Vol.2022-DC-123 No.3
2022/1/21

# 新型コロナ禍における ビジネスコミュニケーションツールの変化と動向

八木重和[†1]　高橋慈子[†2]

**概要**：日本国内の企業においては，以前より働き方改革が求められ，生産性の向上を目的としたコミュニケーションツールを使う機会は緩やかに増えてきた．その利用は，2020 年初頭からの世界的な新型コロナの感染拡大で急加速した．しかしビジネスにおけるコミュニケーションツールの導入と活用には，課題もある．本報告では，新型コロナ禍で求められたテレワークの加速とコミュニケーションツールの変化を，企業のテレワーク実施状況等を調査し，問題点を洗い出す調査を行った．現在はさまざまなコミュニケーションツールが使われているが，無造作に利用することによって抱え得る課題を考察する．また，コミュニケーションツール導入における難しさの原因を探り，ツールごとの利点や難点を比較，検討することで活用のヒントを探る．

**キーワード**：コロナ禍，テレワーク，ビジネスコミュニケーションツール，IT ツール

# Changes and trends in business communication tools in the COVID-19 infection

SHIGEKAZU YAGI[†1]　SHIGEKO TAKAHASHI[†2]

***Abstract***: Companies in Japan have long been required to reform the way they work. Opportunities to use communication tools to improve productivity have been slowly increasing. Their use has accelerated rapidly with the global spread of the COVID-19 infection since the beginning of 2020. However, there are some challenges in the introduction and use of communication tools in business. In this report, we investigate the acceleration of telework and changes in communication tools required by the COVID-19 outbreak by surveying the status of telework implementation in companies and identifying problems. We examine the issues that can arise from the careless use of various communication tools that are currently in use. We also explore the causes of difficulties in introducing communication tools, and compare the advantages and disadvantages of each tool to find hints for their use.

***Keywords***: COVID-19 infection, Telework, Business communication tool, IT tool

## 1. はじめに

2020 年 1 月より中国武漢市をはじめとする肺炎及びその原因とされる新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は，瞬く間に地球規模にまん延した．この「新型コロナ禍」は，人々の生活様式とビジネス様式を大きく変えることになった．

各国で外出禁止令が発出される中，日本でも外出による感染拡大を防止する対策として緊急事態宣言が発出され，多くの企業で在宅勤務が求められた．

一方で，COVID-19 の感染拡大よりも以前から，国内では「働き方改革」が求められ，過去の労働形態における生産性や合理性を見直すことが必要とされてきた．特に IT を活用した生産性の向上は現代の労働環境において不可欠なものであり，急務とされた．また，2020 年夏に予定された東京オリンピック，パラリンピック開催時の首都圏の交通渋滞緩和を目的とした，大企業によるテレワークの準備も進められていた．

1 フリーランステクニカルライター
Freelance Technical Writer
2 株式会社ハーティネス
Heartiness Co., Ltd.

しかし日本の従来型ビジネスにおいて生産性の向上を目的とした IT の導入は技術，コスト，教育において課題が多く，先送りされてきた．

そこに COVID-19 の感染拡大による外出の自粛が企業に要請されると．「テレワーク」が企業活動を継続する有力な手段となる．いわば半ば強制的な「IT 導入による働き方改革」が行われることとなった．

本発表では，COVID-19 の感染拡大において急速に普及したテレワークの現状と将来の継続性に着目し，テレワークの中核をなすビジネスコミュニケーションツールの動向を調査した．

## 2. 調査の目的

テレワークでは，IT ツールの活用が欠かせない．中でもビジネスコミュニケーションツールは，テレワークの中核をなし，個々のビジネス形態に適合するビジネスコミュニケーションツールの利活用が生産性の向上に大きく寄与する．

一方で COVID-19 の感染拡大という，綿密な準備や計画のないままテレワークを強いられた状況で，目の前にある少ない情報から始めたビジネスコミュニケーションツール

ⓒ 2022 Information Processing Society of Japan

の利用は必ずしもビジネスに適合したものとは限らず，感染状況が縮小すると再び従来のビジネス形態に戻る事例も多い．そこで最適なビジネスコミュニケーションツールの利活用に向けた課題を洗い出すことを目的とした調査と考察を行った．

## 3. テレワークの拡大

### 3.1 企業のテレワークの実施率

企業のテレワークは，COVID-19 の感染拡大に合わせて急速に拡大した（図１）[1].

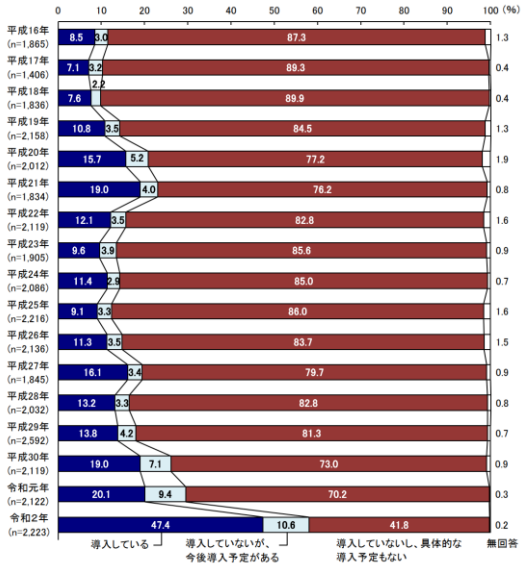



図 1　COVID-19 感染拡大以前のテレワーク導入推移
Figure 1　Transition of introduction of telework before the spread of the COVID-19 infection.

特に 2020 年 4 月の緊急事態宣言の発令後には，大企業で 83.3%，中小企業で 50.9%，企業全体で 55.9%に上昇している．その後，テレワークの実施率は感染状況により変化するものの，一定程度の定着傾向が見られる（図２）[2].

ただし，現在のテレワークは COVID-19 の感染拡大という非常時の状況であり，テレワーク＝在宅ワークに特化されるため，モバイルワークやサテライトオフィス勤務は以前より減少している（図３）[3].

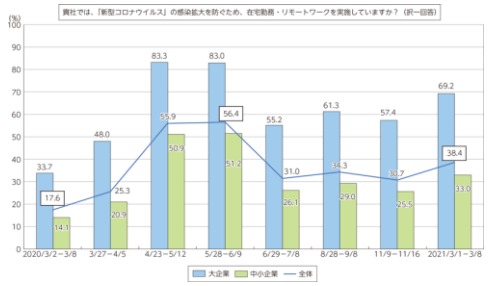



図 2　COVID-19 感染拡大によるテレワーク実施状況
Figure 2　Implementation status of telework due to the spread of the COVID-19 infection.

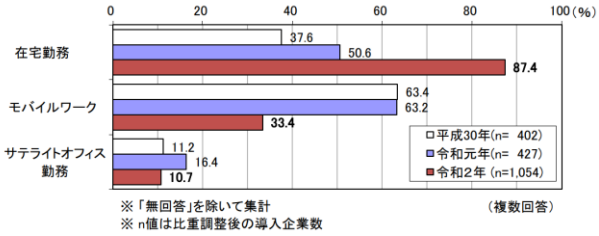



図 3　テレワークの導入形態
Figure 3　Form of telework.

### 3.2 ビジネスコミュニケーションツールの種類と用途

テレワークが急務とされる以前から，ビジネスコミュニケーションツールは使われていた．コミュニケーションツールという観点では，「電話」もコミュニケーションツールであり，遠隔地とやり取りをするビジネスにコミュニケーションツールは従来から必要不可欠なものである．

インターネットがビジネスに普及して以降，コミュニケーションツールは用途を拡大し，目的によりツールを使い分けられるようになった．

- メール
  テキストメッセージの送受信，データファイルの送受信，情報の保存．相手や自分の時間的な制約を問わず，多くの情報を交換，管理，保存できる．
- チャット
  主にテキストによるリアルタイムなメッセージのやり取り．メールよりも簡潔かつ迅速なコミュニケーションを得られる．
- 音声通話
  インターネット回線を利用した通話．リアルタイムで情報をやり取りできることがメリットであり，ローコストで従来の電話を代替する．
- ビデオ会議
  バーチャルな会議空間の再現．一般的にビデオ会議と言う場合は専用通信回線等を利用したビデオ会議を含み，インターネット回線を利用するビデオ会議を特に Web 会議と呼ぶことが多い．相手の顔を見ながら会議を進行することで円滑な意思疎通が期待できる．

これらのツールは，テレワークでも有用であり，通信インフラと端末，アプリケーションを準備すればモバイルワークやサテライトオフィス，在宅ワークを実現できる．

### 3.3 テレワークで利用されるコミュニケーションツール

テレワークに使われるコミュニケーションツールのうち，アプリケーションおよびサービスとして提供されているものは主に以下に挙げられる．

- Teams（Microsoft）
  チャット，音声通話，Web 会議，プロジェクト管理な

ⓒ 2022 Information Processing Society of Japan

どを包括したチームコラボレーションサービス．Microsoft Office 製品群に含まれる．

- LINE WORKS （LINE）
  広く普及している LINE のインターフェイスを継承したビジネス向けアプリケーション．チャットや Web 会議に加えて，LINE にはないチームやグループでのスケジュール管理やセキュリティ設定などビジネス向け機能を搭載する．
- サイボウズ Office（Cybozu）
  メールやチャットに加えてワークフロー管理，スケジュール管理，勤怠管理などを包括した総合的なグループウェア．企業向け業務アプリケーションとして展開する．
- Zoom （Zoom ビデオコミュニケーションズ）
  導入や実施が容易な Web 会議アプリケーション．機能を Web 会議に特化している．
- Google Meet （Google）
  Google が提供する Web 会議アプリケーション．Google Workspace に含まれる一連のアプリケーションとなるメール（Gmail）やストレージサービス（Google ドライブ）と連携が容易である．
- Skype（Microsoft）
  インターネット回線を使った音声・ビデオ通話，Web 会議アプリとして 2004 年に正式版が初リリースされた始祖的なコミュニケーションツール．2011 年に Microsoft がスカイプ･テクノロジーから買収し，Teams への統合過程にある．
- Cisco Webex （シスコシステムズ）
  セキュリティを重視した Web 会議アプリケーション．電話機能やメッセージ機能も搭載する．
- oVice（oVice）
  バーチャル空間でオフィスを再現した Web 会議アプリケーション．オフィスを歩いているかのような体験を再現する．
- Slack （Slack Technologies）
  組織やグループ，プロジェクト単位でメッセージやデータを共有するチャットツール．スレッド形式による情報の整理で迅速なコミュニケーションを実現する．
- Chatwork （Chatwork）
  メッセージやデータを共有するチャットツール．タスク管理機能を搭載し，プロジェクトの進行を明確にする．

ここでは，単純にファイルを共有することを目的とするインターネットストレージサービスは除外する．

### 3.4 テレワークを構成する Web 会議とチャットコミュニケーション

緊急事態宣言の初期段階では，企業が従来から持つシステムやポリシーの事情によってツールが選択され，試行された．一方で前記のコミュニケーションツールはすべて，「Web 会議」と「チャットコミュニケーション」の両者またはいずれかの機能を持つ．これは「テレワーク勤務中の IT 利用ツール利用状況について」（矢野経済研究所，2020 年 7 月）の調査による結果からも，テレワークの主たる目的が「Web 会議」と「チャットコミュニケーション」で構成されていることを示している（図 4）[4].

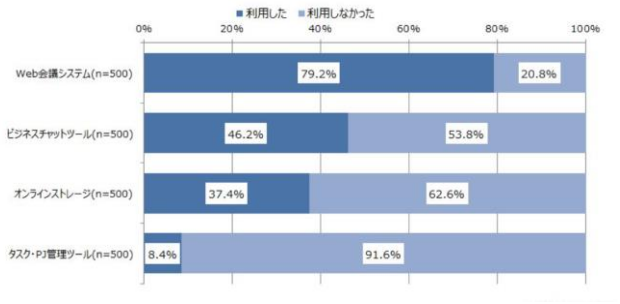



図 4　テレワークで利用されるツール
Figure 4　Tools used in telework.

### 3.5 Teams と Zoom が台頭する Web 会議

テレワークで利用されるビジネスコミュニケーションツールの中でも，Teams と Zoom の台頭はめざましく，テレワークの初期段階として，企業は対面での会議をオンライン上に代替する作業を進め，一定の定着を果たした．

全世界における Teams と Zoom の利用状況では，Teams は 2019 年 11 月の日次ユーザー数が 2,000 万人に対して，2020 年 3 月 11 日には 3,200 万人，一週間後の 3 月 18 日に 4,400 万人と急伸している．Zoom は，日次延べ会議参加者数が 2020 年 1 月に数百万人程度に対し，2020 年 4 月 3 日に 2 億人，2020 年 4 月 22 日には 3 億人と発表している（図 5）[5].

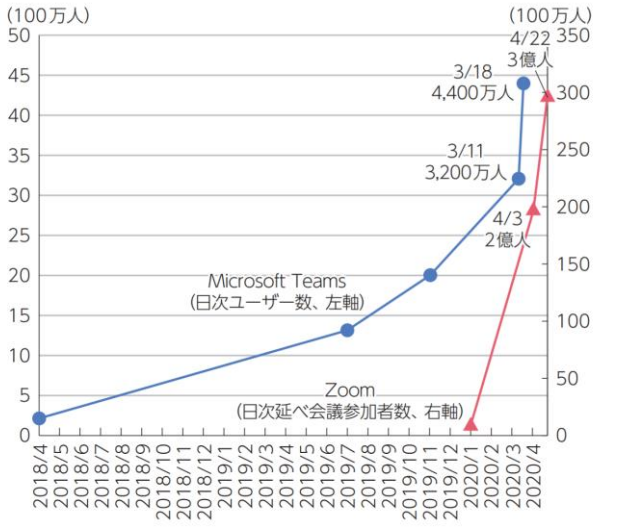



図 5　オンラインコミュニケーションツールの利用状況
Figure 5　Use of online communication tools.

ⓒ 2022 Information Processing Society of Japan

しばしば比較される Temas と Zoom であるが，Teams と Zoom は同一カテゴリのビジネスコミュニケーションツールではない．Teams はチームコラボレーションサービスであり，Web 会議に加えてチャットやデータ共有のサービスを含む．一方で Zoom は Web 会議に特化したサービスであり，Web 会議中を除けばチャットやデータ共有のサービスはない．したがって Zoom を利用する企業ではチャットツールが不可欠であり，チャットツールの Slack や Chatwork を併用することでテレワークを実現している．

COVID-19 感染拡大によるテレワークの拡大では，初期段階から Web 会議が実施されるようになり，適当なツールとして Zoom が急速に周知され，導入された．この時点ではテキストメッセージによるコミュニケーションはメールで継続されたと考えられる．

また Zoom では Web 会議の機能を利用し，ビジネス以外の場面でも知人とのコミュニケーションを維持するための「Zoom 飲み会」が行われた．これは Zoom が Web 会議に特化したツールであること，無料で利用できること，ホスト以外のユーザー登録を必須としないことなど，導入や操作が容易である特徴がもたらした副産物であるが，Zoom の認知および利用の拡大を加速させることに大きな影響を与えたとも言える．

一方で，Teams は完全なビジネス用途のツールとして認識され，COVID-19 感染拡大の以前から Microsoft Office 製品の一部として一定のリテラシーを備えた企業が利用していたが，図 5 からも COVID-19 感染拡大初期の新規ユーザー参入は，同時期の Zoom に比べて鈍かったことが推察される．

### 3.6 Teams と Zoom の機能比較

ここで，Web 会議における Teams と Zoom の主な機能を，無料プランと有料プランに分けて比較する．

表 1　Teams と Zoom の機能比較（無料プラン）
Table 1　Feature comparison between Teams and Zoom.（Free Plan）

| | Teams（無料プラン） | Zoom（無料プラン） |
|---|---|---|
| 利用料金 | 0 円 | 0 円 |
| Web 会議 | ○ | ○ |
| 時間制限 | 60 分 | 40 分（1 対 1 は無制限） |
| 最大参加人数 | 100 人 | 100 人 |
| 画面共有 | ○ | ○ |
| ブレイクアウト | ○ | ○ |
| 待機室（ロビー） | ○ | ○ |
| 文字起こし | × | × |
| チャット | ○ | ○ |
| リアクション | ○ | ○ |
| ファイルの送受信 | ○ | ○ |
| 背景の設定 | ○ | ○ |
| 録画 | × | ○（ローカル保存） |
| 利用環境 | デスクトップアプリ<br>モバイルアプリ<br>ブラウザー | デスクトップアプリ<br>モバイルアプリ<br>ブラウザー |

表 2　Teams と Zoom の機能比較（有料プラン）
Table 2　Feature comparison between Teams and Zoom.（Paid Plan）

| | Teams（Microsoft 365 Business Basic） | Zoom（プロプラン） |
|---|---|---|
| プラン価格 | 540 円/月 | 20,100 円/年 |
| Web 会議 | ○ | ○ |
| 時間制限 | 24 時間 | 30 時間 |
| 最大参加人数 | 300 人 | 100 人 |
| 画面共有 | ○ | ○ |
| ブレイクアウト | ○ | ○ |
| 待機室（ロビー） | ○ | ○ |
| 文字起こし | ○ | ○ |
| チャット | ○ | ○ |
| リアクション | ○ | ○ |
| ファイルの送受信 | ○ | ○ |
| 背景の設定 | ○ | ○ |
| 録画 | ○ | ○ |
| 利用環境 | デスクトップアプリ<br>モバイルアプリ<br>ブラウザー | デスクトップアプリ<br>モバイルアプリ<br>ブラウザー |

Teams と Zoom を比較する限り，主な機能に差は少ない．Web 会議の制限時間および録画機能に差がある程度である．しかしこれは Teams が Zoom を追随するように機能を追加してきた経過がある．Teams の機能追加については，例えば次のような経過を辿る．

- ブレイクアウト：2021 年 1 月追加
- リアクション：2021 年 2 月追加
- 待機室（ロビー）：2021 年 4 月追加

また Teams では当初，Web 会議の実施に事前のスケジュール作成が必要であり，即座に会議を始めることができるようになったのは 2021 年 3 月のことである．

これら Teams が 2021 年に追加した機能について，Zoom では当初より一部有料プラン限定を含み実装されていた．2021 年になり Team は機能追加を進め，2021 年内でほぼ Zoom に追いついたという状況である．

ⓒ 2022 Information Processing Society of Japan

## 4. ヒアリング調査と課題

### 4.1 ヒアリング調査の動機

八木は，2020 年 7 月に「Zoom&Slack 完全マニュアル」[6]を発刊した．当時は COVID-19 感染拡大において先が見えない状況下にあり，緊急事態宣言の発出も重なりテレワークの実施が急がれた．模索されるビジネスコミュニケーションツールの選択において, Zoom と Slack を組み合わせることで導入が比較的容易，かつ応用範囲が広いテレワーク環境を得られることを提案し，迅速な活用を促すことを書籍の狙いとした．

書籍は以下のように構成した．

- Chapter01　ビデオ会議ツール「Zoom」を始めよう
- Chapter02　Zoom でビデオミーティングをしよう
- Chapter03　ミーティングをもっと効率化する機能を使いこなそう
- Chapter04　ビジネスチャットツール「Slack」を始めよう
- Chapter05　Slack でメッセージやファイルをやり取りしよう
- Chapter06　Slack の便利な機能を使いこなして 効率的にコミュニケーションしよう
- Chapter07　Slack の管理機能や設定を理解して，安全性・快適性をアップしよう
- Chapter08　今さら聞けないリモートワークの超基本

### 4.2 ヒアリング調査

書籍の発刊を受け，2020 年 8 月に八木，高橋は，Zoom を使ったオンラインセミナー「Zoom&Slack 活用セミナー」を実施した．セミナーの告知，募集，当日の運営まで，すべてオンラインツールやサービスを活用し，全国から参加があった．

セミナーでは Zoom と Slack を組み合わせることで得られるメリットや活用のポイントを論じ，参加者との質疑応答でビジネスコミュニケーションツールの課題をヒアリングした．

### 4.3 テレワークにおけるビジネスコミュニケーションツールの課題

以下は，セミナー参加者から問いかけられたビジネスコミュニケーションツールの疑問や課題である．

- メールとの使い分けがわからない
- チャットツール（Slack）は，外部組織と内部組織の構成や分類が難しい
- チャットツールは何を選択すればよいのか
- セキュリティ，情報漏えいに対する不安がある
- リテラシーが追いつかない
- 自宅等の通信インフラが不十分で導入できない

ヒアリング結果は，チャットツールの活用法と，リテラシーやインフラといった基礎環境の疑問や課題に分類された．ビジネスコミュニケーションツールにおいては，Web 会議ツールはスムーズに導入された一方で，チャットツールの導入，活用法に疑問を多く持つことがわかった．

## 5. ビジネス形態に適合するコミュニケーションツールの活用

### 5.1 ビジネス形態に合わせたビジネスコミュニケーションツールの選択

企業がビジネスコミュニケーションツールを適切に活用するためには，ビジネス形態に適合したツールを選択する必要がある．そのためビジネス形態に合わせたビジネスコミュニケーションツールの選択にはすべての機能を持つことを選択するのではなく，必要な機能を選択し，不要な機能を放棄することで手順を簡潔化し，迅速なツールの理解と活用を可能にする．

そこで主なビジネスコミュニケーションツールを用途の観点から分類し,それぞれの特徴と適した用途を提案する．

### 5.2 用途特化型

特定のコミュニケーション機能に特化したツールである．

- Zoom
  Web 会議に特化したツールである．内部組織，外部組織，ゲストを問わず Web 会議全般に向く．
- Google Meet
  「Google Workspace」を構成する Web 会議サービスである．Google Meet 単体では Web 会議に特化したツールであるが, Google が提供するメールサービスやストレージサービスと併用し，一連のパッケージとしての活用に向く．
- Slack
  ビジネスチャットに特化したツールである．内外組織のプロジェクト単位やチーム，グループ単位での活動に向く．
- Chatwork
  ビジネスチャットに特化したツールである．プロジェクトごとのアウトソーシングや外部組織，個人事業主とのコミュニケーションに向く．

### 5.3 包括型

複数のコミュニケーション機能を持ったツールである．

- Teams
  Web 会議，チャットツール，メール，データ共有をワンパッケージにしたサービスである．既知のメンバーで構成されたプロジェクトチームにおける情報共有に向く．
- LINE WORKS
  主にグループでのコミュニケーションに必要なメッセージ交換，Web 会議，スケジュール管理をパッケージしたサービスである．多くのスマートフォンユーザーが利用している LINE のインターフェイスを継承し

ⓒ 2022 Information Processing Society of Japan

ているため，リテラシーのハードルが低い．企業内のプロジェクト進行管理のほか，企業と顧客の情報共有や自治体による住民向け情報の一斉配信など外部の個人との情報共有にも向く．

### 5.4 Web 会議ツールとチャットツールの選択

現状のテレワークで必要とされるビジネスコミュニケーションツールは，「Web 会議ツール」と「チャットツール」に収束する．企業，組織内では最適なツールを選択し，統一を図り，複数のツールが混在する場合は解消し，整理することが求められる．

その上で，相手が異なる環境にある場合に利用するための，ツール環境やリテラシーを整えておくことが必要となる．

## 6. まとめと今後の展開

### 6.1 まとめ

テレワークの拡大にともない，ビジネスコミュニケーションツールをどう選び，活用するかが今後の生産性向上に影響する．統計ではテレワークが定着していることがわかるが，ヒアリング調査からは Web 会議において Teams あるいは Zoom の定着が進む一方で，チャットツールの定着は進まず，テキストコミュニケーションやデータ共有には，使い慣れたメールからの移行が難しい状況が見られた．今後は組織が最適なチャットツールを選択し，リテラシーを含むテレワーク環境を整えることが，テレワークの安定した定着と業務の最適化，生産性の向上に寄与するだろう．

### 6.2 インフォーマルな情報の活用

ビジネスでは，フォーマルな情報のやり取りだけでなく，ちょっとした立ち話や会議の前後の雑談が，ビジネスを円滑に進めることがある．こうした「インフォーマル」な情報が組織を活性化させ，新しいアイデアの創出につながることもある．小川らは「Commidor：テレワーク状況におけるインフォーマルコミュニケーションを誘発する仮想廊下」[7]の偶発的な会話の発生を実験している．

Web 会議でもチャットでも，絵文字を使ったシンプルなリアクションもインフォーマルなコミュニケーションの工夫と言えるだろう．オンラインセンナ―や研修では，終了時に拍手の代わりに，リアクションマークをやり取りする場面も増えてきた．

一方で，インフォーマルな情報への理解が進まない課題も残る．メールでは常識でありマナーとされている前文や署名などの記述が定着し，インフォーマルなリアクションがマナーに反するという意識が残る．企業で上司への「いいね！」で叱責を受けた話題が取り上げられた事例もある[8].

しかし絵文字は諸外国で感情を端的に表現する万能なツールとして認知されている．これはコミュニケーションツールに絵文字が搭載されている理由に他ならない．特に敬語に繊細な日本語文化だからこその障壁ではあるが，生産性の向上を目的とするのであれば，コミュニケーションツールにおけるインフォーマルな情報への理解や活用が必要となるであろう．

### 6.3 ツールの機能向上と残る基礎環境の課題

COVID-19 の感染拡大による急速なツールの普及は機能を向上させた．Zoom の特徴であったブレイクアウトが Teams にも搭載されるなど，ユーザーに求められる有用な機能が追加され，アップデートは加速し，継続している．

また，現在は用途特化型ツール相互の連携や，機能を細分化したアプリの追加がトレンドとなっている．Slack 内で共有した Web 会議のアドレスから直接 Zoom を起動するといった作業が可能になり，組織は必要なツールに絞り込んだ取捨選択を行えるようになる．

一方で，基礎環境の課題においては，従前のセキュリティ対策は安全なものにアップデートされ，ツールを要因とする情報漏えいなどは現実的に問題ない．対策するべきはヒューマンエラーであり，課題はリテラシー教育にある．

また，特に在宅勤務では PC やネット回線を主とするインフラの整備に遅れが散見され，テレワークの継続のためには設備投資も必要になる．

## 7. 終わりに

本発表では，COVID-19 の感染拡大で急速に広がったテレワークに着目し，ビジネスコミュニケーションツールの変化と動向を分析し，調査した．近代社会では前例のない経験の中で，今後感染状況が終息したとしてもテレワークの継続は必要であり，この経験を活かすことが生産性の向上に大きく寄与すると考える．

そのためには，組織ごとに適合するビジネスコミュニケーションツールを選択し，最適化する必要がある．必要に迫られて使い始めたビジネスコミュニケーションツールを，急場しのぎのツールとして利用するのではなく，ビジネスの中で日常的に活用されるツールとして定着させるよき機会として，抱える課題に取り組むことを期待したい．

## 参考文献

[1] 総務省，令和２年通信利用動向調査報告書（企業編），2021
[2] 総務省，令和３年情報通信白書，2021
[3] 総務省，令和２年通信利用動向調査報告書（企業編），2021
[4] 矢野経済研究所，「テレワーク勤務中の IT 利用ツール利用状況について」，2020
[5] 経済産業省，通商白書，2020
[6] 八木重和，「Zoom&Slack 完全マニュアル」，秀和システム，2020
[7] 小川和也，高島健太郎，西本一志「Commidor：テレワーク状況におけるインフォーマルコミュニケーションを誘発する仮想廊下」，情報処理学会研究報告，GN-113，2021
[8] NHK，NewsUP，2021

ⓒ 2022 Information Processing Society of Japan