

“新常態”に対応せよ(第9回)

コミュニケーションツール乱立で大事な連絡見逃す

2022.03.30



デジタル化の時計の針が一気に進んでいる。例えばWeb会議。これまでも働き方改革の掛け声とともにWeb会議を行う企業はあった。だが、コロナ禍でテレワークを余儀なくされ、社内・社外の打ち合わせやプレゼンテーション、顧客対応で急速にWeb会議が広がった。遠隔コミュニケーションが手軽に取れるWeb会議の便利さに慣れた人々にとって、その活用が常態化するのは間違いないだろう。

気軽な連絡とニュアンスを伝える連絡でツールを分ける

社内・社外のコミュニケーション手段として、Web会議以外にもビジネスチャットやメール、電話などさまざまなツールが利用されている。中でも、社内利用が増えているのがチャットだ。プロジェクトなど案件ごとにグループをつくれば、短文で「どんな感じ？」と進捗状況を尋ねたり、報告したりする気軽な使い方が可能になる。

メールの場合、プロジェクトのメンバーであっても相手の名前や堅苦しい挨拶文を書いてから本題に入ることも多い。メールの返信も同様だ。チャットであれば、「了解」をイラストにしたスタンプで済ませられる。

ただし、チャットやメールは自分のタイミングで連絡できる利点はあるが、細かなニュアンスを伝えようとすると長文になってしまう。大事な顧客・取引先へ確実に用件を伝えたい、社内でも上司・役職者に相談事をしたいなどのときには、細かなニュアンスを伝えられる電話が適している。

チャット、メール、電話の使い分け

	ニュアンス	セキュリティ
Web会議	伝えやすい	設定に注意が必要
チャット	絵文字で伝えられる	個人チャット利用の恐れ
メール	長文になる	強化しやすい
電話	伝えやすい	発着信の把握が可能

コミュニケーションを一元的に扱えるクラウドサービス… 続きを読む