

資料室



[HOME](#) | [資料室](#) | [労働組合](#) | [教育・宣伝活動](#) | [その他のコミュニケーションツール](#)

[労働組合](#)

[労働者福祉・共済](#)

[一般教養](#)

[組織活動](#)

[組織運営と法律](#)

[労働安全衛生](#)

[経営対策活動](#)

[教育・宣伝活動](#)

[労働時間をめぐる諸問題](#)

[教育活動](#)

[選挙活動](#)

[組合組織（公務員）](#)

[教育カリキュラム](#)

[🔍 キーワード検索はこちら](#)

その他のコミュニケーションツール

その他のコミュニケーションツール

コミュニケーションツールとは意志や情報を伝達するための道具。

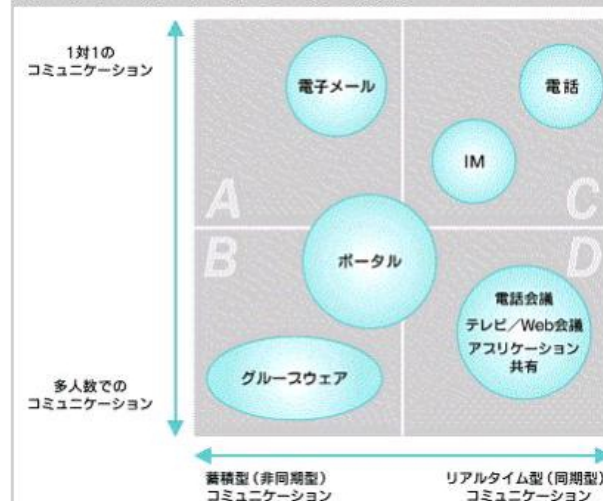
ここでは各種ツールを4つに分類し、コミュニケーション・ツールの利点と弱点を検討してみる。

まずコミュニケーションのスタイルから2つの軸を取った4象限のマップにコミュニケーション・ツールを当てはめ、分析してみる。

1つ目の軸は、1対1のコミュニケーションか、複数の人間間で行われるコミュニケーションか、という視点である。コミュニケーション・ツールの多くはその双方を可能にしているが、大抵はそのどちらかに主眼が置かれている。

もう1つの軸は、そのコミュニケーションがリアルタイムに行われるか否か、ということである。「リアルタイム」に対照する概念として、ここでは「蓄積型」（ないし「非同期な」）コミュニケーションという言葉を用いる。この軸は、コミュニケーションする際に発信側がメッセージを発してから受信側がそれを受け取り、返信するまでの時間が短いか長いかを意味している。

図1 コミュニケーション・ツールの分類



〈各種ツールの利点〉

【カテゴリA】 電子メール、FAX

【カテゴリC】 電話/IP電話、IM

<ul style="list-style-type: none"> ・双方向が両方の良いことに利用できる ■特に電子メールでは… ・すでにほとんどの人が利用している ・ツールの機能が充実 ・利用ポリシーやセキュリティ対策など管理側の意識が高い 	<ul style="list-style-type: none"> ・プレゼンスに対応し、即返答のゆるコミュニケーションが可能 ■特にIMでは… ・同時に何人もの人と話を進められる(N対N型) ・ほかの人に内容が見られない、聞かれない ・通信ログが残る
<p>【カテゴリB】 グループウェア、ポータル、ブログ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企業が持つ情報やナレッジが蓄積、継承できる ■特にグループウェアでは… ・電子メールや他システムとの連携など、業務と連携し、全社的な効果を得ることができる ・情報をカテゴリなどに整理整頓して保存できる 	<p>【カテゴリD】 テレビ会議／Web会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地理的、時間的な制約を超えて複数者間のリアルタイム・コミュニケーションを実現 ■特に会議システムでは… ・音だけでなく画像を含められ、知覚的に伝わる

〈陥りやすい問題点〉

<p>【カテゴリA】 電子メール、FAX</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安易な送信が可能故にメッセージがあふれる ■特に電子メールでは… ・重要なものを見逃してしまう ・メッセージの構造化が難しい ・相手が読んだかどうか不明 	<p>【カテゴリC】 電話／IP電話、IM</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プレゼンスが不明だと発信が無駄になる可能性がある ・相手の時間を完全に拘束してしまう ■特にIMでは… ・私的利用に使われやすい(管理対象外) ・コンプライアンス、セキュリティ対策が未整備
<p>【カテゴリB】 グループウェア、ポータル、ブログ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報過多、陳腐化、重複化 ・ツール利用者のマイナス・モチベーション ・双方向性が低い 	<p>【カテゴリD】 テレビ会議／Web会議、リアルな会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・物理的、時間的に相手を拘束 ・会議開催までの調整、セッティングが面倒

以上、紹介した内容をまとめると、コミュニケーション・ツールが持つ問題点は、世の中にすでに多くのツールが存在しているにもかかわらず、「情報（あるいは情報を持つ人）はどこかには存在しているのだが、最適なタイミングで必要な情報にたどり着けない」ことだといえる。

業務を効率化して便利になるはずのツール導入が、「なぜこんなことに……」といった結果にならないためにも、そのメリットとデメリットを把握し、自社内のツールの利用状況をいま一度整理していく必要があるだろう。メリットとデメリットには表裏一体ともいえる点もあり、ツールそれぞれの特性を考慮したうえでの使い方、使い分けのポリシー制定が重要になってくるのである。

（長谷川 玲）

資料に関する解説やサイト内ブックマーク、簡単なクイズもできる無料会員登録のお申し込みはこちらになります。

Worker's Library 会員登録

お申し込みはこちらです。

[>>一覧へ戻る](#)

[▶ サイトマップ](#) [▶ このサイトについて](#) [▶ 個人情報保護の取組みについて](#)

[▶ ページTOPへ](#)

[TOP page](#)

[資料室](#)

[イベント情報](#)

[講師を探す](#)

[Worker's広場](#)

[関連リンク](#)

Worker's Library 静岡で働く人のための資料閲覧サイト
JAPANESE TRADE UNION COFEDERATION DB SITE **【ワーカーズ・ライブラリー】**

Copyright© WORKER'S LIBRARY All rights reserved.