

富士通が実践を基に語る

ニューノーマルは怖くない! 後戻りせず、テレワークを前に進めるための意外と簡単な「コツ」とは?



ITmedia ビジネスオンラインは、9月10～11日にWebセミナー「テレワークを阻む壁 コミュニケーション不全を解決するには？ 最新事例に学ぶコラボレーション術」を開催した。

その中から、本記事では富士通のマネージドインフラサービス事業本部エバンジェリストである本博之氏が行ったセッション「ニューノーマル時代のワークスタイル変革～テレワークの悩みを飛び越える～」のレポートをお届けする。自社での実践などを通じて得られた、テレワークにとどまらず「ニューノーマル」な働き方を実現するためのヒントが解説された。



高まる「ニューノーマル」対応の必要性

日本で新型コロナウイルスの感染が広がり始めて、はや半年ほどが経過した。われわれの生活は、かつて想像すらしなかったほどに激変している。このことを端的に表しているのが、「ニューノーマル(新常態)」という言葉だろう。

ビジネスの世界に視点を移すと、かつて脚光を浴びつつもなかなか前に進まなかったテレワークが、なし崩し的に浸透した。総務省が発表した「令和2年版情報通信白書」によると、企業のテレワークの導入率は19年に「20.2%」だった。近年10%台を

推移していたことを考えるとある程度は導入が進んだという見方もできようが、それでもまだ5分の1ほどの企業しか導入していなかったのだ。

その理由を総務省「令和元年通信利用動向調査」からひもとくと、「テレワークに適した仕事がないから」という理由が断トツ。2位以下の「情報漏えいが心配だから」(23.3%)、「業務の進行が難しいから」(22.3%)といった理由を大きく引き離し、74.7%が回答した。

こうした理由によりテレワークの導入をためらう姿勢について、ワークプレイスサービスのグローバルプロジェクト責任者を歴任してきた本氏は「確かに、生産や物流、そして医療などテレワークに適さない仕事は存在する。一方で、過去の常識にとらわれてしまい変化を受け入れられないという層も存在しているのも事実だ」と指摘する。

実際、アイティメディアが20年3月9～13日の期間で実施した企業の新型コロナウイルスの影響への対応に関する調査*では、「自社でテレワークを行っている」と回答した人は全体のうち31.1%。「以前から行っている」と答えた32.9%と合わせると、64.0%がテレワークを実施しており、1年ほどで3倍以上に増加している。つまり、新型コロナウイルスという未曾有の事態を受けるといった形ではあったが、6割超の企業が潜在的にはテレワークを実施できたはずだったのだ。

*「新型コロナウイルスへの企業対応と対策に関するアンケート」、2020年3月9～13日の期間でアイティメディアの顧客、ならびにアイティメディアID会員を対象にインターネット上で実施した

導入で見えてきた課題

否が応でもテレワークを導入したことによって、日本企業は新たな課題に直面することにもなった。

その一つが「コミュニケーション」に関するものだ。これまでであれば、オフィスで皆が顔を突き合わせて仕事をしていたため、何か質問があればすぐに聞けるし、あるいは部下がサボっていないかなどを心配する必要もなかった。これが在宅勤務を中心としたテレワークとなると、同僚が目の前にいない



上司の頻繁な「今なにしている？」は生産性を下げてしまう



ことからサボりや仕事に行き詰っていないかどうかが気になるなど、「主に中間管理職から相談されることが多い」と本氏は話す。こうして良かれと思って進捗の確認などメールを乱発し、部下はその返信に追われ本来の仕事に当たれない、という悪循環が生じているという。

また、あえてコミュニケーションを取ろうとしても、メールばかりの連絡となってしまうがちだ。多くの人は複数の業務を並行して行っており、業務ごとにバラバラとメールが来てしまえば、どれが何の案件に関するメールだったかを整理し直さなければ業務に当たることができないだろう。

「紙とハンコ」も最近浮上している課題だ。最近では、テレワーク中にもかかわらず、ハンコを押すために出社している人の姿がテレビで放映されるとたちまち話題になったし、ペーパーレス化を実現していたとしても、資料データが複数のサーバに点在している場合には、セキュリティ規定で社外からアクセスできず、効率的な作業ができない。資料をスムーズに活用できなければ、せっかくのWeb会議も台無しになってしまうだろう。

ようやくテレワークが浸透したにもかかわらず、こうした新しい課題に直面したことにより、緊急事態宣言が明けてからはビフォーコロナ、つまり通常のオフィス出社へと戻す企業もある程度出てきた。あるいは、一応はテレワークを続けていながらも「コロナが収束するまでの辛抱だ」と、以前の体制へ戻ろうとしている企業もあるだろう。

後戻りしていいのだろうか？

ここでいったん立ち止まって考えたいのは、テレワークの「そもそも」の目的だ。今回のコロナ禍を受けて脚光を浴びたことから分かるように、テレワークは緊急時の事業継続を考えると、なくてはならない打ち手である。

いったん新型コロナの感染拡大が収束したかのように見えても第2波、第3波が危惧されているように、あるいはいつまた新型コロナのような未知の感染症がパンデミックを起こすかは、分からない。そうしたときに、コロナ以前の体制に戻ってしまうは「あのときしっかり体制を整備しておけば……」となることは間違いないだろう。

また、日本社会は少子高齢という大きな構造的課題を抱えている。現役世代は、育児や介護といったことをこなしながら仕事をしている人も多いだろう。こうした人材に対して、フレキシブルに働くことができる制度を構築できなければ、人材流出や採用難といった形で事業継続は間違いなく困難になる。

逆に、しっかりとテレワークできる体制を構築できていれば、適材適所かつタイムリーな人材の確保も可能になる。若い年齢層の都心部への転出が問題となっている地方部でも、テレ

ワークを活用すれば都心部人材をプロジェクトに迎えることが可能になるだろう。機動的な人材配置を行うことで、これからの課題であるDX(デジタルトランスフォーメーション)の実現も近づくはずだ。



事業継続、人材採用にも好循環をもたらす

カギはオンラインとオフラインの融合

ここまでを理解した上で、ではテレワークのなし崩し的導入によって顕在化した課題を乗り越えるにはどうすればいいのだろうか。

本氏は「従来は、オフラインの一部がオンラインであるという考え方になっていた。一方、ニューノーマルで重要なのはオンラインの中にオフラインを存在させるとともに、『全てをオンラインシフトしない』ということだ」と話し、オンラインとオフラインを融合させた「デジタルワークプレイス」の重要性を強調した。

一見難しいようにも感じるが、実はこうしたやり方はコロナ以前から私たちの生活にとっては当たり前ようになってきているものだ。

仕事以外では「当たり前」になりつつある

例えば、これまでであれば実家に帰らなければ、対面で話すことはできなかった。しかし、現在は高齢者でもその多くがSNSを活用していて、ビデオ通話機能なども使いこなしている。昨今では「リモート帰省」という言葉が生まれているように、オンラインを駆使した新しい帰省の形が出来上がりつつあるのだ。

また、書籍なども以前は書店へ足を運び、蔵書とするにはそれなりのスペースが必要だった。しかし、EC(電子商取引)が発達するにつれ、書店へ足を運ぶ必要がなくなり、さらには電子書籍が登場したことにより、保管するスペースも必要なくなった。とはいえ、全てがオンラインシフトしたわけではない。ビジネス書などは電子書籍で、お気に入りの作家の本などは保存用も兼ねて実際の書籍を購入する、といった活用方法を多くの人が行っている。

このように、多くの人が生活をする上で行っているオンラインとオフラインの融合を、ビジネスでも展開していけばいいと本氏は解説する。

オフィスのオンライン化は難しくない

「プライベート」でやっていることを「ビジネス」に展開

- 社員間コミュニケーションはSNS
- 情報・ノウハウはオンライン上で共有



5年間の実践を基に得たノウハウを提供

富士通では、そうしたオンラインとオフラインの融合だけでなく、さまざまなテレワークに関するソリューションを提供しているが、強みは自社で5年にわたって実践してきたからこそ提供できるノウハウがあることだ。本氏は、富士通での事例を基に「ICTの導入だけでなく、社員の意識改革も必要になってくる」と強調する。

富士通では、2015年から一部部門でテレワークを試験的に導入した。その後、17年には職場単位で導入を進め、全社員へ適用を拡大。コロナ以前には月8回を目安にテレワークを実施するなど、万全な備えを行ってきた。

全社にテレワーク勤務制度を導入



- 2017年4月より全社員35,000人へテレワーク制度を導入



その期間に注力してきたのは、「スピードアップ」「効率化」「グローバル対応」「ワークライフバランス」「BCP対応」という5つのビジョンを策定し、浸透させることだ。「新たな取り組みは、社員の負荷となるし、抵抗や不安を抱える層も当然存在する。最初の段階から手厚くサポートし、その後も定期的にフォローしていくことで、そうした層にもテレワークが定着していく」(本氏)

もちろん、意識面だけではなくICTに関するハード面のソリューションも富士通は豊富に提供している。コンセプトの企画から設計、導入、そして定着まで一気にサポートできる点には自信があると本氏は話す。

最短2週間でテレワーク基盤を構築できるソリューション

特に、テレワークに必要な不可欠なクラウドサービスは導入に期間を要することも多いが、グループウェアのMicrosoft Teamsとストレージツールのboxに関しては、最短2週間で体制を構築できる「簡易スタートアップサービス」を提供している。富士通でこれまで導入をサポートしてきた実績をベースに設定や運用項目を最適化したソリューションだ。

Teams/Box 簡易スタートアップサービスご紹介

- テレワークの需要が高まり、ゼロから仕組みを構築するには、クラウドサービスを利用する場合も、導入にある程度の期間が必要となります

災害、パンデミック、公共交通機関の停止など物理的にオフィスへの出社ができない
テレワークのためのコンテンツ、コラボレーションツールを導入したいがゼロから構築するには時間が掛かりすぎる

富士通では、社内でも利用しているTeams/Boxを、これまで導入した実績ベースでの推奨設定を適用する簡易スタートアップサービスとして、最短2週間でTeams/Boxがご利用可能なサービスを提供いたします

Teams/Box簡易スタートアップサービスのメリット

Teams/Box簡易スタートアップサービスでは、推奨設定で導入し、導入経験をベースに作成した運用項目により短期間での環境払い出し後、すぐにご利用を開始いただけることが最大のメリットとなります。

- 導入実績をベースとした検討済みの設定を適用します！
- 社外共有などセキュリティ面に考慮した設定を適用します！
- Teamsの利用上、必要となる運用項目をご提示します！

Teams/Box簡易スタートアップによって、すぐに利用できます！

Microsoft Teamsやboxを活用できれば、冒頭で挙げたようなテレワークの課題も解消できるだろう。例えば、同僚や部下の顔が目に見えていなくても、チャットツールの在席確認機能やタスク状況、そしてスケジュールを確認すれば今どんな仕事をしているのかが一目で確認できる。

また、案件ごとにメールが散在している状況も、チャットツールで案件ごとにチャンネルを立てれば、いちいちメールを検索する手間も省けるし、過去のファイルデータにも容易にアクセスできるようになるだろう。

富士通は、7月に「Smart Working」「Borderless Office」「Culture Change」の3つから構成する「Work Life Shift」を推進していくことを発表した。自社だけでなく多くの企業のテレ

ワーク環境の構築をサポートしてきた会社だが、今後もさらにソリューションが充実していきそうだ。

テレワークの「壁」、乗り越えるならデバイスも重要

オンラインとオフラインを融合した「デジタルワークプレイス」を実現するには、場所の制限を受けないデバイスを使うことも重要。富士通「LIFEBOOK U9」シリーズであれば、いつでもどこでもオフィスと同じように働くことが可能になるはずだ。

カバンに入れやすいサイズかつ片手で持ち運びできるコンパクトさに加え、静脈による生体認証や、オプションでプライバシーフィルターもつけられ、セキュリティ対策も万全。「テレワークをしたいけど、セキュリティが心配、とはいえセキュリティを重視しすぎると、効率性が下がってしまう」——そんなジレンマを解消する、セキュリティも生産性も高められるデバイスを活用できれば、これからのウィズコロナ・アフターコロナに必須なテレワーク環境を構築できるだろう。



FUJITSU LIFEBOOK U9310/E

超軽量で多彩なセキュリティ機能を搭載。
持ち歩きたくなる最高クラスのモビリティ。
インテル® Core™ i7 vPro® プロセッサー

※この冊子は、ITmedia ビジネスオンライン(<https://www.itmedia.co.jp/business/special/>)に2020年9月に掲載されたコンテンツを再構成したものです。
<https://www.itmedia.co.jp/business/articles/2009/14/news004.html>

Copyright© ITmedia, Inc. All Rights Reserved.

お問い合わせ先

【購入相談窓口】 0120-959-242 受付時間 9時～18時（土・日・祝日・年末年始を除く）

富士通株式会社

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

Copyright 2020 FUJITSU LIMITED