

## Web コラム

### 『業種・業務に適したコミュニケーション』

ビジネスに用いるコミュニケーションツールは、その業種・業務によって向き不向きがあります。移動の有無、コミュニケーションに用いるメディアの種類、配慮すべきセキュリティなどを明確にし、多種多様なコミュニケーションツールの適性を踏まえた選択が必要です。

ここでは業種・業務として、営業職、製造業、物流業、金融業、学校を例にワークスタイルによるコミュニケーションの課題と適したツールを示します。

#### 1. 営業職型コミュニケーションの課題

##### ● 営業職のワークスタイル

営業職は、一般的に社外への外出、移動が多い職種です。そのため、外出先にて製品の在庫状況などをリアルタイムに把握したり、提案資料を修正するなどの作業が必要になることも想定されます。その一方で、社内では自ら提案資料を作成し、他部門と調整する会議など多い人もいるでしょう。トラブルが発生時には休日出勤もありますが、取り扱う情報は秘匿性が高いため、企業によっては宴会や懇親会へ行く際には、PC などの持ち出しを禁止としている会社もあります。

社外への外出、  
移動が多い

リアルタイムな  
情報把握が必要

提案資料などを  
持ち歩く事が多い



社内では資料作成も  
自らこなす

多くの部門との  
調整、会議が多い

トラブル発生時には  
休日も対応が必要

##### ● 営業職に適したコミュニケーションツール

移動の多い営業職には、携帯電話あるいはスマートフォンなどのモバイル端末が向いています。しかし、取り扱う情報に秘匿性が高い場合、端末内に個人情報や企業情報は残せないでしょう。そのようなケースでは、企業向けのクラウドサービスを用いる方法があります。クラウドサービスの場合、端末には情報は残らず、データセンターのストレージに格納されます。また、紛失の心配が

ある場合は、GPS 付きの端末が望ましいです。通信事業者による位置検知、使用制限サービスが利用できます。

また、海外等遠隔地との定期的な会議が必要な場合は、IP ネットワークを用いたビデオ会議などを使用することも有効です。ビデオ会議は、専用システムを購入するか、クラウド型のサービスを利用するなどいくつかの形態があります。

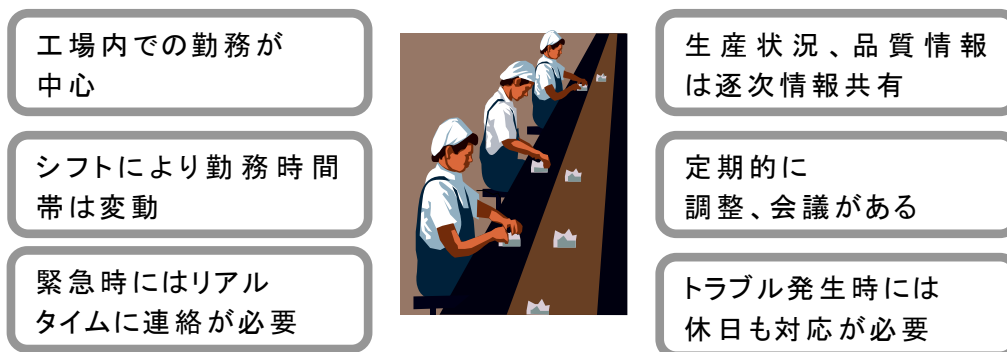


## 2. 製造業型コミュニケーションの課題

### ● 製造業のワークスタイル

製造業で工場に勤務する従業員は、一般的に工場内での勤務が多い職種です。ただし、生産計画によりシフト勤務などがあるため、勤務時間は変則なケースもあります。また、生産ラインに異常が発生したような場合には、電話での緊急連絡など音声あるいはメールや SMS でのコミュニケーションが中心となるでしょう。

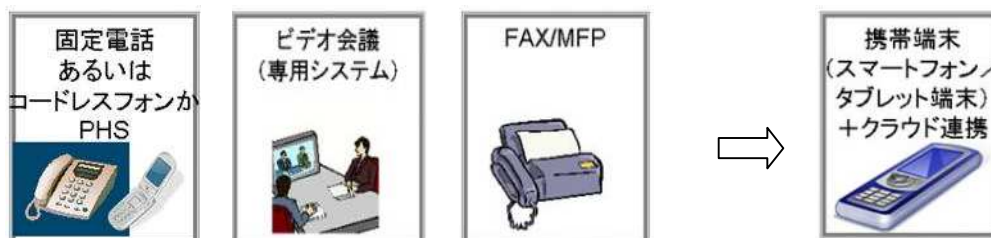
通常時には、生産状況や品質情報などの共有が必要であり、調整や情報共有の会議も定期的に行われます。社外に情報を持ち出すことは少ないですが、トラブルが発生時には休日出勤もあります。



### ● 製造業に適したコミュニケーションツール

内勤の多い製造業においては、工場内では音声コミュニケーションが中心のため、PBX の内線としてのビジネスフォンや PHS が向いています。しかし、生産会議などは遠隔地の開発部門や海外とのやりとりも多く、IP ネットワークを用いたビデオ会議などを使用することが有効です。また、図面などの資料は

メールなどが有効ですが、手書き図面のやりとりにはファクシミリあるいは複合機（MFP）の利用も有効です。最近では、スマートフォンやタブレットも専用アプリケーションの利用やビデオ会議端末として使われています。

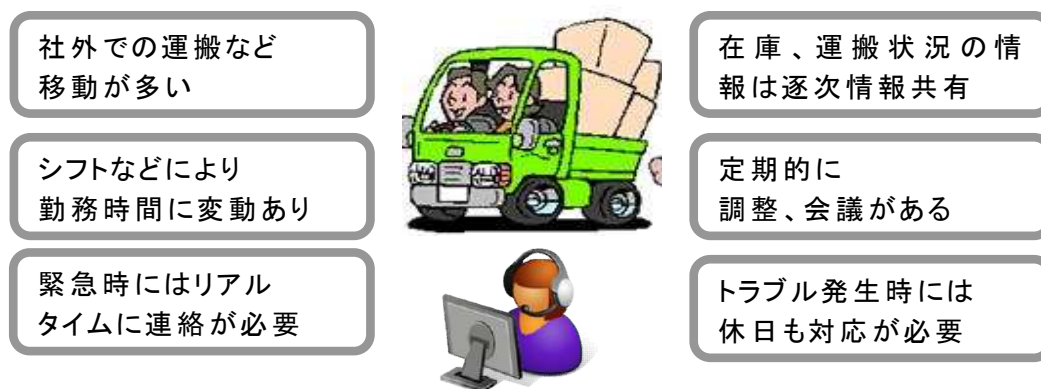


### 3. 物流業型コミュニケーションの課題

#### ●物流業のワークスタイル

運送業や宅配などの物流業では、運搬などの現場を担当する外勤者と、倉庫などの在庫管理、あるいは運搬管理などの本部での内勤者がいます。現場担当者は運搬計画によりシフト勤務などがあり、勤務時間は変則なケースもあります。また、交通事故など、異常が発生したような場合には、電話での緊急連絡など音声あるいはメール、SMSでのコミュニケーションが中心となるでしょう。

本部での内勤者は、現場の運搬者の位置や状態を把握するため、日々の電話やメールの対応を行い、運搬状況などの共有、搬送経路の指示などを行います。また、運搬計画の調整や情報共有の会議も定期的に行われます。社外に情報を持ち出すことは少ないですが、トラブルが発生時には休日出勤もあります。

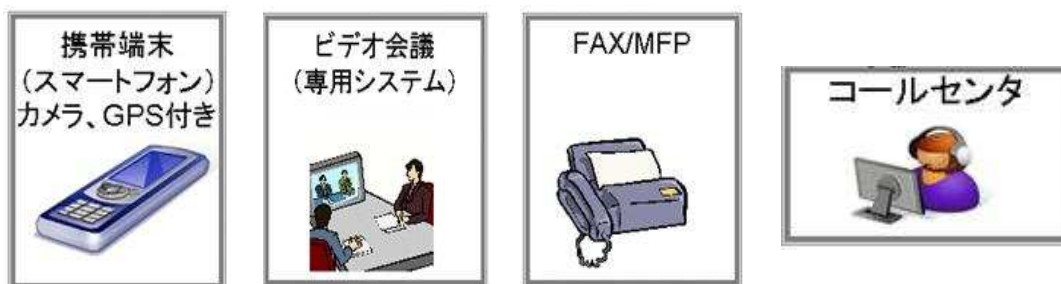


#### ●物流業に適したコミュニケーションツール

外勤が中心の運搬担当者は、移動が多いため、携帯電話あるいはスマートフォンなどの利用が向いています。最近では、自動的に位置を通知できるGPS付きの端末も多く、スマートフォンの場合、ナビ機能を実装したアプリも登場してきています。トラブル発生時に現場状況を的確に伝えるためにはカメラ付きの端末も有効です。

本部での内勤者は、外勤者や遠隔地との音声、映像による現場把握のため、ビデオ会議システムを利用する企業も増えています。また、現場指示を行う場合は、コールセンタシステムとの連携が有効です。

倉庫や搬送経路などの細かい図面などの資料の送付はメールなどが有効ですが、手書き図面のやりとりにはファクシミリあるいは複合機（MFP）の利用も有効です。最近のファクシミリは IP ネットワークを介して高速伝送できるタイプもあります。



#### 4. 金融業界型コミュニケーションの課題

##### ●金融業界のワークスタイル

銀行、保険、証券などの金融業界におけるワークスタイルは、営業店、事務センタなどの内勤者と、渉外などの外勤者に分けられます。内勤者は、顧客あるいは他部署からの電話取次ぎ、メール、ファクシミリなどのやりとりが中心です。

一方、渉外などの外勤者は、顧客先での商品紹介など営業活動が中心となります。そのため、商品紹介や最新の金融市況の情報提供などが必要となります。

金融業界は個人情報取り扱いが必須のため、セキュリティ対策が重要であり、端末の紛失、情報漏えいなどには慎重です。

また、資金計画の調整や情報共有の会議も定期的に行われます。社外に情報を持ち出すことは少ないですが、トラブルが発生時には休日出勤もあります。

The illustration shows a male office worker with dark hair, wearing a white shirt and a blue tie, sitting at a desk. He is looking down at a document in his hands. On the desk, there is a green folder, a pen, and some papers. The background is a simple office setting.

基本は、営業店舗、  
事務所内の勤務

渉外担当者は、  
社外勤務中心

緊急時にはリアル  
タイムに連絡が必要

市況情報は  
逐次情報共有

定期的に  
調整、会議がある

トラブル発生時には  
休日も対応が必要

## ●金融業界に適したコミュニケーションツール

内勤が中心の事務担当者は、ビジネスフォンやファクシミリ、複合機 (MFP) の利用が向いています。外勤の多い渉外担当者は、携帯電話やスマートフォンなどの利用が向いています。最近では、自動的に位置を通知できる GPS 付きの端末も多く、紛失時には遠隔で使用制限を制御し、端末の場所を検知することが可能です。

最近では、タブレット端末などで顧客にリアルな映像を見せながら商品紹介を行うことも可能ですが、金融業界では無線 LAN の利用に慎重な企業が多いです。しかし、これらのモバイル端末のセキュリティ機能も日々進化しており、無線区間での通信情報の暗号化はもとより、指紋や顔画像での認証などを用いることで用途に適した利用も可能です。



## 5. 学校型コミュニケーションの課題

### ●学校のワークスタイル

学校におけるワークスタイルは、教師は基本的に学校内での内勤が多いです。教師のコミュニケーションツールは基本的に学校からの支給ですが、生徒の使用する端末は基本的に生徒の保護者の自己負担の私物です。

緊急時の学校から親、親同士の連絡には、電話での連絡網の他、メールなども使われています。学校内外への情報発信に Web での掲示版を用いるケースもあります。学校も個人情報の取り扱いが必要で、セキュリティ対策が重要なため、端末の紛失、情報漏えいなどには慎重です。

また、学校も公的機関として紙の資料の保管が義務付けられているケースが多く、紙の資料の保管、伝達が多いです。



### ●学校に適したコミュニケーションツール

学校では紙の情報の伝達が多く、かつ教師は内勤が中心のため、ビジネスフォンやファクシミリ、複合機（MFP）の利用が向いています。生徒の保護者からの電話対応には、電話またはメールでの対応が中心です。部活動の顧問を行っている教師などは、練習や試合で外勤が多いため、携帯電話や最近ではスマートフォンなどの利用が向いています。しかし、これらの端末はコストの問題から学校からの支給よりも個人所有の端末を使っているケースが多いようです。

また、低学年の生徒に自動的に位置を通知できるGPS付きの端末を持たせるケースも多く、保護者や教師が生徒の位置を把握するサービスを使う事例も増えていきます（勿論、保護者の承諾が必要）。

