-Chatter読本-

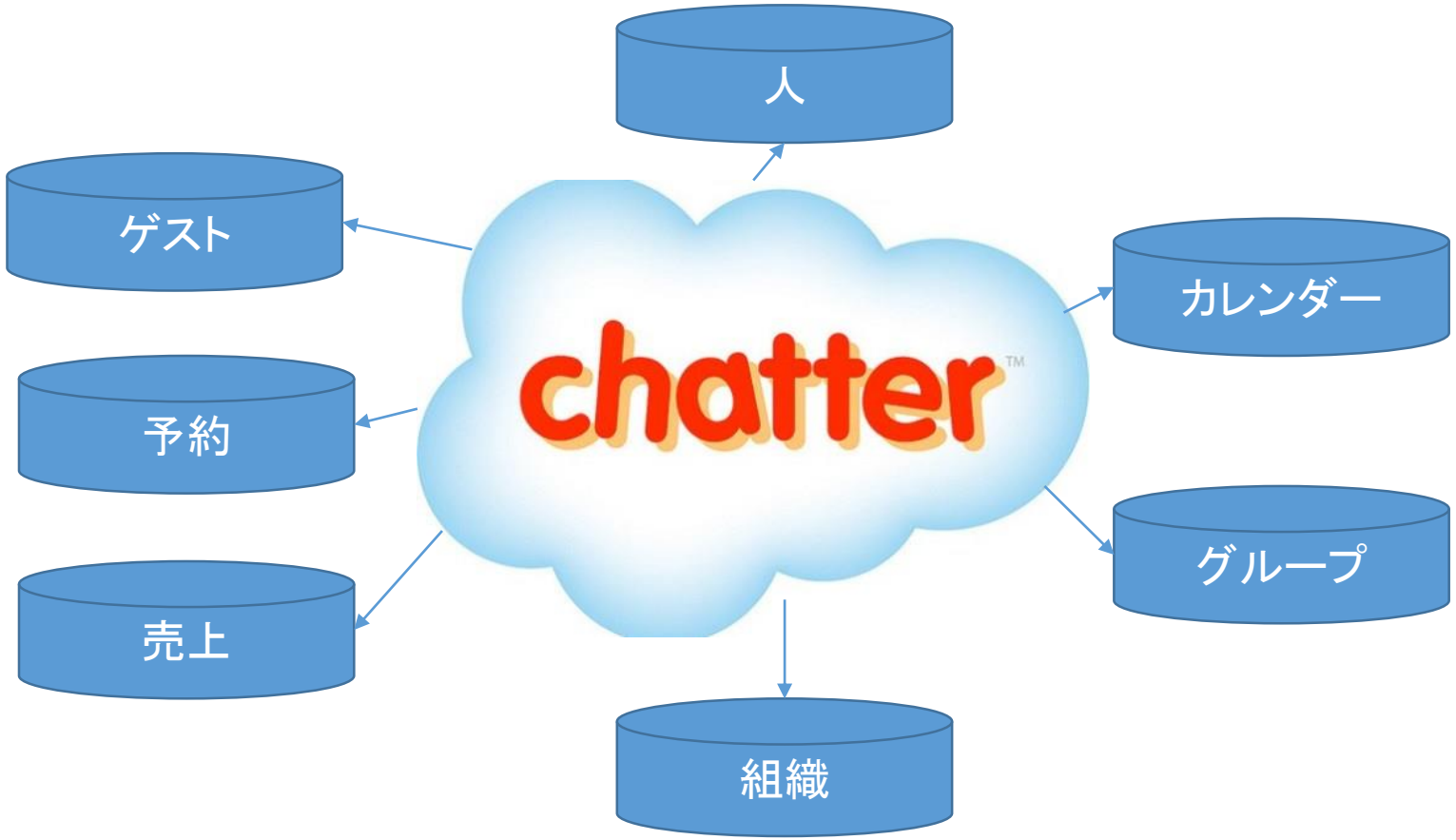
All lights reserved by NASII,Ltd.

2019.10

“従来のPMSは業務だけでコミュニケーションなど人と組織に関連する重要な部分をカバーしていなかったために人がマニュアルでカバーするしかありませんでした。Chatterは画期的なツールです。今までカバーできなかった部分を全てカバーできます。さあ、今日からChatterでスマートに仕事をしましょう”

Chatterとは

ChatterはSalesforceの社内SNSです。通常のChatツールと違いNASIIの全てとつながっているのが最大の特徴です。この為、業務を行いながら必要に応じてメンバーと情報共有を行いながら最適なコミュニケーションワークを実現できます。



ChatterはSalesforceの世界20万社から愛用されているツールです。事例の中では生産性が3倍になったり、売上が2倍になったりした事例は多くあります。Chatterを使いこなす事でお客様の生産性、効率性に寄与できることは間違いがありません。

1.自己紹介の作成、友達のフォロー

Chatterを始める際に、自分の紹介と友達のフォローは1丁目1番地です。必ずやってください。

（自己紹介）

右上のアイコンをクリックしてください。

自分の写真をアップロードします。カメラマークをクリックしてください。

画像をアップロードで**自分の写真**をアップロードしてください。

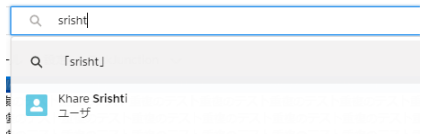
（お願い）Chatterを使っていくと写真が必ず投稿者として表示されます。別の画像だと相手にわかりにくいです。
必ず**自分の写真**をアップロードしてください。

アップロードが完了すると自分の写真が反映します。

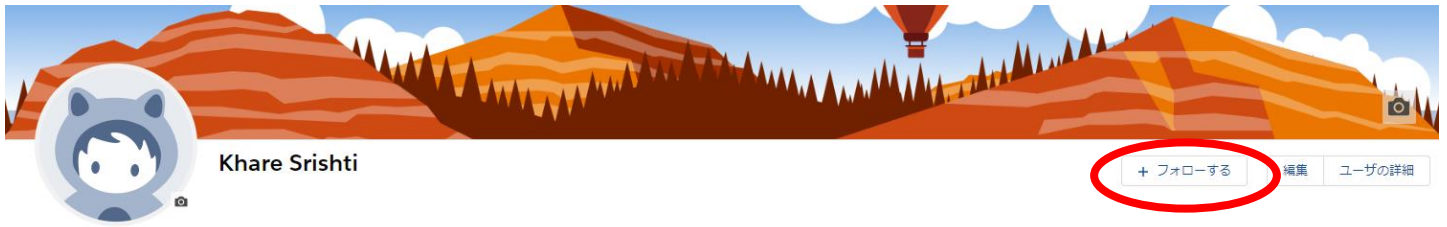
効果

写真がつくことで瞬時に自分の投稿が相手に伝わり効率的に会話ができるようになります。

（友達のフォロー）



検索でフォローしたい人を検索します。



出てきた友達を+フォローするをクリックしてフォローを開始してください。

効果

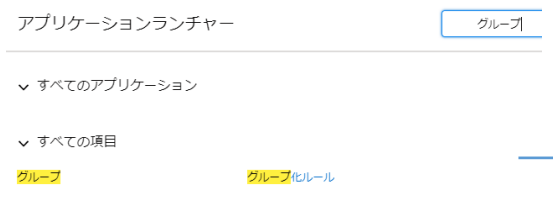
友達をフォローすると自分のChatterに友達の投稿が入ってくるようになります。

2.Groupの作成

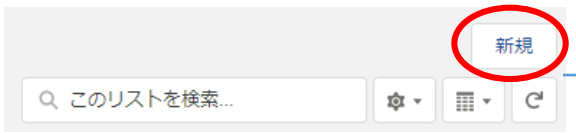
Groupは下記の目的で作成します。

1. 部署ごとに担当者をまとめる事で情報の共有を効率的に行える
2. Project毎にGroupを作っておくと、Projectの情報共有・議論を活発に行える
3. 非公開グループを作ると、メンバーだけに限定して会話ができるので他から覗かれる心配がない。

Groupの作成手順

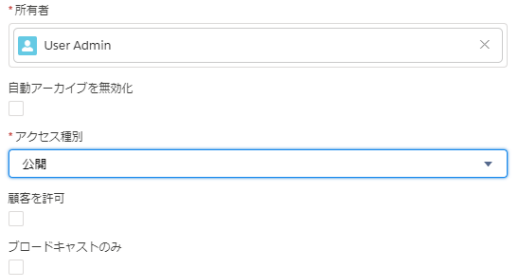


アプリケーションランチャーでグループと検索するとグループが出てきます。これを選択してください。



新規のボタンをクリックします。

グループ名と説明を入力します。

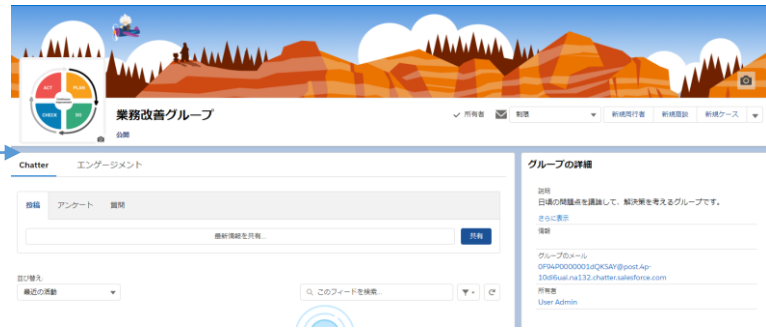


グループは90日間投稿がないと自動アーカイブします。これを望まない場合は無効にしてください。アクセス種別は大事です。通常は公開を選んでください。限定したメンバーで投稿をメンバーだけに限定する場合は非公開にしてください。顧客を許可は外部のユーザーを招待できますが、この場合は非公開である必要があります。

グループの写真をUploadしておいた方が視覚的に判断が早くなるのでお勧めです。

グループメンバーを追加します。+追加をクリックして追加してください。

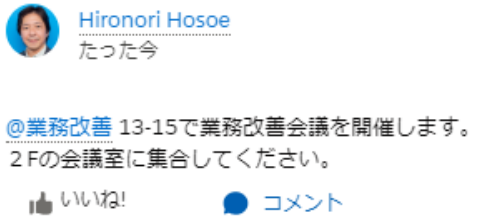
完了をクリックするとグループが作成されます。



Groupの使い方①（宛先指定）

宛先でGroupを指定すると、メンバー全員に同時に投稿が共有されます。

@を入力すると宛先指定になります。グループ名の一部を入力すると該当のグループが出てきますので選んでください。

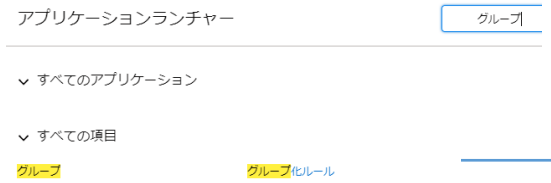


この投稿でメンバー全員に投稿が通知されます。

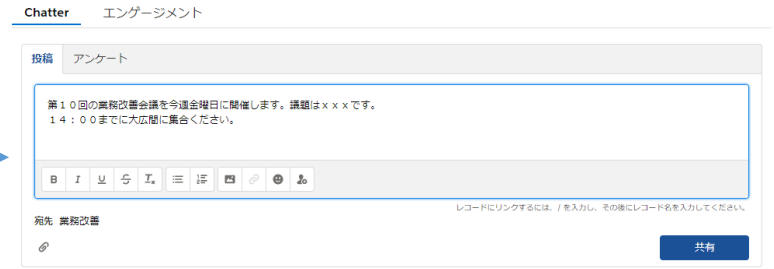
効果

Groupを指定する投稿は複数人に通知したいときに、効率的に伝える事が出来ます。

Groupの使い方②（グループ内投稿）



アプリケーションランチャーでグループと検索するとグループが出てきます。これを選択してください。



Chatterで新規に投稿してください。グループメンバーに通知されます。

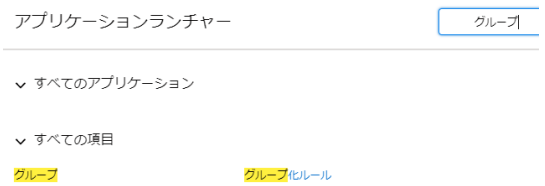
同僚の投稿にコメントできます。コメントは投稿者およびメンバーに共有されます。

効果

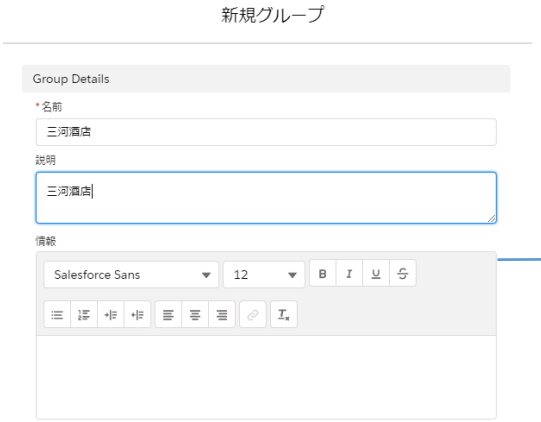
Group(プロジェクト）メンバーの中で効率的に議論や情報の共有ができます。

Groupの使い方③（顧客招待）

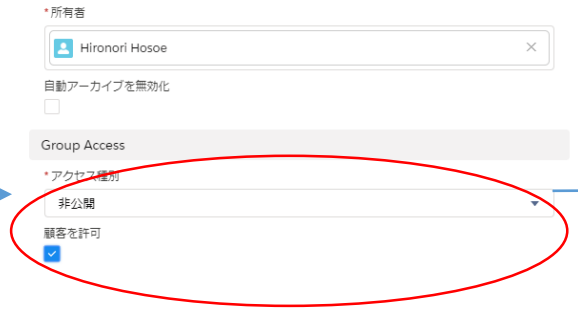
非公開グループは外部の人（業者など）を招待してタイムリーな会話が実現できます。



アプリケーションランチャーでグループと検索すると
グループが出てきます。これを選択してください。
まずは新規でグループを作成します。



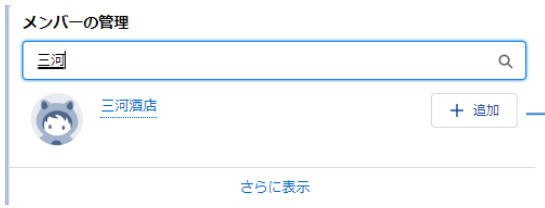
まずはグループ名を入力します。



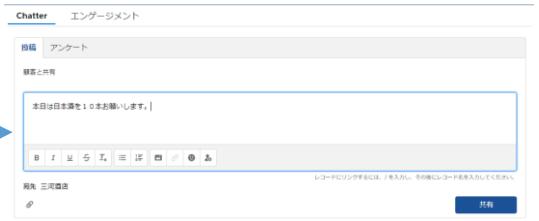
必ず非公開で顧客招待にチェックしてください。

わかりやすく画像を付けましょう

招待するユーザーをChatter Freeでとうろくしてください。登録はシステム管理者しかできませんのでお願いしてください。
※Chatter Freeは組織で5000まで作成できます。



作ったユーザーをメンバーに招待してください。



後は同じように使えます。

効果

連絡が圧倒的に早いです。また返信もリアルタイムにもらう事ができます。メールより効率的です。

テクニック①（投稿のつくり方）

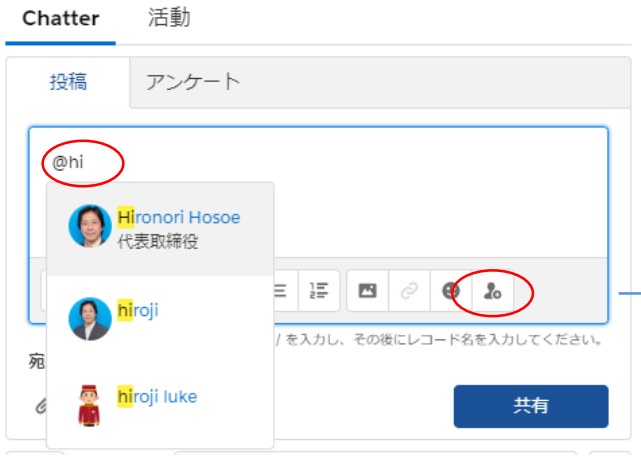
Chatterにはいろいろな投稿ツールがついており、見やすい投稿を作ることができます。是非、使い方をマスターしてみる人によりわかりやすい投稿であることを心がけてください。

効果

メッセージを見やすく作ることで読む人により詳細にまた正確に情報を伝えることができます。

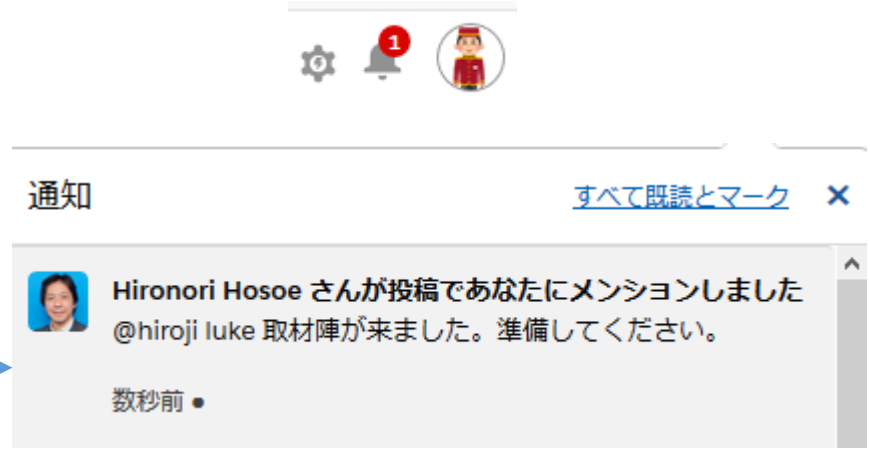
テクニック②（@メンション）

通常の投稿はフォローしている人のChatter画面には流れていきますが、受け取る本人が気を付けておかないと流れていきます。どうしても相手に見てもらいたい大事なメッセージは@メンション（宛先指定）を使うと効果的です。こちらを指定する事で相手のノーティフィケーションに上がります。



@に続けて宛先の頭文字を入力してください。候補が表示されます。
@でなくても下のアイコンの宛先を選んで同じことができます。
宛先は個人だけではなくグループ（公開グループのみ）も指定する事が出来ます。

宛先を指定したら本文を入力します。



右上のベルに数字が出たら通知が来た合図です。クリックすると通知の内容が表示されます。

効果

伝えたい相手に確実にメッセージを伝える事が出来、連絡漏れを防止できます。

テクニック③（＃タグ）

＃タグはSNSでは有名なテクニックです。Chatterでも同様に使えます。＃タグをつけておくと後で検索する際に効果的です。
組織で情報を共有する（暗黙知→形式知）ことに役立ちます。

＃をタイプすると今まで作成されている＃タグが候補として出てきます。
新規の＃タグの場合は改行をすると自動的に作成されます。

検索機能を使うと（画面の上中央）タグが出てきます。選択すると＃タグを指定した投稿が出てきます。

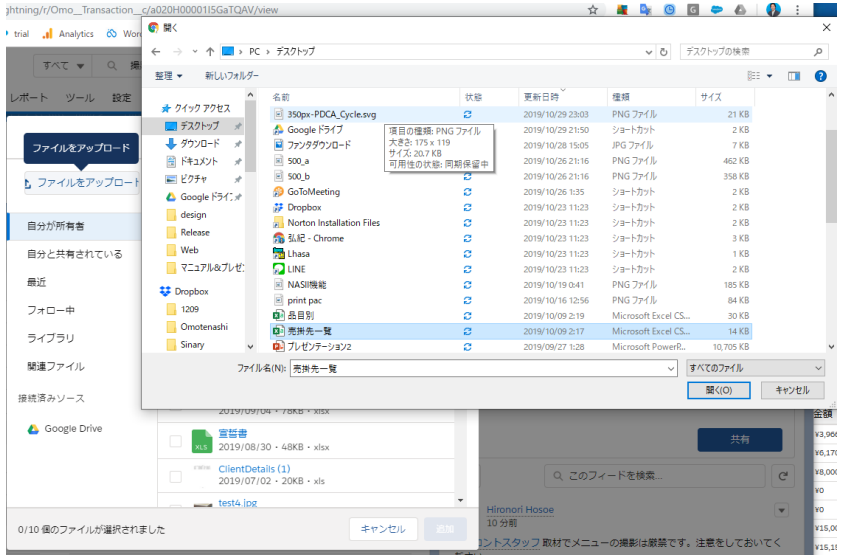
効果

形式知は組織の財産です。積極的に＃タグを入力して形式知を増やして強い組織を作ることができます。

テクニック④（添付ファイル）

コミュニケーションでファイルの共有はとても効果的です。メールなどと違いファイルはライブラリーに格納されるのでとても軽くまたグループ内で共有するのもとても簡単かつ効果的です。

クルップマークを選択して添付ファイルを指定します。



個人のPCのファイルを簡単にアップロードできます。

ファイルが添付されました。投稿を見る人は簡単にダウンロードできます。また、ファイルをクリックするとダウンロードしなくてもプレビューで中身を確認する事もできます。

効果

ファイルを共有する事は有効なコミュニケーションの手段です、またファイルをライブラリーに多く格納するとその分組織の財産になります。

テクニック⑤（フォロー）

Chatterはフォローしているものに対してメッセージを収集します。他のChatツールと違うのは他のChatは人しかフォローしませんがChatterはNASIIの中の全てのものに対してフォローができます。例えば気になる予約があればフォローをしておくと自分のChatterに自動的にメッセージが入ってきます。

気になるものにはフォローをクリックしてください。
フォローはすべてのものに対してできます。
レポートやファイルもフォローする事が出来ます。

自動的にメッセージが集積されます。

効果

Chatterを使い始めると多くのメッセージが飛び交います。自分に必要なメッセージだけを選択する意味でフォローは効果的です。

テクニック⑥（マルチメディア）

昨今の技術革新に伴い情報は様々な形態で提供されています。メンバーに的確に共有するためにはマルチメディア対応が不可欠です。Chatterはほどんどのマルチメディアがサポートされていますので安心です。

（Youtubeの動画を共有）

投稿するときにYoutubeの動画のリンクを貼り付けます。

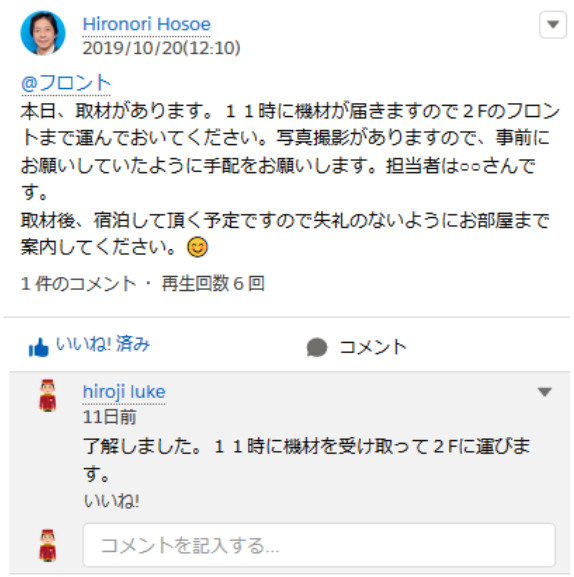
動画のプレビューが一緒に投稿されますのでメンバーは画面を移動せずにその場で
すぐに再生ができます。

効果

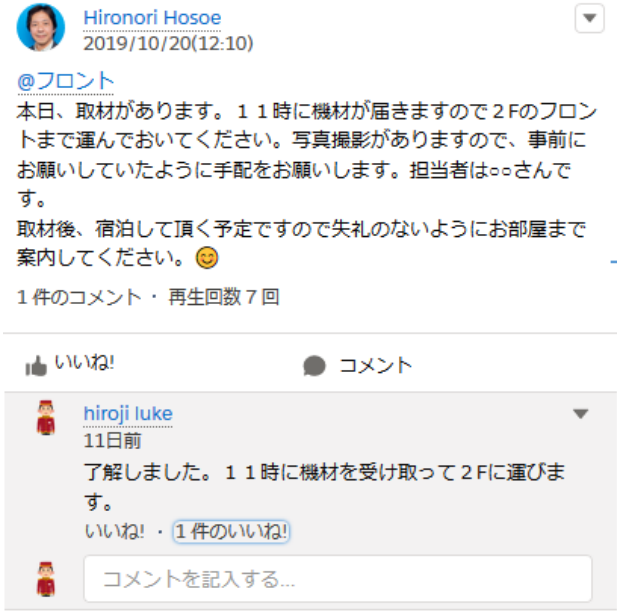
色々な情報をそのままの形で共有する、また受け取った人もその場で再生できるという事は情報の鮮度を失わず正確な情報共有ができるという大きなメリットがあります。

テクニック⑦（いいね！）

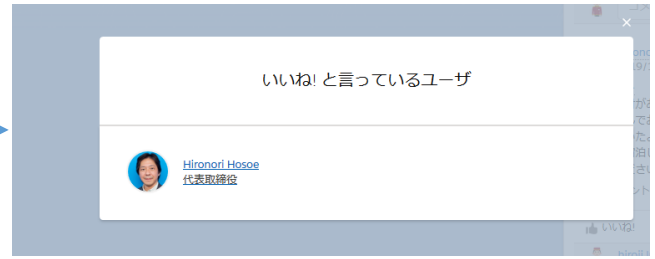
様々な人からの投稿を見るときに共感したらかならずいいね！を押してください。いいね！がカウントされて皆に支持されている投稿が一目でわかるようになります。



共感した投稿でいいね！をクリックします。



いいね！がカウントされました。



いいね！の詳細をクリックすると誰がいいね！を押してくれたかわかります。

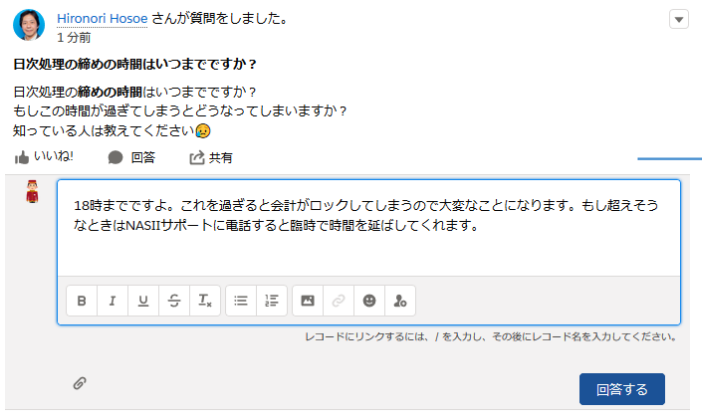
効果

いいね！はChatterを活性化します。投稿する側、受け取る側もいいね！の数を見る事でエンゲージされます、またこれはダッシュボードにも反映しますので、いいね！を最近していないメンバーにはもっと参加するようにと啓蒙することもできます。

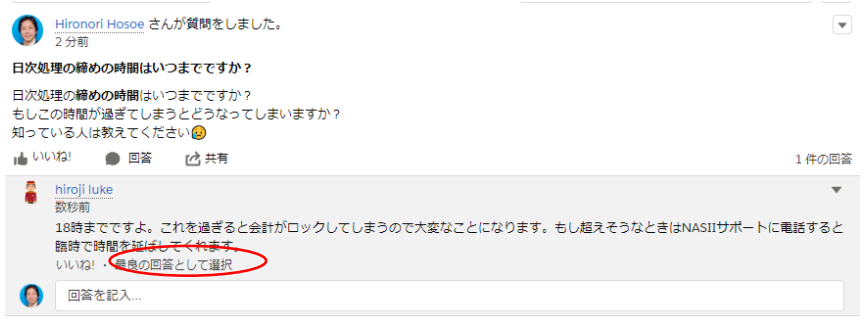
テクニック⑧（質問）

仕事をしていて、疑問にぶつかることは誰でもあります。そんな時は自分だけで悩むのではなく皆に聞いてみましょう！
必ず誰かが助けてくれるはずです。

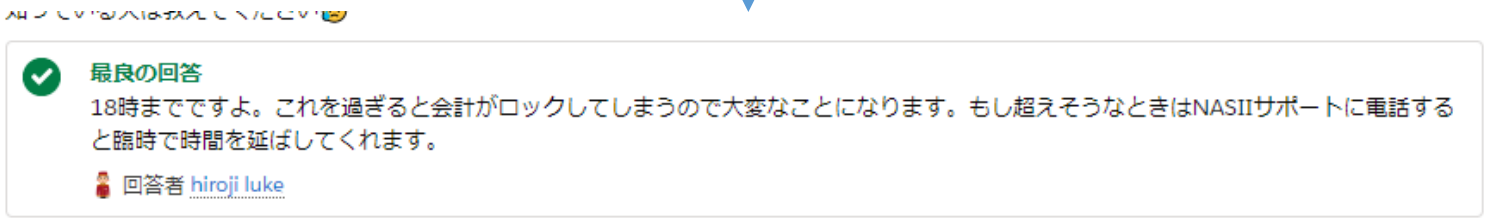
Chatterの投稿で質問のタブを開きます。



受け取った人は回答を作成します。



投稿者は複数の回答を得たときにはBest Answerを選んでください。
回答した人も嬉しいと思います。



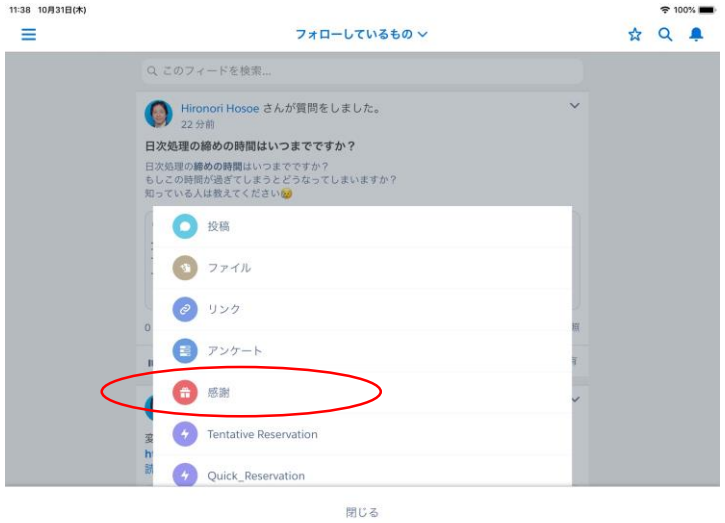
Best answerが表示されました。

効果

質問を多く蓄積していくと形式知の財産になります。次に同じような質問をもっても過去の回答を参照する事ですばやく適切な行動ができるようになり、仕事のロスが少なくなります。

テクニック⑨（感謝）

誰かに助けてもらった、是非感謝バッチを送ってください。宛先の本人以外にも組織全体で共有する事ができ、本人のやる気にもつながります。（ご注意：感謝バッチはPCでできません、スマホで投稿してください）



アクションで感謝を選びます。

感謝する人を指定して感謝の言葉を書いてください。書き終わったら共有を押します。

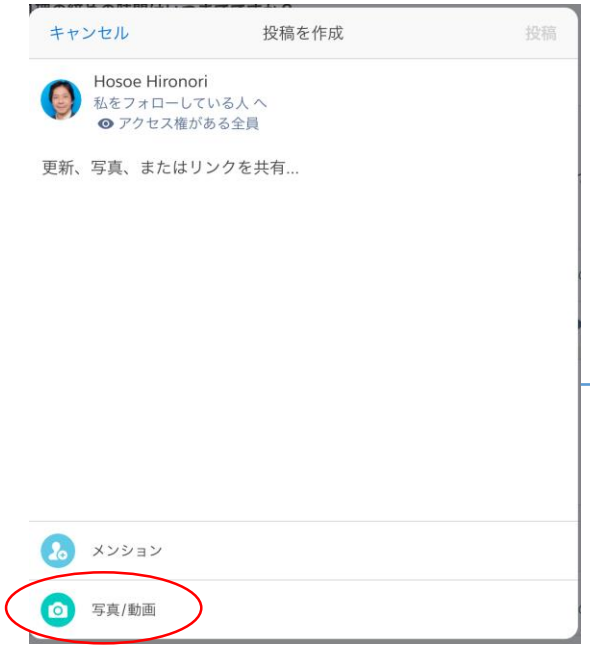
感謝バッチは皆に共有されます。いいなと思ったら積極的にいいね！をクリックしてください。バッチをもらった人のやる気につながります。バッチはレポートできますので、どの人がどれだけバッチをもらったか統計できます、また、バッチの種類を増やして感謝の種類を増やすのも組織としていい改善につながっていきます。

効果

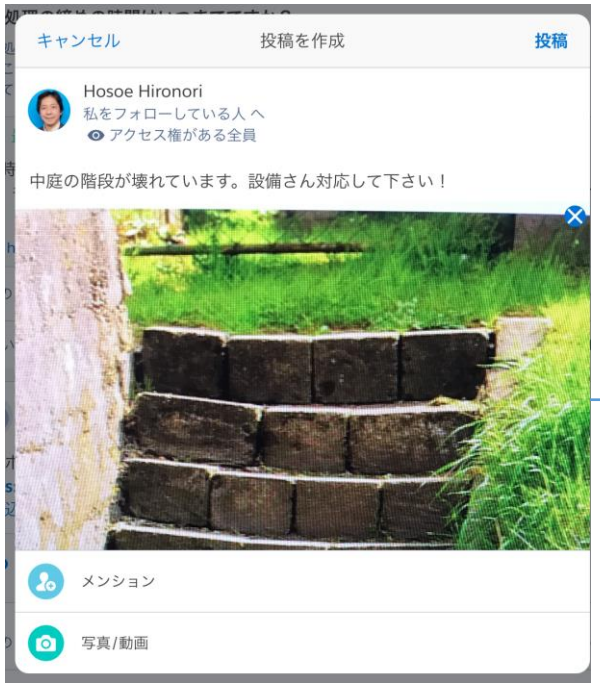
感謝バッチは組織を活性化して皆のやる気を引き出します。マネージャーが積極的に参加する事で離職率低下を実現する事が出来ます。

テクニック⑩（写真）

問題が発生したときなど文章で表現するより写真で共有した方が事実を伝えやすい事が多くあります。Chatterは写真機能と連動しますので撮った写真を簡単に投稿できます。（こちらはスマホだけの機能になっています）



投稿を選んで写真をクリックしてください。カメラが起動します。写真を撮ったら写真を利用すると選んでください。



投稿のメッセージを入力したら投稿してください。

メンバーに共有されます。コメントして対応してあげてください。

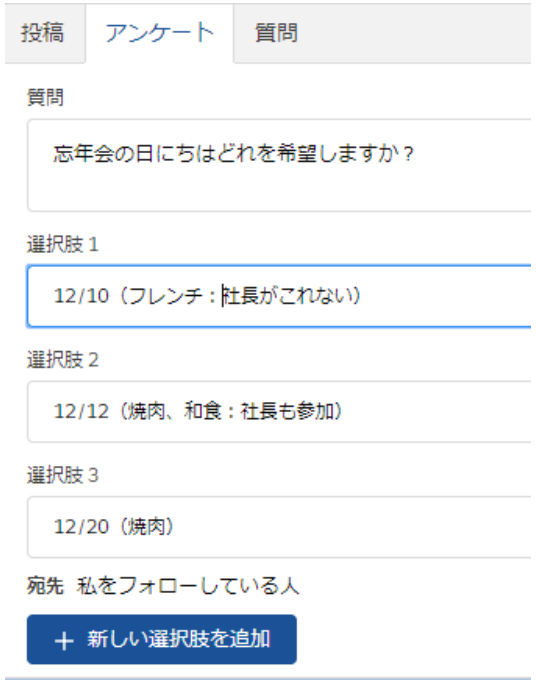
効果

写真は説得力があります。文章で表現が難しい時はもちろん**動画**も撮れます！

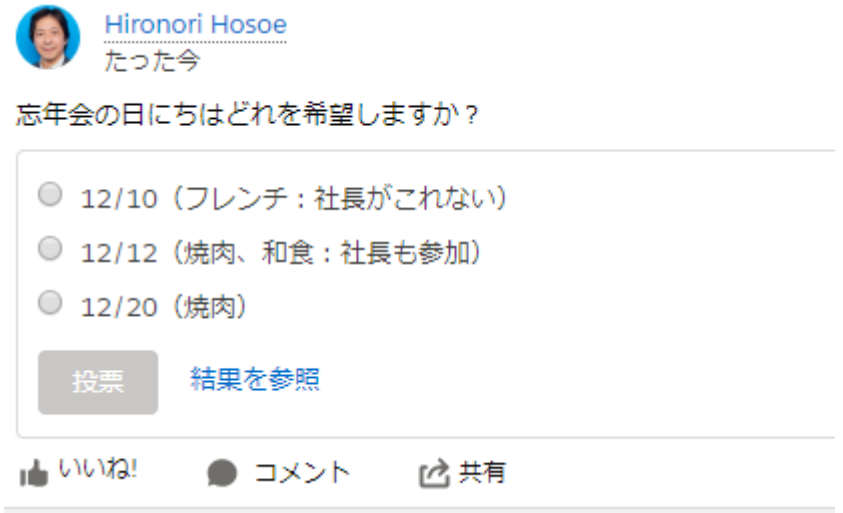
テクニック⑪（アンケート）

複数の人に意見を求めて集計するようなときにアンケートはとても便利です。Chatterの投稿からQuickに行えます。

アンケートを選択します。



投稿のメッセージを入力したら投稿してください。



受け取った人は選択肢をクリックするだけ。送った人は結果を簡単に集計できます。

効果

多くの人の意見を参考に意思決定する際にアンケートは便利です。いままではいい手段がなくてやらなかった事もこれで簡単にできますので、意思決定の効率が上がります。

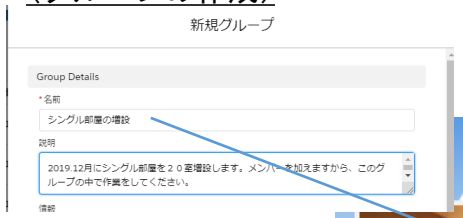
実際の使い方①（予約でのChatterの確認）

台帳などで予約をクリックすると予約詳細の画面でChatterが使えます。時系列に投稿が並んでいるので過去にどのような経緯があったのか簡単に確認できます。また投稿する事で関係する人に問い合わせをおこなう事ができます。受け取る人は**予約のリンクがついている（フィード投稿と言います）**ので、メッセージに出ていない詳細は自分で簡単に調べられます。PCが使えないときでもスマホで受け取ってやり取りができますので、機会を逃さずタイムリーに作業が継続できます。

実際の使い方②（Groupでの投稿）

新しい部屋の増設やプランの見直しなど施設ではプロジェクトベースの仕事が存在します。この様な時はどんどんGroupを作って、Groupの中で情報共有、ディスカッションを行ってください。

（グループの作成）



効果

議題とメンバーが限定されているので効率的に作業を進められます。またプロジェクトでのドキュメント管理などとても便利です。

（グループ）

新しく投稿するときはこちら！

コメントするときはこちら！

メンバーの追加

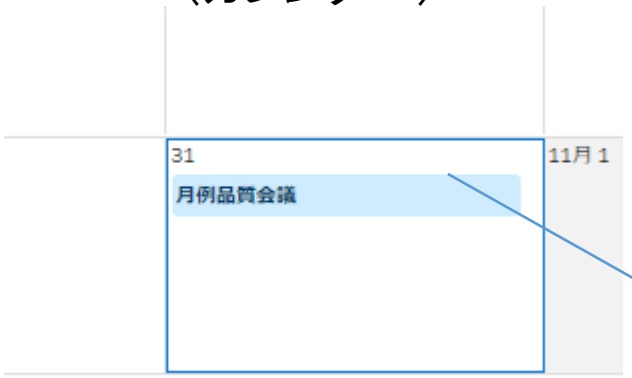
プロジェクト関連書類

メンバーの確認

実際の使い方③（カレンダーでの投稿）

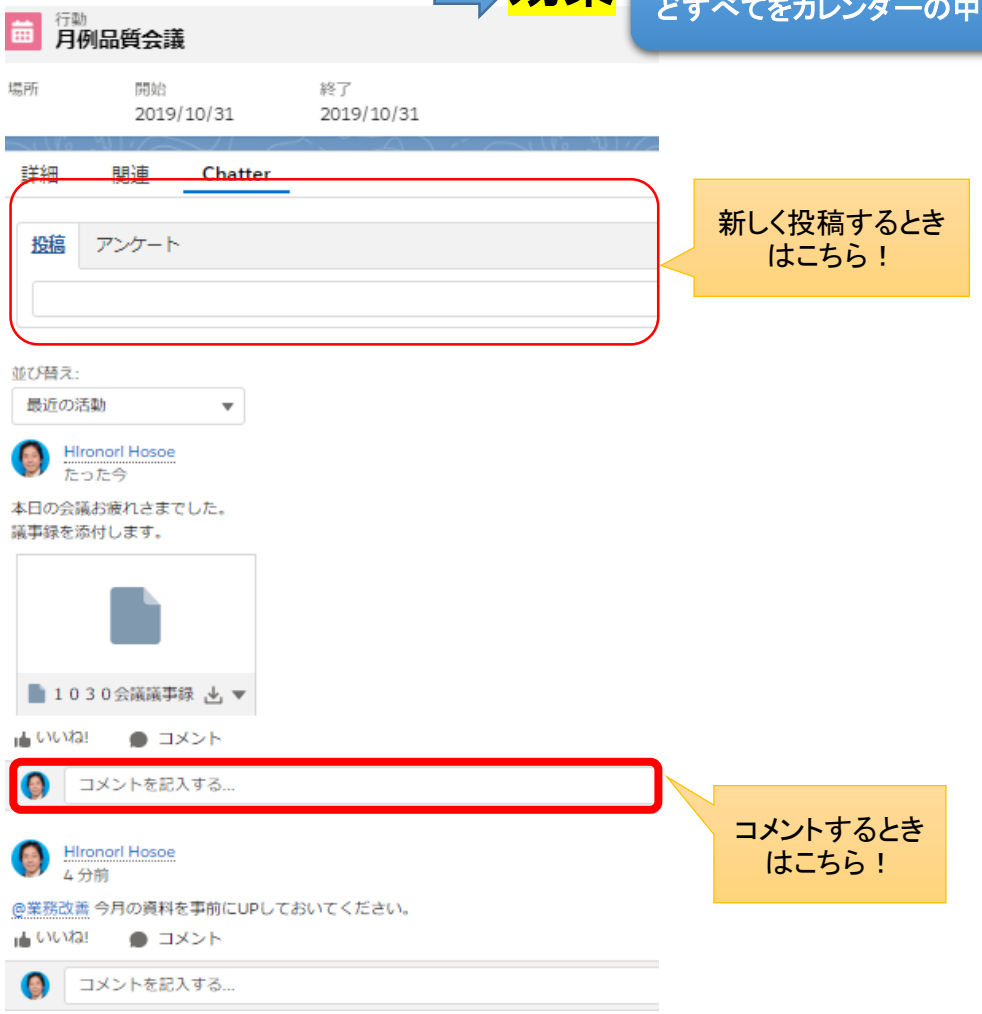
定例会議などカレンダーにある項目のもとでChatterで情報共有・ディスカッションができます。

（カレンダー）



効果

定例会議など資料の事前配布や議事録の作成、TODOの作成などすべてをカレンダーの中で作業できます。



新しく投稿するときはこちら！

コメントするときはこちら！

Chatter導入の進め方（推奨）

Chatterの導入は下記のStepで行うのがお勧めです。TTT(指導役)の育成は大事です。
リードする人が模範のつくり方を作って他のメンバーに的確に指導するのが鍵（キー）です。

1カ月以内で実施するのが理想

Chatter読本を元にChatterがどれくらいお客様の組織で活用できるか、一緒に考えてソリューションを提供させていただきます。

TTT(Teacher for the training)の育成、つまり組織の中でChatterを推進する人を選別し重点的にOJTをしながらChatterの実用的な使い方を探っていき、模範の使い方を作り上げ組織全体に共有します。

TTTのグループから模範的な使い方をトレーニングしてもらい、実際に使います。マネージメントは利用状況をダッシュボードで計測しながらChatterの浸透度合いを把握します。

Chatterの導入に時間をかけてはいけません。全員にいきわたるまで3－4週間を目途に進めていくことがお勧めです。