



BABナビ運営事務局より
お気軽にご相談していただくために

Chatworkを活用した お問い合わせ窓口の案内

● お客さまに、気軽にご相談いただくためのツール「Chatwork」

Chatworkは、メールや電話に代わるビジネスチャットです。より気軽に相談してもらうために活用してください。



効率的に情報共有できる
グループチャット



仕事の見える化ができる
タスク管理



見落としがなくなる
ファイル管理



いつでも会議ができる
ビデオ/音声通話

● メールとの違い

メールは1960年代に開発された技術であり、大量の迷惑メールや誤送信が取り消せないなど、今やビジネスにおいて最適なコミュニケーションツールではなくなりました。

Before

メールの場合

都度CC、BCCで受信者の指定が必要
担当者を入れ忘れてしまうことがある

大量の迷惑メールで重要なメールを見逃してしまう

送受信できる添付ファイルの容量が少ない

過去のやり取りをさかのぼるのが困難

誤送信してしまったメールは取り戻せない

返信が届くまでに時間がかかる

メールの文章は暗号化されていないため情報漏洩が心配

After

Chatworkの場合

グループチャットでメッセージのチェック漏れがない

迷惑メッセージが届かない

転送できるファイル容量が大きい

チャットログを容易にさかのぼることができる

送信したメッセージを編集、削除できる

返信がすぐに返ってくる

全ての送受信が暗号化されていて安全

● 現在の相談方法のメリットとデメリット

Chatworkなら、面談、電話、メールそれぞれのメリットを享受しつつデメリットもなくすることができます。

	定期訪問による相談	電話による相談	メールによる相談
メリット	<ul style="list-style-type: none">・ 顔を見て話ができるので、相手に話が伝わっているか確認しながら打ち合わせを進められる・ 同じ資料を見ながら話ができるので打ち合わせしやすい	<ul style="list-style-type: none">・ 緊急を要する相談がある場合すぐに連絡ができる	<ul style="list-style-type: none">・ 場所、時間を問わず相談をすることができる・ 資料を添付送信できる・ 文章が残るので後から読み返すことができる
デメリット	<ul style="list-style-type: none">・ 日程調整が必要・ 緊急相談に向いていない・ 打合せ内容が残らないので社内共有ができない・ 定期訪問時しか深い相談ができない	<ul style="list-style-type: none">・ 外出先の場合資料を確認できない・ 電話が繋がらない場合繋がるまでかけ合うことになる・ 打ち合わせ内容が残らないので社内共有ができない	<ul style="list-style-type: none">・ 過去のやり取りをさかのぼるのが困難・ 送受信できる添付ファイルの容量が少ない・ 情報漏えいや誤送信の可能性有

● 面談や電話・メールよりも、効率的になります

	定期訪問による相談	電話による相談	メールによる相談
メリット	<ul style="list-style-type: none">・ 顔を見て話ができるので、相手に話が伝わっているか確認しながら打ち合わせを進められる・ 同じ資料を見ながら話ができるので打ち合わせしやすい	<ul style="list-style-type: none">・ 緊急を要する相談がある場合すぐに連絡ができる	<ul style="list-style-type: none">・ 場所、時間を問わず相談をすることができる・ 資料を添付送信できる・ 文章が残るので後から読み返すことができる

・ ビデオ会議機能を使うことで事務所に来てもらわなくても顔を見て話することが可能

・ 出張先や外出先からでも面談による相談と同じクオリティを提供できる

・ チャットで相談内容を送っていただくことで、外出中でも回答することが可能

・ 「急ぎで電話が欲しい」と事前にチャットで送っておくことで対応案件が終わり次第すぐに電話をできる

・ 思いついた時に相談を送っておくことができる

・ Word、Excel、PDFなどの資料を添付することができ管理もラクに

・ 時系列でチャットのやり取りが残り、ナレッジが溜まる

● 面談や電話・メールのデメリットを軽減できます

	定期訪問による相談	電話による相談	メールによる相談
デメリット	<ul style="list-style-type: none">・ 日程調整が必要・ 緊急相談に向いていない・ 打ち合わせ内容が残らないので社内共有ができない・ 定期訪問時しか深い相談ができない	<ul style="list-style-type: none">・ 外出先の場合資料を確認できない・ 電話が繋がらない場合つながるまでかけ合うことになる・ 打ち合わせ内容が残らないので社内共有ができない	<ul style="list-style-type: none">・ 過去のやり取りをさかのぼるのが困難・ 送受信できる添付ファイルの容量が少ない・ 情報漏えいや誤送信の可能性有

・ 思いついたタイミングで相談が可能


・ チャットの内容を引用すれば、グループチャットのメンバー以外の社員にも共有可能

・ 外出先でも資料を確認することが可能

・ 用件をチャットで伝えておくことで打ち合わせや移動の隙間時間に対応が可能

・ やり取りやファイルも一元化
・ 情報漏えいの防止が可能

・ 編集・削除が可能のため、誤送信の恐れがない



Chatworkの活用で、 お客さまのより身近な存在に

- ・ 時間を気にすることなく、気軽に相談ができる
- ・ 添付資料のやり取りがラクラク
- ・ 時系列の議事録として使える
- ・ グループで共有できる
- ・ 話の流れがわかりやすい

● 当社とのやり取りだけなら無料で利用できます

Chatworkには、フリープランと企業向けのプラン
(ビジネスプラン/エンタープライズプラン)がありますが、

**当社とのやり取りだけであれば、
無料プランの機能制限内で利用できます**

※ Chatworkのプラン比較表(製品ページ)

※ 社員のアカウントを企業として管理をしたい場合は、企業向けのプランを利用してください



● 仕事で安心して使うための高いセキュリティ水準を満たしています

国際的なセキュリティ規格ISO27001(ISMS)認証とISO27018認証※を取得し、第三者機関によるセキュリティ監査も実施するなど、大企業や官公庁でも導入できるセキュリティ水準を満たしています。

※大阪オフィス、東京オフィスで取得 ※Chatworkのセキュリティ体制（製品ページ）

point

通信の安全性



Chatworkでは、通信のすべてをSSL/TLSを用いてデータを暗号化してあるので、第三者が内容を確認することができません。

また、アップロードされたファイルは、最高レベルの暗号化方式であるAES256を用いて暗号化しております。

point

厳格なデータ管理



お客さまからお預かりしている大切な情報は、プライバシーを尊重し、安全に守られるよう管理しています。

強固なセキュリティシステムを備えた社内から、システム保守という目的のみ、限られたスタッフだけがアクセスできます。

● Chatworkの使い方は、ガイドを確認してください



動画 や 資料 で Chatwork を学ぼう!

働き方が変わる“はじめの一步”に役立つガイド

はじめよう Chatwork

> さっそくしてみる



数分の動画で、基本的な使い方や各種機能の操作方法を紹介しているガイドです。

ガイドURL : <https://lp.chatwork.com/ja/onboarding/>

働くをもっと楽しく、創造的に



Chatwork