

# マーケティング力 向上塾

第40回

## グループウェア



### (1) ソリューションの内容

#### 情報共有や コミュニケーションの効率化により グループ内の協調作業を支援

グループウェアとは、企業など組織内のコンピュータ・ネットワークを活用して、情報共有やコミュニケーションの効率化を図り、グループによる協調作業を支援するソフトウェアである。提供している個別機能は各ソリューションで異なるが、代表的なものとしては以下の①～⑧などが挙げられる。

#### ①電子メール機能

電子メールの読み書き、送受信を行う機能。送信相手が読んだかどうかを表示されることでグループ内のコミュニケーションを円滑化する

#### ②電子掲示板 (BBS) 機能

電子掲示板に書き込むことで、グループ全体に広報を行う機能

#### ③スケジューラ機能

メンバー間でスケジュールを共有する機能

#### ④ライブラリ機能

ファイル、仕様書、画像データなどのドキュメントを登録し、メンバー間で共有する機能

#### ⑤電子決裁機能

システム内で企画書や稟議書などの起案、決裁を行う機能

#### ⑥施設予約機能

会議室などの空き状況や予約状況、設備貸し出しなどの予約状況を管理する機能

#### ⑦ToDo機能

行うべき業務内容やその期日を登録して管理する機能

#### ⑧電子会議室機能

時間、場所を問わず意見交換を行うことができるバーチャル会議室機能

実際に提供されているソリューションは、これらを組み合わせるかたちで提供されている。さらに、例えば東日本大震災以降のBCPへの関心の高まりに対応して、災害時に従業員の安否を確認できる安否確認機能を追加搭載したソリューションが登場するなど、時代の要請に応えるかたちで機能が追加されることも少なくない。

なお、これらのソリューションは、従来、オンプレミス型で提供され、閉ざされた社内イントラ上で活用することを前提とするものが多かったが、近年ではインターネットの普及に伴い、Webブラウザからすべての機能を利用できるようにした製品が主流になりつつあり、同時にクラウド型の提供が増加している。また、携帯電話やスマートフォン、タブレットPCなどのモバイル端末にも標準対応するソリューションが一般化しており、運用範囲も拡大傾向にある。

### (2) グループウェアで実現できること

#### グループ内の コミュニケーション力向上により 顧客対応の円滑化を実現

グループウェアは、そもそも「ホワイトカラーの生産性向上」を目指して発達してきたソフトウェアである。従って、その機能は

企業内部の生産性向上に焦点を当てたものが多く、直接、マーケティングに関連するものは少ない。

しかし、特に組織が大きくなった場合、社内の情報流通の停滞は、確実に円滑な顧客対応を阻害する。例えば、B to Bの保守管理サービスを手掛ける企業では、顧客対応を担当する営業部門と実際の保守・管理を担当する技

術部門の間で十分なコミュニケーションがとれていなければ、顧客が望む日程・時間に必要とするサービスを提供することはできない。しかし、グループウェアのスケジュール機能を活用すれば、顧客の要望をヒアリングした営業部門の担当者が、技術部門の担当者のスケジュールを迅速に確保することで、スムーズなサービス提供が

【図表】主なグループウェア

提供企業名	(株)エイムラック	(株)NIコンサルティング	サイボウズ(株)	(株)ネオジャパン
名称	Aipo	NIコラボ	サイボウズ(株) (パッケージ版) サイボウズ Office、サイボウズ ガルーン (クラウド版) サイボウズ Office on cybozu.com、 サイボウズ ガルーン on cybozu.com、 サイボウズ kintone	desknet's(デスクネッツ)
主な機能	・タイムライン ・スケジュール ・共有 ToDo ・更新情報 ・タイムカード ・掲 示板 ・ブログ ・ワークフロー ・伝言 メモ ・共有フォルダ ・報告書 ・ユー ザー名簿	・ポータル ・Webメール ・共有メール ・ア ドレス帳 ・社員名簿 ・スケジュール管理 ・設備/備品予約 ・ワークフロー ・在席 状況管理 ・伝言メモ ・ナレッジ/コラボ レーション(電子掲示板) ・文書共有管理 ・閲覧板 ・プロジェクト管理 ・アクションリ スト ・交通費精算 ・出張宿泊予約 ・タ イムカード ・メニュー/パレット ・マイリン ク ・マイブックマーク ・SFA / CRM連携 ・Googleカレンダー連携 ・モバイル対応	・スケジュール ・掲示板 ・メッセージ ・施設予約 ・ファイル管理 ・ワークフロ ー ・電話メモ ・ToDoリスト ・簡易デー タベース機能「カスタムアプリ」(※ Officeのみ)	・ポータル ・スケジュール ・Webメール ・設備予約 ・伝言・所在 ・ワークフロー ・文書管理 ・インフォメーション ・閲覧/ レポート ・電子会議室 ・アンケート ・議 事録 ・ToDo ・タイムカード ・プロジェク ト管理 ・アドレス帳 ・備品管理 ・仮払 精算 ・購買予約 ・キャビネット ・メモバ ッド ・アラーム ・利用者名簿 ・来訪者 管理(MID/ENT版のみ) ・安否確認
提供形態	・オンプレミス型(オープンソース版) ・クラウド型	・オンプレミス型 ・クラウド型	・オンプレミス型 ・クラウド型	・オンプレミス型 ・クラウド型
費用の目安	オンプレミス型 無料 クラウド型 月額料金:「S」0円、「M」210円、「L」 840円(1ユーザー当たり)	オンプレミス型 10ユーザー5万8,000円～ クラウド型 月額料金:1ユーザー300円～	オンプレミス型 10ユーザー6万3,800円～ クラウド型 月額料金:1ユーザー500円～	オンプレミス型 ・STD版(5～300名向 け) 5ユーザー3万9,800円～ ・MID版 (100～700名向け) 100ユーザー50万 円～ ・ENT版(700～数万名規模向け) 100ユーザー100万円～ クラウド型 ・desknet's on Cloud 月額 料金:1ユーザー380円
特徴	・オープンソース版があり、無料でダウン ロードして利用可能 ・クラウド版にも無料の「S」プランを用意 ・スマートフォン(iPhone/Android)、タブ レット(iPad)、携帯電話に標準対応 ・「Aipo Store」でアプリを追加インス トールできる ・表示や機能のカスタマイズ、OEM提供 への対応が容易	・グループウェアの基本機能をすべて完 備 ・携帯電話やスマートフォン、iPadなどの モバイル端末にも標準で対応 ・当社SFA / CRM「顧客創造日報」と の連携で、各種営業情報をポータル上 に表示 ・柔軟なアクセス制限やパスワード管理、 アクセスログ取得でセキュリティも強化	・誰もがマニュアルなしに利用できる直 観的なUI・UXにより国内シェアNo.1を 獲得 ・チームで仕事(ワーク)することを前提 に設計 ・クラウドでは、月500円からという低価 格での提供にかかわらず、常時SSLや、 IPアドレス制限、BASIC認証を無料で 利用可能	・272万ユーザー以上の豊富な導入実績 (2012年3月現在) ・全24機能(STD版 は23機能)を標準搭載、携帯版・スマート フォン版無償提供(※STD版のみスマ ートフォン版は有償) ・さまざまな情報を集約 でき、全社だけでなく個人/グループで使 い分けることのできるポータル画面 ・機 能間の密接な連携による使いやすさ ・日 本の企業風土に合わせた細かなアクセ ス権 ・災害時、従業員の安否も確認できる BCP対策機能の標準搭載 ・3重のミラ ーリングによるクラウド上へのバックアップ サービスも提供(別途契約、※desknet's on Cloudは標準で対応済)
提供企業からのコメント	Aipoは無料でご利用いただける、35万 件以上のダウンロードと2,000社以上の 導入実績を持つグループウェアです。 PC、携帯、スマートフォンなど幅広い端 末に対応し、社内外への情報共有もス ピーディーに入ります。	グループウェア「NIコラボ」は、最新IT技 術にも柔軟に対応し、機能強化を続ける 「ラクラク操作のポータル型Webグルー プウェア」です。さらに、営業支援シス テム、顧客管理システム、クレーム管理シ ステム、見積書システム、人事管理シス テム、戦略モニタリングツール、経営コ ックピットなど、他のアプリケーションとの連 携で、全社の業務情報を集約する「経 営情報ポータル」としても効力を発揮し ます。	弊社ではkintoneを使って、サイトの指標 管理(PV管理)やユーザーアンケート管 理、分析データ・資料管理などを行って います。オプションであるフォームクリエ ーターとセットでご利用いただくことで、ア ンケートや問い合わせなど広く一般に公開 してデータを収集できます。その後の管 理・分析もkintoneの集計・グラフ化機能 を使って簡単に行え、顧客情報とひと付 けたデータの一元管理が可能です。	desknet'sは企業はもちろん、学校・病 院・官公庁・自治体・農協・各種団体など 業種や規模を問わず幅広く導入されて いるWeb型グループウェアです。マルチ デバイス対応により、PC、携帯、スマ ートフォン、タブレットからご利用いただけ るため、いつでもどこでもスピーディーな情報 共有を実現でき、業務の効率化に貢献 します。全24機能を標準搭載し、圧倒的 な低価格で提供。コストをしっかりと抑え て情報共有の改善を実現します。
問い合わせ先	営業本部 http://www.aipo.com support@aipo.com 03-3555-5260	コンサルティング本部 http://www.nicolabo.jp info@ni-consul.co.jp 03-5781-5525	サイボウズ インフォメーションセンター http://cybozu.co.jp/ contactus@cybozu.co.jp	プロダクト事業本部 第一営業部 http://www.desknet.com/ dnsales@desknet.com 045-640-5910



可能となる。また、電子メール機能を用いれば、必要な伝達事項が伝わったかどうかを確認でき、未読であれば確認を催促することもできる。

これらはほんの一例に過ぎないが、製品やサービスの多様化・複雑化が進む現代のビジネスシーンにおいては、営業部門やコンタクトセンター部門など、顧客とのコミュニケーションのインターフェースとなる部門だけがいかに力を尽くしても、十分な顧客対応を実現することは難しくなっている。その中で全社を挙げて顧客対応の充実化を図るという観点から、社内コミュニケーションの円滑化を支援するグループウェアは、マーケティング力の向上に大きく寄与するソフトウェアであると言えるだろう。

さらに最近では、顧客管理の機能を盛り込んだり、外部のCRMシステムとの連携性を高めたりするグループウェアも増加している。このような動きは社内のコミュニケーションと顧客とのコミュニケーションをシームレスに連携することを目指すものであり、これが発展すれば、グループウェアのマーケティング分野への寄与度はますます高まると考えられる。

### (3) 必要な「ヒト、モノ、カネ」

#### 全従業員がインターネットに接続できる環境さえ整っていれば導入・活用が可能

グループウェアは、社内のすべての従業員が活用することを想定しているものであり、各社とも操作性の向上を目指し、インターフェースに工夫を施している。従って、導入に当たってのリーダー役となるIT部門担当者などを除いては、特別な人材は必要ない。

新たな設備投資もほとんど必要ない。従来は社内イントラネットが構築されていることが導入の前提となっていたが、近年では、前述の通り、Webブラウザからすべての機能を利用できるようにした製品が主流になりつつあるので、全従業員がPC、スマートフォ

ンなどでインターネットに接続できる環境さえ用意されていれば導入・活用が可能である。

費用については、オンプレミス型とクラウド型で大きく異なる。オンプレミス型の場合は、10ユーザー5万～6万円台程度で提供されているソリューションが多く、ユーザー数が増えれば当然のことながらコストも上昇する。一方、クラウド型では、1ユーザー当たりの月額料金が数百円に設定されているケースが多い。

### (4) 主なソリューション

#### 2000年代に入って提供企業が増加し各社が特徴のあるソリューションを提供

現在、日本国内で提供されているグループウェアとしては、(株) エイムラックの「Aipo」、(株) NIコンサルティングの「NIコラボ」、サイボウズ(株)の「サイボウズ Office」「サイボウズ ガルーン」、(株) ネオジャパンの「desknet's (デスクネッツ)」などが挙げられる。

エイムラックが2004年11月から提供している「Aipo」では、オンプレミス型、クラウド型の両方に無料版を用意している点が大きな特徴であり、試験的な導入がコスト面の負担なしに行えることから、35万件以上のダウンロードと2,000社以上の導入実績を誇っている。また、「Aipo Store」でアプリを追加インストールできることや、表示や機能のカスタマイズ対応が容易であることも、導入企業から好評を博しているようだ。

NIコンサルティングが2001年7月から提供している「NIコラボ」は、「ラクラク操作のポータル型Webグループウェア」を標榜。直観的な操作性を維持しつつ、ITの進化にも柔軟に対応し、機能強化を続けている。さらに、営業支援システム、顧客管理システム、クレーム管理システム、見積書システム、人事管理システム、戦略モニタリングツール、経営コックピットなど、ほかのアプリケーションとの連携で、全社の業務情報を集約する「経営情報ポータル」としても効力を発揮する



点が大きな特徴となっている。

1997年10月からグループウェアの提供を行っているサイボウズの「サイボウズ Office」「サイボウズ ガルーン」は国産グループウェアの代名詞的存在。誰もがマニュアルなしに利用できる直観的なユーザー・インターフェースにより国内シェアNo.1を獲得している。業務アプリを簡単に作成できる「kintone」とオプションとして提供している「フォームクリエイター」を組み合わせることで、アンケートなどでより広くデータを収集し、さらに「kintone」の集計・グラフ化機能を使って管理・分析を行うことで、顧客情報とひも付けたデータの一元管理を可能とするなど、従来のグループウェアの枠を超えた機能を提供している点も注目される点である。

ネオジャパンが2002年4月から提供している「desknet's」は、企業はもちろん、学校・病院・官公庁・自治体・農協・各種団体など業種・規模を問わず幅広く導入されているWeb型グループウェアだ。2012年3月現在で272万ユーザー以上の豊富な導入実績を誇っており、『日経コンピュータ』が2011年に実施した「第16回顧客満足度調査」のグループウェアソフト部門で1位を獲得するなど、ユーザーの評価も高い。BCP対策として災害時に従業員の安否を確認できる機能を標準搭載するなど、顧客ニーズに即したタイムリーな機能追加を行っている点も大きな特徴と言えるだろう。

### (5) 活用における効果の指標

#### 導入効果を検証するためには全従業員ベースのアンケート調査が必要

グループウェアの最大の活用効果は、社内の情報コミュニケーションの円滑化による生産性の向上である。さらにチーム力の向上やノウハウの共有などといった効果も期待できるが、これらの多くは感覚的なものであり、定量的に把握することは難しい。

従って、グループウェアの導入効果を検証するため

には、導入前と導入直後、さらには導入から一定期間を経過した段階で全従業員ベースのアンケート調査を行い、生産性向上などに関する実感値を把握するなどの手段を講じることも必要となるであろう。

### (6) 有効活用のポイント

#### 強制的に活用を促す仕組みが導入効果の最大化につながる

グループウェアは、比較的容易に導入・活用効果を実感できるソリューションであるが、どの程度の導入・活用効果を得られるかについては、導入企業の取り組みによって大きな差が生じる。その大きなカギとなるのが、いかに活用を定着できるかだ。これはあらゆるITシステムに共通することだが、全従業員の活用が基本となっているグループウェアでは特に重要だ。

グループウェアの機能を用いて行われる作業は、基本的にグループウェア導入前からほかの方法によって行われてきたものだ。例えば、「スケジューラ機能」によるメンバー間でのスケジュール共有について言えば、もともと口頭などで行われているものであり、この機能がなければ成立しないというものではない。そこで、特にベテラン従業員などが「従来からのやり方で十分」という意識から機能を十分に活用せず、結果としてグループウェア内で十分な成果が得られなくなり、なし崩し的に全社レベルで利用がストップしてしまうようなケースも少なくないようだ。

従って、グループウェアがその機能を十全に発揮するには、旗振り役の下、全社レベルで活用を推進することが求められる。その際にはグループウェアの適用範囲を明確に定め、その範囲内ではグループウェアを使わないイレギュラーな対応は一切認めないといった措置も必要かもしれない。「絶対に活用を定着させる」という強い意志こそが、グループウェアの導入・活用効果を上げると言うこともできるだろう。