

気づいてますか？

Eメールと



働き方の

深い関係

第1章

**Eメールの時代は、
すでに終わっている。**

第2章

そろそろExcelを卒業しませんか。

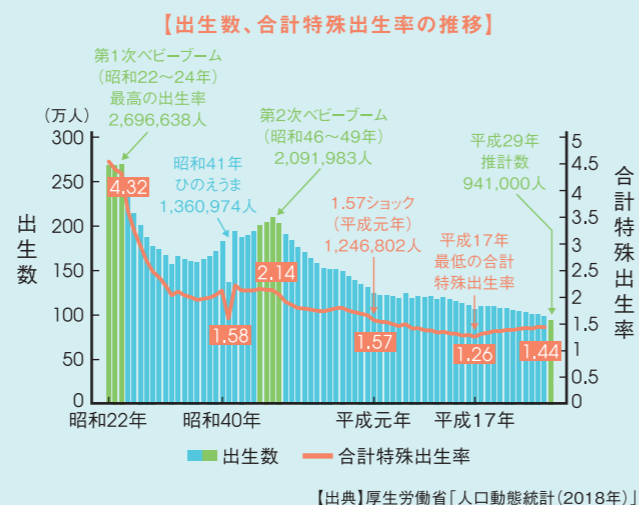
チームで働く環境は、いま大きく変わりつつあります

ビジネス環境の変化に伴って、働き方に大きな変化が求められています。

それは、個人としての働き方だけではなく、社内のメンバー、パートナー企業、そしてお客様と一緒にいかにか成果を上げることができるのか、チームとしての働き方も大きく変わろうとしています。まさにいま、ワークスタイル変革の岐路に差し掛かっているのです。

出生数低下で労働力不足、ワーキングマザーが活躍できる環境作りへ

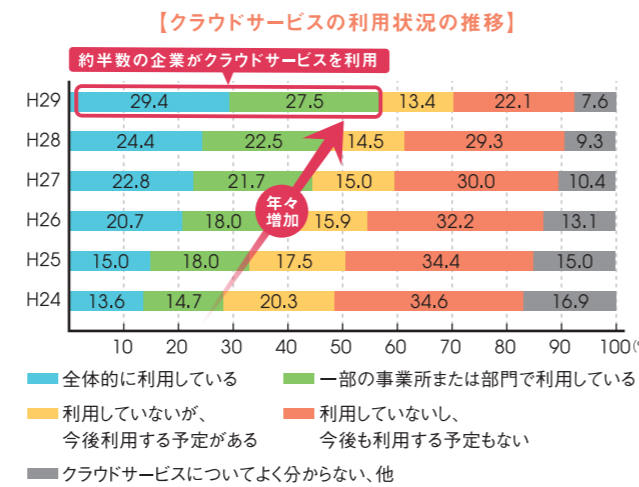
厚生労働省が2018年7月に発表した人口動態統計の概況によると、1人の女性が一生に産む子供の平均数を示す合計特殊出生率は、2005年の1.26を底辺として上向いており、2016年には1.44にまで回復しています。しかし、実際の出生数は97万6979人と毎年着実に減少し続けており、今後働く世代の人口が縮小していくことは間違いありません。企業が成長していくためにも、出産や育児に奔走するワーキングマザーをはじめ、介護など様々な事情を抱える人材を積極的に受け入れるダイバーシティ（多様性）を意識した労働環境作りが何よりも重要になってきます。そのためには、自宅や外出先などどんな環境であっても、社内にいるのと変わらない情報を共有しながら、互いに補完しあえるチームとして働くことができる仕組み作りが欠かせません。



会社以外でも作業しやすい、情報が一元管理された仕組みが必要

クラウド・コンピューティングは“挑戦”の時代から“日常”の時代へ

もはや目新しい言葉ではなくなったクラウド・コンピューティング。企業のITインフラそのものを外部にゆだねることに抵抗感があった時代から、今では財務会計など企業の基幹システムまでもクラウドを利用する企業が増えています。総務省が発表している情報通信白書によると、企業によるクラウド利用率は年々増えており、2017年には初めて5割を超える利用率となりました。すでにクラウドは、新たな挑戦というよりも日常的に使うインフラへと変貌を遂げています。社内のみならず、社外の人とチームを組んでプロジェクトに取り組む機会が増えている今のビジネス環境においては、情報共有が容易に行えるクラウドを使わない手はありません。過去の古い仕組みにとらわれることなく新たな業務インフラの姿を描く必要があるのです。



チームで取り組む機会が増えているからこそ、情報共有しやすいクラウドを積極的に活用すべき

いつでもどこでも情報にアクセスできる…身の回りに高性能な端末が当たり前

スマートフォンやタブレット、そしてこれから注目を集めるウェアラブル端末。様々な端末が業務のなかで利用され始めると、どんな端末からでも自由にアクセスできる仕組みやアプリケーションが必要になってくるのは当然です。しかし、環境の違いによって入力できない、編集できない、使い勝手が悪いといった旧来型の仕組みでは、効率よく働くことが難しく、現場にはストレスばかりが増えてしまうもの。端末の種類に関わらず、業務に支障がない新たなインフラ作りを早急に行っていくべきときにきています。社外のメンバーも含めて

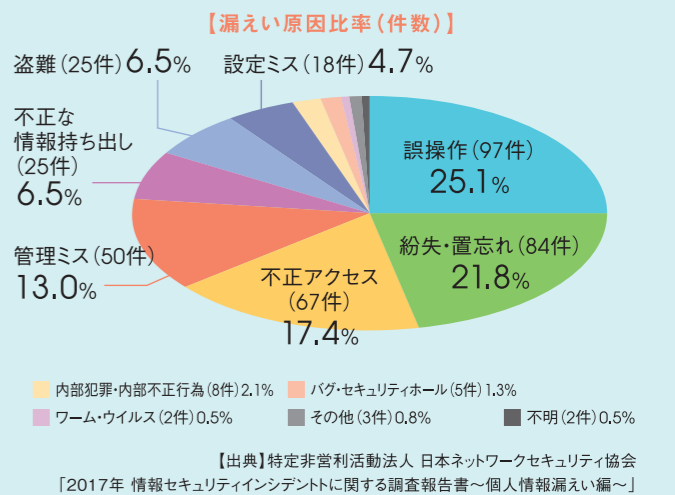
考えれば、チーム全員が同じ端末、同じ環境を強制するようなことは難しいのが現実です。



どんなデバイスからでも容易に利用できる仕組みを整備することが急務

懲戒免職や信用問題で業績悪化も…情報漏えいに見るセキュリティ対策のさらなる重要性

最近話題となっている個人情報漏えい事件は、社会に大きなインパクトを与えています。損害賠償額はもちろんですが、事件によって企業価値が毀損され、企業の存続に関わる大きなダメージを受けてしまうことも。特定非営利活動法人 日本ネットワークセキュリティ協会が2018年6月に発表した「2017年情報セキュリティインシデントに関する調査報告書」によると、個人情報漏えいインシデントの中心は、メール誤送信を含めた誤操作が最も大きなものとなっています。意図的ではないにせよヒューマンエラーが起こりうることを前提に、情報を共有・伝達するための仕組みを改めて検討すべきです。



ヒューマンエラーを回避するための情報共有、伝達の仕組みが不可欠に

チームで生産性を高めるためには、長年活用されてきたEメールのようなコミュニケーションツール、情報共有・管理ツールが最適なのか、改めて考えてみるべきときにきています。

なぜ、まだEメールを 使い続けるのか

サイボウズでは、これからの時代に必要な情報共有、コミュニケーションのあるべき姿は、Eメールのような仕組みではなく、チームで働くために最適な機能を備えているグループウェアが中心になると考えています。しかし、多くの企業が未だにEメールを業務の中心に据えて使い続けています。もちろん役立つ機能がたくさん備わっていますが、場面によっては課題が見えている部分もあります。では、なぜEメールを後生大事に使い続けているのでしょうか。

歴史が古く安定しているから

Eメールが登場したのは1960年代のことですが、多くの人に利用されるようになったのは、1980年代にインターネット技術の標準化を行うIETF(The Internet Engineering Task Force)がメールをやり取りするプロトコルである「Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)」を開発してから。今では異なる環境であっても情報がやり取りできる仕組みとして一般化しており、何の疑問も持たぬまま日常的にEメールを使っている人も少なくありません。

しかし最近では、いつも肌身離さず持ち歩いているスマートフォンで情報のやり取りを行うビジネスマンが増え、メールよりもLINEやFacebookなどのSNSを利用

してチーム内での情報共有を行うケースも見受けられます。いまでも圧倒的な利用率を誇っているEメールですが、スパムメールや標的型攻撃メールなど企業を脅かす攻撃手段として悪用されてしまうというマイナスの側面も。チームで働く上で最も適したコミュニケーション手段は一体何なのか、改めて考えてみるべきです。

掲題の件、了解です。



社外とのやり取りに必要だから

パートナー企業やお客様など社外の人とのやり取りに際して、Eメールはなくてはならないツールの1つです。Eメールアドレスをメールソフトの宛先に入力すれば、システムや環境の違いを意識することなく相手に情報を送ることができるようになります。相手とすぐコミュニケーションできる電話よりも、しっかりと過去の履歴が残せるEメールで社外の人とやり取りする方が最近では一般的です。

ただし、外部との連絡手段として有効なEメールでも、チームで情報を共有したり蓄積したりするツールとしては十分ではありません。同じ項目だとわかるようにタイトルを意識し、返信し合うことで情報を共有することは

できますが、何度も返信を繰り返すことで視認性が悪くなり、結果として大切な情報を見落としてしまうことも。チーム全員に添付ファイルが何度も配布されることでメール容量を極端に圧迫してしまうなど、情報共有のツールとして最適な選択肢とは言えない面もあります。



誰にでも使えるから

様々な端末から利用できるEメールは、幅広い年代から支持されています。PCやスマートフォンには最初からEメールの機能が備わっており、コミュニケーションを取る際には自然とEメールを使っている方も少なくありません。誰でも使えるというのは大きな強みの1つです。

ただし、個人が所有しているEメールアドレスは、会社から与えられたものだけではありません。スマートフォンに割り当てられたものや、Gmailをはじめ無料でアカウントが作成できるものなど、数多くのEメールアドレスを持っている方が増えています。これら複数のメールアドレスを駆使し、例えばPCに届いた情報をスマートフォンのEメールに転送したり、社外からフリーメールを使って

お客様に情報を送ったりなど、その時々環境に最適な方法を選択して使い分けている方も少なくありません。結果として社内に蓄積されるべき情報が分散されてしまい、情報そのものを見逃してしまう恐れもないとは言えません。



本当にEメールが今のチームに最適なのでしょうか？

なぜ、まだ Excel を 使い続けるのか

実は、Eメールと同じように情報共有・管理ツールとして多くの企業で使われているものにExcelがありますが、このExcelも活用シーンによって様々な課題が明らかになっています。Excelを使い続けている理由も、実はEメールと同じようなポイントが挙げられます。



歴史が古く過去の資産が社内に数多く眠っているから

もともと1980年代にMS-DOS向けの表計算ソフトがマイクロソフトによって開発され、その後GUIに優れたMac版が1985年に登場、これが今のExcelの原型とされています。このExcelを中心に、ワープロ機能としてのWordやデータベースとしてのAccess、スケジュールおよびメールソフトのOutlookといった各種ツールが統合された高機能なオフィススイート製品「Microsoft Office」が開発され、業務アプリケーションの標準的なツールとして多くの企業で採用されました。すでに多くの情報がExcelで管理され、過去の資産として企業のなかに数多く眠っていることでしょう。

しかし、長年情報管理に使ってきたExcelは、管理する情報が増えれば増えるほどファイルが重くなり、業務的に支障が出るケースもあります。情報管理の基盤としてExcelが本当に適切なのか、今一度考えてみる必要があるのです。



縦横のマス目での入力でき、数字が扱いやすいから

仕事で数字を扱う際には、Excelを使うのが一般的です。特に毎月の売上数字など統計的に数字を管理していると考えた場合、深く考えずにExcelを利用している人は大勢いることでしょう。グラフを使って簡単に推移が可視化できるだけでなく、ピボットテーブルを利用して複数のデータをクロス集計することだってできます。数字を扱うにはとても便利なツールです。

しかし、本来は文字や数値、数式を打ち込んでいくことでシミュレーションを自動的に行うツールであり、あくまで1人で数字を入れ替えながら使っていくものです。

チーム全員で共有しながら情報更新を行うといった使い方には向いていません。すべてをExcelで管理するのではなく、適材適所で使い分けることが重要です。

こんな事ありませんか？

特定のExcelファイルを開いたまま外出したAさん。そのExcelファイルを更新できないチームメンバー。



標準的にアプリケーションが備わっているから

誰も使っていないツールを使ってデータを作成してチームのメンバーに情報共有しても、誰も閲覧したり編集したりできません。逆にいえば、どのPCであってもインストールされているアプリケーションでデータを作成し共有することが、当たり前ではありますが大切です。そう、Excelこそ多くのPCにインストールされているツールの代表格です。誰のPCを立ち上げてもExcelがそこにあるからこそ、情報管理にExcelを選択する人が多いのです。

広く普及しているツールを使うという発想は決して間違えではありません。しかし、自由度の高いExcelを利用すると、メンバーそれぞれのPC内に情報が個別に

格納されてしまい情報そのものが分散、どれが最新のファイルなのか迷ってしまうこともあるはず。Excelファイルをメンテナンスしたら情報が古かった、なんて事態はできる限り避けたいところです。



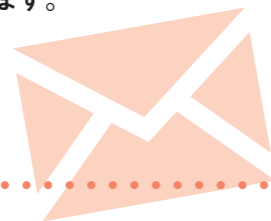
本当にExcelが今のチームに最適なののでしょうか？

情報やスキルが人に依存する属人化、業務効率やリスク課題も顕在化

ここで改めて、チームの生産性を高めるためにEメールやExcelを利用することに対する課題を整理してみましょう。

具体的には、PCや人に情報が紐付いてしまうことによる **属人化** に関する課題と、作業のムダや情報漏えいなど **効率化およびリスク** に関する課題が挙げられます。

Eメール



属人化の課題 1 社内での情報のやり取りに関する課題 >>> P. 10

- 情報が個人のメールボックス内にしか残らない
- 1対1のやり取りが中心となり、多対多ではやり取りしにくい
- 情報共有のためだけのCcメールが増えて情報が漏れがち
- 誰かが休んだ時に経緯が追いかけてづらい
- 担当が変わる際に経緯がまとまっておらず、引き継ぎにくい
- 情報が一元化されずにナレッジが蓄積されにくい
- 多様なワークスタイルに対応できない

属人化の課題 2 窓口におけるEメール対応に関する課題 >>> P. 12

- 問い合わせメールにどう対応しているのかの管理ができない
- クレームの連絡が届いても、誰が対応しているのかわからない
- 対応履歴が共有できず、他の人に引き継ぐことができない
- 同じ問い合わせに二重に対応してしまう
- 問い合わせ履歴など過去のお客様情報が分散してしまう

効率化・リスク課題 1 メールの情報漏えいリスクに関する課題 >>> P. 14

- 社外秘のファイルが添付されたメールを間違えて社外に送ってしまった
- 同僚に愚痴メールを送ったつもりが同じ名字のお客さまに誤って送ってしまった
- お客さまからのメールをネガティブなコメント付きで社内転送したつもりが返信してしまった
- PCを紛失してしまい、メールボックス内の情報が漏れてしまった

効率化・リスク課題 2 メール運用の効率化に関する課題 >>> P. 16

- メルマガやスパムメールの処理で朝の貴重な時間が奪われる
- 膨大な数のメールが届くため、重要なメールを見落としてしまう
- 案件ごとに自分でフォルダ管理、ルール作成する必要がある
- 送るたびに宛先指定やあいさつ文を作成する必要がある

Excel



属人化の課題 3 Excelのスキルに関する課題 >>> P. 24

- 関数が豊富に用意されているがゆえに使う人の力量に格差が生まれる
- どんな設定になっているのか、他の人が見てもわかりにくい
- 関数を使い過ぎることで複雑化し、誰もメンテナンスできない
- 様々なファイルと関数で連携できるものの、やり過ぎるとメンバーに配布できない

効率化・リスク課題 3 Excelの情報管理に関する課題 >>> P. 26

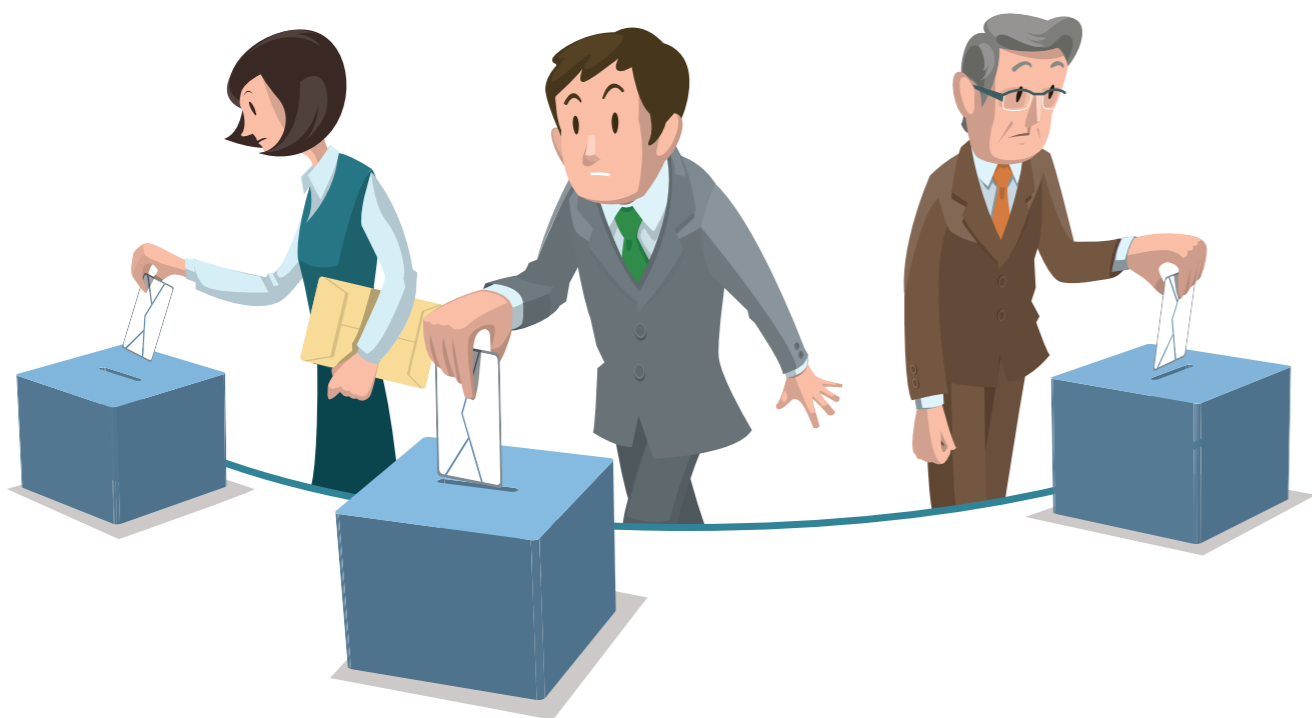
- 情報が追加されるたびにファイルが重くなり、なかなか開けない
- どのExcelファイルが最新の情報なのかが判断できない
- 外部ExcelやAccessなどと連携させることで、より管理が複雑になる
- 各PCにExcelファイルが保存されてしまい、管理すべき情報が散在してしまう

効率化・リスク課題 4 Excelのモバイル活用に関する課題 >>> P. 28

- PCで作成したExcelの情報をモバイル端末で閲覧しにくい
- モバイル端末からExcel入力しづらい
- マス目が小さくタッチインターフェースでは使いづらい
- モバイル端末に特化しておらず、使いやすく作り直す必要がある

これらの課題を解消する、チームに最適なツールが必要です

情報が個人のメールボックス内に閉じ込められる



お互いのEメールアドレスがわかれば、情報のやり取りは手軽に行えます。メールボックス内で案件ごとにフォルダを作成し、届いた情報をきちんと整理して管理している方も多いことでしょう。

しかし、その情報はあくまで個人のメールボックス内に保存されており、情報そのものを周りのメンバーと共有している状態ではありません。もし1対1でやり取りした情報を他のチームメンバーに共有したい場合は、改めて全員に転送する必要があります。しかし、転送したかどうかは当人しかわからず、情報共有し忘れてしまうことだって考えられます。チーム

全体をマネジメントする立場であれば、共有されていない情報がたくさんある状態はできる限り早急に解消すべきです。せっかく得たナレッジも、上手に活かすことが難しくなります。

もし子供が熱を出したり急な用事で休まなければいけないメンバーが出てきたりした場合、個人のメールボックスに入った緊急の用件は、対応されることなく放置されてしまう恐れも。長期的なプロジェクトでチーム内の情報共有をメールで行っていると、毎日Ccで大量にやってくるEメールにだんだん関心を払わなくなってしまい、重要な情報を見落としてしまう可能性も否定できません。

チームでやりとりができるグループメッセージを活用

サイボウズ Officeや、サイボウズ ガルーンの「メッセージ」機能を使うことで、チームメンバー全員がスレッド形式でコミュニケーションできるようになります。情報が共有しやすくなり誰かが休んでもフォローしやすい体制を作ることが可能です。

1 メッセージの立ち上げ

メッセージの送信 (※は必須項目です。)

差出人 佐藤 昇 営業部(本社)

タイトル マールライズ発売について テキスト(A) 書式編集(△)

本文

書式 ▼ フォントサイズ ▼

04/01 商品コンセプト企画承認
04/15 試作品作成 →遅れ 4/20予定
05/15 販促ツール完成
05/25 発売開始

ファイル

宛先*

佐藤 昇
 加藤 美咲
 高橋 健太
 鈴木 拓也

- 何に関する話題なのかわかりやすいタイトルを付ける
- 常に確認したいスケジュールや資料は本文に記載
- 宛先のメンバーを指定。ここはいつでも変更できる

2 スレッド形式でコミュニケーション

宛先指定: 1人

高橋 健太 ×

ありがとうございます!

2: 高橋 健太(営業部) 2015/4/2(木)22:43
>1への返信 佐藤 昇
加藤さんは本日も休みのため代理で資料添付いたします。
 マールライズ価格資料.xlsx

1: 佐藤 昇(営業部) 2015/4/2(木)22:42
@: 加藤 美咲
お疲れ様です。
マールライズの店頭ちらしを確認したいのですが、資料はありますか?

- 部の△△です、などの挨拶は省略
- 別の宛先の質問も経緯を追うことができ、いつでもフォローできる

さらに“使える”便利機能

- 新しく追加されたメンバーも、今までのやりとりがわかる



- 誰が閲覧したのかも一目瞭然

勉強会のお知らせ

閲覧状況 (2人/3人)

宛先	閲覧日時
加藤 美咲(差出人)	-
佐藤 昇	2018/8/7(火) 11:20
鈴木 明男	2018/8/7(火) 11:20

問い合わせメールに 誰が対応したのかわからない



多くの企業ではWebサイト上に「info@cybozu.co.jp」といった問い合わせ用のEメールアドレスを用意し、お客様からの問い合わせに対応しているのが一般的です。この問い合わせ用のEメールは担当者や上司など問い合わせ対応チームのメンバー全員に転送され、抜け漏れなく対応できるようにしていることでしょう。

しかし、1つのメールを全員に転送する運用では、実際に誰が対応しているのか直感的にわかりづらく、クレームなど緊急の対応が必要な問い合わせに、実は誰も対応できていなかったなんてことも。下手をすれば対応が後手に回り、

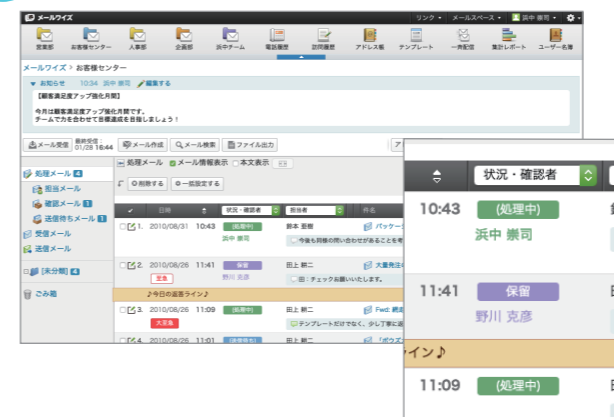
SNSなどにその対応のまづさが書き込まれてしまうことで炎上、企業の信用は大きく揺らぐことにもなりかねません。また、他のメンバーがどこまで対応しているのかわからず、他の人に引き継ぐことも難しくなります。対応状況が見えないということは、1つの問い合わせに複数の人が回答してしまうといったことも十分起こり得る事態です。

問い合わせごとに個別に対応してしまうと過去の履歴が一元管理できず、せっかく得られた貴重なお客様情報が担当者のPCに個別に分散してしまうという状況を招きかねません。

メールボックスを共有できる グループメーラーを活用

メールワイズなら、メールボックスをチームで共有することで、お互いの対応状況を共有できます。今誰が対応しているのか、過去にどのようなメールを送っているのかチームで確認できます。

1 Webブラウザからメールワイズを立ち上げる



✓ まだ対応が完了していないメールのみが初期画面に表示される

2 お互いの状況を確認しながらメール対応



✓ 誰かが返信を書き始めたことを他のメンバーが把握できる

さらに“使える”便利機能

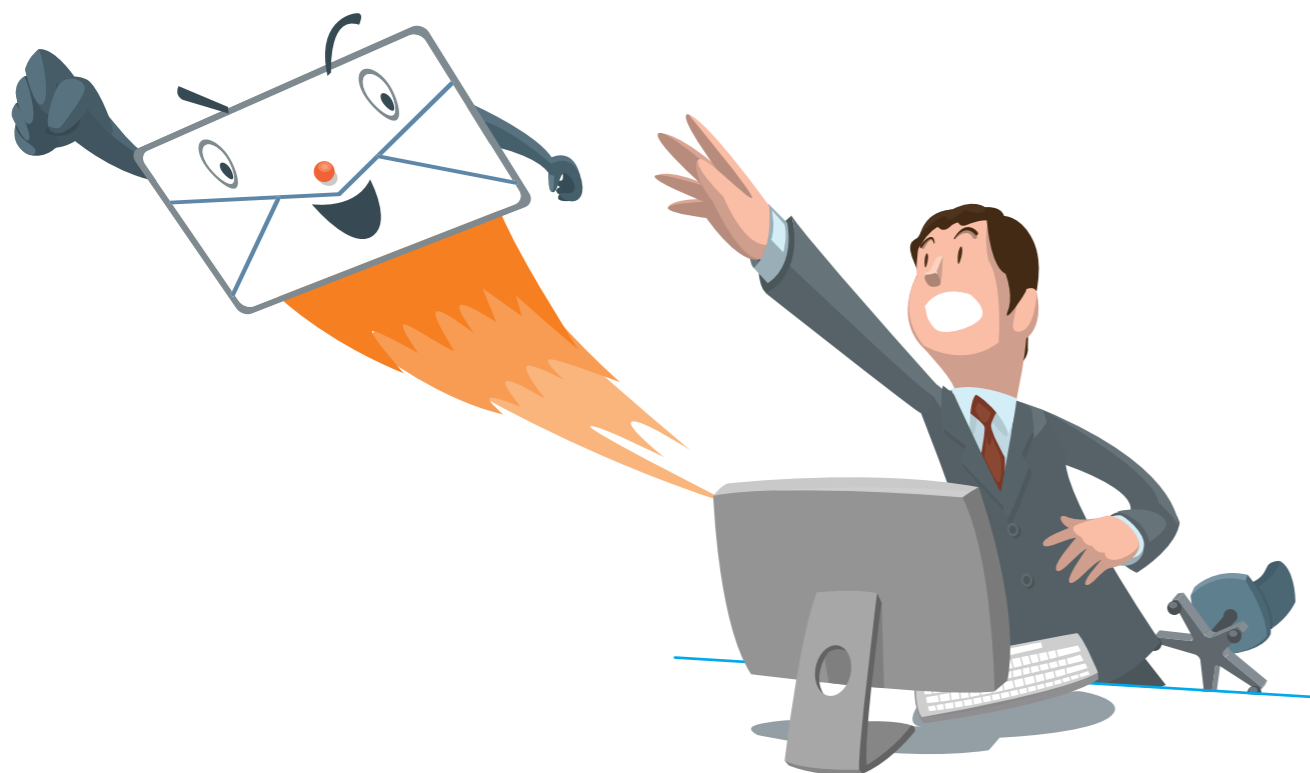
✓ 過去の送受信履歴も一覧で確認できるので引き継ぎも簡単に

担当者	件名
	「トマツサーモン」について
鈴木 拓也	忘れ物について
加藤 美咲	クリスマスの宿泊予約について
佐藤 昇	合同説明会出展のご案内
佐藤 昇	明日の面接について

✓ よく使う文章のテンプレートも共有できるので効率もアップ

名前	内容
返信テンプレート	
メンテナンスのご案内	cybozu.com : サポートの提供時間の問い合わせについて よくある質問
営業時間の問い合わせ	%Company% %Customer% 様 いつも大変お世話になっております。 サイボウズ株式会社の %LoginUser% です。 お問い合わせ、ありがとうございます。 cybozu.com のサポートの提供時間についてご案内いたします。

うっかりミスでEメールの誤送信が起きてしまう



情報漏えいが発生する大きな原因の1つに、Eメールの誤送信があります。「名字が同じで宛先を間違えた」「Bccに入れるつもりがCcで送ってしまった」「情報共有のためのチーム内に転送したつもりが間違えて返信してしまった」など、うっかりミスによるインシデントが後を絶ちません。また、PC内のメールソフトにEメールが保管されている場合は、そのPCそのものを紛失してしまうと過去の履歴を含めて多くの

情報が漏えいしてしまう危険性ははらんでいます。特に情報が漏れてしまうことで企業の信用が失墜し、企業の屋台骨を揺るがすような事件に発展しないとも限りません。

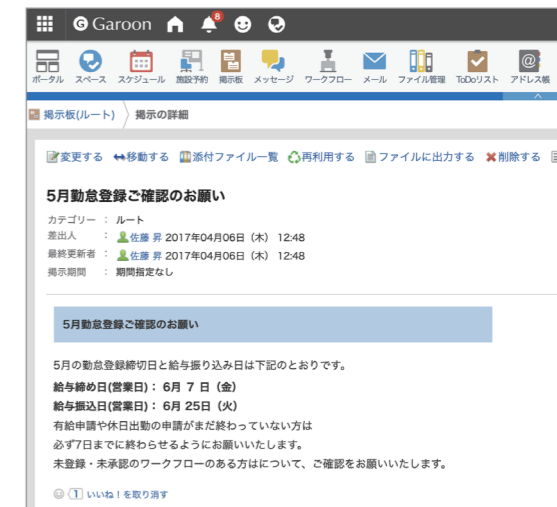
Eメールの誤送信を防ぐためには、できれば社内で情報共有や業務を遂行するツールと社外の人と連絡を取るツールを分けるべきです。PC内のメールソフトに情報が残ってしまうようなツールは避けるべきなのです。

社内と社外でツールを分ける

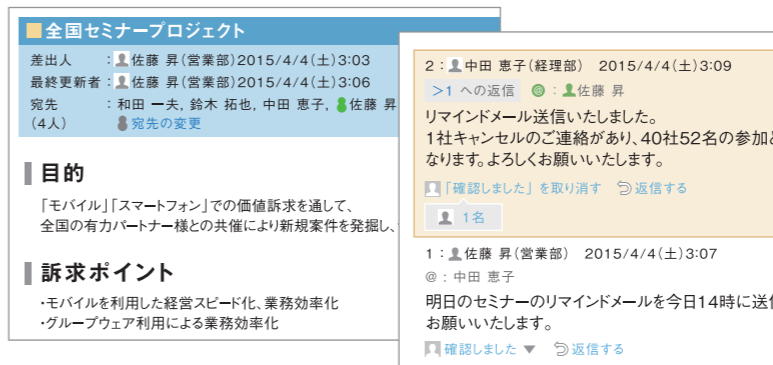
社外向けは「Eメール」、社内のやりとりはサイボウズ Officeやサイボウズ ガルーンの「掲示板/メッセージ」とツールを使い分けることで、誤送信のリスクを減らすことが可能です。

1 全社向けの通達事項やお知らせは「掲示板」

- 社外秘の情報も多い社内通達は、Eメールではなくグループウェアの「掲示板」を使うことで、万が一の送信ミスを防止できる



2 特定のメンバーとのやりとりは「メッセージ」



- 「メッセージ」は社内のユーザーしか宛先に指定できないので、社外の人に誤って送信するリスクがない

3 Eメールを社内に共有する場合は「メッセージに転送」



- Eメールを社内に共有する場合はメールではなくメッセージに転送することで「転送したつもりが返信してしまった」というミスを防止できる

Eメールを使うことで 非効率な業務が増えてしまう



社内のチームメンバーやお客様とのコミュニケーションに欠かせないEメールは、システムログインのためのID情報としてだけでなく、情報収集のためのメルマガ購読などにも利用されているなど、日常的な業務の中に広く浸透しています。対外的な連絡先としてもなくてはならないものであることは間違いありません。

ただし、社内の総務的な情報共有や報告・連絡・相談を含めた部内連絡、プロジェクトごとの進捗報告など、日常的な情報共有、連絡ツールとして利用されているEメールだけに、その受信フォルダはあらゆる情報が蓄積されることになります。そのままの状態では過去の経緯が追いか

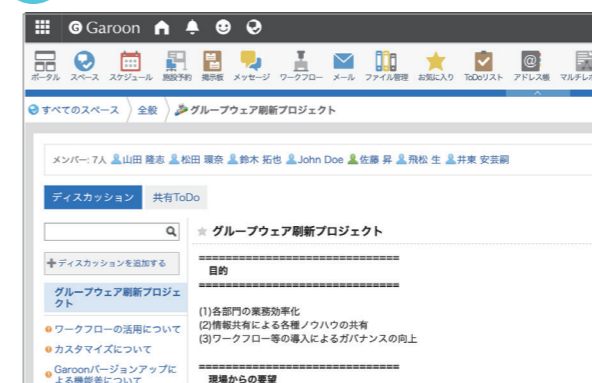
けない状態となり、業務に支障が出る恐れも。そうならないためには、案件ごとに時系列で情報把握できるようにフォルダを作成し、届いたEメールを日々振り分けなければなりません。誰もが経験していることですが、この振り分け作業には手間も時間もかかります。また最近では、スパムメールが膨大にやってくるために業務に有益なメールを見極める作業も必要です。重要なメールを見落としてしまうリスクだって想定されます。

ほかにも、相手に送るたびに宛先を指定したりあいさつ文を作成したりなど、Eメールは非効率な運用を強いられる部分も少なからず見受けられます。

トピックごとに情報が 整理しやすいプロジェクトスペースを設ける

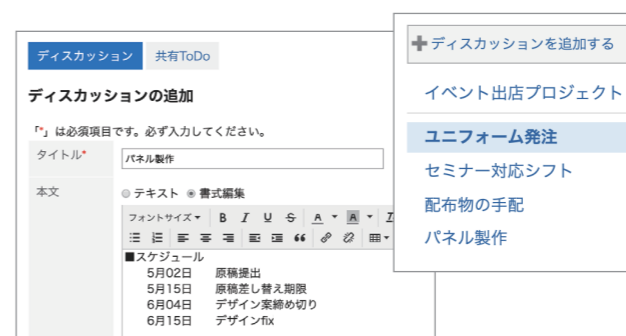
サイボウズ ガルーンの「スペース」や、サイボウズ Officeの「プロジェクト」機能を使うことでプロジェクトに関するやりとりを整理し、効率の良いコミュニケーションを行えます。

1 プロジェクトのスペースを作成



- タイトル、メンバーを指定してプロジェクトスペースを作成
- メンバーはいつでも追加・変更できる

2 タスク/議題ごとにディスカッションを作成



- タスクや議題ごとにスレッド形式のディスカッションを作成
- 常に確認したいスケジュールや資料などは上部に固定することが可能

3 ディスカッション内でスレッド形式のコミュニケーションを行う



- 各自が振り分けなくても、タスクごとにディスカッションが整理される

- 1通1通通知が来るEメールと違い、ディスカッション単位で通知を受信できるので、情報を確認しやすい

このページは、サイボウズ ガルーンの「スペース」の画面でご紹介しています。サイボウズ Officeの「プロジェクト」は、機能、画面デザイン等が異なります。

サイボウズ Office

サイボウズ Officeは、4万7千社を超える企業に導入されている日本のグループウェアです。社内で情報を共有するためのスケジュール機能をはじめ、掲示板やメッセージ、ファイル管理など、チームで業務を進めるために役立つ機能が豊富に備わっています。マニュアルいらずで簡単に使いこなせるインターフェースを備え、自分の使い方に合わせて自由にカスタマイズ可能。スマートフォンやタブレットを利用して外出中からサイボウズ Officeに手軽にアクセスできます。

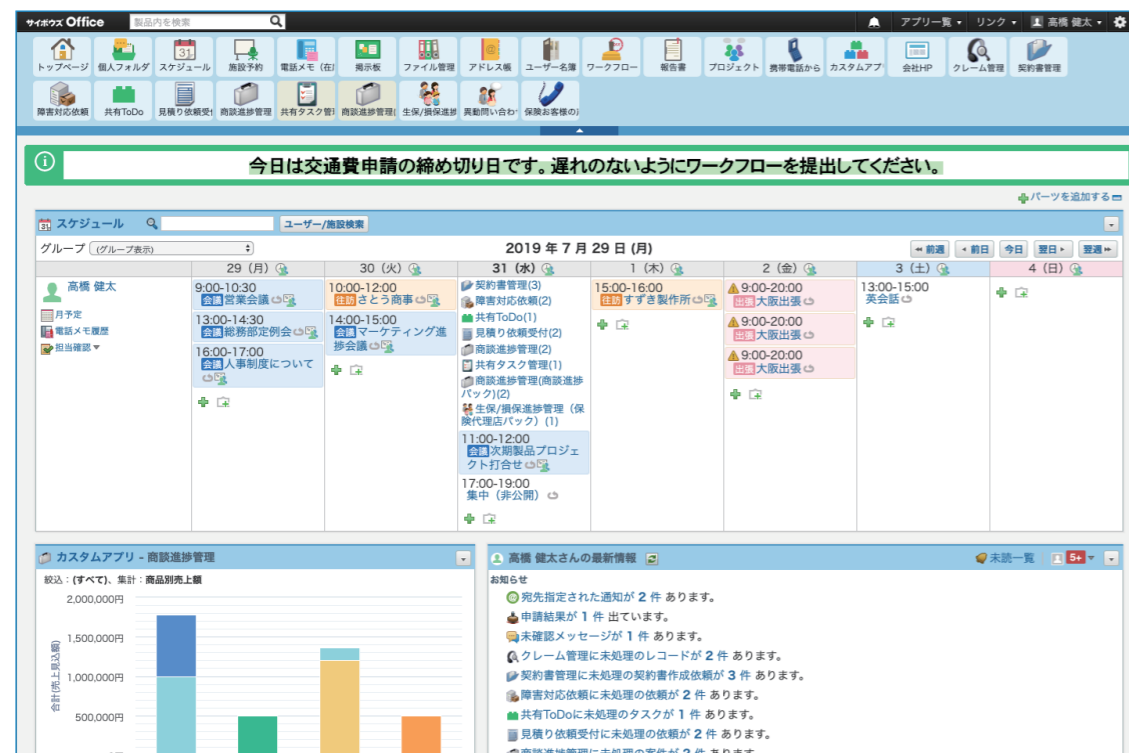
パッケージ版をはじめ、充実のバックアップでデータ保護を実現している安心のクラウド版を提供しており、導入後の解約金は一切不要。クラウド版なら1ユーザー500円から利用できる充実のグループウェアです。

スマートフォンから簡単に使える

月額1ユーザー500円から

東西データセンターを利用した
安心のクラウド

導入後の解約金は一切不要



■ 主なアプリケーション

31 スケジュール・施設予約

個人だけでなくチームのスケジュールが一覧で把握しやすく、段取り調整などが手軽にできます。会議室予約はもちろん、プロジェクトなど備品の貸し出し管理も可能です。

掲示板

全社やチーム単位でオープンな情報の告知が可能です。Eメールのような1対1の情報共有から、オープンな場で情報のやり取りが行えることで社内のコミュニケーションが活性化します。

ワークフロー

申請承認業務をシステム化することで、決裁業務の効率化と確実性を高めることができます。いつ誰が承認したのかログによって把握でき、内部統制への対応も可能です。

電話メモ

チームのメンバーに代わって受けた電話の伝言を残すことができます。電話メモは自動的に携帯電話などに転送することで、伝言の伝え忘れを防止できます。

報告書

商談報告や営業日報など報告書をフォーマット化して管理できます。業務の基本である「報・連・相」の徹底をサポートします。

ToDoリスト

業務上必要なタスクを管理することができます。スケジュールやトップ画面にタスクのメチが表示されるため、業務の漏れを最小限に抑えることが可能です。

カスタムアプリ オプション

メッセージ

チームのメンバーや、ユーザーに個別にメッセージを送れるアプリケーションです。メッセージを使えば、Eメールを使わずにユーザーとやりとりができるので、「Re:」が付いたメールが溜まってしまったり、大事な情報が埋もれてしまうこともありません。

ファイル管理

チームで共有したいファイルを保管し、変更履歴やバージョン管理を行うことができます。最新の情報に常にアクセスできるようになります。

メール

Webブラウザがあれば利用できるWebメール機能です。一般的なメールソフト同様の使い勝手で、外出中であってもEメールを確認できます。

アドレス帳・ユーザー名簿

取引先やチームメンバーなど利用者全員のアドレス帳を作成、管理することができます。ユーザー名簿では顔写真や情報の発信履歴も同時に確認できます。

プロジェクト

進捗管理やタスク管理など、プロジェクトを推進するために必要な情報が一元管理できます。チームのみならず組織横断型のプロジェクトも同時に管理することが可能です。

タイムカード

サイボウズ Officeにログインした時間によってタイムカードの自動打刻が可能です。CSV形式でデータを取り出すことができるため、他システムとの柔軟な連携を実現します。

価格

月額 **500円** / 1ユーザー〜 (税抜) ※最低利用ユーザー数5ユーザー

第1章 Eメールの時代は、すでに終わっている。

第2章 そろそろExcelを卒業しませんか。

Garoon

サイボウズ ガルーンは、全社規模で活用するための機能が備わったエンタープライズグループウェアです。よく利用する機能をポータル画面として部署や拠点、プロジェクトごとに設定することで生産性向上を図りながら、組織横断型のプロジェクトを推進するために役立つスペース機能を装備。日・英・中の三ヶ国語に対応しており、企業のグローバルコミュニケーションの円滑化に貢献します。

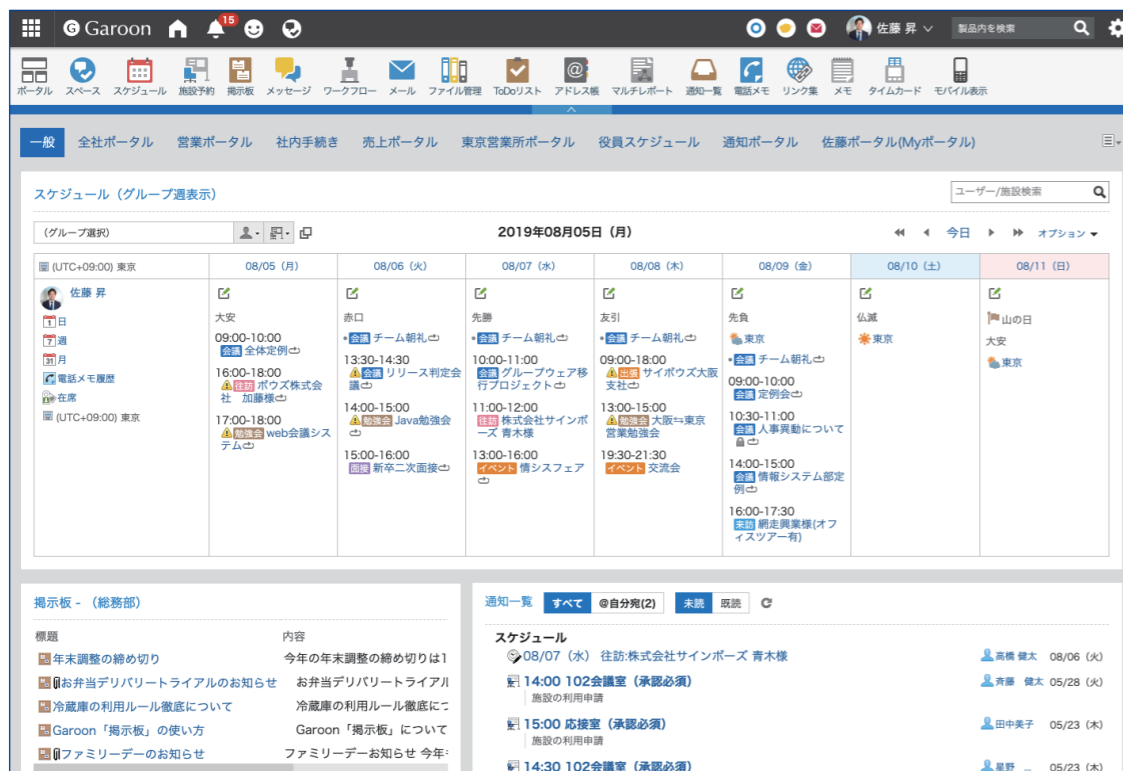
他製品とのシングルサインオンによってログイン作業の手間を軽減し、グループ（ロール）機能を活用することできめ細かなアクセス権の設定を実現するなど高度なセキュリティ機能を実装。各権限を現場に委譲することで管理者の負担を軽減することが可能となり、あらゆる情報を一元的に検索対象に加えることで情報へ素早くアクセスすることができるグループウェアです。

Notesをはじめとした
他社製品からの移行をサポート

全社規模で活用できる高度なセキュリティと
ユーザー管理機能を実装

三ヶ国語に対応し、
企業のグローバル展開を強力に支援

組織横断型のプロジェクトに最適な
スペース機能を提供



■ 主なアプリケーション

ポータル

パーツ化されたアプリケーションやよく使う機能を1つの画面に集約させることで、必要な機能に素早くアクセスできるようになります。HTMLタグを使って独自のパーツを作ることも可能です。

モバイル

スマートフォン、タブレット端末からも「ガルーン」の主要アプリケーションにアクセスすることができます。移動中や出張先からも素早く状況を確認し、業務に取り組むことが可能です。

掲示板

全社や拠点や部署、職種ごとにカテゴリを分類して情報を発信することができます。閲覧確認機能を使って、重要な通達が閲覧されているかを確認できます。

多言語対応・タイムゾーン

日・英・中三ヶ国語に切り替えて利用でき、拠点に応じたタイムゾーンの設定が可能です。海外拠点とのスケジュール調整も円滑に実施できます。

全文検索

「ガルーン」内に蓄積された様々な情報を検索できます。複数のアプリケーションを横断、添付ファイルの中身までもまとめて検索できるようになります。

スケジュール

時代に合わせて進化を続けるグループスケジューラーです。個人のスケジュールを登録/管理できるのはもとより、会議室など施設の予約、他のユーザーの予定を確認できます。

メッセージ

社内のユーザー同士の連絡、ディスカッションに活用いただけます。議題ごとのメッセージで、スレッド形式で効率的にコミュニケーションすることができるので、効率的に議論を進めることができます。

スペース

組織横断型のプロジェクトの際に、共有すべきファイルやディスカッション履歴、共有ToDoをスペースに集約することで、プロジェクトの情報を一元管理しタスクを明確にすることができます。

ワークフロー

経路分岐や上長設定、代理申請や代理承認機能など、企業独自の業務プロセスに合わせたワークフローが設定できます。ワークフローを円滑に行うことで意思決定の迅速化に貢献します。

連携API

外部との柔軟な連携が可能なAPIを使うことで、「ガルーン」が持っていない機能を実装するなど、用途に応じてシステム開発することが可能です。将来のバージョンアップも考慮した環境を提供します。

価格

月額 **845** 円 / 1ユーザー〜 (税抜) ※最低利用ユーザー数10ユーザー

第1章
Eメールの時代は、
すでに終わっている。

第2章
そろそろExcelを
卒業しませんか。

メールワイズ

メールワイズは、事前に設定された共通のアドレス宛にきたEメールに対して、複数のユーザーで共有できるクラウド型グループメーラーです。特定のEメールに対して誰がどんな対応をしているのかチームで共有し、その進捗状況がしっかり可視化できるようになるため、対応漏れや二重対応を防ぐことが可能です。また、過去の対応履歴も確認できるため、対応品質の向上にも大きく貢献してくれるツールです。

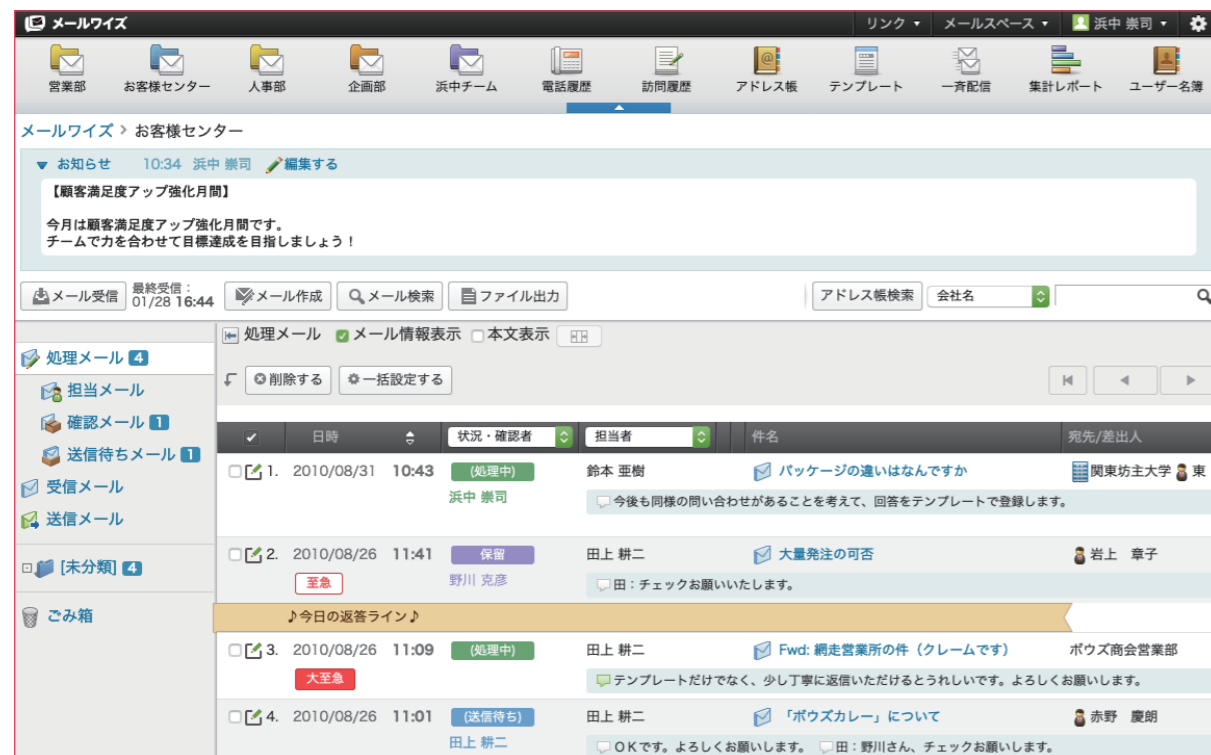
広報部門やサポートセンターなどはもちろん、売上に直接影響するネットショップでのメール対応など、大量のメールを少人数で対応するといった場面で活かすことが可能です。好ましくない対応はすぐさま炎上のネタになってしまう恐れのある時代だからこそ、問い合わせやクレーム対応の質を高める仕組みとして、メールワイズが役立ちます。

メール共有ソフト導入数No.1

共有アドレス宛のメール対応を効率化

対応漏れ・二重対応を防ぎ、炎上防止に効果

過去の対応履歴がすぐにわかり、対応ナレッジを活かせる



■ Eメール対応の共有

特定のEメールアドレスを複数のメンバーで共有し、対応を分担することができます。担当者の割り当てをシンプルに行うことで、Eメール対応業務の効率化に貢献します。

■ アドレス帳

会社データや人データを部署や担当者別など分類したい形に整理して管理することが可能です。顧客データはメール対応画面に顧客データが自動表示されるため、お客様の登場を把握しながら対応することができます。

■ 一斉配信

アドレス帳に登録されているお客様やCSVファイルで作成された任意の宛先リストに対してEメールを一斉に配信することができます。

■ 集計レポート

メンバー別をはじめ、商品別など任意の項目でEメールの対応状況を集計することが可能です。メンバーそれぞれの対応履歴が可視化でき、集計することで対応の傾向を分析することも可能です。

■ 対応履歴の共有

Eメールの処理状況や、内容の種別、担当者が一覧で確認できるため、対応漏れや二重対応などが防げます。過去の対応履歴を参照することでナレッジを活かすことができ、担当者が変更しても引き継ぎが容易です。

■ テンプレート

お礼メールなど日常的によく使う文面を登録・共有し、Eメール作成画面から呼び出すことができます。宛先や担当者名を自動で差し込むことで、Eメール対応の効率化を実現します。

■ 電話履歴 / 訪問履歴

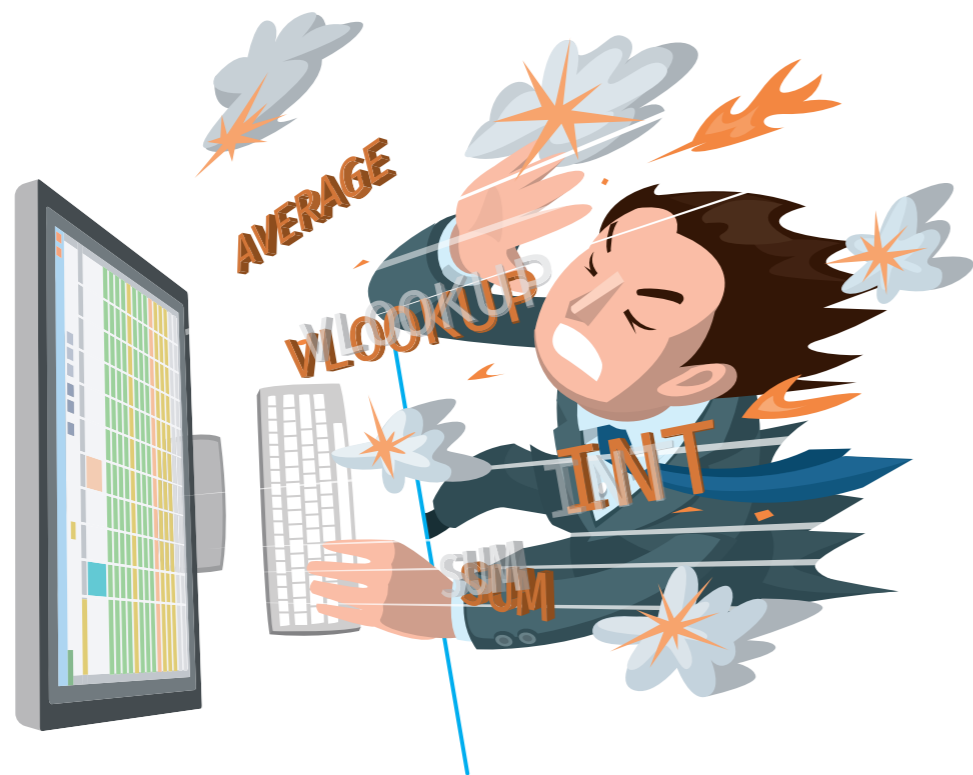
電話や訪問の履歴をEメールと合わせて管理することが可能です。お客様とのコンタクト履歴を管理することで、状況が的確に把握できるようになります。



価格

月額 **500**円 / 1ユーザー～(税抜) ※最低利用ユーザー数2ユーザー

複雑なマクロを使いすぎて 誰もメンテナンスできない



平均を求める「AVERAGE」や指定された範囲の合計を求める「SUM」、小数点以下を切り捨てる「INT」、検索して一致する値を求める「VLOOKUP」…Excelには便利に活用できる様々な関数が豊富に用意されています。この関数を駆使してマクロを設定することで、分析のための「キューブ」と呼ばれるデータの集まりから特定のデータやデータ構造、集計値などを自動的に取得することだってできるようになります。実はローンの返済額などを求める財務関数なるものまで存在しており、マクロをうまく設定することで高度な活用も可能なのです。

しかし関数を使って高度なマクロを設定すればするほど、Excelを扱う人の力量が問われてくることになります。もちろん個人で使うのであれば問題ありませんが、マクロが複雑に設定されたExcelファイルを他の人と共有する際には注意が必要です。周囲のメンバーが見てもどんな動きをしているのかわかりにくくなってしまい、作成した本人でないメンテナンスできない事態になりかねません。また他のファイルを参照するマクロが用いられていると、ファイルの所在が変わるとエラーが出てしまい、共有すべき数字の情報が表示されなくなることも。他のメンバーに情報共有したくとも、きちんと配布することが難しくなります。

ドラッグ&ドロップ操作で メンテナンスできる「kintone」を活用

業務アプリ作成プラットフォーム「kintone」なら、Excelで管理していた案件管理や売上情報を手軽に共有できます。ドラッグ&ドロップの簡単な操作でメンテナンスできるので、作成者以外がメンテナンスできなくなるリスクを低減できます。また、集計項目の設定などは管理画面から行うので、利用者が誤って設定を変えてしまうなどの心配がありません。

1 Excelリストを「kintone」へ読み込み、業務アプリを作成する



- 既存のExcelファイルを元に、簡単な操作で業務アプリを作成可能
- 作成したアプリはWebブラウザ上で閲覧できる

2 メンテナンス時は設定画面を開き、マウス操作で編集



- 項目の追加はドラッグ&ドロップで可能
- 一般ユーザーは設定画面にアクセスできないので、誤って設定を変えてしまうリスクがない

3 アクセス権の設定もわかりやすい画面で柔軟に行える



- アプリ全体や項目ごと、指定した条件別などにアクセス権を設定可能
- 「営業部」など組織単位でアクセス権を設定できるので、人事異動などにも少ない手間で対応できる

どれが最新の Excelファイルなのかわからない



営業数字の管理やプロジェクトの線表作りなど、Excelは様々な情報管理に幅広く利用されています。多くのPCにインストールされていることで、作成したファイルをEメールに添付して情報を共有する機会も多いはずですが、

しかし、長年情報管理に使われているExcelファイルになると、ファイルそのものが重くなり開くまでに時間がかかるものも出てきます。また、チーム内で情報共有するためにメンバー全員にExcelファイルを配布してしまうと情報が拡散し、新たな情報が追加されてしまうと誰が持っているExcelファ

イルが最新なのかわからなくなってしまいます。シミュレーションや情報管理を個人的に行うツールとしては最適ですが、チーム全員で情報共有するといった使い方にはあまり適していません。1つのExcelをファイルサーバ上に配置し、全員で営業数字をメンテナンスしたり、業務報告書を入力したりすることもあります。誰かが入力していると別のメンバーが上書きできないなどきちんと設定しないと排他制御がうまく働きません。チーム全員で共有しながらうまく情報共有、情報管理が行えるような環境作りが必要です。

簡単にWebブラウザ上で共有・編集できる「kintone」

「kintone」なら、案件リストや業務日報など複数メンバーで共有・編集する情報を「アプリ」と呼ぶWebデータベース上で一元管理できます。常に最新の情報のみが表示されているので、情報を正確に伝達できます。

1 「kintone」のアプリにアクセス

日付	担当者	担当者名	担当部署	電話番号	メールアドレス	所属部署	コンタクト種別	1-8 (標準)
2019-08-07	佐藤 健	佐藤 健	営業部	03-1234-XXXX	hideo@kintone.jp	営業部	新規登録	表示する
2019-07-11	佐藤 健	佐藤 健	営業部	03-1234-XXXX	hideo@kintone.jp	営業部	更新	表示する
2019-07-11	佐藤 健	佐藤 健	営業部	03-1234-XXXX	hideo@kintone.jp	営業部	更新	表示する
2019-07-11	佐藤 健	佐藤 健	営業部	03-1234-XXXX	hideo@kintone.jp	営業部	更新	表示する
2019-07-11	佐藤 健	佐藤 健	営業部	03-1234-XXXX	hideo@kintone.jp	営業部	更新	表示する
2019-07-11	佐藤 健	佐藤 健	営業部	03-1234-XXXX	hideo@kintone.jp	営業部	更新	表示する
2019-07-02	佐藤 健	佐藤 健	営業部	03-1234-XXXX	hideo@kintone.jp	営業部	更新	表示する
2019-06-27	佐藤 健	佐藤 健	営業部	03-1234-XXXX	hideo@kintone.jp	営業部	更新	表示する

- ✓ 一覧画面では、常に最新情報だけを確認できる
- ✓ 各自がファイルを手に置く必要がないので、ファイルが散在しない

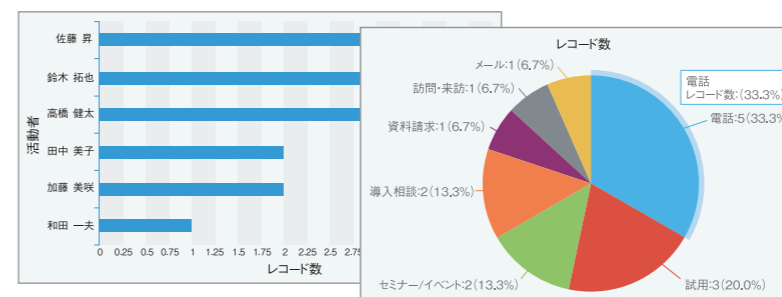
2 自分の必要なデータにアクセスし、編集

最新コンタクト日: 2019-06-04
 コンタクト担当者: 松田 健
 次回コンタクト予定日: 2019-06-18
 次回コンタクト担当者: 佐藤 健
 コンタクト内容: 担当の中村様へお電話。次回「サイボウズ Office」から次回部長プレゼンを実施する。

変更履歴
 最新のバージョンを表示する
 1: 佐藤 健
 2019-06-18 14:12
 今回コンタクト担当者: 次のユーザーが選択されました: 佐藤 健
 コンタクト日: 「2019-06-18」が選択されました。
 コンタクト担当者: 次のユーザーが選択されました: 佐藤 健
 コンタクト内容: 「担当の中村様へお電話。次回「サイボウズ Office」から次回部長プレゼンを実施する予定。」が選択されました。
 ※: 変更履歴を表示する
 この履歴のバージョンに戻る

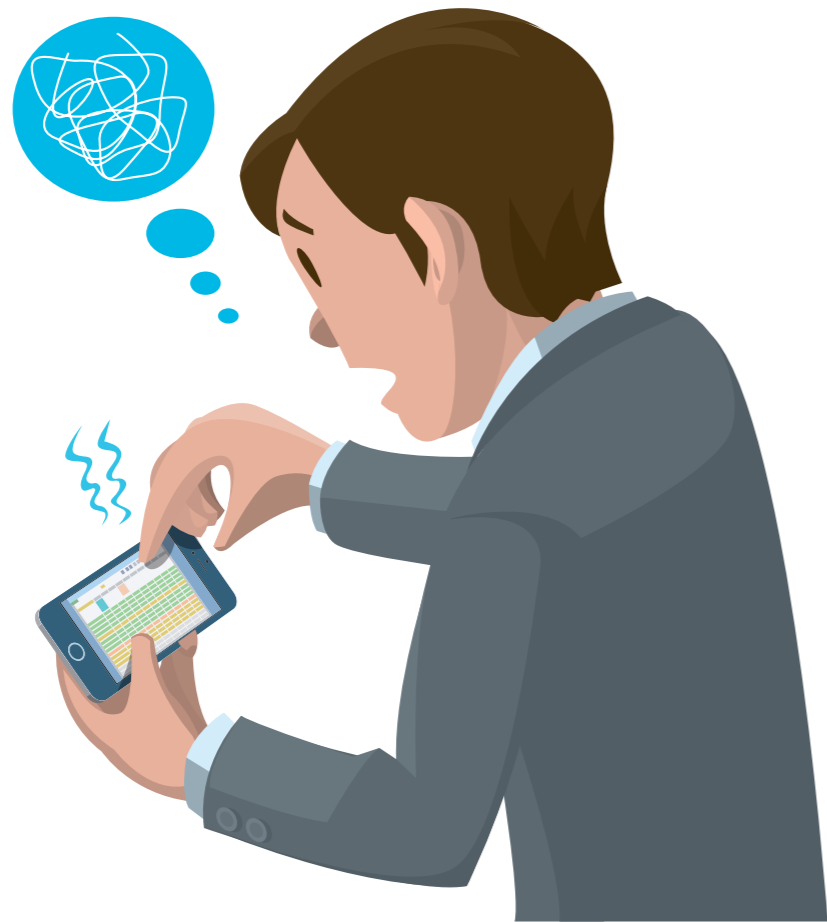
- ✓ データを編集すると変更履歴として記録し、必要に応じて戻すことが可能

3 様々な集計結果を閲覧できる



- ✓ 登録されたデータを円グラフ、棒グラフ、折れ線グラフなど様々な形式で分析できる
- ✓ よく使う集計項目は保存しておき、すぐに呼びだし可能

小さなモバイル端末の画面で Excel を扱うのはひと苦労



スマートフォンやタブレットなど、社外にいても手軽に情報活用が可能なモバイル端末は、多くの企業で業務に活かされています。チーム内で情報を迅速に更新したり業務報告を手軽に行ったりなど、ワークスタイルを大きく変革するための重要なツールと言えます。

しかし、Excelを使った業務報告や数字の更新は、モバイル端末の画面で行うのは至難の業です。そもそも画面の小さいモバイル端末でExcelを見ると、かなり細かな数字の

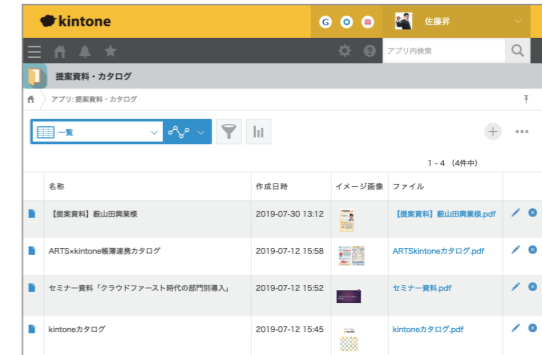
羅列で確認すべき情報がわかりにくくなりがちです。変更が必要な個所があればピンチアウトして拡大し、マス目にうまくタッチして数字を入力しなければなりません。もちろんできないことはありませんが、Excelのマス目とモバイル端末の画面はあまり相性がいいとは言えませんし、正直入力ミスが発生しやすいのが実態です。できれば、Excelにモバイル端末に最適なインターフェースが欲しいところです。

「kintone」なら自動でスマートフォンに最適化された画面を生成

「kintone」なら、様々なリストをスマートフォンに最適化された画面で閲覧・編集できます。顧客情報や業務日報などを外出先から簡単に操作できます。

1 パソコン上で「kintone」のアプリを作成

- ☑ スマートフォンは意識せず、通常通りアプリを作成



2 スマートフォンのWebブラウザからアクセス

- ☑ 自動的にスマートフォンに最適化された画面が表示される



無料アプリ「kintoneモバイル」も用意

- ☑ Webブラウザ以外にも、専用アプリ「kintoneモバイル」を無料で用意
- ☑ 「kintoneモバイル」なら、情報が更新された場合など、指定したタイミングで通知することも可能



kintoneは、クレーム管理や案件管理、顧客リストなど業務に必要なアプリを簡単に作成できるツールです。既存のExcelをそのまま取り込んだり、ドラッグ&ドロップのマウス操作だけでアプリを開発することができたりなど、プログラミングの専門的な知識がなくとも業務に役立つ機能を実装することが可能です。また、すぐに使えるテンプレートが100種類以上用意されており、選択するだけでその機能が使えるようになります。

プロジェクトやタスクをチームで効率よく遂行するために、アプリや情報、過去の履歴などを集約できる「スペース」機能を備えており、JavaScriptやプラグインを使ってkintoneには標準搭載されていない高度なカスタマイズを実現することも可能です。

**顧客管理や契約書管理など
自社に必要なアプリを数分で作成可能**

ノンプログラミングでアプリ作成

**既存のExcelを読み込んで
アプリを作成可能**

**kintone REST APIによるシステム連携や
Javascriptによる高度な開発を実現**

業務テンプレートを無料ダウンロードできる「アプリストア」

kintone アプリストア

アプリストア検索

業務で探す

- 営業・セールス
- 顧客サービス・サポート
- 調達・購買
- 総務・人事
- 広報・マーケティング
- 開発・品質保証
- 法務・知財
- 情報システム
- 本社

業種で探す

- 製造業
- 卸売業・小売業
- 情報通信業
- 建設業
- 医療・福祉
- 生活関連サービス業・娯楽業
- 土業・コンサル業

<p>営業支援パック Sales CRM Pack このアプリを追加</p> <p>本アプリパックは営業で顧客や案件、商談の管理をすることを目的に開発されたサンプルのアプリパックです。以下の3つのアプリで構成されています。・顧客管理 (営業支援パック) ・案件管理 (営業支援パック) ・活動履歴 (営業支援パック) それぞれのアプリはアプリ間を連携する機能</p>	<p>顧客リスト Customer Database このアプリを追加</p> <p>会社名、担当者名、連絡先などお客様の情報を登録するアプリです。キーワード検索、地域等の条件での絞り込み、リストのCSV入出力等が可能です。</p>	<p>案件管理 Lead Management このアプリを追加</p> <p>案件ごとに、受注の確率や金額はもちろん、活動の履歴も記録できるアプリです。担当者別の案件数やその確率、今月の売上金額などを集約することもできます。</p>	<p>問い合わせ管理 Inquiry Management このアプリを追加</p> <p>お客様からのお問い合わせ内容、対応履歴を記録するアプリです。対応状況の管理・見える化ができるので、対応遅れを防止します。また、ノウハウの共有や対応方針の相談もこのアプリが可能です。</p>
<p>出張申請 Business Trip Approval Request このアプリを追加</p> <p>出張することになったとき、出張で交通費等の立替金が発生したときに申請するアプリです。社外にいても確認・処理ができますので、申請から決裁までのスピードアップが図れます。</p>	<p>ショップマスタ Retail Tenant Management このアプリを追加</p> <p>商業施設を運営する企業が、商業施設内のテナントを管理するマスタアプリです。このマスタに紐づけて、売り上げの管理、報告の管理、各種申請アプリを作成すると便利です。</p>	<p>ルートセールス営業 Route Sales Daily Report このアプリを追加</p> <p>一日に得意先を複数訪問するような、ルートセールス向けの営業日報です。外出活動については訪問先の数だけ内容を記録し、内勤活動についても活動項目を選択するだけで、一日の日報を作成することが可能です。訪問数などは、グラフで集約することもできるので、活動量を可視化することもできます。</p>	<p>販促ツール在庫管理 Marketing Collateral Inventory このアプリを追加</p> <p>販促ツールの在庫を管理するアプリです。制作情報や管理状況、利用状況が一目でわかるので、制作部門や利用部門が異なっても効率よく管理することができます。</p>
<p>商談報告書 Negotiation Reports このアプリを追加</p> <p>商談の参加者、内容、課題などを記録するアプリです。フォーマットを統一することで、必要な情報を漏れなく報告することができます。また、内容に関するやりとりをこのアプリに集約できるので、情報の整理・検索が効率的になります。</p>	<p>建築業顧客管理 Construction Project Log このアプリを追加</p> <p>建築業向け顧客管理です。工務店など、自社で建築する物件を管理できます。どの協力会社がどの作業をしたのか、工事進捗を管理することができます。</p>	<p>福祉施設入居希望者 Elderly Care Facility Move-in Ca... このアプリを追加</p> <p>高齢者向けの住宅事業（「サービス付き高齢者向け住宅」など）を行っている事業者が、入居希望者の情報を管理するためのアプリです。入居希望者の基本情報および、対応状況の共有が可能です。対応状況をリアルタイムで更新でき、条件の絞り込みやリマインド機能を使えば対応遅れを防</p>	<p>ファイル管理 File Sharing このアプリを追加</p> <p>文書や提案資料、画像などのファイルを共有できるアプリです。全文検索でPDFファイルの中身まで検索したり、ファイルの更新履歴を閲覧したりすることもできます。</p>

アプリ

案件リスト、売上管理など、Excelファイルで作成していたリストを、簡単な操作でWebデータベース化し、クラウド上で共有できます。テキスト・数値・リンク(メールアドレス/電話番号/URL)・添付ファイルなど、様々なパーツを組み合わせて設計できます。

アプリの作成

3種類の作成方法をご用意しています。

Excelを読み込み作成



項目をドラッグ&ドロップで作成



テンプレートから作成



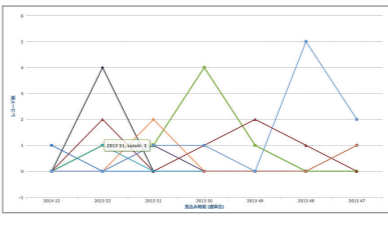
一覧画面

データの表示は見やすいスプレッドシート形式で表示され、Excelのように列の幅調整や、ソートをすることができます。また、自分が担当のものや日付が明日以降のものなど、条件を自由に組み合わせた一覧ビューを複数作成し、ボタンひとつで切り替えることも可能です。



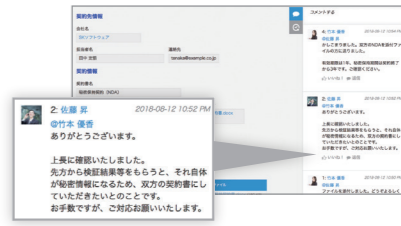
グラフ表示

集計したい条件を選択するだけでかんたんにグラフを作成することができます。グラフの種類も、円グラフ、折れ線グラフ、縦棒、横棒、クロス集計表など用途にあわせて自由に設定可能です。



コメント機能

個々のデータに対して、指示やアドバイス、質問などを書き込むことができます。コメントをする相手を指定すると指定された相手に通知が飛ぶので、自分宛ての連絡を見落とすリスクを最小限に抑えることができます。



スペース

「スペース」とは、プロジェクトやタスクを進行する際に必要なやり取りを集約することができる「場」のことです。例えばテーマごとにディスカッション(掲示板機能)を作成したり、Wikiのように情報を蓄積していくことができます。また「ゲストスペース」機能を使えば、社外のメンバー(ゲストユーザー)を招待して許可したスペースのみを共有することも可能です。

情報を集約できるスペースストップ



トピックごとに議論できる掲示板



社外のメンバーを「ゲストユーザー」として招待できる



価格

月額 **1,500円** / 1ユーザー〜(税抜) ※最低利用ユーザー数5ユーザー

それでも、まだEメールですか？



サイボウズ株式会社

製品に関するお問い合わせは、弊社ホームページで [▶ https://www.cybozu.com/](https://www.cybozu.com/)

※サイボウズ、Cybozu、サイボウズのロゴマーク、ガルーン、Garoon、kintone、メールワイズ はサイボウズ株式会社の登録商標です。

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。

個別の商標・著作物に関する注記については、こちらをご参照ください。 [▶ http://cybozu.co.jp/company/copyright/trade_mark.html](http://cybozu.co.jp/company/copyright/trade_mark.html)

Copyright©Cybozu, Inc.

No-email 190815 ※本カタログの記載事項は変更になる場合がございます。

2019年8月現在