

社外コラボレーションを加速する「Slack コネクト」導入で押さえておくべきポイントは?

コロナ禍をきっかけとするテレワークの急速な浸透は、われわれの働き方を大きく変えた。同じオフィスで働くというこれまでのワークスタイルから、在宅やサテライトオフィスなど、どこにいてもチームで働ける環境を提供することは、ニューノーマル時代の企業が考えるべき喫緊の課題といえる。業務においてビジネスチャットはもはや欠かすことのできないツールだ。

こうした動きは企業内にとどまらない。目まぐるしく変化する顧客ニーズに対応するためには、企業同士の強みを掛け合わせて新たな価値を生む「共創」がカギになる。社内の組織を超えたコラボレーションだけでなく、パートナーや取引先など、社外をも巻き込むコラボレーションワークの重要性は今後ますます高まっていくだろう。

その一方で、社外のメンバーと電子メールでやりとりをする“非リアルタイム”な既存のコミュニケーション手段では、コラボレーションワークを素早く円滑に行い、効率化することは難しい。こうした社外を含むコラボレーションワークの高速化に向けて、ビジネスチャットツールで市場をリードする Slack は、「Slack コネクト」を提供している。

Slack コネクトは、Slack を使っていない社外のユーザーともダイレクトメッセージやチャンネルでやりとりできる新機能だ。招待メールを送り、相手がメールのリンクをクリックすると、招待が承認されすぐにメンバーとコミュニケーションが始まられる（設定によっては管理者の承認を求める 것도できる）。

通常の Slack への招待と同じようなフローで始められ、通常のチャンネルと同様の機能を全て使えるため、社外とのコラボレーションワークが効率的に進められる。迅速なコミュニケーション手段というだけでなく、社外メンバーに対するミーティングの予約やドキュメントの共有といったアプリケーション連携は、これまでの仕事のやり方を大きく変えていくだろう。

ただし、こうした新時代の業務効率化を実現するITツールは、これらを検討・導入するIT部門にとって、セキュリティや運用ルールの制定など、「すぐ明日から導入」とはいかないさまざまなハードルがあるのも事実だ。実はITmedia社内でも公式のコミュニケーションツールとして Slack が利用されている一方、Slack コネクトはいまだ導入を検討している段階にある。

そこで、具体的にどのようなハードルがあるのか、ITmediaで情シス部門に在籍する朝日奈氏に理由を聞いた。また、Slack でプロダクトマーケティングを担当する伊藤氏と、ソリューションエンジニアの石田氏に、社内外を巻き込むコラボレーションワークを実現するヒントを伺った。

導入自体はすぐにできるがセキュリティや運用ポリシーが課題

ITmediaでは過去、部署で異なるツールが、ともすれば“野放し”で利用されてきた。しかし、2020年に日

本で開催が予定（当時）されていた世界的なスポーツ大会に向けて、2019年度にスマートワーク制度が策定され、20年度実施に向けて社内共通のビジネスチャットが検討されることになった。

ところが、20年春に新型コロナウイルス感染症が拡大。これに対応するため前倒しでスマートワーク制度が実施され、チャットツールは Slack に一本化された。ITmedia 情シス部門を担当する朝日奈氏は、Slack 一本化の理由についてこう話す。

「以前、営業部門ではクライアントに合わせてビジネスチャットツールを使い分け、社内用には個人で Slack を使うなど、部署によってツールが乱立している状態でした。ただ、先行して Slack をメインで運用していた部署はAPI連携するなど本格的に実装していて、もう Slack が切り離せなくなっていました。それに加えて、ITmedia は Google Workspace や Box などを基盤として使っていたので、もともと Slack との親和性がありました」

現場レベルで Slack が使われるシーンは以前から多かったので、編集部でも「Slack コネクトをライター やデザイナー、カメラマンとのコミュニケーションに使いたい」という声はよく挙がる。営業部門では「クライアントと情報共有する際、メールでは迅速な対応ができないため Slack コネクトでやりとりしたい」というニーズもある。特に広告企画では、クライアント、代理店、営業、編集部、制作進行、ライターやデザイナーなど、1つのプロジェクトに社内外を含む多くのメンバーが関わるので、社外とつながれる Slack コネクトへの要望は強い。

ITmedia ではスケジューリングを Google Calendar、ミーティングを Zoom、コンテンツ共有を Box など、さまざまなツールで社内コラボレーションを実現している。これが社外コラボレーションに拡大すれば、さらにビジネスのスピードを上げられるはずだ。

朝日奈氏も「実は検討が進んでいて、設定自体は非常に簡単なので技術的なハードルはありません」と明かす。それでも導入していない理由の1つはセキュリティだ。

「コネクト上でのやりとりが外部にどう伝わっているか可視化できることやコントロールできることへの不安があります。誰とコネクトしているか把握できない状況はセキュリティのリスクがあるのです」

朝日奈氏はもう1つの理由としてガバナンスを挙げる。新しいツールを導入するときには、新しいルールづくりが必要になるためだ。

「そもそも外部連携するサービスが社内になかったので、運用ルールをゼロベースで作っていく必要があります。新しい試みにはたいてい時間がかかります。進めるのは情シスですが、現場の実態を把握できないとポリシーを決められませんし、そのためには社内でヒアリングを重ねたり調整したりする必要があります」

セキュリティに厳しい企業ほど導入している「Slack コネクト」

しかし、現場の声を聞けば Slack コネクトを使えるほうが生産性が上がることは確実。朝日奈氏の事情を踏まえて Slack の伊藤氏と石田氏に話を聞いた。多くの企業でハードルになっていると考えられるこうした課題について、Slack ではどのような提案をしているのか。



「Slack コネクトでは『誰をつなげるか』をきちんと管理できるようになっています。招待の許可や承認を管理者のみに設定すれば、承認依頼が管理者のもとに届くので、『どんな人がコネクトされているかよく分からない』といった状況は排除できます」
(石田氏)

Slack コネクトの管理権限は細かく設定できるため、どの会社の誰とつなぎたいかを情シスに申請するよう決めておけば、不特定多数とつながるリスクは低くなるというわけだ。一方で、今度はこれらを管理する情シスの負担が大きくなりはしないだろうか。

「最初はルールをきつくしておいて、運用に慣れてくれば少しずつ権限を開放することは可能ですが。部署ごとに管理者を設定して、承認リクエストが管理者に送られるようにすれば、情シスの管理負担も減ります」
(伊藤氏)

プロジェクトが終了しチャネルの運用が終わったときは、手動で外部メンバーや外部組織を強制的に外すことでチャネル自体のつながりが消える。この場合、相手はメッセージは読めるが直接共有したファイルは見られなくなるので、ファイルの流出リスクを抑えられる。その一方、投稿の証跡は残るので、言った言わないのトラブルを避けることができる。

近年は会社側に証跡が残らない「シャドーIT」によるセキュリティトラブルが懸念されている。今や仕事に関わる全てのやりとりはエビデンスを残すべきという流れだ。確かに社内にログ監査の仕組みを入れておけば、今後は Slack コネクトとのやりとりでもログをチェックできるようになる。ただ、情シスが全てログ管理するとなると、アーカイブすべきチャネルかどうかを判断する負荷が発生することになってしまう。そこで伊藤氏は、部署ごとに「Slack アンバサダー」の任命を提案している。

「部署ごとに『Slack アンバサダー』のような人を任命して、プロジェクトが終わったら外部とのコネクトを解除するよう徹底するのはいかがでしょうか。他社事例を見たところ、管理職や役職者が Slack も管理するとなると、運用が煩雑になる傾向があります。業務的な指示感が出てしまうからです。そのため、Slack では別の管理者を設けるケースが多いです」(伊藤氏)

「Slack コネクト」で社内外のコラボレーションを加速

Slack コネクトは有償プラン向けにリリースされて1年余だが、同社は第1四半期決算すでに9.1万社がコネクトを利用し、コネクトでつながっているチャネル数は95万に上るという。

「有償版を使っているのは全体で16.9万社なので、その半数以上がコネクトを活用している計算になります。しかも、年間265%のペースで増加しています」(伊藤氏)

しかも意外なことに、金融機関や保険業界のようなセキュリティが厳しい業界での導入が加速度的に進んでいる。



Slack コネクトの権限設定。招待や承認の権限を細かく設定できる

「フィンテックのスタートアップ企業の多くが Slack を採用しているので、メガバンクがやりとりするとき、メールだと断られるケースも多いと聞いています。そこから徐々に金融機関にも浸透しているようです」(伊藤氏)

今やメールのほうが情報漏えいのリスクは高い。数社を交えてメールの返信や転送を繰り返していると誤送信する可能性は高くなる。そもそも“念のため”で送られてくる転送メールは迷惑でしかない。Slack ならもっとスマートにコミュニケーションが進められるはずだ。

こうしたビジネスシーンにおける“脱メール”的トレンドを背景に、国内で5万ライセンス規模で導入を決定した企業もあるという。もともとグループ内の企業が Slack コネクトを使っていたのをきっかけに親会社も採用を決定、グループ全体としてのシナジー効果を高めていくのだそうだ。ビジネスパートナーだけでなく、グループ会社とのコラボレーションを加速させていくツールとしても Slack は注目を集めている。

「朝日奈さんのように、社外とつながるのは大丈夫なのか、なんなく不安に感じる人は多いと思います。しかし、世界規模で見れば有償版を導入する企業の半数以上がコネクトを利用していますし、便利さに気付いた人たちによってチャンネル数が爆発的に増えています。不安な点は当社に問い合わせていただければ、ベストな運用方法や設定のヒントを共有できます。まずはテスト的に使っていただき、便利さを体感してほしいですね」(伊藤氏)

「セキュリティやガバナンスをきちんとと考えているからこそ、情シス担当は悩むものです。しかし、代替策がなければ現場は自由奔放に動いてしまいます。それならば、『この場所であれば、何をしてもいい』と安全性を担保する場所を提供するほうが、結果的にリスクは減ります。企業は個人の行動を完全には制御できない分、情シスのコントロール下で自由な場所を用意してあげることが大切です」(石田氏)

朝日奈氏によれば、ITmediaでも実はすでに1つ、Slack 社側と“コネクト”しているチャンネルがあるという。

「試験的に作ったチャンネルで、そこでは Slack の年次契約更新などを担当営業の方に相談しています。今回、管理者が運用をコントロールできる設定やコネクトを解除するとファイルが見られなくなる仕様を初めて知りました。いただいたヒントを参考に自社の運用と照らし合わせて、Slack コネクトの導入を進めていこうと思います」(朝日奈氏)