

管理者機能と国内データ保管で安全・安心の利用環境を構築 ビジネスチャットツールの活用で 業務効率化を

ビジネスチャットツール「エルガナ(Elgana)」プロジェクト

ICTの発展により、テレワークやリモート会議、非対面での共同作業が可能になるなど、“働き方”は、大きな変革期を迎えています。そうした働き方の変化に対応し、かつ安全に使えるコミュニケーションツール(ビジネスチャットツール「エルガナ(Elgana)」)について、取材を通じてレポートします。



株式会社NTTネオエイト
Elganaプロジェクト
マーケティング担当
堀 裕二氏



株式会社NTTアド
西日本営業本部
企画制作部
長末 純美礼氏

複数名での コミュニケーションには チャット^{*1}ツールが便利

これまで業務上のコミュニケーションには、メールが多く使われてきました。しかし働き方の変化により、コミュニケーションのあり方にも変化が求められています。

「一対一のコミュニケーションには、メールは非常に有効です。しかし、複数名でのやり取りでは『話の流れが追い切れない』『誰が誰に宛てたものか分かりにくい』

『未読／既読が不明瞭』などの欠点があります。また、メールの“文化”である『挨拶』などの定型文を入れるために手間や時間がかかり、素早いコミュニケーションも不得意です(堀氏)

そうしたメールの使い勝手の悪さ、堅苦しさは代わり、導入が進んでいるのが「チャットツール」です。

「チャットツールは複数名でのコミュニケーションを想定しており、対面の相手に話しかけるように前置きなしの会話が可能です。また未読／既読の機能で『誰が読んだか、読んでないか』も確認できます(長末氏)

便利さの裏側に潜む、 チャットツールのリスクとは

ところが、このチャットツールにも課題があります。

「チャットツールは、まずプライ

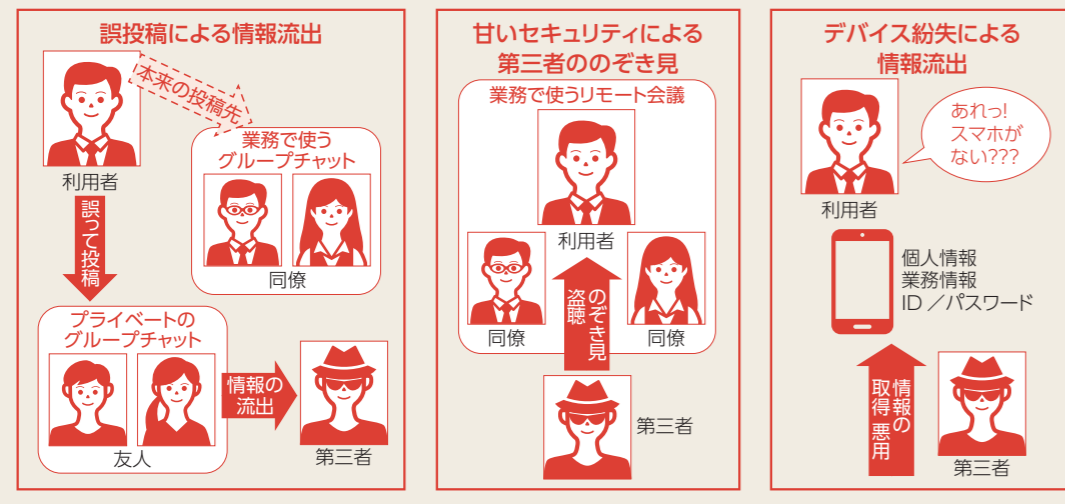
ベートな分野、個人的な利用で普及が進みました。その便利さを感じた人が、そうしたプライベートなツールを“非公式”に業務に導入し、使っている例が少なくないのです(長末氏)

こうした利用の形態は、業務上の大きなリスクを含んでいます。

「プライベートなツールの流用は、業務上の情報を本来とは異なる宛先にうっかり投稿してしまう『誤投稿』を起こしがちです。また他者を招き入れやすい仕組みのため、『この投稿をどこの誰が見ているのか』が分かりにくくなります。そして投稿した情報が適切に管理されているのかの判断も難しく、社外の第三者が業務情報をのぞき見する可能性もあるのです(図1参照)。(堀氏)

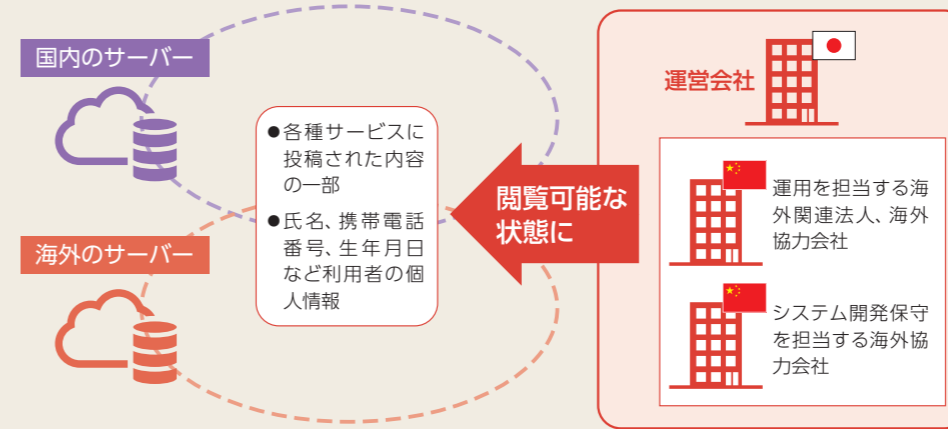
第三者による“のぞき見”の可能性については、2021年の春、大

【図1：個人向けツール利用が含む情報流出のリスク】



個人向けツールは“つながりやすさ”がメリットだが、それゆえに「誰がこの投稿を見ているのか」が分かりにくい。さらに同じツールから業務用のグループ、プライベートなグループを使い分けると、業務に関わる投稿を誤ってプライベートなグループに投稿してしまうミスも発生しがちだ。

【図2：個人向けチャットツール利用に関わる情報管理の問題】



<2021年3月23日(火) 運営会社記者会見を基に、編集部が簡略化し作成>

個人間コミュニケーションやさまざまなサービスのプラットフォームとして機能するプライベートチャットツールにおいて、運営会社が、データの一部の保管場所が海外であることを明示せず、さらに国外の関連会社などから閲覧できる状態のものがあったことも判明。このツールを行政サービスに活用する地方自治体がその見直しなどに迫られることとなった。こうした事態を受け、運営会社は海外でのデータ保管を取りやめ、現在、日本国内のデータセンターへの移行を進めている。

きな注目を集める出来事がありました。広く使われているプライベートチャットツールに投稿した情報が、運営会社の、中国に所在する関連会社から閲覧可能であったことが判明したのです(図2参照)。この件について総務省は、運営会社に利用者情報の管理の状況などについて報告するよう求めました。

便利さをそのままに ビジネスに焦点を当てた 「エルガナ(Elgana)」

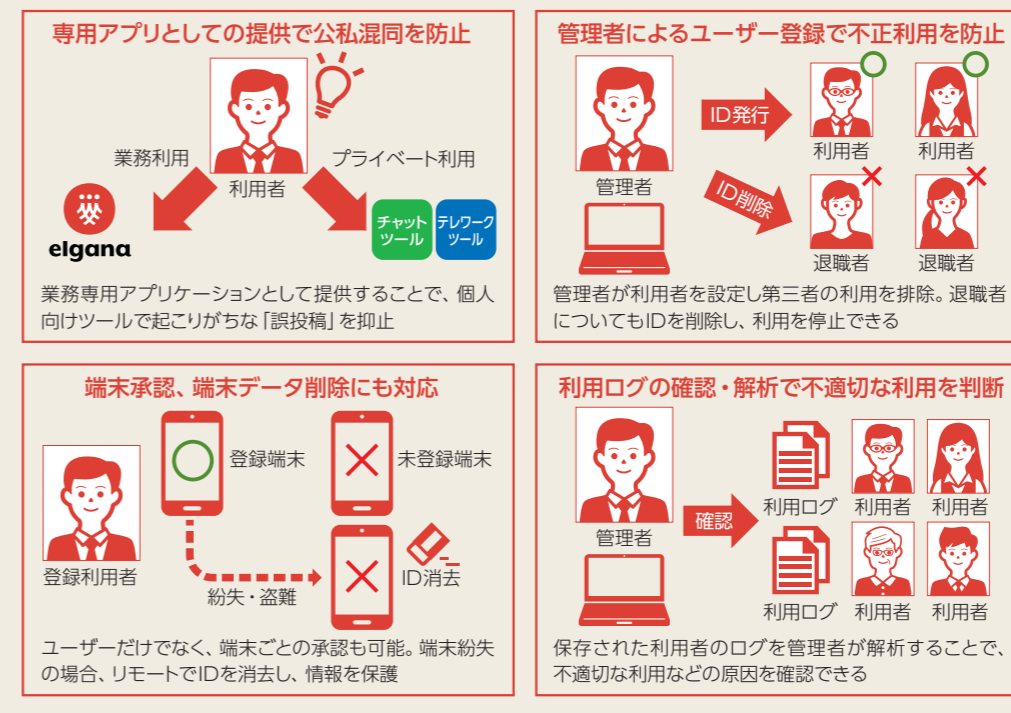
こうした個人向けチャットツ

ルのリスクを回避するには、業務専用のチャットツールを導入することが有効です。NTTグループは、グループ内で開発したビジネスチャットツール「エルガナ(Elgana)」を“公式チャットツール”と定め、グループ内で利用しています。

「エルガナはパソコンやスマートフォン、タブレットでシームレスに使えるビジネスチャットツールです。管理者が承認し、IDを発行した利用者だけがコミュニケーションに参加できるため、業務に関係のない第三者の排除が可能です。

また、利用者が離職した時にはIDを削除し、アクセスを停止できます。データはすべてサーバー上で保管されるため、もし端末を落としたり、盗まれたりしても、情報流出は起きにくく、さらに管理者がIDを削除すれば、ログインそのものもできなくなります。こうした機能により、利用者が私物の端末を業務に用いるBYOD^{*2}でも、一定のセキュリティを確保できます。さらに、投稿したログは保存されるため、業務において不適切な行為があった時も、その原因究明の手助けができます

【図3：エルガナの特徴】



エルガナは個人向けツールとは異なり、“つながりやすさ”よりも安全性を重視し、業務用に最適化しているのが特徴。導入においては管理者を定め、管理者が承認しIDを発行した利用者のみアクセスを許可することで、情報流出のリスクを抑えている。また、端末ごとのアクセス承認にも対応するほか、データはサーバーに保管する仕組みとし、利用者が紛失したスマートフォンやパソコンを拾得した第三者はエルガナにログインしない限り、データにアクセスできない。

【図4：エルガナの主な機能とポイント】

トーク

一対一、グループトークの双方に対応。「既読／未読確認」で、きちんと情報が伝わっているかどうか可視化できる。ファイル添付も可能だ。

タスク

「報告・連絡・相談」のための機能で、テンプレートを使い簡単にタスクを作成、レポート報告が可能。効率的な納期管理をサポートする。

連絡先

連絡先の登録は管理者が一括して担当するため、利用者個々の作業は不要。よく連絡する利用者を登録できる「マイコンタクト」機能もある。

(図3参照) (堀氏)

「個人向けチャットツールでは、個人のIDを上司や同僚と交換しなくてはならず、プライベートと仕事の領域が重なることに抵抗を感じる人もいます。しかし、エルガナは『業務で使うためのツール』であることから、そうした不安もなくなりますし、夜間や週末などプライベートタイムは通知をオフにすることで、ワークライフバランスを適切に保つことができます」(長末氏)

強力な「既読機能」でコミュニケーションミスを予防

では、エルガナは具体的にどのような機能を持っているのでしょうか。


「テキストチャットの『トーク』、タスク管理の『タスク』、ほかの利用者にコンタクトする『連絡先』が主な機能です(図4参照)。トークでは特定のユーザーで『トークルーム』を作り、グループでのチャットが可能。また、トークルーム内の特定の相手にメッセージを送る『メンション機能』で、より確実な情報伝達も可能にします」(堀氏)

「特にお客さまから高い評価をいただいているのが『既読／未


読』の機能です。一対一のチャットはもちろん、トークルームでも、設定により『誰が読んだ／読んでいない』を表示できます。実際にご利用いただいている建設会社では従来、オフィスと現場間のスタッフとのやり取りが電話とメールで行われていました。しかし電話はつながらない、メールは受信フォルダに埋もれるなどが原因で、重要な連絡がきちんと伝わらないことが課題になっていました。しかし、そうしたオフィスからの連絡についてもエルガナを使うことにより、現場は『エルガナのメッセージだから、オフィ

【図5：エルガナの利用環境】

管理者



利用者

管理者はパソコンのブラウザソフトウェアで利用者の管理を行う。必要システムはWindows7/8.1/10で、ブラウザはインターネットエクスプローラー 11もしくはFirefoxの最新版に対応。

利用者はパソコンのブラウザソフトウェア、スマートフォンやタブレットのアプリで利用する。ブラウザはWindowsがEdge/Firefox/Chrome、macOSがSafari/Firefox/Chromeのそれぞれ最新版に対応。スマートフォンはAndroid 6/7/8/9/10/11、iOS11/12/13/14に対応する。

スからの連絡だと分かる』、そしてオフィスも『誰が読んでいないか把握できる』ことで、情報伝達が確実に変わったとのこと(長末氏)

「フリープラン」なら月々の料金は無料、機能制限もほぼなし

エルガナには、無料のプランと有料のプランが用意されています。「料金体系は無料の『フリープラン』と、1IDあたり月々330円の『ベースプラン』の二つがあります(表1)。ベースプランでは1IDあ

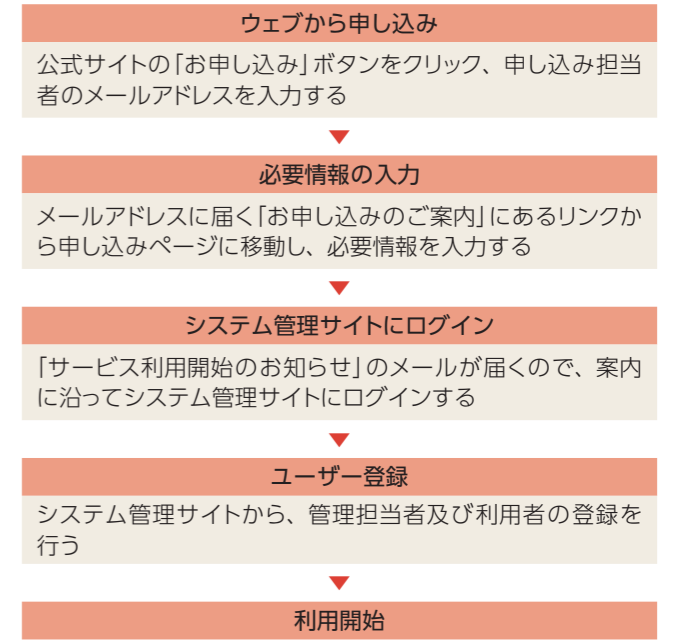
たりのトークルーム数に制限がなくなる、IDごとの機能制限がより細かく設定できるほか、オンラインの有人サポートもご利用いただけます。ただ、フリープランでも基本的な機能に制限はなく、また、広告が表示されることもないため、ビジネスチャットとして快適にご利用いただけます。また、2021年6月末までの期間限定ではありますが、フリープランでもオンラインで初期導入支援を行うキャンペーンを実施中です」(堀氏)

「エルガナ公式サイト(<https://elgana.jp>)にある『お申し込み』

ボタンからメールアドレスなど必要情報をご入力いただいた後、オンラインでの正式なお手続きとなります(表2)。そして準備が整い次第、サービスご提供となります。法人さまの中でも一般企業に限らず、PTAや商工会議所などコミュニティや非営利団体でも、ご利用いただいている例もあります」(長末氏)

今お持ちのパソコンやスマートフォンで、より安全確実なコミュニケーションが可能になるエルガナで、御社も業務効率化を目指してみたいかがでしょうか(図5参照)。

■表2：エルガナ導入の流れ



Short Interview **開発の背景と将来像**

エルガナは将来「さまざまなサービスを束ねるハブ」へと進化

チャットツールはこれまで「オープンで、IDなど手がかりがあれば自由につながることができる」というものが一般的でした。しかし、エルガナは「管理者が利用者の範囲を定め、その中でコミュニケーションする」という思想のもと、サービス提供しています。そうしたクローズドな環境で自由にお使いいただくことこそ、ビジネスユースに求められる「安全性」と「利便性」の両立が図れます。現在は「トーク」を軸にシンプルな機能となっていますが、将来的にはエルガナがさまざまなサービスを束ねる「ハブ」となり、あらゆる業務に自在にご活用いただける世界の

構築を目指しています。無料の「フリープラン」に十分な機能を与えているのも、多くの方に気軽にお使いいただくことが、そうした将来像を後押しする力になると考えているからです。

ビジネスチャットは今後、これまでの電話やメールのように、インフラの一翼を担うことになると考えています。そうした社会の実現に向け、使いやすいサービスをリリースし、生産性を向上し、社会に価値を還元する。それが私たちの描く未来です。



株式会社NTTネオメイト
elganaプロジェクト
販売リーダー兼マーケティングリーダー 主査
伊藤 航氏



エルガナはすでに「Webex^{※3}」と連携したビデオ会議機能を提供している。今後は、こうした外部サービスとの連携を行い、利用者に対する利便性の向上と業務効率化のサポートを図っていくとのこと。

■表1：エルガナの料金・仕様

プラン種別	フリープラン	ベースプラン (2020年10月時点)	
月額費用/ID	¥0	¥330(税込)	
広告表示	なし	なし	
基本機能	ID数上限	なし	
	グループトークルーム上限	20グループ/ID	なし
	ユーザー管理者機能	○	○
テレワーク	音声通話・会議	1対1	1対1
	ビデオ通話・会議・画面共有	Webexとの提携による提供	Webexとの提携による提供
セキュリティ	ファイル添付(一時)	○	○
	デバイス制限 機能利用制限	○	◎(詳細設定可能)
サポート	サイト(FAQ・事例)	○	○
	有人サポート・リモート	— (2021年6月末までのキャンペーン期間中は○)	○

※1 チャット：インターネットを含むコンピュータネットワークを通じてリアルタイムにメッセージを交換するシステム。
 ※2 BYOD：“Bring Your Own Device”の頭文字を取った言葉で「自分の機器を持ち込む」という意味。
 ※3 Webex:米国Cisco Webex社が提供するウェブ会議アプリ。正式名称は“Cisco Webex Meetings”。

