

## コンタクトセンターの運営

## BPO サービスの提供

事業内容：自社開発のクラウド型 PBX 「Omnia LINK」 等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPO サービスの提供、

及び各種 AI・DX ソリューションの開発・販売／設立：2000 年 5 月 12 日／従業員数：8,091 名（2021 年 11 月 30 日現在）

※正社員・契約社員・アルバイト社員を含む／URL：https://www.bewith.net/



## 8,000人の従業員に企業理念を伝えたい… 『InCircle』で挑んだコミュニケーション改革

クラウドコールセンターシステム「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用した、コンタクトセンターの運営やアウトソーシング事業、またアプリケーション開発など様々な分野で全国の企業活動を支援するビーウィズ株式会社様。

約 8,000 人以上の従業員を擁し、全国に事業所を構える同社はその規模や働き方の多様さゆえ、ムラのない均一的な情報共有が難しいこと、また企業理念やビジョンがすべての従業員まで浸透しないことが課題になっていたと言います。

そうした課題を解決するために導入された『InCircle』は、同社においてどのように活用され、どのような変化をもたらしたのでしょうか。導入を主導された経営企画部・大塚様と、同社の広報担当であり日々の業務で『InCircle』を活用されている小宮様にお話を聞きました。

**導入目的**

- 従業員間における、均一でリアルタイムなコミュニケーションの実現。
- 企業理念やトップのメッセージの伝達による、従業員の会社帰属意識の強化。

**課題**

- 人数が多く勤務する場所も異なる従業員へ、簡易に会社からのメッセージを伝えるコミュニケーション手段の確立。
- 特に短期アルバイトスタッフなどに顕著であった、帰属意識の希薄さの解消。

**導入効果**

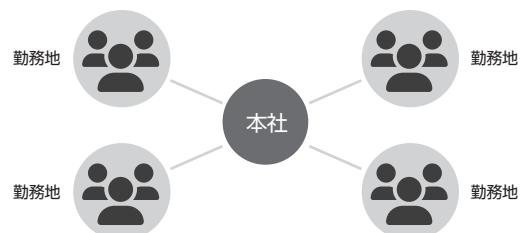
- コミュニケーションが活性化。お客様先に勤務する従業員や、外出中の従業員にもリアルタイムな情報伝達が可能に。
- 経営理念や本社からのメッセージ、社内報など、会社が発信する情報が社内にくまなく届くようになり、帰属意識も向上。

**運用方法**

- 従業員のモバイル端末に『InCircle』をインストール。部門やPJTごとにトータルームを立ち上げ、日常の業務連絡手段として活用。
- 社内報の発信や、会社からの伝達事項・注意喚起などの公式メッセージにも利用し、従業員の安全、安心にも役立てている。

**BEFORE**

- すべての従業員に統一のコミュニケーション手段がない
- 複数の勤務地などにより帰属意識が希薄

**AFTER**

- コミュニケーションが活性化
- 帰属意識が向上



## お客様先で勤務する従業員にも確かな帰属意識を持ってほしい… たどり着いた解決法が『InCircle』

『InCircle』のようなコミュニケーションツールを探し始めたきっかけを教えてください。

**大塚様** 導入は2018年でしたが、当時、当社は2つの課題を抱えていました。

まず、会社への帰属意識を強めたいという課題です。当社のビジネスはアウトソーシングサービスなので、お客様企業の現場に赴いて働いている従業員も多いんです。

そうした従業員はお客様企業のことはよく知っていますが、自分が所属しているビーワイズ株式会社のことをよく知らない…というケースもありました。また当社はアルバイトで勤務するスタッフさんもたくさんありますが、正社員と比べてみるとどうしても自分の会社を知ることが難しい立場にあるのは仕方がないこともあります。

当社としては、すべての従業員に当社のことはよく知っていてほしいし、経営側からも従業員に対して様々なメッセージを発信して一丸となりたいと考えていたので、これは積年の課題でした。

もう一つあったのは、経営理念、行動理念の浸透という課題です。

当社にも経営理念や行動理念、経営の基本方針などが定めています。

ところがそれを詳細に理解しているスタッフさんが少ない。

せっかくの理念もスタッフさんが良く知らないというのでは意味がないですよね。

こうした2つの課題を解決してほしいと、社長から私にオファーがあったんです。

**小宮様** 当時は従業員数が増加し始めた時期でもあり、拠点も全国にありますから、帰属意識の希薄さや理念の認知度の低さというのは私も感じていました。

ただこれはアルバイトで勤務するスタッフが多い企業では永遠のテーマであって、簡単に改善させるのは難しいんじゃないかなと、その時は思っていましたね。



### その時、『InCircle』の導入を判断した決め手は何でしたか？

**大塚様** まず簡便に使い始められることがありました。

導入に当たって端末での準備やインフラの準備に時間がかかるようなアプリケーションでは、そもそも誰も使ってくれないと思ったので。

それから操作がしやすく、場所を選ばずすぐ使えるという点ですね。

先ほど申し上げたように、当社の従業員はお客様の現場で働く者も多いんです。

ビジネスの性質上、職場のセキュリティレベルが高いことは当たり前ですので、業務の現場では正式に支給された端末とアプリケーション以外は使用禁止です。

そうなると、当社配給のアプリケーションが使える場所・時間というのは限られてくるわけで、そん

な状況下でもスムーズに情報交換できるアプリケーションを…ということで操作性を重視しました。休憩時間中やその日の業務が終わった後にモバイルで確認できる。

また毎日使うものですから、高機能で操作が複雑なものより、シンプルで操作しやすいものの方がいいだろう、という考えもありましたね。

**小宮様** 初めて使った時は、確かに操作が簡単だな、と思いました。

ただそうであっても、アルバイトで勤務するスタッフ全員が使ってくれるかどうかという点はまだ別の問題で、最初のうちはとにかく「使ってもらう」ことには苦労しましたね。



**大塚様** そういうわけで2つの課題についていろいろ考えたのですが、とにかくこの課題は2つともコミュニケーションの難しさが原因で起こっているものです。

なので、コミュニケーションを改善するツールを探し始めました。

それが最初のきっかけですね。

最終的には『InCircle』を含む3つのアプリケーションが候補に残ったのですが、結果的に『InCircle』に決めました。

# 日常の業務連絡、社内報配信、コロナ禍の情報伝達… 多彩なシーンで8,000人が『InCircle』を活用中

現在、『InCircle』を具体的にどのように使っていますか？

**大塚様** よく使うユーザーも、そうでないユーザーもいるにせよ、基本的に利用対象者は約8,000人の全従業員です。

使い道ですが、コミュニケーションの活性化というのが根本的な目標だったので、日常業務の中で連絡手段として積極的に使っています。

チーム別や部門別など、いくつかのトーチルームを立ち上げて、その中でやりとりをしています。特にコロナ禍においては、『InCircle』がかなり威力を発揮してくれました。

感染に関する情報や注意喚起、会社としての対応などをビルごと、職場ごとに伝えることができるわけです。

一番便利で一番確実に伝達できるツールなので、現在に至ってもコロナ関連の連絡にはよく使っています。

**小宮様** 他には、会社からの広報メッセージを伝えるツールとして使っています。

これによって当初の課題であった帰属意識の改善

や、企業理念の浸透を推し進めているんです。

『InCircle』導入前、私たち広報としては、すべての従業員に対していかに社内広報を行なうか…というのがひとつの課題でした。

お客様先で働く者もいれば、アルバイト勤務のスタッフさんの中には短期契約者もいれば夜間勤務者もいる。

属性についても、主婦もいれば学生もいる…。

そうした千差万別の就業スタイルの中で、分け隔てなく情報を伝えたかったんです。

それを実現してくれたのが『InCircle』です。

現在は『InCircle』を使って、全従業員に社内報を配布したり、オウンドメディアの内容を案内したりしています。

社内でも従業員に対して何らかの情報を伝えたい部門は多く、例えばセキュリティ部門は情報管理について注意喚起したい、総務部は当社のSDGsの取り組みについて知ってほしい…などです。

こうした各部門からの情報を『InCircle』を使って、従業員に発信しています。



『InCircle』の導入で社内に変化はありましたか？

**小宮様** 導入前にもグループウェアのような、メッセージを交換できるアプリケーションはあったのですが、『InCircle』はそれよりずっとラフで、使いやすいんですよね。

だから『InCircle』の導入によって、部門やチームごとの連絡が気楽にできるようになったのは大きな変化だと思います。

正社員もアルバイト勤務のスタッフさんも分け隔てなく、グループ単位で一気にメッセージが伝わるというのはとても便利です。

地震などの緊急時にも、素早く連絡・伝達ができるようになりました。

**大塚様** 想定していた以上に、従業員のみなさんはすぐに受け入れてくれましたね。

当初の課題であった帰属意識や理念浸透の課題も、改善されたと思います。

実は私の狙いとしては、ビジネス面での連絡手段の他にも、コミュニケーションを円滑にする手段として使ってほしいというのもあったんです。

もちろん、業務用の連絡アプリですから、使用用途は業務上のことに限定しているわけですが、例えば「今日、チームで飲みにいきましょう。○○駅に○時集合で…」など、仕事の延長線でのあまりはみ出しすぎない程度のライトな内容であれば、そういう使い方も許可しています。コロナ禍前は実際にこうしたやりとりもみんな日常的にしていて、そういう意味では当初の課題はおおむねクリアできていますね。



**小宮様** それから変化といえば、業務で一般的なSNSを使わなくなったことも大きいのかと思います。

例えばリーダーが、シフト等で当日お休みの従業員に連絡をとろうと思った時、『InCircle』導入前は一部で一般的なSNSを使わざるをえませんでした。ところがこうしたSNSはプライベートでも使われるため、IDを聞かれるのが嫌だという従業員もいましたし、情報漏洩の危険もあります。

導入後は、業務に関する連絡はすべて当社の公式連絡アプリである『InCircle』を通じて行なうことになり、こうした懸念はなくなりました。

★ SDGs推進委員会からのお知らせ★

すべてのグループ

SDGs推進委員会

★SDGs推進委員会からのお知らせ★

日々のお仕事お疲れ様です😊

桜の花が咲き誇り、すっかり春らしくなりましたね😊

今回は、アート実地のご案内です！

当社では、「持続可能な地域・社会づくりへの貢献」を目指しCSR活動を展開しております。

コロナ禍で活動が制限されている中、会社としてできること無いか情報を収集したく、アンケートを実施いたします。

ご協力のほどよろしくお願いいたします！

2022/4/6 12:01

SDGs推進委員会

アンケートフォーム□

<https://forms.office.com/r/9bxhGg2PFu>

回答期日：4月20日(水)

2022/4/6 12:01

SDGs推進委員会

現在、拠点の中できできる活動として、衣料寄付やペットボトルキャップの回収等を実施しております。

持続可能な社会の実現に向けて、今後も様々な活動を実施しますので、引き続きご協力のほどよろしくお願いいたします！

2022/4/6 12:01

みんなのセキュリティ通信

すべてのグループ

セキュリティマネジメント室

みんなのセキュリティ通信\_第7号.pdf

2022/3/25 12:56

セキュリティマネジメント室

みんなのセキュリティ通信 第7号.pdf

2022/4/22 12:50

セキュリティマネジメント室

■□ Be-tama配信 □■

みんなのセキュリティ通信 第8号をお届けします！

今回のテーマは「長いパスワード」。（または「パスワードか！」の声もある？）

みんなの初の「やってみた企画」です。

資料はLevel1（公開情報）としていますので、ぜひ家族や友人と一緒にお楽しみ下さい！

2022/4/22 12:50

セキュリティマネジメント室

みんなのセキュリティ通信\_第8号.pdf

2022/4/22 12:50

社内の「SDGs 推進委員会」は、『InCircle』を通じて社員の環境改善意識の向上に取り組んでいます。

「セキュリティマネジメント室」は、趣向を凝らした情報マガジンを『InCircle』で社員に配信。



## 設定変更の手軽さとトータルバランスを高く評価 ツール導入前には目的と運用方法の検討を

『InCircle』の、特に高く評価できるポイントはどんなところですか?

**大塚様** 設定の変更が幅広く、簡単にできることは高く評価しています。

例えばユーザーの属性によって閲覧できる情報や操作を制限できる機能などは、従業員数が多い当社としてはかなり使い勝手がいいと思っています。

**小宮様** 確かにそれは管理側からすると大きなメリットです。

届けたい情報を届けたい人にだけ届ける…と

といった情報管理は、大勢が使う中では必要になりますから。

**大塚様** 今後も、スマホなどのモバイル機器で使えるという点を活かして、どんどん進化してほしいと思っています。

例えば共有サーバのように、『InCircle』の中に常に就業規則などのファイルを格納しておいて、いつでも閲覧できるようになると便利ですよね。



最後に、『InCircle』先輩ユーザーとして、未導入の企業の皆様へコメントをお願いします。

**大塚様** まずチャットツールを導入する際、どういった目的でどう使うか…は、事前によく検討した方がよいと思います。

抱えている課題が当社とまったく性質の異なるものであれば、もしかして『InCircle』という選択肢にはならないかもしれません。またアプリケーションを入れれば必ずコミュニケーションが改善されるというものでもないので、使い方、運用方法というのもやはりよく考えなければなりません。

仮に当社と似た課題をお持ちの企業様であれば、トータルバランスという面で『InCircle』は非常におすすめできると思います。

**小宮様** 私はやはり、シンプルさという点を高く評価して『InCircle』をおすすめしたいです。当社でもいくつかのアプリケーションやシステムを導入していますが、機能が過多で、既存のシステムとの棲み分けに悩むようなものもあります。その点、『InCircle』はシンプルだからこそ使いやすく、また目的が定まりやすいと思うんです。

本日はありがとうございました

**大塚様・小宮様** ありがとうございました。

※本取材は感染症対策に十分な配慮をしたうえで行なっています。



社　　名：ビーウィズ株式会社

事業内容：自社開発のクラウド型PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPOサービスの提供、及び各種AI・DXソリューションの開発・販売

設　　立：2000年5月12日

従業員数：8,091名(2021年11月30日現在)※正社員・契約社員・アルバイト社員を含む

U　R　L：<https://www.bewith.net/>

**Bewith**



開発元・お問い合わせ先

ブルーテック株式会社

ブルーテック株式会社　〒105-0001 東京都港区虎ノ門三丁目 18 番 19 号 UD 神谷町ビル 7 階 TEL : 03-5405-8055