:24) shares a survey result. A poll by 宮本 春香 shows the following results:

品名	割合	人数
ノート	30%	6
ペン	60%	12
マーカー	10%	2

The poll is titled "#東京オフィスのスレッド | 2018年7月10日". At the bottom, there are 2 reactions, 3 emojis, and 1 more option.

チャンネルベースのメッセージでは、コミュニケーションの効率が上がり、透明性が保たれます。その主な理由をいくつか見ていきましょう。

チャンネルベースのメッセージがプロジェクトやトピック、チームのナレッジを一元化

最新状況が受信トレイに取り残され、マネージャーやメンバーが必要な情報を必死に探すという状態はもはや過去のものでした。その代わりに、プロジェクトに関するコミュニケーションはすべて、検索機能のついた1つの場所に集約されます。

世界的なホテル検索プラットフォームの **trivago** では、Slack への移行前、社内のコミュニケーションツールを有効活用できていない状態でした。さまざまな情報がメールのスレッドや個人の会話に埋もれていたため、情報を探すのが不可能とはいかないまでもかなり大変だったのです。また、情報がどこにあるのか、誰に聞けばよいのか簡単にわからない状況でもありました。

「(Slack の導入以前、) 社内には7~8個のコミュニケーションツールがあり、各チームは好きなツールを使っていました」と、trivago で Strategic Project Lead of the Organizational Solutions Department を務める Tomas Schwaighofer Perez 氏は振り返ります。

現在、trivago では全チームが Slack で仕事を進めています。それによって働き方やコミュニケーション方法、そしてイノベーション創出へのアプローチが大きく変わり、trivago の4拠点(デュッセルドルフ、パルマ・デ・マヨルカ、ライプツィヒ、アムステルダム)間の距離はぐっと近くなりました。

「(Slack の導入以前、) 社内には7~8個のコミュニケーションツールがあり、各チームは好きなツールを使っていました」

Tomas Schwaighofer Perez 氏

Strategic Project Lead of the Organizational Solutions Department, trivago

チャンネルベースのメッセージがコラボレーションを加速

チャンネルでは、会話リアルタイムで進みます。質問の答えや情報が必要な時は、一部の関係者にメールを送るのではなく、全関係者に質問を共有したり問題を報告したりできるからです。誰でも遠慮なく会話に参加し、問題解決をサポートすることができます。

チケット販売企業 **Fandango** のエンジニアリングチームでは、技術的な問題にフラグが立てられると、単発の専用チャンネルを作成して問題対応の優先順位を決めています。チャンネルでは、関係者が最速で問題を解決できるよう連携します。

「問題解決のためにチームが Slack に集まり、すべてのコミュニケーションを時系列で確認できるのは非常に助かります。真夜中のインシデント対応の場合はなおさらです」と Fandango の VP of Engineering である Paul Zimny 氏は話します。



チャンネルベースのメッセージが 自社戦略の全体像への理解を促進

従業員は、自社の運営や戦略についてもっと知りたいと思っています。Slack を使うと、チームを越えた見える化が促進されるだけでなく、経営幹部が従業員とやり取りしやすくなります。

家庭用品を扱う小売企業の **Wayfair** では、Slack を使ってさまざまな拠点に広がるチームの方向性を統一し、透明性を維持しています。同社でまず活用しているのが全社通知チャンネルです。ここではニュースレターを共有し、全社の最新情報や従業員支援プログラムなどのリソースに関する情報のほか、在宅勤務に役立つ技術的なヒントなどを伝えています。さらに Slack チャンネルで**役員に何でも聞ける「Ask Me Anything (AMA)」**セッションの回数を増やし、役員がさまざまな従業員とやり取りできるようにしました。

チャンネルでのコミュニケーションによって、役割やチーム間の壁がなくなり、全社のリソースを本当に重要なこと、つまり「顧客の役に立ち、ビジネスを成長させる」ことに集約できるのです。

コミュニティチャンネルで、 つながりのあるリモート文化を構築

企業と従業員の目指す方向を揃えるメリットは、仕事上のコミュニケーション以外にもあります。Slack の調査によると、同僚と頻繁にやり取りしているナレッジワーカーは、自社とのつながりを感じ積極的にかかわる**傾向が最も高い**ことがわかりました。

Slack のユーザーは、非常に積極的でアクティブです。一般的な Slack ユーザーは会社とつながり仕事を進めるために、勤務日 1 日あたりおよそ 120 分間 Slack をアクティブに使用しています。

ユーザーは仕事で Slack を積極的に活用

10 時間以上

Slack に接続している時間 (1 勤務日あたり)

約 120 分

Slack のアクティブ使用時間 (1 勤務日あたり)

50 億以上

アクション数 (1 週あたり)

- メッセージの確認と作成
- ファイルに対するアップロードとコメント
- 検索の実行
- アプリの操作

人とのつながりが仕事にもたらすメリットは侮れません。Gallup の調査によると、同僚と密な関係を築くことが直接収益の増加に影響することが判明しました。実際、従業員の 60% が「職場にとっても仲のいい同僚がいる」と感じる場合、会社の**収益は 12% 向上**することがわかっています。

Slack は自然な会話を促進するため、たとえ距離が離れていても関係を構築しやすくなります。チャンネルベースのメッセージはメールのように堅苦しくなく、自然にやり取りできるからです。また絵文字リアクションや GIF などの機能を活用することで、自分らしく同僚と楽しい瞬間を共有することもできます。



従業員が孤立しやすいリモート環境では、こうした小さなことが大きな効果を発揮します。調査によると、**ユーザーの88%**は Slack によって同僚と常につながっていると回答し、87%は職場の人間関係がよくなったと答えています。

アンケート回答者の88%が、Slackによって同僚と常につながっていると回答

アンケート回答者の87%が、Slackによって職場の人間関係がよくなったと回答

出典：『Future of Work Study』、Slack

Slack によってコミュニケーションの壁をなくすことで、チームメンバーの方向性が揃い、エンゲージメントを維持できます。透明性を確保すると、世界中の従業員が勤務地に関係なく1つのチームという意識で仕事を進められるようになります。

Slack は職場での会話やコラボレーションの効率を高めるだけでなく、コミュニティ作りにも役立ちます。同僚がお互いにサポートし、同じ経験をもとにつながりを築けるようになるのです。

Wayfair がリモートワークに移行する必要に迫られた時、Slack チャンネルがチームのコミュニティ意識を保つのに役立つことに気づきました。

その例が、**#wellness-at-wayfair** チャンネルです。これは、在宅勤務中にメンタルヘルスや身体の健康を保てるよう、健康やフィットネスに関するヒントを共有するチャンネルです。また、子どもがいる従業員がチャンネルを作って、子どもが家にいる状態での在宅勤務体験を投稿しています。

こうしたコミュニティこそ、リモートワーカーの孤立を防ぐのに必要です。



社内で使う システムやアプリを すべて Slack に連携

多くの企業では普段の事業運営だけでもさまざまなアプリを使っています。ビデオ会議、プロジェクト管理ソフトウェア、一連の生産性ツール、顧客関係管理システムなど、組織の各所で仕事を進めるためのあらゆるソフトウェアが日頃から活用されています。

このことは一見問題がないように見えますが、仕事を進めるには複数のアプリを切り替えなければならず、その時間を考えると大きな問題です。Slack の調査では、**64% のナレッジワーカー**が日々の仕事に必要なアプリの切り替えだけで毎日 30 分以上を費やしていることがわかりました。これは**ユーザー 1 人あたり年間 130 時間以上に相当します**。

従業員数が 2,000 人だとすると、企業はアプリ間でデータを移し、注意を切り替えるのに年間 26 万時間も費やしていることとなります。この作業は何の価値も生まないばかりか、そこから得るものもありません。

点在するソフトウェアはほかの問題にもつながります。チームやデータがさまざまなツールに分散していると、大事なプロセスがなかなかスムーズに進みません。

簡単な例として、見込み客が提案依頼書を出すケースを考えてみましょう。営業担当者は、Outlook で提案依頼書を受け取ります。提案の内容を作成するには、適切なメンバーや情報を集めることが必要です。

「64% のナレッジワーカーが日々の仕事に必要なアプリの切り替えだけで毎日 30 分以上を費やしている」

出典：『[The State of Work](#)』、Slack

そのためまずは社内エキスパートや関係者が入ったメーリングリストにメールを転送し、提案内容を固めるために質問したり、必要なデータを依頼したりするでしょう。この場合、メーリングリストに載っているメンバーが今回の商談に適したメンバーだという前提です。さらにリストのメンバーが受信トレイを確認してすぐに回答してくれなければ、商談がスムーズに進みません。



また提案に必要な情報を集めたくても、営業担当者に必要なファイルやデータへのアクセス権がない場合があります。メーリングリストのメンバーにもアクセス権がない場合、また別の人に連絡しなければなりません。

「情報の収集と共有が1か所では済まないのです」と、Slack で Director of Product Management を務める James Colgan は話します。「情報がメールスレッドや個人の OneDrive フォルダ、SharePoint サイトに点在しているからです。さらに Salesforce などの SaaS アプリにも重要な情報があります。こうしたデータやナレッジをすべて集めるには時間がかかるうえ、ミスも起こりやすくなります」。

チームが長いメールのやり取りをさかのぼり、情報を探し当て、承認のやり取りに追われているうちに、時間はどんどん失われます。

積極的な営業担当者なら、メールでのやりとりを避けるために会議を設定するかもしれませんが、ただし、営業担当者は必ずしもチームのメンバー全員を知っているわけではありません。そのため、重要な関係者への招待が漏れることで、貴重な情報を得られないリスクが大きくなります。

そうなると会議を開いても別の関係者を巻き込むべきだという声が出て結局会議の回数が増えてしまうか、重要な情報が欠けた状態で提案を作成するかのどちらかになるでしょう。どちらにせよ、商談は大きく失速し、本来あるべき精度も実現できません。

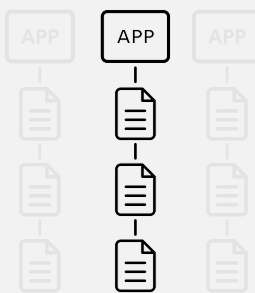
生産的に仕事を進めるには、従業員の認識が揃っている必要があります。そこで鍵となるのが、**相互運用性**です。システム同士が連携し、情報を共有できる状態になるだけでなく、システムがエンドユーザーのアクションを効率化できることが何よりも重要です。

見込み客との連携スピードがメールにより低下



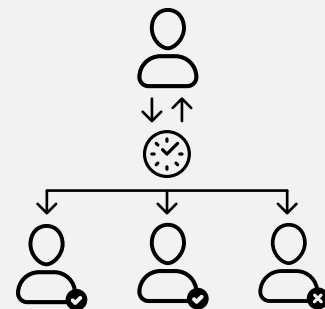
商談サイクルの長期化

重要なデータナレッジが複数のツールに分散



商談成立の遅延

生産的な会議のため主催者の負担が増大



意思決定スピードの低下



「情報の収集と共有が 1 か所では済まないのです。情報がメールスレッドや個人の OneDrive フォルダ、SharePoint サイトに情報に点在しているからです。さらに Salesforce のような SaaS アプリにも重要な情報があります。こうしたデータやナレッジをすべて集めるには時間がかかるうえ、ミスも起こりやすくなります」

James Colgan
Director of Product Management, Slack

この相互運用性は、ソフトウェアの ROI を最大化するうえで欠かせません。技術スタックを連携できていない状態では、アプリの切り替えが時間の浪費につながるからです。

Slack は、仕事に使う主なアプリをすべて 1 か所に連携できるプラットフォームとして設計されています。Slack の共同創業兼者 CEO である Stewart Butterfield がよく言うように、「ユーザー企業の皆さまがソフトウェア予算の 2% を Slack に使うことで、残り 98% の投資効果を増幅させる」のです。

これを実現するのが、豊富で使いやすい **App ディレクトリ** と **ワークフロービルダー** です。

Slack があらゆるツールをつなげて 1 か所に集約

Slack はさまざまなビジネスアプリやコミュニケーションツールをコラボレーションプラットフォームに直接連携させることで、情報のサイロ化を解消します。Slack の **App ディレクトリ** では、世界中のビジネスを支える 2,300 以上ものソフトウェアとのインテグレーションに対応しています。



これらのインテグレーションにより、データの検索からワークフローのトリガー、さらにはメールの確認まで、重要なソフトウェアのタスクを Slack 上から実行できるようになります。



毎日使うソフトウェアを連携

Slack でのインテグレーションを活用すると、アプリの切り替え時間を大幅に削減できるだけでなく、仕事の透明性を高めてコラボレーションしやすくなるというメリットもあります。

営業担当者は、先ほどの例のようなサイロ化のために時間を費やすことなく、リアルタイムで連携しながら商談を進めることができます。さらにほんの数回キーを操作するだけで、Salesforce のデータに Slack から直接アクセス・更新できるほか、Outlook のメールの件についてスレッドで会話を始めたり、Jira や Asana でタスクを作成したりすることも可能です。

Slack を使う営業チームでは、営業サイクル全体が **13% 短いのも驚きではありません** (Slack を使っていないチームとの比較)。

21%

リードへの対応が速い

16%

提案までの時間が短い

13%

全体のサイクルが短い

出典: 『The business value of Slack』

メリットがあるのは営業チームだけではありません。さまざまな業界や分野のチームが、Slack の相互運用性がもたらす効果を実感しています。

フードデリバリーサービスの **Deliveroo** では、Trello をはじめ、Google カレンダーや Google ドキュメントとのインテグレーションを活用して、グローバルに連携しやすいエコシステムを作り上げています。

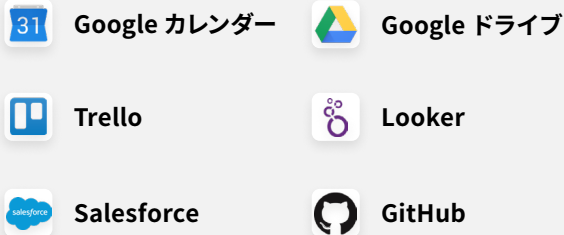
「Slack と Google ドキュメントの組み合わせは最強だとわかりました」と話すのは、Deliveroo の CIO である Will Sprunt 氏です。誰かが文書にコメントすると、Slack にそのコメントがすぐに表示されるため、仕事の完了に向けて全員が連携することができます。「やり取りが即座に進み、2 つのツールが協力して機能する様子が目に見えてわかります。最高のコラボレーション方法です」。

さらに Deliveroo では注目すべきデータをすぐに把握できるよう、ビジネスインテリジェンスプラットフォームの Looker を Slack に連携させています。例えば新規顧客からの初受注や、ある営業担当者が高い週次売上を達成した場合、営業チームには Slack で自動通知が届きます。

これによってチームはデータに圧倒されることなく、本当に重要なことに集中できるようになりました。Deliveroo によると、注力すべき分野が明確になることで、効率が大幅に上がったそうです。



Slack で使える主なインテグレーション:



グロースプラットフォームの **HubSpot** では、Slack のインテグレーションやチャンネルで Jira のプロセスを効率化しています。同社のソフトウェアエンジニアと製品マネージャーは Jira を通してカスタマーサポートチームとやり取りしているものの、受信トレイが Jira の通知で埋め尽くされるようになり、早い段階からそれが負担になっていました。

今では、Jira チケットでメンションされると Slack チャンネルに通知が届きます。「プロジェクトマネージャーとエンジニアが顧客の重大な問題を確実に認識して対処できるようにするために、不必要なものをふるいにかけてくれるようにしたのです」と話すのは、HubSpot で Vice President of Business Technology を務める Ryan Ward 氏です。

また、カスタマーサービスチームも Slack と Twitter のインテグレーションを活用しています。このインテグレーションでは @HubSpotSupport のアカウントをモニタリングし、その内容を Twitter サポートチャンネルにクレームボタンとともに自動投稿します。この機能によってチームは顧客への対応を整理し、優先順位をつけられるようになりました。

ソフトウェア企業の **Autodesk** では、Slack を使ってリアルタイムで問題を振り分けています。同社のエンジニアリングチームは、Slack で Jira と PagerDuty のインテグレーションを活用することで、できるだけ急ピッチでプロセスを進められるようにしています。

PagerDuty でアラートが発生すると、障害インシデント番号がついた新しい Slack チャンネルが作成されます。すると、障害の発生に気づいたエンジニアたちがそのチャンネルにすばやく集まり、さまざまな解決方法をテストして結果をグループに伝え、インシデントを解決します。

「リアルタイムのツールを手に入れたことは、とてつもなく大きな効果があります」と、Autodesk で Director of Open Source を務める Guy Martin 氏は話します。「しかも、こうした障害対応の結果はアーカイブされるため、今後発生する問題も速やかに解決できるのです」。

仕事の内容やソフトウェアの種類がどんなものであろうと、Slack のインテグレーションなら誰でも質の高い仕事を迅速かつスマートに進められるようになります。

「目指すのは、ユーザー企業の皆さまがソフトウェア予算の 2% を Slack に使うことで、残り 98% の投資効果を増幅できる状態です」

Stewart Butterfield
Slack 共同創業者兼 CEO



Slack でワークフローを自動化

Slack の相互運用性はサードパーティとのインテグレーションだけにはとどまりません。Slack の**ワークフロービルダー**を使うと、複数のアプリで機能して仕事を自動化するカスタム Slack ボットを誰でも作成することができます。ワークフロービルダーは、ワークフローを視覚的に作成できるノーコードツールです。これによって、IT 部門の負担を和らげ、ユーザー自ら自動化を進めることができます。

ワークフローを設定すれば、それまで複数のアプリやコミュニケーションツールを切り替えて進めていたタスク、例えばチケットの更新、フォーム経由でのデータやフィードバックの収集、ビジネスインテリジェンスツールや CRM からの重要情報の取り込みなどが、ほんの数回のキー操作だけで実行できるようになります。

これらのワークフローは、Slack 上ではボットとして機能します。

e コマースプラットフォームの **Shopify** では、「Spy」と呼ばれるボットを構築し、サポートチケットや購買トラフィック、売上データ、インシデントなどを見える化しています。これにより、従業員が Slack に「/spy + [アクション]」というシンプルなコマンドを入力するだけで、自分の Slack ワークスペースから必要なデータにアクセスできるようになりました。

「この Slack ツールを構築した一番の理由は、あらゆるインシデントに対応できる一貫したフローを実現するためでした。ツールのおかげで、取るべき対応を徹底できています」と語るのは、Shopify で Production Engineering Lead を務める John Arthorne 氏です。

 **インシデントを報告する** ×

インシデントタイプ

セキュリティ

インシデントの概要

ノートパソコンの盗難

リクエストの緊急度

オプションを選択...


オプションを選択...

48 時間以内

24 時間以内

1 時間以内

① インシデントマネージャーについて詳しく知る キャンセル 送信

 **インシデントマネージャー** アプリ 16:05

インシデントレポート - @相楽 健二

インシデントタイプ:
セキュリティ

インシデントの概要:
ノートパソコンの盗難

リクエストの緊急度:
 24 時間以内

インシデントの報告をありがとうございました。
[#help-インシデント](#) のチームが内容を確認後、今後の手順についてダイレクトメッセージで連絡します。



Slack 社内でも、独自のボットを使って仕事をスムーズに進めています。社内で人気が高いボットの1つは、カスタムの **Midas Touch** アプリです。このアプリによって、**営業チームでは毎月 5,000 時間を節約**できています。

もう少し詳しく説明すると、Slack 社内ではもとも営業担当者が顧客へのプレゼンに使える質の高いデータをさまざまなアプリやダッシュボード、スプレッドシートから集めていました。当時はデータの豊富なプレゼン資料を作成するのに数時間かかっていましたが、現在は Midas Touch が Salesforce や Looker、Google スライドと連携しているために数分で終わります。

「(ボットのワークフローによって) 従業員がプロセスに関わったまま、マニュアル作業の時間が毎月何千時間も削減できたんです!」と Slack の Head of Business Technology and IT である Stephen Franchetti は話します。

これは、Slack で生み出せる相互運用性のほんの一例にすぎません。Slack は単なるコラボレーションツールではなく、皆さまのビジネスにとって完全カスタマイズができる本社拠点のような存在です。

「(ボットのワークフローによって) 従業員がプロセスに関わったまま、マニュアル作業の時間が毎月何千時間も削減できたんです!」

Stephen Franchetti

Head of Business Technology and IT, Slack



エンタープライズグレードの セキュリティで リモートの職場を保護

多くの IT 部門では、突然のリモートワークへの転換でセキュリティが大きな課題となりました。かつてデバイスやネットワークアクセスを厳重に管理していた企業が、それぞれの場所から自分のデバイスを使って仕事をする従業員に同レベルのセキュリティを確保しようと急いでいます。

これは業界全体の問題です。実際、調査では **84% の IT リーダー** が、リモートの環境ではデータ損失を防ぐことが以前よりも難しいと回答しています。さらに **従業員** の **48%** は、在宅勤務ではデータセキュリティへの取り組みが以前よりも甘くなっていると認めています。

多くの IT 部門では VPN によるセキュリティの強化を支持していますが、VPN はリモートワーカーの生産性を妨げる可能性もあります。NetMotion による **The Mobile Employee Experience** レポートによると、**モバイルワーカーの 41% 以上** はストレスの最大要因としてインターネット接続を挙げており、その多くが VPN に起因しています。

こうした背景から IT リーダーは、ユーザー体験とデータセキュリティをうまく両立させる必要に迫られています。それを実現する方法の 1 つが **ゼロトラスト** モデルです。このモデルではクラウドファーストのアーキテクチャとユーザー認証を採用し、セキュリティと接続性をどちらも確保します。

ゼロトラストのアプローチは、信頼できる単一のネットワークにすべてを押し込もうとするのではなく、個々のリソースに境界線を設定するという考え方です。そのため、社内サーバーの負担を減らしながら、各アクセスポイントにおけるセキュリティを大幅に強化できるようになります。

このモデルがビジネスアプリや独自データの保護に効果的なのであれば、当然コミュニケーションにも役立つはずですが、ほとんどの企業では、**データ侵害の 90% はメールから始まっています**。データ侵害 1 件につきかかる合計コストは、平均で **386 万ドル** です。

これではメールに足を引っ張られるも同然です。自社のコラボレーションツールがそうした弱点にならないよう手を打つべきでしょう。



Slack は安全でスムーズなコミュニケーションを実現

エンタープライズグレードのセキュリティは Slack の DNA の一部です。信頼なくして真のコラボレーションを実現することはできません。Slack は豊富な機能、暗号化や管理のためのツールを備えているため、Slack ワークスペースで実際のオフィスと同じくらいの安全性を確保できます。

また、Slack では業界最先端のセキュリティプログラムを用意しており、そのなかには世界的に認知されているいくつかのセキュリティやコンプライアンス基準を上回るものもあります。規制の厳しい金融業界、医療業界、そして公共部門に属する主な組織が、Slack を信頼して組織内のデータやコミュニケーションを保護しています。

医療保険の直販プロバイダー **Oscar Health** では、Slack を使って HIPAA の厳格なセキュリティ要件を満たしつつ、リモートワークに求められるコラボレーションをスムーズに行っています。

「社内でスピーディーにコラボレーションを行い、患者の機密情報を医師と安全に共有する必要がありました。それが Slack で可能になったのです」と話すのは、Oscar Health で Senior Technical Product Manager を務める Sam Gross 氏です。

このレベルのセキュリティは、社内のコミュニケーションに限ったことではありません。**Slack コネクト**を使うと、社外と共有する Slack チャンネルでパートナーやベンダー、顧客とやり取りすることができます。もちろんこうしたチャンネルも厳格なコンプライアンスやセキュリティ基準で保護されます。

「社内でスピーディーにコラボレーションを行い、患者の機密情報を医師と安全に共有する必要がありました。それが Slack で可能になったのです」

Sam Gross 氏
Senior technical product manager, Oscar Health

Slack が取得している認定と認証



さらに以下によりユーザー企業の皆さまのコンプライアンスをサポート



管理者は自社のデータを完全に管理できるほか、外部からのアクセスの監視や、あらゆる外部ユーザーの権限の管理、やり取りの監査ができるツールも使えます。ユーザーの ID は双方の Slack 管理者によって認証されなければならない、すべてのユーザーは両社から承認された状態です。そのため知らない人からのメールが受信トレイに突然届くようなことはありません。Slack コネクトでは、相手が誰なのかかわかった状態で会話できるからです。

ナレッジマネジメントソフトウェアを手掛ける **Guru** は、Slack コネクトを信頼し投資家委員会との機密情報のやり取りに活用しています。「Slack のセキュリティ機能とコンプライアンス基準は Slack コネクトにも適用されるため、投資家委員会との安全なチャンネルを作れることに疑問はありませんでした」と、Guru の Chief Technology Officer である Mitch Stewart 氏は語ります。

同氏にとって、Slack コネクトはスピーディーかつオープンなコラボレーションが叶うと同時に、メールよりもはるかに安全で信頼できるものです。

「Slack のセキュリティ機能とコンプライアンス基準は Slack コネクトにも適用されるため、投資家委員会との安全なチャンネルを作れることに疑問はありませんでした」

Mitch Stewart 氏
Chief Technology Officer, Guru

しかし、これは単なる土台にすぎません。リモートワークの時代となった今、データやデバイスの管理はこれまで以上に重要です。Slack ではさらに高度なデータセキュリティを実現する **Enterprise Key Management (EKM)** があります。

私たちは、これを「独自のキーを使える (Bring Your Own Key)」モデルと呼んでいます。Slack EKM では、独自の暗号化キーを使って Slack 上のデータを保護することができます。また、ユーザーやファイル、時間帯、さらには特定のメッセージに対してアクセスを無効にすることが可能です。こうして企業が管理できるデータの範囲を拡大することで、セキュリティを強化でき、職場がオフィスのファイアウォール外に広がっても安心して仕事を進められるようになります。

ではユーザーのデバイスが盗難にあたり、セキュリティが侵害されたりした場合はどうでしょうか？ Slack では 2 要素認証などの ID セキュリティに加えて、**エンタープライズモビリティ管理**を提供しています。この機能を有効にすると、管理者はプライバシーを侵害することなく、承認されたユーザーだけが Slack のワークスペースにアクセスできるよう徹底することができます。さらにモバイル管理機能の追加設定を行うと、Slack 上の情報をコピーできないようになるほか、ホワイトリストに登録されたモバイルブラウザからのみ社内情報にアクセスできるようにすることも可能です。

Slack のセキュリティ機能は強固ですが、そのいずれも従業員のスムーズな仕事を妨げるものではありません。セキュリティは企業を攻撃者から守る壁であるべきで、従業員体験を隔てる壁ではないからです。



働き方の未来はもうここに

今の時代は、「先の読めない時代」の一言では言い表せません。働き方がよい方向へと急速に変わりつつあるおもしろい時代でもあります。

従業員はオフィス勤務をしていたときよりも生産的で満足度が高く、ストレスが減っています。リモートワークはうまくいく場合もあれば、失敗に終わることもあります。その違いを生むのは、従業員とその仕事を支えるテクノロジーです。

コラボレーションツールとは新たなオフィスビルです。皆さまのオフィスは安全でしょうか？会話やチームワークを促進する作りになっていますか？従業員同士が関係を育めるような休憩スペースはありますか？あるいは、壁で仕切られた個室や、防音の会議室ばかりでしょうか？

リモートワークのメリットを引き出すには、従業員が自然な形で働けるデジタル環境の構築が必要です。

Slack は自然かつ速やかなコラボレーションを実現するソリューションであり、利用する企業はスムーズかつ生産的にデジタル環境に移行することができます。実際、グローバルソフトウェア企業の **TIBCO** では、たったの 72 時間でおおよそ 4,000 人もの従業員を在宅勤務に移行させることができました。

「Slack のおかげで、仕事と生活面の両方で TIBCO コミュニティの全員が 1 つにまとまりました。それぞれがコミュニティを作って、在宅勤務や健康管理のヒントや課題、体験を共有しています」と話すのは、TIBCO で Head of Global Learning and Development を務める KimLoan Tran 氏です。

皆さまの働き方の未来は Slack でどう変わるのでしょうか？それを知るために、ぜひ **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 にランクインする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 を活用してチームをつなげ、システムを連携させ、ビジネスを加速させています。



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。