



**CYBERCHAT**

導入ガイドブック

第1版

# はじめに

- 本書は社内メールを社内チャットへ切り替えするにあたって必要な手順や、円満導入するためのノウハウについて記載しています。
- 本書の内容は、実際にサイバーソリューションズが、社内メールから社内チャットへ切り替えした際に、失敗した内容や、効果的だった内容が含まれています。
- これからビジネスチャットに切り替えるお客様にとって、本書の内容が参考になれば幸いです。

# 1. 推奨利用環境

2. 導入前にやるべきこと
3. 管理者での導入設定
4. CYBERCHAT利用開始
5. 導入後の調査&改善

# 稼働環境

ブラウザ	Google Chrome (最新版) Mozilla Firefox (最新版) Microsoft Edge (最新版) Microsoft Internet Explorer 11 ※2022年5月サポート終了
iPhone / iPad	専用アプリ (iOS 11.x/12.x/13.x/14.x/15.x)
Android	専用アプリ (Android 7.x/8.x/9.x/10.x/11.x)
デスクトップアプリ	Windows 10

## (注意事項)

- Microsoft Internet Explorer 11は、2022年5月末でサポート終了いたします。
- リアルタイムでの情報更新を可能にするため、WebSocket接続にて通信を実施しています。
- Edgeの場合、WebSocket通信時のデータ圧縮方式にブラウザが対応していないため、Chrome,Firefoxと比較し約10倍以上の通信が発生する場合があります。
- OS/ブラウザ固有の現象やメーカーがサポートを終了したOS/ブラウザで発生する問題には対応できない場合がございます。
- [Microsoft Edge] Internet Explorer モードはサポート対象外です。

# CYBERCHAT接続先情報

ファイアウォールにてアクセス制限を行っている場合は、以下のIPアドレスとポート番号を許可してください。

項目	値
FQDN	chat.cybermail.jp
グローバルIPアドレス	27.121.5.208
接続プロトコル	HTTPS
ポート番号	443

# 通信量の目安

CYBERCHAT含め、一般的なチャットシステムはリアルタイム通信処理が多いシステムです。  
利用環境においては、社内ネットワークの負荷を高めてしまう場合があります、導入時に調査確認する必要があります。

- Chrome

項目	100人	500人	1000人	5000人	10000人
ログイン時の通信量(1人あたり)	約345KB	約345KB	約345KB	約346KB	約347KB
瞬間最大通信量(ドメイン全体) ※ドメイン全員が同時ログインした場合	約3.4MB	約17MB	約340MB	約1.7GB	約3.4GB

- Edge

項目	100人	500人	1000人	5000人	10000人
ログイン時の通信量(1人あたり)	約575KB	約568KB	約548KB	約558KB	約558KB
瞬間最大通信量(ドメイン全体) ※ドメイン全員が同時ログインした場合	約5.7MB	約28MB	約548MB	約2.7GB	約5.5GB

# その他注意事項

社内ネットワーク上に存在する、ネットワーク機器、ウイルス対策などのアプリケーションの各種制限値を確認してください。  
チャットサービスの特性上、ログアウトするまで接続を維持するため、接続制限にかかる可能性があります。

1. 推奨利用環境

## 2. 導入前にやるべきこと

3. 管理者での導入設定

4. CYBERCHAT利用開始

5. 導入後の調査&改善

# 社内共有メールの洗い出し

社内メールを社内チャットへ移行するために、現在利用している社内共有メールを洗い出し、どのようなルームが必要になるか調査します。

1. 社内共有メール(グループ代表アカウントやエイリアス)を洗い出し、共有メールの配信メンバー、利用頻度、内容等を調査します。
2. 1.の結果、以下のような共有メールは、パブリックルームとして作成できます。
  - ・恒常的
  - ・全社員がメンバー
  - ・利用頻度が比較的高い

→パブリックルームは、会社認定の公式ルームです。

ドメイン管理者以外では削除できないため、恒常的に利用できるルームに限定する必要があります。

例) 全社員共有、拠点共有、事業部門共有、部門共有、横断的情報共有

3. 各ルームの定義を決定します。

# 補足：グループ代表アカウントの抽出方法

1. CYBERMAIL Σの管理者画面にログインします。
2. グループタブに移動し、「最上階層」を選択します。
3. 「エクスポート」ボタンをクリックします。「最上階層」にチェックを入れた状態でエクスポートを実行します。

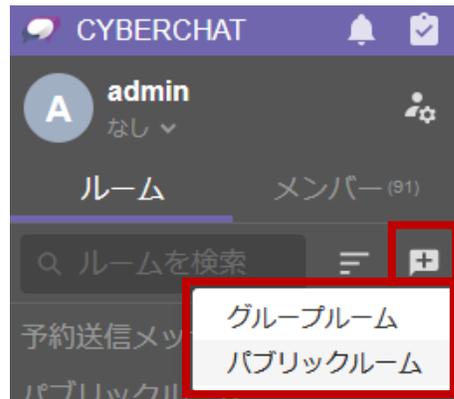


4. エクスポートされたCSVのうち、group.csvの1列目がグループ名、2列目がグループ代表アカウントです。2列目が空白のグループは、グループ代表アカウントが設定されていないグループです。

# ルームの作成

社内共有メールを洗い出した結果をもとに、管理者にてあらかじめ必要となりそうなパブリックルームを作成しておきます。

1. パブリックルームとグループルームは、左メニューの「+」アイコンから作成できます。



←パブリックルームはドメイン管理者でログインした時のみ表示されます。

2. ルーム名と有効期限を設定し、「OK」をクリックします。  
グループルーム氾濫防止のため、有効期限を設定することをおすすめします。
3. メンバーを選択し、「OK」をクリックします。メンバーはルーム作成後でも変更可能です。

本手順については、以下のFAQにて動画でも公開しておりますので、よろしければこちらもご参照ください。

<https://cloud-sup.cybersolutions.co.jp/hc/ja/articles/4578721698329>

# 補足：パブリックルーム・グループルームの違い

	パブリックルーム	グループルーム
利用用途	恒常的に全社員対象で、閲覧および告知する必要性のある場合に作成。会社認定の公式ルーム。	期間限定で複数人でやり取りする場合に作成。
作成例	社内連絡 電車遅延/勤怠 メンテナンス情報	山田さん歓迎会 営業部 〇〇プロジェクト
ルームの作成	ドメイン管理者のみ作成可	だれでも作成可
ルームの非表示	×	○
ルームへの自由参加	○	× ※ルーム作成者のみメンバー追加可能
ルームの自由退出	○	○
ルームの削除	○	○
有効期限の設定	×	○

# 補足：パブリックルーム作成例

## サイバーソリューションズ社内CYBERCHATのパブリックルーム設定例

ルーム名	投稿内容	メール移行	一方通行
社内連絡	全社員への連絡事項/重要な連絡	●	➡
マーケ・企画	マーケティング系情報	●	➡
社内つぶやき	比較的緩い「つぶやきたいこと」全般	●	
営業向け連絡	営業部への連絡/問い合わせ/確認事項等	●	
サービス向け連絡	サービス系部門への連絡/問い合わせ/確認事項等	●	
リリース情報	製品/サービスのリリース情報	▲	➡
メンテナンス情報	社内メンテナンス/社内環境の告知	▲	➡
折り返し電話連絡	折り返し電話連絡	▲	
電車遅延/勤怠	電車遅延(&運行情報等)/勤怠連絡	▲	
教えて！皆さん！	軽微な社内のことお尋ね		

- 社内共有メールを移行したルームです。多くの社員が共有していたメール情報をチャットへ移行することで、社内メールから速やかに脱却が促進されます。
- ▲ もともと●印のルームに混在していた内容を切り出したルームです。チャットはルームを分類することで、目的が明確になり、管理もしやすくなります。
- ➡ 投稿者からの連絡事項のみで、原則返信を禁止したルームです。パブリックルームへの投稿は多くのメンバーに通知が届いてしまうため、できるだけ投稿を制限しています。

# 補足：ルーム名のつけ方

わかりやすく、他のルームと区別しやすいルーム名をつけましょう。

## Point 自分の名前も含める

例) ルーム作成者が佐藤さんの場合

NG「田中+鈴木+高橋」 ← 佐藤さん以外は佐藤さんがメンバーであることが不明

OK「**佐藤**+田中+鈴木+高橋」

※文化的に役職/年齢順に登録しがちですが、先頭をルーム管理者にしたほうが使いやすくなります。

## Point 絵文字やすみ括弧でわかりやすく

【重要】セキュリティ委員会からお知らせ

 野球大会

 システム障害対応

 新入社員歓迎会

## Point 部門やグループを先頭に表示

[営業部]日報報告

[経営企画]下記計画提出

# 補足：グループルームの氾濫

運用開始後しばらくすると、グループルームの氾濫が発生する可能性があります。  
グループルームが増えすぎると、ルーム一覧から必要なルームを探しにくくなり、次第にチャットが使いにくくなってしまいます。

(氾濫防止策の例)

- グループルーム作成時に有効期限を設定する



グループルームを作成

ルーム名 (6/20)

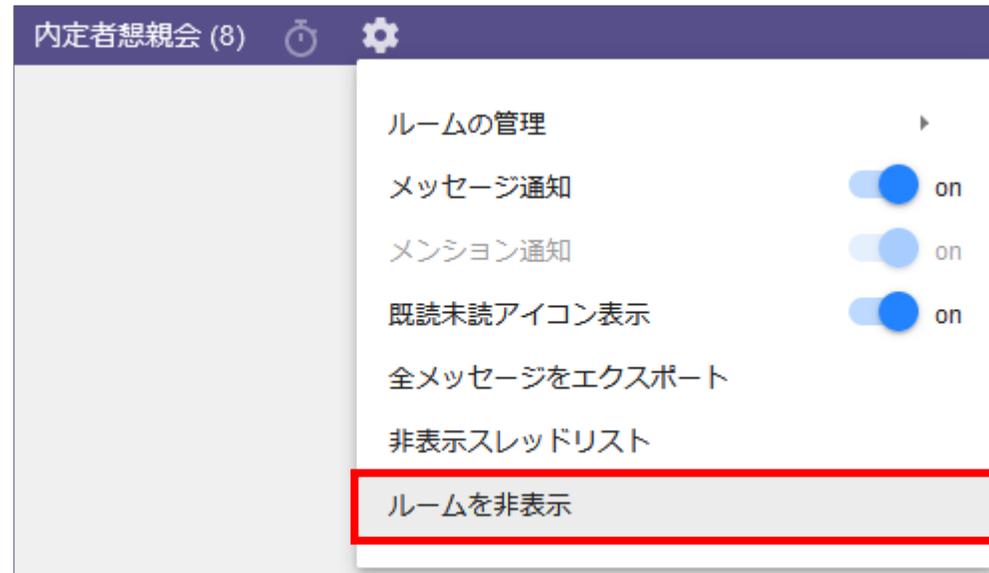
内定者懇親会

7日 30日 60日 2022/04/29 23:59

有効期限をリセット

キャンセル OK

- 不要なルームを非表示にする



内定者懇親会 (8)

ルームの管理

メッセージ通知 on

メンション通知 on

既読未読アイコン表示 on

全メッセージをエクスポート

非表示スレッドリスト

ルームを非表示

※非表示にしたルームは各ユーザの環境設定から再表示することができます。

# 運用ルール作成

気軽にコミュニケーション、運用ルールをあらかじめ決めておきましょう。  
下記ルールはあくまでも一例です。それぞれの企業の文化・運用に沿ったルールを定めてください。

ルール1 メンションにさん付けをしない

@s\_furukawa さん

ルール2 メール定型文は不要

「お疲れ様です。営業部の〇〇です。」  
「ファイル添付しました。ご査収ください。」

ルール3 長すぎるメッセージはNG

画面全体を覆ってしまうような長文はNGです。  
箇条書きにしたり、マークダウンを活用しましょう。

ルール4 プロフィールには顔写真を使用する

顔写真を設定することで、グループアカウントと区別しやすくなります。

ルール5 深夜早朝・休日などの連絡は控える

スマートフォンからも気軽にメッセージ送信できますが、相手の負担にならないような配慮が必要です。

ルール6 誹謗中傷・悪口は投稿しない

別途Plusプランのアーカイブにより、抑止することができます。

# 一部ユーザでのテスト運用

最初から、全社員でCYBERCHATを使い始めると、想定外の問題が発生した場合の影響範囲が多大になります。そのため、事前に一部ユーザのみでテスト運用を行い、どのような運用ルールや準備が必要となるか、把握しておくことをおすすめします。

CYBERCHATの有効化は、CYBERMAIL Σのユーザレベル単位で行えます。そのため、CYBERCHATを有効化したレベルを特定のユーザのみに割り当てることで、テスト運用が可能となります。

1. CYBERCHATを有効化したレベルを作成
2. 一部ユーザに1のレベルを割り当て

1. 推奨利用環境
2. 導入前にやるべきこと

## 3. 管理者での導入設定

4. CYBERCHAT利用開始
5. 導入後の調査&改善

# 管理者での導入設定

別紙「CYBERCHAT管理者簡易マニュアル.pdf」をご参照ください。

1. 推奨利用環境
2. 導入前にやるべきこと
3. 管理者での導入設定

## 4. CYBERCHAT利用開始

5. 導入後の調査&改善

# 初回ログイン時の負荷について

CYBERCHATを初めて起動するときには、**大きな負荷がかかります。**

初回ログイン時はキャッシュに情報がなく、ユーザリスト、ルームリスト、グループツリーなどの各種情報が、一斉にダウンロードされるためです。

※Edgeの比率の高い場合は、さらに負荷が大きくなります。

100MB専用線の環境においても、その他利用システム等の状況によっては、500名規模が同時に初めてログインする際には、レスポンス遅延が発生する可能性があります。

1度目のログイン時に、ブラウザにキャッシュ情報が保存されると、**2回目以降のログインや各種操作においては大幅に通信負荷が軽減されます。**

## 対処方法

- 部門ごとなどで利用開始タイミングをずらす、などして初回ログインを分散してください。
- Edgeの利用比率が大きい場合、使用ブラウザの変更をご検討ください。
- アカウント数に応じたネットワーク帯域の調整を行ってください。

# CYBERCHATへの誘導

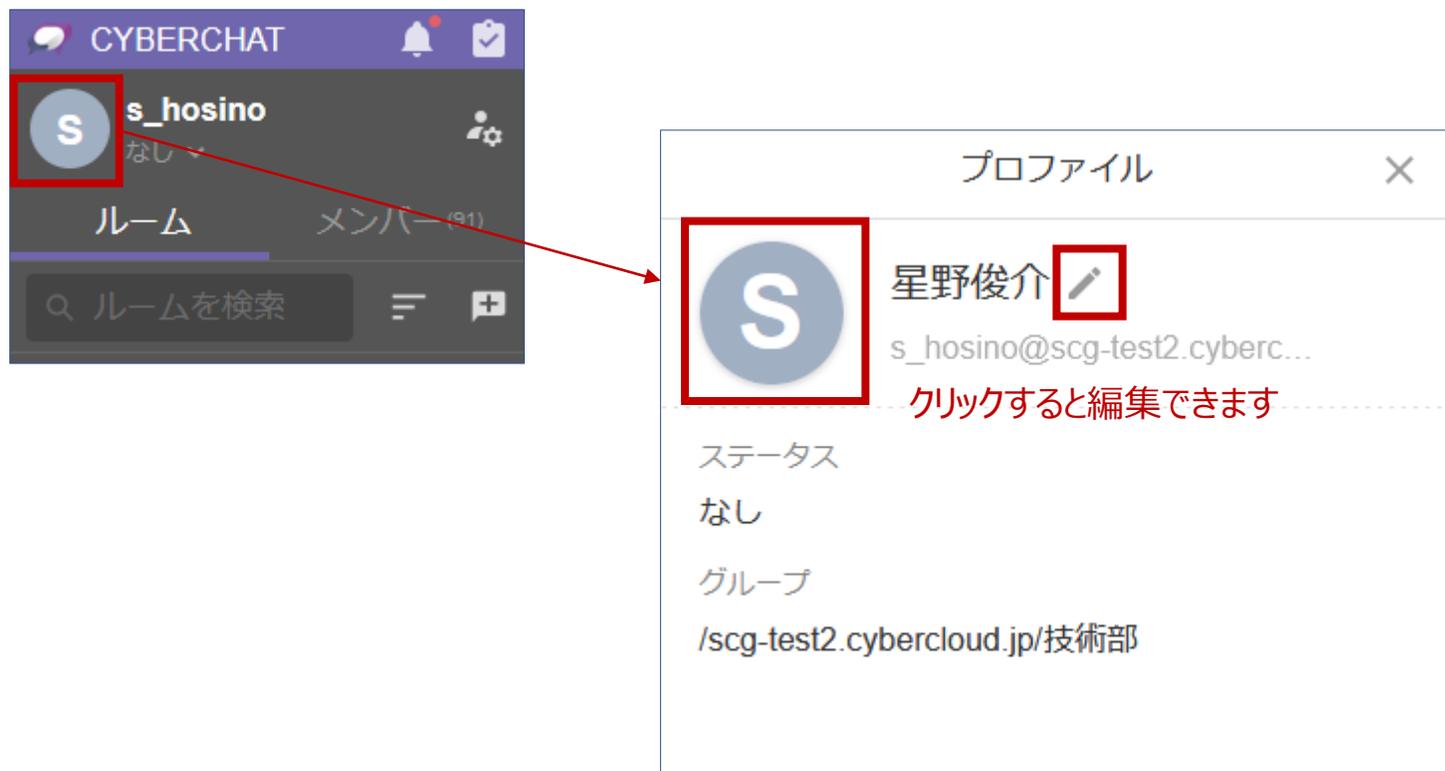
CYBERCHATに参加しやすい状況へ誘導しましょう。ポジティブに利用される雰囲気を作ります。

## 具体例

- 一発目の投稿は、チャット利用を促す経営者から投稿する。  
社内メールは只今から「社内チャット」に切り替える！と強く号令を出し、トップダウン型で肯定的に利用してもらえるようにする。
- 内外のグッドニュースや社員への称賛などの情報を積極的に発信する。
- スタンプやリアクション機能を活用する。
- チャット強制DAYを作る。「毎週木曜日の午前中は社内メール禁止」などのルールを設定する。
- 趣味のルームを作成する。チャットで発信することへの抵抗感を下げる効果あり。

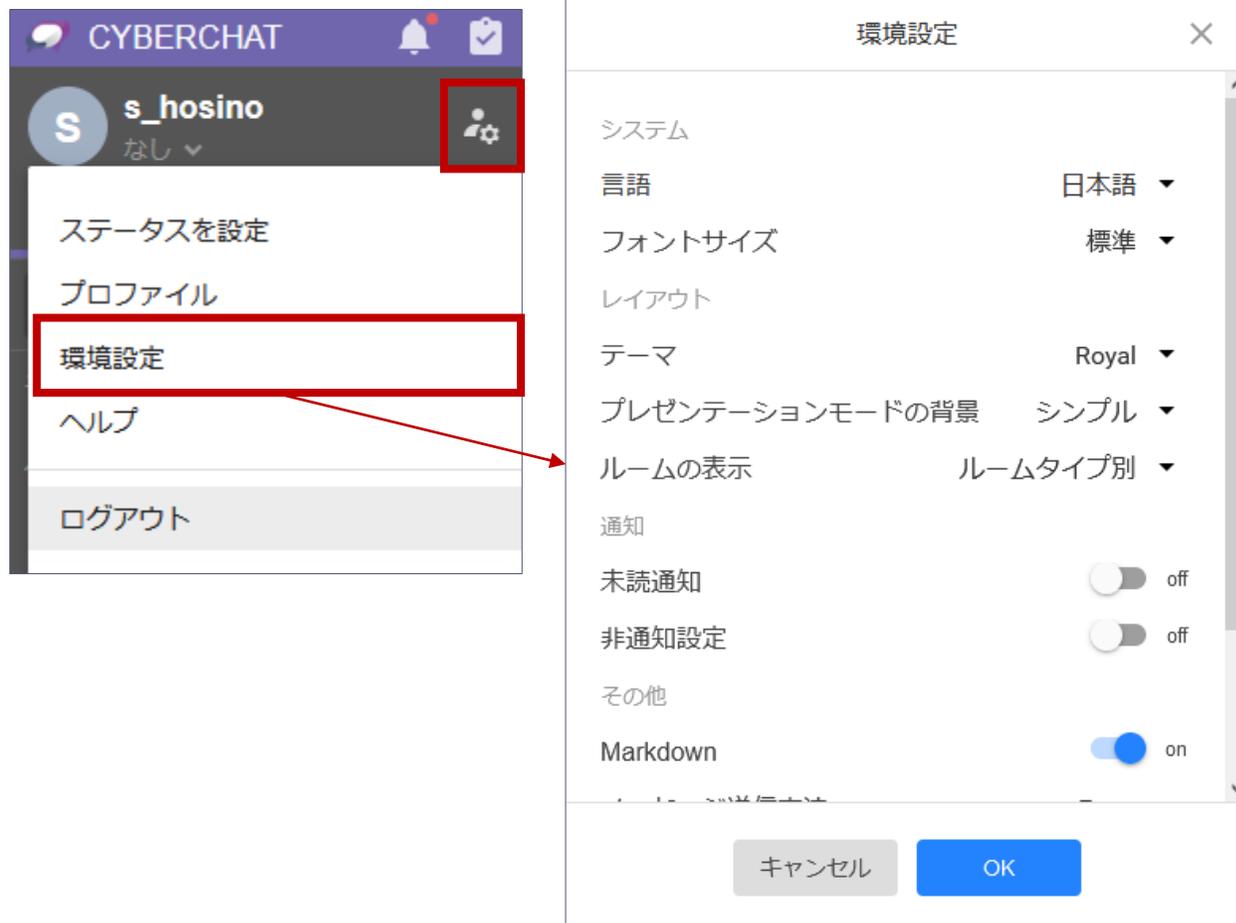
# ユーザ側での初期設定①プロフィールの設定

左上のアルファベットが表示されているアイコンから、プロフィール写真と表示名の編集ができます。  
ここで設定したアイコン画像と表示名は他のユーザにも見えます。



# ユーザ側での初期設定②環境設定

左上の人型&歯車アイコン > 環境設定 から、言語やテーマ色などを変更できます。お好みに応じて、設定変更してください。



※「未読通知」はメールで未読件数を通知するかどうかの設定です。  
この項目がoffになっていても、デスクトップ通知は届きます。

# ユーザ側での初期設定③ブラウザの通知設定

チャットメッセージ受信時のデスクトップ通知を有効にしたい場合、各ブラウザの通知設定で、CYBERCHATの通知を許可する必要があります。

## ■ Chrome

設定 > セキュリティとプライバシー > サイトの設定 > 権限 > 通知  
「https://chat.cybermail.jp:443」を「許可」に変更してください。

## ■ Firefox

設定 > プライバシーとセキュリティ > 通知 > 設定  
「https://chat.cybermail.jp」を「許可」に変更してください。

## ■ Edge

設定 > Cookie とサイトのアクセス許可 > 通知  
「https://chat.cybermail.jp:443」を「許可」に変更してください。

※IE11の場合、ブラウザ側の制限によりデスクトップ通知を利用できません。

デスクトップアプリをご利用ください。

(参考) [デスクトップアプリ利用手順](#)

デスクトップ通知

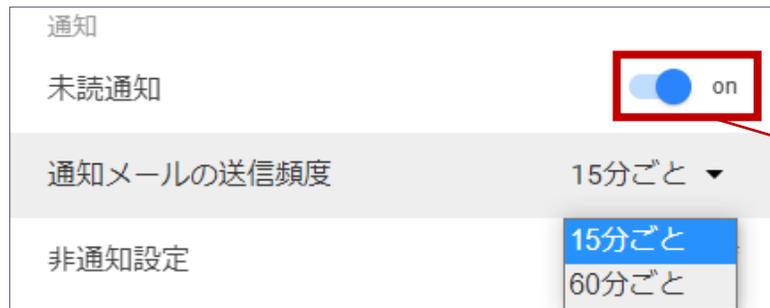


# 補足：チャットの通知を把握するための方法

チャット導入初期など、主にメール画面のみ利用しチャットをチェックする習慣がまだないユーザの場合、チャットの通知に気づきにくいことがあります。

## 対処方法

CYBERCHATの各ユーザの環境設定 > 未読通知 を「on」に変更してください。  
設定した頻度でCYBERCHATの未読件数を知らせるメール通知が届くようになります。



1. 推奨利用環境
2. 導入前にやるべきこと
3. 管理者での導入設定
4. CYBERCHAT利用開始

## 5. 導入後の調査 & 改善

# 導入後の調査改善

項目	内容
運用面における要望の収集 & 反映	企業ごとにチャットは使い方が異なります。よりよい運営のためには、自社オリジナルなルールやモラルを都度見直していきましょう。
パブリックルームの検証 & 修正、追加	運用していく中で、想定と異なった利用となることも多々あります。 <ul style="list-style-type: none"><li>・再度ルームの定義の告知</li><li>・ルーム名の変更</li><li>・新たなルーム作成で情報の一元化 など</li></ul>
グループルームの整理	長らく利用されないグループルームは増えて、使いにくくなるケースがあります。運営委員会にてそのようなルームを洗い出し、グループルーム管理者に期限設定等を依頼し、使いやすいルーム表示にしましょう。

# 補足：参考FAQ

[標準化したCYBERCHATの始め方](#)