

# Withコロナにおける 「働き方改革」 ～テレワーク成功の秘訣～

新型コロナウイルスと共存しながら企業活動を実現するための「新しい働き方」が模索されています。なかでも在宅勤務などテレワークの導入は、多くの企業に広まってきました。

一方で、テレワークを運用していく中での生産性向上、スムーズな意思疎通の必要性など、直面する課題も増えています。

本号では、西日本電信電話株式会社 岐阜支店長 児玉美奈子 さんに、Withコロナ時代に求められている「テレワーク成功の秘訣」についてお伺いしました。



西日本電信電話株式会社

岐阜支店長 児玉美奈子 さん

**はじめに**  
テレワークについて改めて考えてみましょう

**Q テレワークについて教えてください。**  
**A** テレワークとは「Tele…離れたところで」と「work…働く」をあわせた造語でICT(情報通信技術)を活用した、時間や場所にとらわれない柔軟な働き方を意味しています。

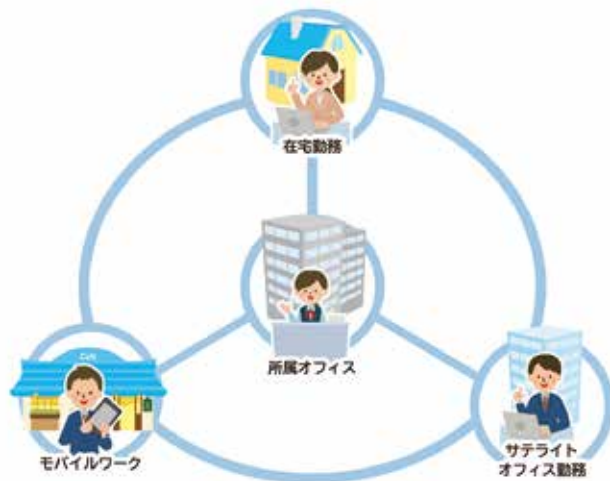
テレワークは、①在宅勤務②モバイルワーク③サテライトオフィス勤務などが含まれていて図A、いずれも育児や介護との両立、営業など外出の多い業務の生産性向上など、新たな働き方のスタイルとして総務省や各企業が推進してきました。

しかし、今年に入り新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、外出の自粛を契機とした在宅勤務が強く推奨されることとなりました。

結果、リモートでの社内ネットワークへのアクセスや、オンライン会議などICTを活用したビジネススタイルが、私たちの日常に更に急速に広がっています。

テレワークの導入は、当初はコロナ感染防止という健康維持への強制的な対処として実施した企業が大半を占めていたと思います。しかし、最近では、コロナ禍により生まれた新たな価値観への対応として、企業はテレワークによる働き方の一つの選択肢として用意することが求められていると思います。

## A テレワークの形態



## 3つの形態から、柔軟に選択して活用を！

### 在宅勤務

自宅を就業場所とする働き方です。通勤による時間的・身体的な負担が軽減され、また時間を有効活用できるため、仕事と家庭生活の両立に役立ちます。

### サテライトオフィス勤務

所属オフィス以外の、通勤や業務に便利な場所にオフィスやワーキングスペースを設ける働き方です。時間の有効活用に加え、業務に集中できる環境で就労できます。

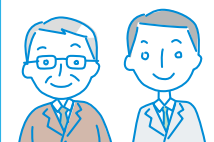
### モバイルワーク

移動中(交通機関の車内など)や顧客先、カフェなどを就業場所とする働き方です。時々で働く場所を柔軟に選んで運用できるため、業務効率化に繋がります。

## B テレワークの効果

### 企業

(経営者・推進担当者)の感じる効果



- ① 優秀な人材の確保や雇用継続につながった
- ② 資料の電子化や業務改善の機会となった
- ③ 通勤費やオフィス維持費などを削減できた
- ④ 非常時でも事業を継続でき、早期復旧もしやすかった
- ⑤ 顧客との連携強化、従業員の連携強化になった
- ⑥ 離職率が改善し、従業員の定着率向上が図れた
- ⑦ 企業のブランドやイメージを向上させることができた

### 従業員

(テレワーク実施者)の感じる効果



- ① 家族と過ごす時間や趣味の時間が増えた
- ② 集中力があがり、仕事の効率が良くなった
- ③ 自律的に仕事を進めることができる能力が強化された
- ④ 職場と密に連携を図るようになり、これまで以上に信頼感が強くなった
- ⑤ 仕事の満足度が上がり、仕事に対する意欲が増した

おわりに

## テレワーク成功のための秘訣

経営者の皆さまがテレワークのメリットを理解され導入を決心されたら焦らずに、強い意識をもって推進していきましょう。テレワークは短期間で準備するものではなく、何年もかけて環境を整備しながら少しずつお客さまや取引先、社内への理解、浸透させていくものと考えるところも一案だと思います。

まずは、テレワークに関する成功事例などの情報収集とあわせて、小グループで少しずつテレワークに取り組み社員の声を聴き反映し、業務への効果を確認しながら社内のテレワークを拡大して、信頼・実績あるシステムパートナーと一緒に考えていくことがなによりも成功の近道になると思います。

### Q テレワークでの「コミュニケーション」は？

A テレワークを導入する時に、経営者の方から「お客さまとの電話対応が自宅ではできない」「社員間の会話がなくなるが仕事は進むのか」といったコミュニケーションに関する心配事をお聞きます。

従業員が自宅で業務をする姿を想像するとご心配になるお気持ちにはよくわかります。在宅勤務をしながら、コロナ禍前の生産性を維持もしくは向上させたというのが、経営者の想いと考えます。

テレワークでも、ICTを活用したコミュニケーションを円滑化にする様々なツールが提供されています。ツールを有効に活用いただくことでビフォーコロナよりもタイムリーかつ多人数へ情報の共有が可能となり、生産性の向上につながります。

## テレワークのメリットを理解し共有しましょう

### Q テレワークのメリットは？

A テレワークによって、お客さまやお取引先、従業員の皆さまにとってどのようなメリットが生まれるかを、経営者と従業員の皆さんが認識を合わせて推進していくことが大切です。(図B)

#### ①事業継続への対策

自然災害や、交通遮断、感染症への対策など出社困難な状況になった場合でも、事業継続を図ることができます。

#### ②社員モチベーションの向上

多彩な価値観、ワークスタイルへのニーズが高まる中、プライベート時間の充実(図C)や通勤時間の削減など企業への満足

度、モチベーションの向上が期待できます。

#### ③コスト削減

通勤費、出張旅費などの時間とコスト削減が期待できる。オフィスのスペースの有効活用や削減等可能となると思います。

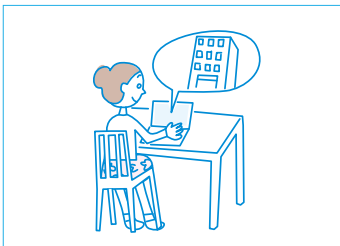
#### ④雇用、人材の確保

様々なライフイベント(育児・介護等)(図C)と仕事を両立できるため、離職防止、多様な人材の活躍を期待できます。人材は企業にとって貴重であり、ライフイベント(結婚・出産・育児・介護など)によって勤務の継続が困難になり、人材が流失してしまうことは大きな損失となります。テレワークの導入で、人材確保につながるはずです。

## テレワークでもコミュニケーションは活発に

### テレワーク導入に役立つツール

#### リモート接続・環境整備



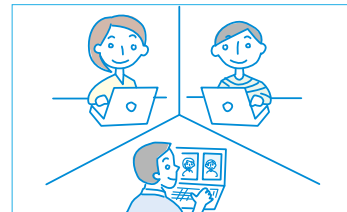
#### 会社のパソコンと同じように仕事をしたい

- ・自宅から会社のパソコンやサーバーに接続
- ・セキュリティ・情報漏えい対策

■テレワーク導入サポート Tel.0120-765-000  
9:00~17:00 土・日・祝・年末年始休業

■補助金ヘルプデスク Tel.0120-933-179  
10:00~17:00 土・日・祝・年末年始休業  
NTT西日本の「補助金ヘルプデスク」では各種補助金・助成金の申請方法や条件など、ご相談や申請サポートを行っています。本ヘルプデスクはNTT西日本のサービス導入をご検討のお客さまが対象です。

#### ビジネスチャット・遠隔会議



#### テレワーク中でも社員同士のコミュニケーションを維持したい

- ・ビジネスチャットでスムーズで活発な社内コミュニケーション
- ・遠隔で映像や音声のやり取りや資料共有

#### 勤怠・業務管理



#### 社員の勤務状況を把握したい

- ・パソコンの操作ログから、テレワーク中の業務状況を把握
- ・パソコンの使用時間から、労務時間を把握
- ・セキュリティリスクも把握可能

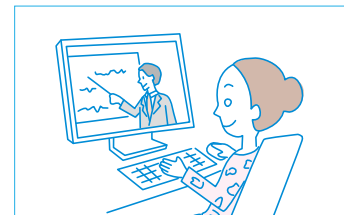
#### 電話対応



#### 自宅でも会社の電話番号で発着信したい

- ・会社への電話をスマートフォンへ着信
- ・スマートフォンから会社の電話番号で発信

#### 遠隔配信



#### セミナー・イベント・授業・研修等をオンラインで実施したい

- ・動画のライブ配信、オンデマンド配信
- ・アクセス制限等により安全な配信
- ・動画配信に必要な機能をワンパッケージでご提供

### 生産性・創造性の向上

#### 生産性・創造性の向上

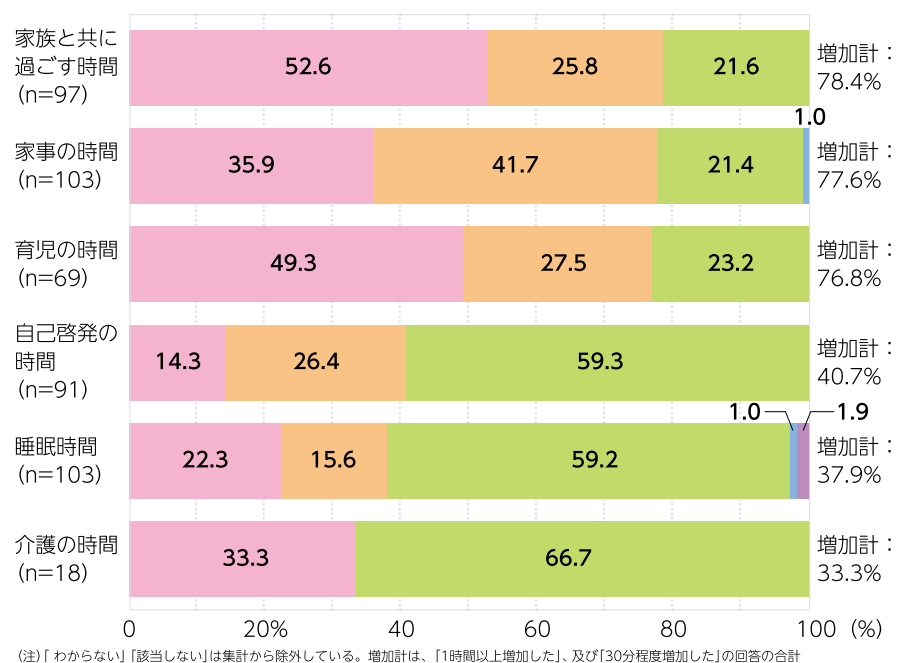
適正なテレワーク環境を整備することによって、従業員は業務がしやすくなります。その結果、従業員個人の持つ能力が一層発揮され、業務の生産性や創造性の向上が期待できます。

#### 導入の効果

一人で作業するための空間をつくることで、自分自身の担当業務に集中して取り組むことができるため、生産性・創造性の向上が期待できます。

### ワーク・ライフ・バランスの向上

#### テレワーク利用によって増減した時間



#### 導入の効果

- 通勤時の身体的負担を軽減し、自由に使える時間が増加することで、ワーク・ライフ・バランスを向上させることができる
- 生産性の向上によってプライベートの時間をきちんと確保でき、仕事と生活のメリハリがついた

(出典)厚生労働省「平成26年度テレワークモデル実証事業」(従業員アンケート)