

Chatwork 誕生から510周年  
 中小企業経営者のためのコミュニケーションツール  
 Chatwork株式会社



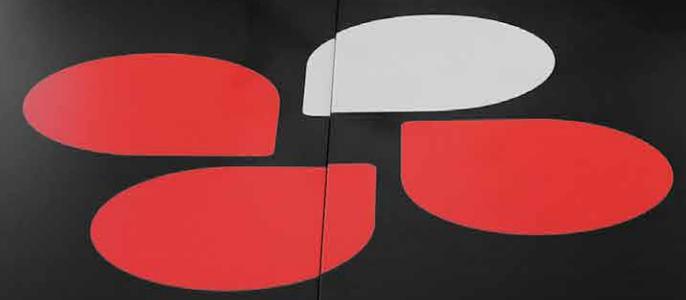
Chatwork株式会社（東京都港区）は、クラウド型ビジネスチャットツールの草分け的存在である「Chatwork」の開発運営会社である。「Chatwork」は、会計事務所を含むさまざまな業界のコミュニケーションツールとして活用され、登録ID数は416.7万（2021年3月末日時点）。昨年はテレワーク需要の増加により、売上高や利益も大きく躍進。今年2月に発表された中期経営計画では、中小企業のビジネスの起点となる経営インフラを目指す「ビジネス版スーパーアプリ」構想を掲げ、今後4年間をその実現に向けたシェア拡大のための最重要フェーズと位置付けている。同社の直近の取り組みや会計事務所での活用事例、今後のビジョンについて、代表取締役CEOの山本正喜氏、取締役副社長COOの山口勝幸氏にお話を伺った。



# Chatwork

Chatwork株式会社 取締役副社長 COO 山口幸氏

Chatwork株式会社 代表取締役 CEO 山本正暉氏



Chatwork

## クラウド型ビジネスチャット ツールのパイオニア

—— 本日は、Chatwork株式会社  
の代表取締役CEOの山本正喜氏と、  
取締役副社長（COO）の山口勝幸氏に  
お話を伺います。

弊誌では、これまでに何度か同社  
取材しており、前回（2020年  
3月号）もお二人に、株式の上場によ  
る変化や新たなサービスへの取り  
組みなどについてお聞きしました。  
今回の取材では、昨年来のコロナ  
禍の影響や直近の1年間の取り組み、  
今年2月に発表された業績や中期経  
営計画の詳細などについて伺いた  
いと思えます。

まずは山本代表取締役から、貴社  
のこれまでの歩みをあらためて紹介  
していただけますか。

**山本** 当社の前身にあたるEC  
studioは、平成12年に兄と一緒に  
大阪で有限会社として創業しました。  
4年後の平成16年に法人化し、中小  
企業の成長をITで支援する事業を  
多角的に展開してきました。

「Chatwork」はもともと、会社  
の大阪オフィスと東京オフィスの間  
のコミュニケーションを円滑にするた  
めのツールとして開発したものです  
。当時はビジネス向けのチャットツ  
ールが世になく、「それなら自分たち  
で作ろう」となり、開発をスタート  
しました。

そうして出来上がったものが社内  
で好評を博し、社外からも「ぜひ使  
ってみたい」とのお声を頂くようにな  
ったため、事業化して平成23年に  
「Chatwork」としてリリースした  
という経緯になります。

翌年には、経営資源をChatwork  
事業に集中させるため他の事業を  
終了または無償譲渡し、社名も  
Chatworkに変更しています。そし  
て今年3月、Chatworkとして新た  
なスタートを切ってから10周年を迎  
えました。

—— 事業化した当初の反響はいか  
がでしたか。

**山本** 初期のユーザーは、以前から  
チャットで仕事をしていた人たちが  
中心で、正直に申し上げて数は多く  
ありませんでした。

ひとつの転機となったのは、平成  
23〜25年にかけてLINEなどのス  
マホのチャットサービスが急速に普  
及したことです。いつの間にかメ  
ルよりもチャットでのやりとりが当  
たり前になり、それに伴い仕事でも  
チャットを導入できないかと考える  
人が増えていったようです。

ところが、一般向けのチャットツ  
ールをビジネスに転用しようとして  
も、グループ内のユーザー管理がで  
きないといった不便がありました。  
そこで、最初からそうした機能を備  
えていたわれわれの「Chatwork」  
が、徐々に利用されるようになりま  
した。

その後、ビジネスチャットという  
カテゴリが確立されると普及の勢  
いがさらに加速し、令和元年9月の  
東京証券取引所マザーズへの上場  
に至りました。

## コロナ禍のなか 業績とユーザー数を拡大

—— その翌年の令和2年  
は、新型コロナウイルス感染症

（COVID-19）感染拡大の影響で、  
貴社のサービスがさらに注目されま  
したね。

**山本** もともと働き方改革によって  
DXを推進する動きがあったところ  
へコロナ禍に襲われたことで、さま  
ざまなビジネスがいや応なくDXを  
進めなければならなくなりました。

それとともに、社内でコミュニケ  
ーションツールを使う必要性が高く  
なかつた企業にもビジネスチャット  
が広まり、思いがけず再び転機を迎  
える形となりました

—— コロナ禍において、ビジネス  
チャットはどのように広まってい  
たのでしょうか。

**山本** 具体的には、ビデオ会議やテ  
レワークにおいて、ビジネスチャッ  
トが活用されるようになりました。

例えば、テレワーク環境において  
会議がビデオ会議に切り替わると、  
会議の時間以外にどうやってコミュニ  
ケーションをとるかという問題が  
生じます。従来の電話やメールでは  
複数人同時のコミュニケーションが  
難しいため、それを解決できるツ  
ールとして「Chatwork」を活用する



山本正喜（やまもと・まさき）

Chatwork 株式会社 代表取締役 CEO。昭  
和55年生まれ。電気通信大学情報工学科卒。  
大学在学中より兄の山本敏行とともに平成12年、  
株式会社EC studioを創業。以来、CTOとして多  
数のサービス開発に携わり、平成23年3月にクラ  
ウド型ビジネスチャット「Chatwork」の提供開  
始。Chatworkをビジネスコミュニケーション  
における世界のスタンダードにすべく、全社  
を挙げて取り組んでいる。平成30年6  
月、同社の代表取締役CEOに就  
任。



**山口勝幸 (やまぐち・まさゆき)**

Chatwork 株式会社取締役副社長 COO。  
SI・制作会社勤務を経て、IT サービス提供  
事業会社でサービスと組織マネジメントに  
従事。平成 20 年に Chatwork に入社。平  
成 28 年に CMO (Chief Marketing  
Officer) としてビジネス部門を統括。

平成 31 年 3 月、取締役副社  
長 COO に就任。

事例がだんだん注目を集めていったのです。

こうした大きな転換点を迎えて、当社の令和 2 年 12 月期の業績は売上高、利益、ユーザー数のいずれも大きく伸びました。

それを踏まえ、今年 2 月に発表した中期経営計画では、今後 4 年間で中小企業市場におけるシェアナンバーワン獲得のための最重要フェーズと位置付けました。あわせて、その実現に向けて投資スピードを最大限に加速させる方針を打ち出しています。

## チャットと親和性が高い 会計事務所業務

—— 前回の取材のなかでは、「Chatwork」の土業は相性がよいとお話がありました。また、山口副社長は以前から、税理士の先生方にビジネスチャットの有用性を訴えられていたとお聞きしています。これらについて、もう少し詳しくお話しいただけますか。

**山口** 私が、「Chatwork」は土業

の先生方の相談業務と相性がよいと感じたのは、ある先生から業務の内容についてお話を伺ったときです。

例えば、クラウド上の会議室を使えば、顧問先企業の経営者に会いに行かなくても税務相談を受けることができます。しかも、相談の履歴が残りますから「言った／言わない」のトラブルも回避できるうえに、仕事の履歴が可視化されて生産性も上がるはずなんです。

そうしたさまざまな可能性に気づいたことで、土業の先生方に積極的にビジネスチャットを広めたいという思いが芽生えました。

—— ビジネスチャットが現在ほど認知されていない頃は、普及に苦労されたのではありませんか。

**山口** 確かに、お忙しい先生方に「クラウドが便利ですよ」とお勧めしても、じっくり腰を据えて取り組んでいただく時間はなかなかありません。それならば、こちらから行動しようと思ひ、先生方がどこから情報を入手されているのか、どのようにして意思決定されているのかを調べました。

さまざまなコミュニティに参加し、先進的な経営に取り組まれている事務所の先生からお話を伺ったりもしました。そうして、会計業界についての理解が少しずつ深まるにつれ、土業の先生方からもご利用いただけるようになっていきました。

## 純国産のツールならではの 安心感と強み

—— ツールの導入にあたっては、セキュリティを重視される先生が多いと思います。特にコミュニティツールの場合、一部の処理を海外に委託しているかといったことも気になる顧客は多いでしょう。その意味では、「Chatwork」が純国産の製品である点も評価されているのでしょうか。

**山本** 仰るとおり、純国産であることが安心材料のひとつといえるかもしれませんが、加えて、われわれのサポート体制にも安心感を抱かれています。当社では困っているお客様に対し、経営陣レベルが直接コミュニケーション

をとることも珍しくありません。しかし、国産という観点からわれわれの一番の強みは、日本の業界について熟知しているところにあると考えます。

日本の DX は、世界的に見ても特殊です。まず、日本の企業のほとんどは中小企業という背景があります。そして、少子高齢化が進み超高齢社会に突入するなか、働き方改革と DX の波が到来して現在に至ります。

こうした日本の現状は、国内の企業にしか分からない部分があると思います。われわれには、このような状況下に置かれた中小企業の立場を理解し、その悩みを解決するためのプロダクトを作ることができるといふ強みがあります。

## 工夫次第で効率アップに つながる活用が可能

—— 続いて、会計事務所における「Chatwork」の活用について伺います。先ほど、相談業務におけるクラウド上の会議室の活用事例を紹介していただきましたが、チャット機

## Chatwork DX相談窓口 (https://pf.chatwork.com/dx-center/)



Chatwork | DX相談窓口  
中小企業向けIT活用の案内

急速に働き方が変化する時代で  
"効率的な経営"を目指しませんか？

Chatwork DX相談窓口は、チャットツールをはじめとして、あらゆる場面でビジネスを効率化するサービスを紹介しています。

資料一括ダウンロード

問い合わせ電話：0120-987-053 (無料)  
【受付時間】10:00～18:00 (土日祝を除く)

能についてはいかがでしょうか。

**山口** グループの分け方やグループ名の付け方で、いろいろな工夫ができます。

例えば、トリプルグッド税理士法人様では「お客様コード」に「決算月」の数字を入れています。2月決算であれば、会社名などの後ろに「102」を付けるようなイメージです。それにより、「102」と入力すれば2月決算法人のグループを一度に呼び出すことができます。

この機能を使うと、例えば決算や税務申告用の資料請求のように、決まった時期に行く定型業務を、グループを呼び出して、チャットでほとんど処理していくことができます。

—— 会計事務所への普及は順調に進んでいますか。

**山口** 業界ごとの数字は出していますが、若手の先生から各都道府県の老舗事務所の先生、そして実務経営サービスさんの会員事務所様などがいらっしゃいます。

傾向としては、クラウド会計などのクラウドサービスも利用されている先生からお申し込み頂くこと

を想定しています。

—— 「Chatwork」をベースに、そつじたサービスと組み合わせ、さまざまな業界向けのソリューションを提供するというイメージでしょうか。

**山本** そのとおりです。われわれは中期経営計画において、今後4年間の投資フェーズを経て、「Chatwork」を「ビジネス版スー

が多いですね。

**山本** 全体として、ビジネスチャットの普及率は14%ほどで、まだまだマイノリティのツールです。ただ、携帯メールからチャットへの移行が進んだように、いったん便利なものに流れると元には戻らない性質のサービスですから、確実に広がり続けています。

### チャットを起点にした ビジネスプラットフォーム構想

—— ここからは、先ほど仰っていた中期経営計画の詳細について伺います。今後4年間をシェア拡大の最重要フェーズと捉えて投資を加速されるとのことですが、具体的な内容をお聞かせください。

**山本** 「Chatwork」は、業界を問わずご利用いただける汎用性の高いサービスです。しかしそれゆえに、業種や業務に合わせて最適化していただく必要があります。

実際に、土業の先生方の間でも使っている先生が現況です。開発元のわれわれが驚かされるよう

「パーアプリ」としてプラットフォーム化していくビジョンを掲げています。

「ビジネス版スーパーアプリ」プラットフォームでは、チャットを起点にあらゆるビジネスがつながります。例えば、プロジェクト管理や日程調整が行えるインターネットサービスとチャットを連携させていきます。

—— DXアドバイザーとしてのサービスは、既に提供を開始されているのでしょうか。

**山本** ええ。まずは4月20日に、「Chatwork DX相談窓口」をリリースしました。専用サイトのトップページ (https://pf.chatwork.com/dx-center/) から、資料をダウンロードしたり、無料診断を依頼したりすることができます。

この相談窓口を通じて、お客様から寄せられたDXに関するお悩みや問題をわれわれが解決して、そのノウハウを具 thể化しながらスタッフを育てていこうと考えています。

**山口** 「Chatwork DX相談窓口」は中小企業向けと銘打っていますが、

な活用術を工夫される先生もいれば、2〜3のグループとのコミュニケーションのみ利用されている先生もいらっしゃいます。

そこで、これからの4年間はわれわれが各業界を研究し、お客様の業務に合わせたビジネスチャットの活用方法をご提案できるようにしたいと考えています。

—— ITに強くない事務所がDXを進める際に、極めて有用なサービスになりそうです。具体的には、どのような形で提案されるのですか。

**山本** われわれがDXアドバイザー

われわれのノウハウの蓄積が進めば、会計事務所様における活用レベルもさらに上がると思います。

### ベトナムの土業に向けた 事業展開も推進

—— 貴社は海外展開も進めていらっしゃるようですが、直近の取り組みを教えてください。

**山本** 3〜4年前から積極的に海外展開に取り組んでおり、現在はベトナムを中心としたアジア方面に注力しています。

IT化がそれほど進んでいないベトナムでは、まだITに投資しようという市場が育っていません。しかし土業の先生方は、お客様とのコミュニケーションやセキュリティ面での課題が大きいため、ITに投資するマインドをお持ちです。

### Chatwork (https://go.chatwork.com/ja/)



新規登録 (無料) ログイン

機能 料金プラン 導入事例 お役立ち情報▼ 活用方法▼ 関連情報▼

Chatwork  
国内利用者数No.1\*

中小企業向けビジネスチャット

Chatworkはメール、電話、会議・訪問など仕事に必要なコミュニケーションをより効率的にするビジネスチャットです。

ビジネスチャット国内利用者数No.1 (Netizen Network 2021)

BOXIL SaaS AWARD 2021 Collaboration 部門 受賞

新規登録 (無料) 説明資料ダウンロード

としてお客様の支援にあたり、あらかじめ業界ごとに使いやすい型をプロダクトとして用意しておき、それを導入していただいたりする形

そこで、土業を切り口として展開を進めています。土業と「Chatwork」の相性のよさは日本で証明済みですから、日本で得たノウハウをそのままベトナムに持ち込むことができます。

### オンラインセミナーや 勉強会も定期的開催

—— ビジネスチャットやDXの普及に向けて、貴社が取り組んでいることがほかにもあればお聞かせください。

**山口** 3月から毎月、無料で参加できる中小企業向けのDXカンファレンスをオンラインで開催しています。毎回豪華なゲストをお招きし、参加者が2000名を超えることもあり

ます。

このカンファレンスはDX入門という位置付けで、具体的な活用事例をご紹介します。このような形でも始められます」と情報発信しています。DXでお困りのクライアント様にご案内いただくと、お役に立つのではないかと思います。

これとは別に、ユーザーが業種ごとのコアな運用方法を紹介する勉強会も用意しています。

こうした勉強会やカンファレンスの情報は、当社のホームページの「お役立ちセミナー」からご覧いただけます。フォーム入力による参加申し込みもこちらから行えます。

**山本** ほかに、「Chatwork」の初期セットアップから活用方法までを動画で解説する「Chatwork School」というオンラインセミナー（<https://school.chatwork.com/>）をご用意しました。

このサイトを開設したきっかけは、「初めて使うときの分かりやすい説明がほしい」「社外の人に使い方を説明するときの資料がほしい」というお声を頂いたからです。

「Chatwork School」は、無料プランのユーザー様からご利用いただけます。例えば、会計事務所のクライアント様が「Chatwork」を導入されるタイミングで案内いただく、導入がスムーズに進められると思います。

—— 「Chatwork」を導入して

る企業の新人研修に活用すれば、指導する先輩社員の手間の軽減や、習得までの時間短縮につながりそうです。

### 会計事務所と共に 中小企業のDXを支援

—— 最後に、弊誌の読者に向けておひとりずつメッセージを頂きますか。山口副社長からお願います。

**山口** われわれは、先ほど申し上げた「ビジネス版スーパアプリ」プラットフォームを通じて、人・モノ・金・情報といった経営資源の調達をチャットだけで簡単に行える未来を構想しています。

これにより、中小企業の経営者を経営資源の調達にかかる手間や負担から解放し、最終的には「仕組みは知らないが、チャットを使っていたら調達できた」「いつの間にかDXが完了していて、一歩先の働き方が実現していた」といった世界にすることが理想です。

そのためにも、これからは第二の創業期という心構えで、「コミュニケーション

ーシオンインフラのナンバーワンから経営インフラのナンバーワンを目指すつもりです。

会計事務所の皆様にも、単なるコミュニケーションソフトを超えた、大きなポテンシャルを備えられわれのチャットを活用していただき、われわれと一緒に未来を描いていただければ、大変うれしく思います。ぜひ一緒に成長していきましょう。

—— 山本代表取締役はいかがでしょうか。

**山本** 日本は労働生産性が低い国といわれながら、なかなかIT化が進みませんでした。それが、思わぬ形で変化するきっかけを与えられ、IT業界に身を置くわれわれでさえ、日々の変化に驚いています。

コロナ禍でオンラインピック・パラリンピックの開催すら不透明な状況ですが、それでも時代の変化が加速したこの機にこそDXは推進していくべきだと思えます。

そして、日本におけるDXの成否は、中小企業にかかっています。なぜなら、大企業の労働生産性は上昇

傾向にあるものの、日本の企業の99%、労働者人口の約6割を占める中小企業の労働生産性は、30年近く横ばい状態だからです。

今後、会計事務所の先生方に求められるものは、税務会計面の支援だけではなくなるでしょう。中小企業の経営者が、本業に注力して生産性を上げられるよう、DXの支援も必要になると思います。事実、既にITコンサルティングのようなサービスに積極的に取り組んでいる先生もいらっしゃいます。

中小企業のDXでお困りのときは、ぜひわれわれのサービスを「活用ください。中小企業のDXを支援し、日本を変えていくために一緒に頑張っていければと切に願っています。

—— 本日は大変貴重なお話をありがとうございました。貴社と会計事務所とのさらなる連携強化に期待しています。