

# テレワーク優良導入モデル（導入支援事例集）

## 1. 導入支援事例集について

### 導入支援事例集作成のねらい

本事例集は、今回事業において、本事業の専門家による支援ケースをまとめたものです。本事例集は、これからテレワーク導入を検討している企業にとって、取り組みのきっかけとなるための、考え方やヒントを提供するために作成を行いました。これまで、テレワークの導入結果に関するグッドプラクティス集は、まとめられてきましたが、導入プロセスに着目した事例については情報が不足していることを踏まえ、作成に至ったものです。

### 事例集の主な内容

事例集は、下記の内容から構成されています。

- 企業概要（事業内容、従業員数、テレワーク導入部署や対象人数、導入形態等）
- 導入時の主な課題と取組のポイント（全体を通じての記載）
- フェイズ1（導入にあたっての基本戦略の策定）
- フェイズ2（導入にあたっての施策）
- フェイズ3（テスト導入・評価）
- テレワーク導入に関して企業経営者のコメント（経営者写真）
- テレワーク導入に関して専門家のコメント（専門家写真）

### 事例集の見方について（ご参考）

本事例集は、各企業に対する専門家の導入支援を3つのプロセスに分けて、記載をしたものです。読者の興味関心に沿って、お読み頂ければ幸いです。以下は、お読みいただく際のポイントです。

#### （今後テレワーク導入を検討している企業様）

- 各企業の導入課題や形態によって、内容は異なりますが、フェイズ1についてご覧頂くと、導入計画にあたって留意すべきポイントや決定すべき事項等について参考となります。

#### （既にテレワークを導入している企業様）

- フェイズ3のテスト導入・評価についてご覧頂くと、導入後の課題について確認できます。本事業は、未導入企業への支援を行ったものですが、導入後の評価には、さらにテレワークを有効活用するためのヒントや考え方が紹介されています。

#### （テレワーク導入を支援する専門家や関係者の皆様）

- テレワーク導入に関して企業経営者のコメント、専門家のコメントをご覧ください。ここではテレワークに企業経営者がどのようなイメージや懸念を抱いていたのか、またそれがどのように変わったのか、確認できます。また、専門家のコメントは、本事業に関する支援だけでなく、常日頃感じているテレワーク導入・運用の際のポイントについても整理されています。

## 2. 導入支援事例の概要

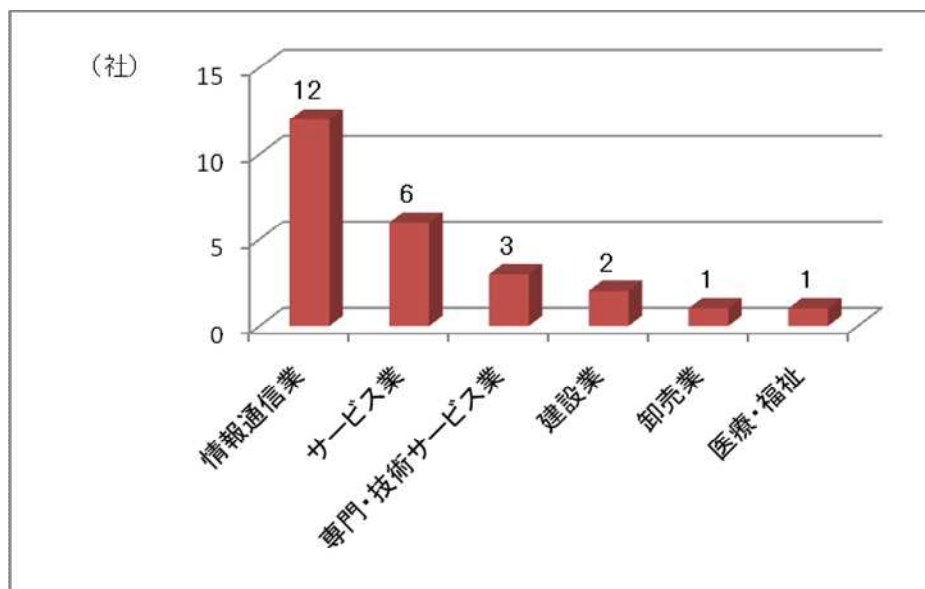
ここでは、導入支援事例に関する概要について整理をしています。

### 支援対象となった企業の属性

#### 【業種】

- 支援対象となった企業の主な業種は、情報通信業(12社)、サービス業(6社)、専門・技術サービス業(3社)である。

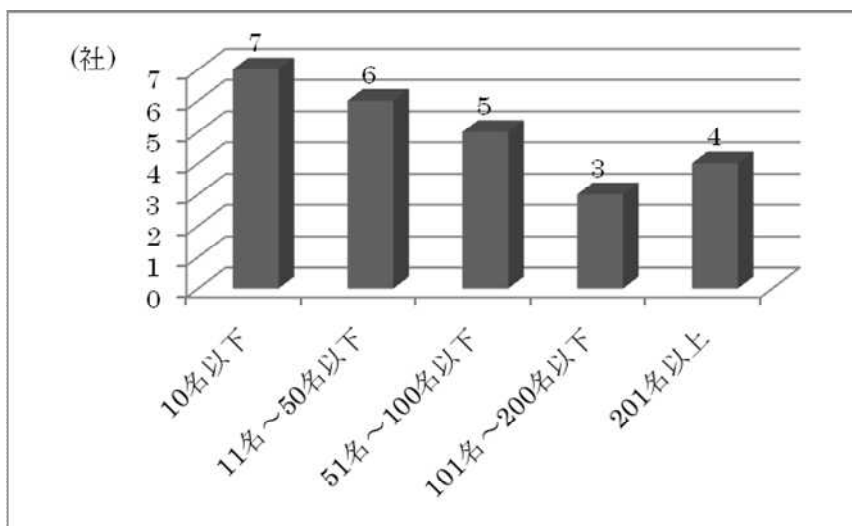
図表 業種



#### 【従業員規模】

- 支援対象となった企業の従業員規模は、10名以下(7社)、11名～50名以下(6社)、51名～100名以下(5社)、101名～200名以下(3社)、201名以上(4社)である。50人以下が13社、51名以上が12社であった。

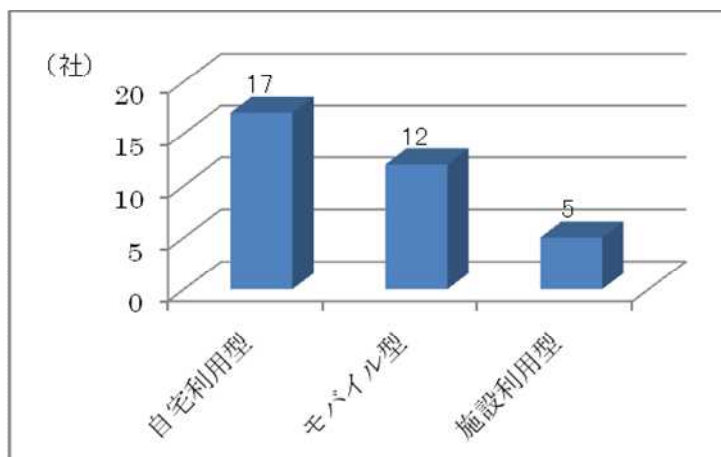
図表 従業員規模



### 希望した導入形態

- 希望した導入形態(複数の形態を希望した社を含む)は、自宅利用型(17社)、モバイル型(12社)、施設利用型(5社)であった。

図表 導入形態(複数導入を希望した社を含む)

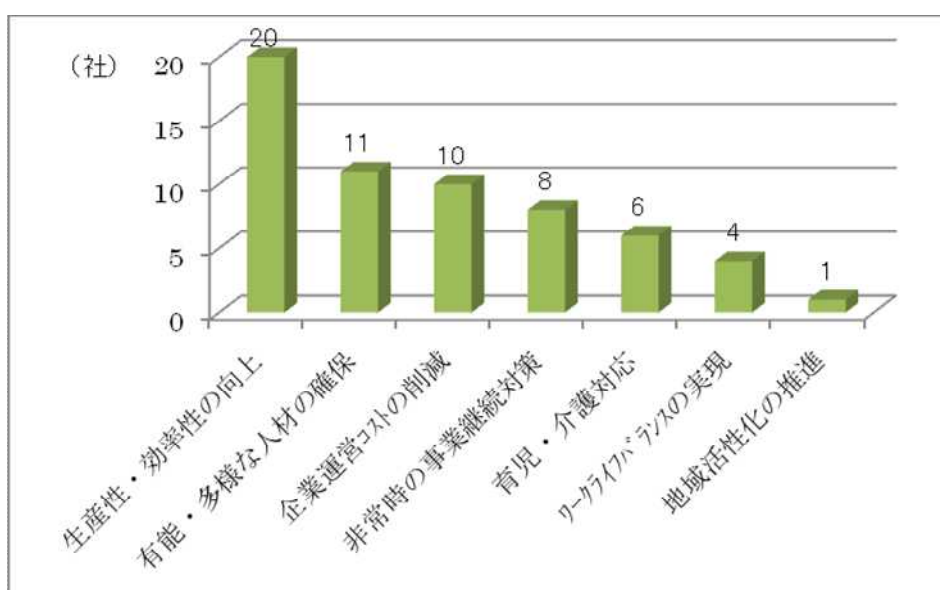


(注)自宅を就業場所とする自宅利用型テレワーク(在宅勤務)、社外のサテライトオフィス等を就業場所とする施設利用型テレワーク、施設に依存せず、いつでも、どこでも仕事が可能なモバイル型テレワーク。

### 導入目的

- 支援企業のテレワークを導入しようと考えた主な目的は、「生産性・効率性の向上」(20社)、「有能・多様な人材の確保」(11社)、「企業運営コストの削減」(10社)、「非常時の事業継続対策(BCP対策)」(8社)である。

図表 導入目的(複数の導入目的を希望した社を含む)



具体的な導入目的例(中期の目的を含む)

### 【生産性・効率性の向上】

- モバイル型テレワークで営業部門の生産性向上を図り、将来的に市場変化に柔軟に対応していくための組織として、働き方の多様化、テレワークによる就労弱者の雇用を創出する
- 業務について将来的に外部テレワーカーに委託する
- 情報へのアクセス性・操作性の良さ、ファイルの版管理、共有情報の一元管理など、より使いやすい環境、セキュアな環境の構築に向けて新テレワークシステム導入を行う
- 営業効率を高め、収益向上を実現するための直行直帰型テレワークの導入
- グローバルポリシーに基づきながら日本仕様のモバイルワークの推進により営業の効率化
- ITポリシーに準拠したうえでのスマートフォンによるBYODの実現、タブレット端末などを活用したモバイルワークの確立
- 情報共有強化のためにスケジュール管理、メールの管理の問題解決を目指してモバイル通信やグループウェアを対象としたテスト導入を計画・稼働
- 時間と場所にとらわれずテレワーク環境から、ソフトウェア開発におけるプロジェクトを実現し業務効率化、サービス向上、売上アップにつなげたい
- 低コストで効果的な多拠点遠隔会議システムの構築
- 通勤時間の削減や業務の効率化等を推進することで生産性向上を図る

### 【有能・多様な人材の確保】

- 被災沿岸部の有能な人材を遠隔雇用し、自社のマンパワー不足を図る
- テレワークを活用した営業力強化を実現するとともに高齢者や女性のスキルフルな人材の活用を中期的に進めていく
- 女性力の活用は自社のみならず日本社会の活性化には欠かせない
- Uターンで帰った有能な女性の確保
- 自らの役割と目標を自覚し、業務を遂行する責任感の醸成

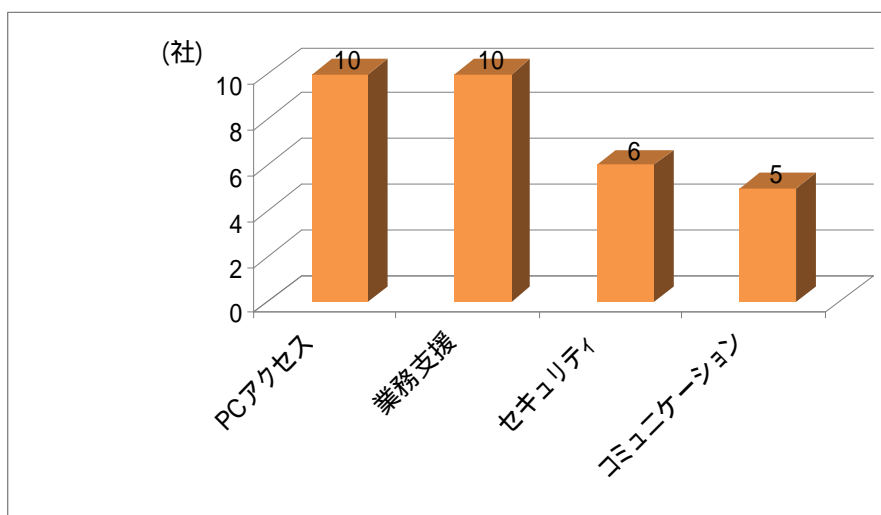
### 【企業運営コストの削減】

- セキュリティやISMSとの整合性を確保しつつ、運用負荷の低いネットワーク構成とするため
- オフィススペース縮小、ペーパーレス化によるオフィスコストの削減
- 営業マンの効率化、営業コスト(人件費)の削減
- 業務時間の短縮

### 導入(テスト導入)したシステム

- 導入したシステムは、PCアクセス(10社)、業務支援(10社)、セキュリティ(6社)、コミュニケーション(5社)であった。

図表 導入(テスト導入)したシステム



## 導入(テスト導入)したシステム(具体例)

### 【PCアクセス】

- 仮想デスクトップシステム
- リモートデスクトップシステム
- WEBDAVを活用したノートPCとIpadの接続

### 【業務支援】

- マイクロソフト office365(メール/スケジュール/フォルダー)
- クラウドSaaS/MyRedmine,MySubVersion
- オンラインストレージ(Google Drive)
- 無料グループウェアソフトAipo(スケジュール、タイムカード機能)
- 在宅コールシステム/コムデザイン社CT-e1/SaaS
- グループウェア(SaaS型のサイボーズ)
- Share Point online

### 【コミュニケーション】

- テレビ会議システム(パナソニックHDコム)
- WEB 会議システム(Meeting Plaza)
- IP電話

### 【セキュリティ】

- 専用VPN
- モバイル端末管理(MDM)「オプティマルBIZ」
- 無線LANセキュリティの強化 WEP WPA
- セキュリティ対策を施した proxy サーバー
- UPS導入

## 専門家支援による効果と今後の課題

- 専門家支援による効果は、支援先企業の抱える課題により多様ではあったが、「導入しようとするシステムのイメージ、実感が持てた」、「取り組むべき課題が明確になった」、「通常の業務と大きく変わらないという安心感がもてた」など、テレワーク導入への最初のハードルを越えることが出来たという指摘が多くみられた。
- また、テストではあるが、具体的に、顧客との対面時間数の増加や業務の効率化が見られた企業もあった。
- 今後の課題は、テレワークの対象者の幅を広げていく際の拡大方法やメンタル面や資料のペーパーレス化、ナレッジ共有、就業規定などの問題も指摘されている。

### 支援による効果と今後の課題(例)

#### 【効果】

- 自宅オフィス化のイメージ不足に関しては、他在宅勤務者の実例紹介とデスクや椅子、照明環境等の作業環境にて注意するポイントの案内で在宅勤務対象者が自宅でどの様に業務を実施するかのイメージ付けに成功。テレワークシステムデモ及び操作体験では、気軽に会社パソコンを別のパソコンで遠隔操作出来る事を実感してもらい、すぐにテレワークシステム操作に対する不安払拭に成功した。
- プライバシーマーク審査員実績を持つ専門家、社会保険労務士の専門家より直接アドバイスを得られる機会を設けて具体的な対応策、検討事項の抽出を行った。例えば、プライバシーマーク規定にある「会社パソコンへのアクセスを専用回線若しくはVPN(仮想専用回線)で行う事とする」という様な項目に対してテレワークシステムでのVPNによるリモートアクセスはこのままで問題無いか？若しくは修正整備が必要なのか？経営陣の疑問に対して他社事例を交えた具体的アドバイスにより、社内検討事項を明確化する事で解決。
- 労働時間管理に関しては、在宅勤務対象者はテレワークシステム上での勤怠管理アプリケーション操作が可能となる事で営業拠点内で行う物理的操作、管理者側のテレワークシステム操作ログ確認、Web会議システムやテレワークシステム操作状況をリアルタイムで確認する事による可視化にて、営業職に当てはまるみなし労働時間の通常管理が可能となる事を確認し解決した。
- 営業スケジュールの見直しによる意識変化
- 客対面時間67%増加、総拘束時間6%短縮、受注件数は6.7倍に増加
- サテライト・オフィスの将来的な「テレワーク拠点化」に必要な検討事項の提示や課題整理等を行うことができた。
- 新事業を進める上での具体的な課題を整理することができた。
- どのような課題に取り組む必要があるのか、全体像が明確になった。
- エージェントとの契約形態についての疑問が解消し、具体的な契約・運用上の注意事項も確認することができた。
- 各プロセスにおける業務手順が整理され、各課題について実際の運用方法をイメージすることができるようになった。
- 各店舗のスタッフスケジュールがリアルタイムに把握できるようになりました。
- フォルダの共有により情報伝達と把握も簡単に行え、アクションプランが立てやすくなりました。
- Office365はWeb(TV)会議機能もあり、各店舗スタッフとのコミュニケーションも向上しました。
- オープンソースを利用したインターネット上のクラウド SaaS サービス(MyRedmine/MySubversion)を利用しても、今まで自社で保有・運用していたシステムとほとんど変わることなく、社内、社内外から運用できることを身をもって実感できた。
- クラウドサービスを利用することにより、インターネット環境があれば、いつでもどこでも時間と場所にとらわれず、プロジェクト管理を実現できる環境が構築できることが確認できた。
- テスト施行を行なっているクラウドビジネス推進部では、セミナー関連業務のほとんどを社外において実施している。これにより、定量的には、セミナー関連業務の効率の60%向上、通勤時間の減少(年288時間)、知識習得効率の向上(4倍)がみられた。
- また定性的な効果としては、セミナーにおけるパートナー企業との情報交換の強化から、より効果的なセミナーの実施が可能となった。

- テスト施行を行なっている技術部、総務部の3名については、既存業務のほとんどが未だに紙ベースで処理する実態であり、在宅ワークにそぐわない状況にある。そのために、週1回の在宅ワークにおいては、規程の作成など新規の業務を行うこととなった。効果としては、社内で実施する既存業務の効率向上が見られたほか、介護や育児を必要とする家族のケアによるワークライフバランスの改善がみられた。
- 業務の生産性については作業分析結果に基づく作業フローの見直しによって、例えば、在宅勤務では、困難な提出用見積書のプリントアウト(捺印)と郵送作業をオフィス通勤時に集中させ、代わりに新規見積もり対応や作業報告書作成作業などを在宅勤務時に集約させることによって、生産性(処理件数)の向上を図ることが可能と思われる。(20%程度の向上が目標)
- テレワーク勤務者からは孤独感や疎外感など、いわゆるコミュニケーション不足に対する課題は、毎週の営業会議や営業日報システムによる報連相の徹底で解消できました。

#### 【今後の課題】

- 今後ナレッジ共有、ワークフロー整備を進めながら管理者の切出し可能な業務を徐々に新規就業者へ移行する事とする。また同時に経営方針、業務方針、課題解決までのプロセスの共有が可能な既存スタッフの新たな働き方として今後導入を進める事とする。
- 長時間単独での業務を行うことによるメンタルケアの必要性、情報セキュリティを中心とした社内の既存ルールとの整合性などの課題が明確になった。
- 課題としては、在宅勤務時のテレワーカーと管理者のコミュニケーションなどが懸念されている。
- リモートアクセスシステムについては、在宅勤務開始時に VPN が不安定となったり、ファイルの読み出しや上書きに時間がかかるという不具合が生じた。この原因を解明するため通信回線のトラフィックを測定し、今後通信回線の増強や在宅側のキャリアやプロバイダーの契約変更などを検討していく。
- テレワークシステム上のいわゆる ICT に関する懸念払拭には成功したが、「テレワーク」という働き方に関係のない、ナレッジの共有、ワークフローの整備不足等の運用に関する課題が浮上した。現状のままでは、管理者は業務の切出しと指示出しを考える時間を、作業者は業務自体と指示を待つ無駄な時間が発生してしまう為に即座に本格稼働化させる事は難しいと判断した
- 職務変更と同時にテレワーク勤務者となった若手社員は慣れるまで時間が掛かりました。テレワーク導入の規則やルール、メンタルケア、システム環境などが整っていても、それを実践する社員の意識が変化し、テレワークという働き方を受け入れてもらう必要があります。そのための「テレワーク対象者向けの事前教育プログラム」の必要性を確認した。
- モバイル回線の通信が不安定になりやすい
- Microsoft Office の暗号化機能でファイル単位にかけているのが、かなり面倒
- 既存のプロジェクトデータの移行(データの整理を行ってから移行を予定)
- 大規模案件での運用実績
- 在宅勤務の導入にともない就業規則に脆弱な点があることが分かり、今後ブラシアップが必要
- 具体的な数値化による効果測定
- どんなに良いシステムがあっても、使いこなすのは人間であり、日々のコミュニケーションが重要
- 実態と合致していない(モバイル勤務や今後変更となる在宅勤務があるので、その点を中心に就業規則、テレワーク規程を確認。特に、モバイル勤務者が事業場外みなし労働時間制が適用されるのか、定型労働時間制が適用されるのか、その労働時間の算定については、行政も厳しくチェックするので、運用を進める上で今後課題が出てくれば都度、検討が必要。今回は、就業規則とモバイル勤務規程、在宅勤務規程を中心に修正案を提示しているが、時給制、月給制の就業規則や賃金規程、育児介護休業規程等の諸規程の変更が必要になると考えられる。できれば、今回のような制度導入の際に変更すべき規程類をなるべく少なくするような規程類の作りを心がける事がポイントである。
- モバイル、在宅双方ともに、従来の社内で密接なコミュニケーションを取りながら進めてきた業務スタイルから大きく異なる。その結果、テスト施行対象者とそれ以外の社員に認識のズレが生じて、テスト施行対象者の一部が疎外感を持ってしまうケースが発生した。今後、2013年度中には本格導入を予定しており、それまでに、全社員の意識統一、トップ(本部長)の率先したテレワーク実施、テレワーク実施者と上司間のコミュニケーションの適切な取り方の明示、等を技術的な対策とともに行うことが期待される
- "Web 会議システムが導入された場合は、自宅からの接続の方法、また、TV との接続等、よりサービスを活用して、テレワークが可能な社員を増やしていく。また、懸念の「マッサージ師の直行直帰テレワーク」についても引き続き、実施の準備を進めていく。

- 電話をつなぐテクニック:最もワーカーが困ったことは架電先からの質問への対応である。テレワークのためその場で即、上司に指示を仰ぐことは出来ない。しかし法改正など専門的な知識も関係するため、安易に答えてしまうことも避けなければならない。
- 長く働き続けてもらうためのモチベーション維持:架電し続けてもアポイントがとれなければワーカーは気落ちするだろう。また架電という単調な作業が続くこともあってモチベーションが下がってしまうのではないか。それが懸念される。

(以降導入支援事例集へ)



## 事例集 目次

	派遣先企業名	業種	所在地 (都道府県)	募集段階
事例1	株式会社サクラボ	情報通信業	宮城県	一次募集
事例2	テンプスタッフ・カメイ株式会社	サービス業	宮城県	一次募集
事例3	株式会社エスコ	情報通信業	栃木県	一次募集
事例4	株式会社ユーキャン	情報通信業	栃木県	一次募集
事例5	アイビーシステム株式会社	サービス業	東京都	一次募集
事例6	株式会社インフォネクスト	情報通信業	東京都	一次募集
事例7	株式会社MCMプロモーション	サービス業	東京都	一次募集
事例8	株式会社カーギルジャパン	卸売業	東京都	一次募集
事例9	銀座セカンドライフ株式会社	学術研究・専門・ 技術サービス業	東京都	一次募集
事例10	株式会社GOA	情報通信業	東京都	一次募集
事例11	株式会社スパルクリエイト	サービス業	東京都	一次募集
事例12	大同情報技術株式会社	学術研究・専門・ 技術サービス業	東京都	一次募集
事例13	ダイヤル・サービス株式会社	情報通信業	東京都	一次募集
事例14	富士ネットシステムズ株式会社	建設業	東京都	一次募集
事例15	株式会社フレアス	医療・福祉	東京都	一次募集
事例16	メディアマート株式会社	情報通信業	東京都	一次募集
事例17	株式会社ツールサービス	サービス業	滋賀県	一次募集
事例18	株式会社OfficeM	学術研究・専門・ 技術サービス業	大阪府	一次募集
事例19	有限会社ユー・プランニング	サービス業	大阪府	一次募集
事例20	株式会社テクノプロジェクト	情報通信業	島根県	一次募集
事例21	株式会社シアンス	情報通信業	新潟県	二次募集
事例22	国土管理株式会社	不動産業・ 物品賃貸業	東京都	二次募集
事例23	株式会社テスコ	情報通信業	東京都	二次募集
事例24	株式会社アドックインターナショナル	情報通信業	東京都	二次募集
事例25	株式会社レイ・クリエーション	情報通信業	大阪府	二次募集

## 株式会社サクラボ ～ 仮想デスクトップ・Web会議システムを活用した 自宅利用型テレワークの実現～

### 会社概要

- ・ 本社所在地 宮城県 仙台市
- ・ 業種 IT業・教育人材育成業・介護事業
- ・ 事業内容 ホームページ・コンテンツ制作・運営管理  
インターネット広告・WEBプロモーションの企画  
介護職員基礎研修運営  
訪問介護事業
- ・ 設立年 2008年
- ・ 従業員数(2013年3月時点)  
正社員8名(男性4名、女性4名)  
パート・アルバイト 6名
- ・ テレワーク導入部署 人材開発事業部
- ・ テレワーク導入対象人数 2名
- ・ テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



従業員内訳(職種)



企業外観

取組の  
ポイント

- 仮想デスクトップシステムを活用した在宅勤務社員の情報セキュリティ担保と情報共有の効率化
- Web会議システムを活用した在宅勤務社員の作業状況可視化と円滑なコミュニケーション
- テレワークシステム導入による運営経費削減と費用対効果向上の実現

導入時の課題

- 在宅型勤務を実施するにあたり、情報セキュリティ、情報共有は問題無いのか
- オフィス内と同等のコミュニケーション手段を実現出来るのか
- 遠隔でのやりとりとなった場合、紙面データの授受方法はどのようなのか

Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

被災沿岸部の有能な人材を遠隔雇用し、自社のマンパワー不足解消を図る

■現社員メンバーによる各部署業績は順調に推移、特に公共案件事業は非常に安定している。その反面、マンパワー不足により高止まり状態が続き、経営者は機会損失を感じている。公共機関提出資料は管理職が行っている。本来は一般社員に対応させたいが、社員の業務状況もキャパオーバーとなっている。管理職も月の3分の1が資料作成の時間に取られる為、新規開拓等の生産性向上に繋がる業務への時間が限られてしまっている。

■新規採用も考えているが、スペース確保や什器等オフィス受け入れ用意、応募者スキルと求めるスキルの乖離が課題となり進んでいなかった。そこで、テレワークを活用した遠隔雇用に着目。オフィス通勤圏内外問わずに有能な人材を採用することで、自社課題解決を図る事が可能と判断した。また、被災地沿岸部の深刻な求職難の解消に少しでも寄与する為、被災沿岸部の求職者を採用する事も併せて決定した。

■本事業のテレワークテスト導入により、テレワークシステムの操作性及び利便性を確認し、想定課題の解決次第で本格的な導入を開始する事とした。

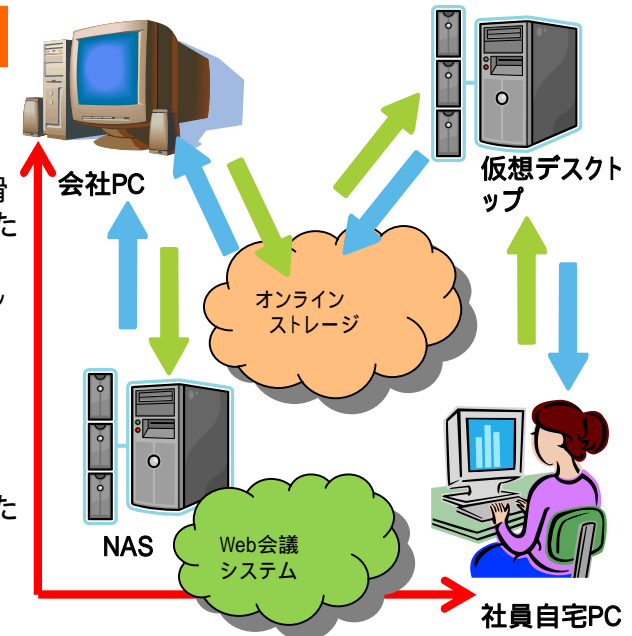
C.導入計画シート		
会社全体の業務作業員の在宅勤務化	を目的とし	
被災沿岸部の有能な人材	を対象としたテレワークを	
今年度中	までに導入し、運用開始する	
その為に		
公共系提出用申請書様式(バックオフィス)作成	を目的とし	
情報セキュリティ、情報共有課題	の解決をめざし	
新規雇用者を想定した既存社員	を対象としたテスト導入を検討し	
12月上旬	までに実施する	
導入プロジェクトの人員(役割分担)		
部署	氏名	担当
代表	早坂社長	運営管理
人材開発グループ	氏	管理、試験検証
人材開発グループ	氏	仮設テレワークスタッフとしてテレワーク実証(事務員)
スケジュールの提示		
10月19日	事前ヒアリング	支援先企業の把握
10月28日	第1回訪問	詳細の把握・確認、導入プロジェクトの立ち上げ、導入モデルの検討
10月下旬		
11月7日	第2回訪問	システムの提案、業務実施の検討、システムの決定
11月中旬	一人事務試験の検討	
11月22日	第3回訪問	システムの導入(仮想デスクトップ/WEB会議システム)
12月10日	第4回訪問	テスト(導入リモートデスクトップ)、人事・規程の検討
12月中旬		
1月10日	第5回訪問	テスト導入の評価
1月以降	アフターフォロー	
1月-2月		セミナー開催
導入組織の検討		
部署	新規サポート部署	
職種	バックオフィス	
業務	訪問介護の勤怠管理、請求、国の助成金関係等、申請書類、承認書類等	
個人(条件)	新規採用者が対象者の為、テスト期間中は管理社員で代替	
人数	1人	
頻度	毎日	
導入形態の検討		
自宅利用型(在宅勤務)		
施設利用型(サテライト勤務)		
モバイル型		
システムヒアリング		
出稼は新規採用者には、作業に必要な会社情報以外は見られない様にしたい		
新規採用者以外にも個人事業主が短期間でも環境を整えられたい		
社員が会社通えない際のセーフティネットとしても利用したい		
運用でも十分な指示出し、コミュニケーションが取れる環境が希望		
テレワークシステムは、仮設テレワークスタッフ(テレワークスタッフ)両面でテスト予定		
コミュニケーションツールは、WEB会議システムでテスト予定		
ワークフロー: 必須業務の検討		
【スキル要件】		
申請書作成(書・情報)	6ヶ月に一度程度	
実施中の書類作成	開講中2日に1回程度(テストの採点表・評価表まとめ・ジョブカードまとめ)	
申請資料の作成・まとめ	受講生欠席の把握	
面接・選考業務	月末・月初	
利用者請求業務	月末・月初	
ヘルパー・勤怠報告表作成	月末・月初	

当社の基本戦略シート(一部抜粋)

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

### 仮想デスクトップシステム・Web会議システムの導入に関して

- 在宅社員が自宅PCにデータを格納する事無く、作業に必要な情報のみを管理者側と円滑に共有しながら業務遂行する方法を模索した結果、仮想デスクトップのテスト導入を決定した。同時に社内サーバーへのアクセスの不安も無い事から個人事業主等の委託者の作業環境適応可否も検証する事に決定した。併せて、社員が不慮に会社へ通えない事態が発生した際も遠隔地から社内パソコンを操作出来る利便性を検証する為にリモートデスクトップのテスト導入も決定した。
- 業務指示、ミーティングをFace toFaceで実施したい、在宅勤務者へは常にオフィスにいる感覚を持って欲しいという社長の要望から、ローコストで手軽に導入出来るWeb会議システムのテスト導入も決定した。
- テスト導入に利用するシステムメーカーは本格導入を想定して、ランニング費用を一人あたり月1万円程度に抑えたいという要望に合わせた、必要なセキュリティを備え、且つ低コスト提供が可能なメーカーを選定した。



### システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

■テレワーク導入に伴う就業規則追加項目、申請書類等の整備では、就業規則追加事項として社労士専門家のアドバイスの基、改定等の大きな変更は不要であった。ただし、各事業部毎に就業規則を定めている為、各部署の共通項を本則とし、別規定を各部署独自規定として整備し、本則へテレワーク定義週を結びつける事をアドバイス。

具体的には就業場所要件を抽出して要件を満たす場所のみ就業許可する等、安全衛生法にも配慮したルール化の策定や、テレワーク実施申請書・在宅勤務許可申請書・在宅勤務同居人承諾書・在宅勤務辞令等の各種申請書類の策定を行うようアドバイス。

賃金制度の修正点として、在宅勤務時のパソコンや就業場所となる自宅の照明等に係る電気代やインターネット使用による通信費用負担のための「光熱費」等を在宅勤務手当として支給する事への検討をアドバイス。

労務管理対応の整備として、WEB会議システムの常時接続状態であること、一人での就業であることなどから、定例ミーティング等による日々のコミュニケーションを定例化する事のルール化を策定。これにより、監視されているような感覚や孤独感、疎外感に対する解消のためのケアにも配慮するようアドバイス。

導入システムの概要

		社内サーバーアクセス	作業環境移管	アクセス認証	同時アクセス	社内ミーティング
システム関連	リモートデスクトップ	可	不要	ログイン+端末	不可	-
	仮想デスクトップ	不可	必要	ログインのみ	可	-
	WEB会議	-	-	-	-	-
	クラウドフォン	-	-	-	-	-
インフラ関連	パソコン	-	-	-	-	-
	通信回線	-	-	-	-	-
	スマートフォン	-	-	-	-	-
規定関連	就業規則	各部署共通部分を本則として纏める、各部署別規定を独自規定としてすることの検討				
	在宅勤務規定	安全衛生法、セキュリティ規定等に留意した、就業場所要件の抽出、要件を満たす場所のみの就業許可等、一定のハードルを設ける				
	在宅勤務申請書類	就業場所、在宅勤務にあたっての申請書、誓約書(覚書)の準備(在宅勤務者との雇用契約は「一歩変更」にあたるので合意を得る事が必要)				
	セキュリティ規定	現行規定での継続運用				
労務管理	時間、みなし管理判断、管理方法(Web会議、仮想デスクトップ/リモートデスクトップ)、サポート(ケア)方法の策定					

業務プロセス図

## Phase3 : 導入実施/評価

### 導入実施前の想定課題/問題点と導入実施による評価(解決策)

#### 想定課題

テスト導入実施前に、円滑に業務指示が出せるのか、作業員とのボトルネックの把握は可能なのか等、いわゆるコミュニケーション不足に対する懸念が挙げられていた。解決策として、Web会議システムの常時接続によるリアルタイムのFace to Faceのコミュニケーションの実施。併せて仮想デスクトップの作業員、管理者同時アクセスによる作業進行状況の随時把握で円滑な業務指示と作業員とのボトルネック把握を可能にする事を確認した。

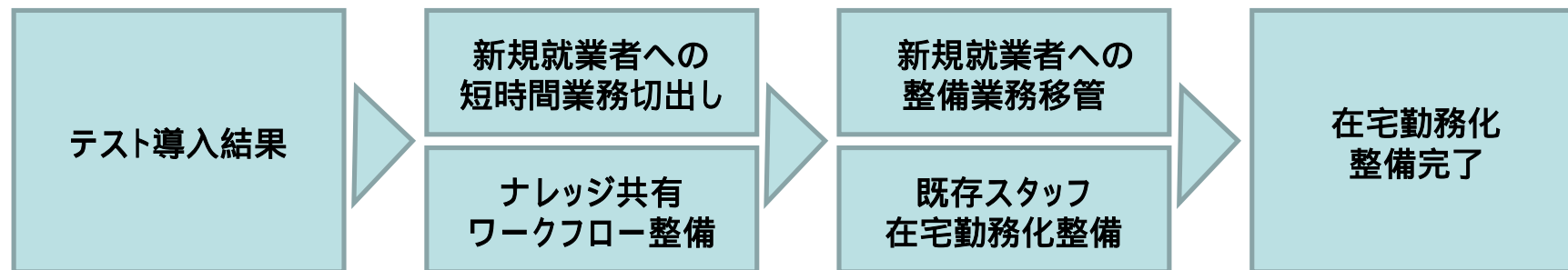
また、バックオフィスとしてインフラ面(ハード・ソフト)の動作、情報漏洩の危険予測としてセキュリティ面の懸念事項も挙げられていた。解決策として、本社会議室内で管理者側、作業員側双方がそれぞれの画面を見ながらテレワークシステムデモ及び体験操作を実施。特別な操作、動作ストレス無く操作可能な事を確認した。セキュリティ面に関しても管理者以外の同時アクセスが出来ない事、アクセスパソコン側へのデータ移行が不可能な事を確認して、懸念事項解決に成功した。

#### 導入実施による新たな課題

テレワークシステム上のいわゆるICTに関する懸念払拭には成功したが、「テレワーク」という働き方に関係のない、ナレッジの共有、ワークフローの整備不足等の運用に関する課題が浮上した。現状のままでは、管理者は業務の切出しと指示出しを考える時間を、作業員は業務自体と指示を待つ無駄な時間が発生してしまう為に即座に本格稼働化させる事は難しいと判断した。

#### 最終結論

テスト導入における想定していた運用に関する新たな課題と、テレワーク導入経緯となった自社のマンパワー不足による新たな有能なリソース確保による社内課題の解決の両面を考慮し、まずはすぐに切出し可能な業務を短時間新規就業員による対応を実施する事とした。今後ナレッジ共有、ワークフロー整備を進めながら管理者の切出し可能な業務を徐々に新規就業員へ移行する事とする。また同時に経営方針、業務方針、課題解決までのプロセスの共有が可能な既存スタッフの新たな働き方として今後導入を進める事とする。



## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

テレワークという働き方の可能性を強く感じました。

以下、テレワーク導入を検討している理由として

- 震災のあった仙台だからこそ、リスク回避の一つの手段
  - 社員への働き方の多様性の提案で、優秀な人材確保と人材流出の課題解決
  - 退職するスタッフの有益なナレッジをその後も継続して活用できる可能性
- 退職後、連絡が付かないケースがあるが「アドバイザー」「コンサルティング」を外部スタッフとして依頼し、新人教育及びナレッジの全てを共有出来るという可能性が、あげられます。専門家との縁を大事に今後も継続してテストを行い、早期本格運用に繋がりたいです。

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

テレワーク導入支援に関して、私が重点と考えているポイントを挙げます。

一番に考える事は、テレワーク対象者へのフォローになります。極論を申し上げますと、テレワーク化はスキームとシステム両面でセキュアな状態を担保する事が出来ますので、導入しようと思ったその日にでもスタートする事が出来ます。ハード面の障壁は見つからないと言い切っても過言ではありません。しかし、テレワーク導入を検討した企業でも本格導入に至らなかったり、整備だけ行い実質運用出来ていない失敗パターンは少なからず存在します。

その大きな理由は在宅勤務対象者の離脱になります。想像して欲しいのですが、ある日突然明日から自宅で作事して下さいと言われてたらどう思いますか？多くの方が会社の主要ポジションから外されたとか、いつか辞めさせられるのでは無いか等、マイナス面から考えるのではないのでしょうか。テレワーク導入では、ソフト面の障壁確認とその解消が重要なのです。その為に、経営者の事前ヒアリングとヒアリング内容確認の徹底を行い、経営者の目的や思い、現状課題の抽出と課題項目細分化により浮き出るボトルネックを明確化し解消させます。その上で、テレワーク対象者へ何故対象者になったのか、テレワークを行う事によるメリットを伝えられる様にし、また想定課題や実際の問題点を挙げられた際にも即座に都度解消出来る状況を作り出します。特に孤独感や疎外感を解消する為の時間は多く取る様に心掛けています。

また、出来る限りスモールスタートを行う事でテレワーク対象者への負担軽減と短時間での慣熟を実感してもらい、同時に経営陣への効果検証や問題点が見えた際の修正サイクルスピードを上げ易くし、運営スキームを早く固められる様にしてもらいます。

テレワークシステムテストに関しても、初めはオフィス内で試し、オフィスと会議室で行う等、段階的に遠隔化して行く事で経営者や管理者、テレワーク対象者それぞれの立場が一緒に可視化出来る様にし、一体感を持ちながらテレワーク化する事を心掛けております。



株式会社サクラボ  
代表取締役社長 早坂啓



株式会社ライフネス  
取締役 五十嵐淳

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

ある程度信頼関係を築くことができた既存の従業員ではなく、新規採用者をテレワークに従事させようとする場合には、その試みが初めての場合は特に、採用者との意思疎通を重ねておくことが好ましいと考えます。雇用契約書や身元保証書、本人の申述書など採用時の提出書類に工夫を凝らすことも大切ですが、それよりもむしろ、雇用者と従業員の間「顔が見える関係」を作ることの意義は非常に大きいです。

テレワーク導入を躊躇する声の中には「目が行き届かないので心配」、つまり、従業員を信用することができないのが心配といったものが少なくありません。

就業規則ほか各種規定も、雇用者と従業員双方の信頼関係が土台となって初めてその役割を果たします。不信感を基礎にした「防衛的」アプローチを、いかに手放すことができるかにかかっていると云えます。

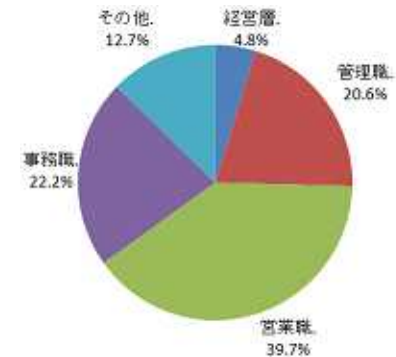


株式会社フリスコ  
桑原和弘

## テンプスタッフ・カメイ株式会社 ～リモートデスクトップ・Web会議システムを活用した 自宅利用型テレワークの実現～

### 会社概要

- ・本社所在地 宮城県 仙台市
- ・業種 人材サービス業
- ・事業内容 一般労働者派遣事業  
有料職業紹介事業  
アウトソーシング事業
- ・設立年 1988年
- ・従業員数  
正社員46名(男性21名、女性25名)  
パート・アルバイト、契約社員 15名(男性7名、女性8名)
- ・テレワーク導入部署 青森オフィス
- ・テレワーク導入対象人数 2名
- ・テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



従業員内訳(職種)



企業外観



取組の  
ポイント

- テレワークシステムを活用した遠隔地勤務者(青森 八戸)の業務効率改善と通勤経費削減
- Web会議システムを活用したオフィスと在宅勤務者の円滑な情報共有、コミュニケーションの実現
- 社内システムの安全な運用と運用ルールの策定

導入時の課題

- テレワーク自体に対する仕組み、技術の知識不足
- 就業規則等の見直し、対象社員へのフォロー体制、運用スキームの策定
- 情報セキュリティへの不安(本当に自宅で社内システム操作しても情報漏洩の心配はないのか)

Phase1: 導入にあたっての基本戦略の策定

地方オフィスの課題となる遠隔地勤務をテレワークで解消し、  
将来的な被災地における雇用・就業の有効活用に結びつける

■営業上の課題として派遣登録スタッフからの「やりたい仕事を通える地域にない」、「仕事はしたいが自宅から離れられない」と挙がる声が東日本大震災後、地域課題として、より顕著になった。また、社内事情により営業拠点統廃合の影響を受けた社員の長距離通勤等による非効率状態が続く社内課題も浮上。

青森県内に昨年まであった青森市、八戸市2つの営業拠点は、現在青森市の営業拠点のみとなり、八戸市の旧営業拠点在籍社員は、最低週1回片道2時間近くかけて青森市の営業拠点へ通勤し、社内基幹システム操作を行っている。  
八戸市から青森市へ通う時間と交通費、限られた時間の社内基幹システム操作は、通常業務を圧迫していた。

営業課題(地域課題)と社内課題は、非常に類似する事が多く、課題解決の一つとしてテレワーク導入を社内で検討する事にした。本プロジェクトを活用して、まず旧八戸拠点在籍社員の在宅勤務化をテスト運用から本格運用化に繋げる事で社内課題解決を図る事とした。また、そのノウハウを活かして将来的に在宅型派遣等による被災地における雇用・就業の有効活用を実施し、営業課題(地域課題)解決を目指す事とした。

C:導入計画シート	
導入時期: 基本方針	被災地での就業ミスマッチ改善 を目的とし 被災支援費 対象としたテレワークを 翌年度 までに導入し、運用開始する
その為に	八戸サテライトオフィスのテレワーク化 を目的とし 業務効率改善及び円滑なコミュニケーション不安 の解決をめざし 八戸所属社員 社内システム運用・Web会議システム上でのミーティング 12月上旬 を対象としたテスト導入を検討し までに実施する
導入プロジェクトの人員(役割分担)	部署 氏名 担当 本社営業部 氏 プロジェクト運営総合管理 本社管理部 氏 テレワークシステム・社内基幹システム運動サポート 青森オフィス 氏 オフィス長(管理者) 青森オフィス 氏 社内システム運用・Web会議システム上でのミーティング 青森オフィス 氏 社内システム運用・Web会議システム上でのミーティング (旧八戸)
スケジュールの提示	10月19日 事前ヒアリング: 支援先企業の把握 10月22日 第1回訪問: 詳細の把握・確認、導入プロジェクトの立ち上げ、導入モデルの検討 10月下旬 11月5日 第2回訪問: システムの提案、業務施策の検討 11月20日 第3回訪問: システムの決定 12月10日: 人事・規則の検討 / 就業規則等の確認(必要なら改訂等) 12月19日 第4回訪問: テスト導入 1月11日 第5回訪問: テスト導入の評価 1月11日以降 アフターフォロー 1月-2月 セミナー開催
導入組織の検討	部署 青森オフィス 職種 総合職(営業・人材アサイン・管理) 業務 1. 社内基幹システム操作(受注登録 契約入力 ユーザー交換登録 スタッフ登録 スタッフ交渉記録) 2. 社内アプリケーション操作(報告書作成) 3. 社内メール送受信 4. スタッフ交渉(会社携帯電話・スマートフォン予定-) 個人(条件) 対象者1名の自宅ネットワーク環境は、モバイルネットワーク構築 (テスト期間中は、モバイルネットワークで実施するが、本格導入後は会社負担で有線ネットワーク化) 人数 2人 頻度 青森オフィス出勤時以外毎日(業務発生次第随時)
導入形態の検討	自宅利用型(在宅勤務) 施設利用型(サテライト等勤務) モバイル型 要検討(クラウドフォン活用なら...)
システムヒアリング	構築確認タイプのリモートデスクトップ希望: 遠隔での電源ON、OFF出来るまで) 構築先: 拠っているシステム・サーバー希望 WEB会議システム、クラウドフォンの活用希望
ワークフロー: 運用業務の検討	現在のヒアリング 1. 社内基幹システム操作(受注登録 契約入力 ユーザー交換登録 スタッフ登録 スタッフ交渉記録) 2. 社内アプリケーション操作(報告書作成) 3. 社内メール送受信 4. スタッフ交渉(会社携帯電話・スマートフォン予定-)

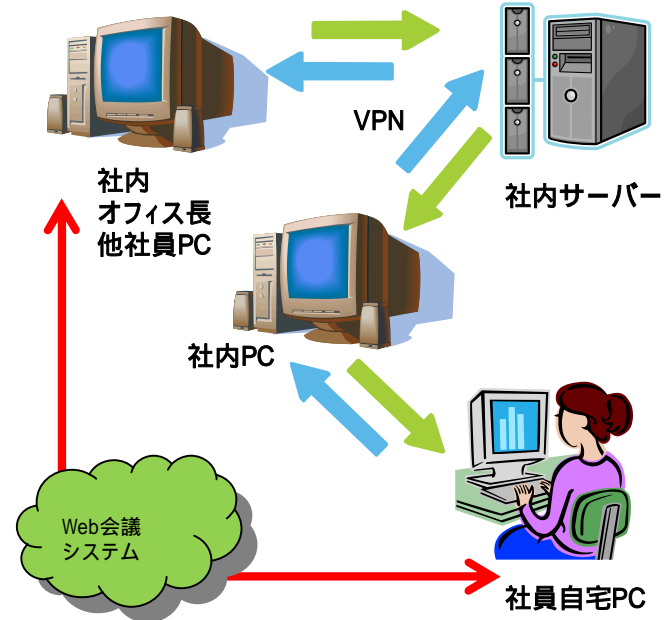
## Phase2: システムの導入提案及び関連する事項への対応

### リモートデスクトップシステム・Web会議システムの導入に関して

■青森オフィスに個人専用のパソコンがあり、社内基幹システムを今まで通り、且つ安全に使用したいという要望に応えた結果、リモートデスクトップシステムの活用を決定。また、最大限セキュリティを担保する為に、リモートデスクトップはUSBタイプのように様々なパソコンで利用出来る事を避ける為、在宅勤務対象社員の自宅に置く会社支給パソコンのみにアクセス権を持たせる事が可能な端末認証タイプを採用する事に決定した。

業務指示、ミーティングをFace to Faceで行いたい、普段通りにオフィスにいる感覚を持ちたいという対象社員の要望から、ローコストで手軽に導入出来るWeb会議システムを採用する事に決定した。

自宅に居ながらオフィスの再現を図る事を目的とし、通常のオフィス状況パターン、限定した相手への相談事を目的とした小部屋状況パターン、気の許せる同僚とのリフレッシュタイムを目的とした休憩室状況パターンを構築する事とした。



次フェーズでは、クラウドフォン活用

### 導入システムの概要

### システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

■テレワーク導入に伴う就業規則追加項目、申請書類等の整備では、就業規則追加事項として社労士専門家のアドバイスの基、追加事項では無くテレワーク定義集策定で対応する事に決定。

具体的には就業場所要件を抽出して要件を満たす場所のみ就業許可する等、安全衛生法にも配慮したルール化の策定や、テレワーク実施申請書・在宅勤務許可申請書・在宅勤務同居人承諾書・在宅勤務辞令等の各種申請書類の策定を行うようアドバイスを行った。

労務管理対応の整備として、WEB会議システムの常時接続状態であること、一人での就業であることなどから、定例ミーティング等による日々のコミュニケーションを定例化する事のルール化を策定。これにより、監視されているような感覚や孤独感、疎外感に対する解消のためのケアにも配慮した。

在宅勤務開始から2週間～1か月のタイミングで働き方についてのアンケートの実施や会社側の在宅勤務者適性チェックリスト等での相互確認の実施を定期的に行う事で管理者も勤務対象者も在宅勤務に対する評価状況を可視化出来る様にアドバイスを行った。

	社内システム操作	社内アプリケーション操作	社内メール送受信	スタッフ交渉	社内ミーティング
システム関連					
リモートデスクトップ					
WEB会議					
クラウドフォン					
インフラ関連					
パソコン					
通信回線					
スマートフォン					
就業規則	修正は行わず、テレワーク(在宅勤務者)向け「定義集」策定から着手する(労務規定等の詳細確認を行う)				
在宅勤務規定	安全衛生法、セキュリティ規定等に留意した、就業場所要件の抽出、要件を満たす場所のみの就業許可等、一定のハードルを設ける				
規定関連	就業場所、在宅勤務にあたっての申請書、誓約書(覚書)の準備(在宅勤務者との雇用契約は「一部変更」にあたるので合意を得る事が必要)				
セキュリティ規定	Pマーク取得企業である為、現行規定での抵触がないのか、Pマーク審査員実績専門家による書面、運用面の確認				
労務管理	時間、みなし管理判断、管理方法(Web会議、リモートデスクトップ)、サポート(ケア)方法の策定				

### 業務プロセス図

## Phase3: 導入実施/評価

### 導入実施前の想定課題/問題点と導入実施による評価(解決策)

#### 想定課題

テスト導入実施前に、青森拠点の責任者であるオフィス長からは在宅勤務では社員が何をやっているのか見えない、指示が出し難いのでは無いのか等、在宅勤務対象社員からは孤独感や疎外感をイメージしてしまう等、いわゆるコミュニケーション不足に対する懸念が挙げられていた。解決策として、Web会議システムの常時接続によるリアルタイムのFace to Faceのコミュニケーションを実施。通常のオフィス状況パターンの再現による在宅勤務者とオフィス内メンバーの在籍者が全て顔が見える状況を作り出し、朝礼や夕礼等の定期ミーティングの実施と資料を共有する会議の実施を行った。

また、特定の対象者以外は覗くことが出来ない相談事等を目的とした小会議室の様な小部屋状況パターンの再現や気の許せる同僚とのリフレッシュタイムを目的とした休憩室状況パターンをWeb会議システム上で構築した結果、自宅に居ながらオフィスと同様の状況をオフィス長、在宅勤務対象社員共に実感し、コミュニケーション不足に対する懸念の払拭に成功した。

#### 在宅勤務対象社員からの懸念事項

自宅オフィス化のイメージ不足や自宅から会社パソコンを遠隔操作するテレワークシステムに対する漠然とした懸念事項が挙げられた。

解決策として、他の在宅勤務実例を画像と共に紹介する事とオフィス長、在宅勤務対象者を交えた青森拠点内でのテレワークシステムデモ及び体験操作の実施にて対応。自宅オフィス化のイメージ不足に関しては、他在宅勤務者の実例紹介とデスクや椅子、照明環境等の作業環境にて注意するポイントの案内で在宅勤務対象者が自宅でどの様に業務を実施するかイメージ付けに成功。テレワークシステムデモ及び操作体験では、会社パソコンを別のパソコンで安全確保の上遠隔操作出来る事を実感してもらい、すぐにテレワークシステム操作に対する不安払拭に成功した。

#### 経営陣からの懸念事項

現行セキュリティ規定、特に外部認証(プライバシーマーク)規定の抵触可否と労働時間管理に対する懸念が挙げられた。

解決策として、プライバシーマーク審査員実績を持つ専門家、社会保険労務士の専門家より直接アドバイスを得られる機会を設けて具体的な対応策、検討事項の抽出を行った。例えば、プライバシーマーク規定にある「会社パソコンへのアクセスを専用回線若しくはVPN(仮想専用回線)で行う事とする」という様な項目に対してテレワークシステムでのVPNによるリモートアクセスはこのままで問題無いのか？若しくは修正整備が必要なのか？経営陣の疑問に対して他社事例を交えた具体的アドバイスにより、社内検討事項を明確化する事で解決。

また、労働時間管理に関しては、在宅勤務対象者はテレワークシステム上での勤怠管理アプリケーション操作が可能となる事で営業拠点内で行う物理的操作、管理者側のテレワークシステム操作ログ確認、Web会議システムやテレワークシステム操作状況をリアルタイムで確認する事による可視化にて、営業職に当てはまる労働時間の通常管理が可能となる事を確認し解決した。

この様な形で、経営陣・管理職・在宅勤務対象者がテスト導入前に抱えていた懸念事項を払拭し、現在は本格導入前の各検討事項の最終調整、書面準備等の運用スキーム確立最終段階まで進んだ。

## テレワーク導入に関して(経営者のコメント)

### テレワーク導入による就業ミスマッチ課題解決の可能性

雇用創出に関わる事業者として、特に大震災被災地の地元事業者としてテレワークに注目している。働き手を集められない企業にとっても、事業所に通えない働き手にとっても、在宅就業を可能にするテレワークは大きな可能性を秘めている。社内活用もさることながら、東北での雇用創出の一助として取り組んでいきたい。



テンプスタッフカメイ株式会社  
代表取締役 相澤隆郎

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

テンプスタッフ・カメイ様の支援事例も含め、テレワーク導入支援に関して、私が重点と考えているポイントを挙げます。

一番に考える事は、テレワーク対象者へのフォローになります。極論を申し上げますと、テレワーク化はスキームとシステム両面でセキュアな状態を担保する事が出来ますので、導入しようと考えたその日にでもスタートする事が出来ます。ハード面の障壁は見つからないと言い切っても過言ではありません。しかし、テレワーク導入を検討した企業でも本格導入に至らなかったり、整備だけ行い実質運用出来ない失敗パターンは少なからず存在します。

その大きな理由は在宅勤務対象者の離脱になります。想像して欲しいのですが、ある日突然明日から自宅で仕事して下さいと言われてたらどう思いますか？多くの方が会社の主要ポジションから外されたとか、いつか辞めさせられるのでは無いか等、マイナス面から考えるのではないのでしょうか。テレワーク導入では、ソフト面の障壁確認とその解消が重要なのです。その為に、経営者の事前ヒアリングとヒアリング内容確認の徹底を行い、経営者の目的や思い、現状課題の抽出と課題項目細分化により浮き出るボトルネックを明確化し解消させます。その上で、テレワーク対象者へ何故対象者になったのか、テレワークを行う事によるメリットを伝えられる様にし、また想定課題や実際の問題点を挙げられた際にも即座に都度解消出来る状況を作り出します。特に孤独感や疎外感を解消する為の時間は多く取る様に心掛けています。

また、出来る限りスモールスタートを行う事でテレワーク対象者への負担軽減と短時間での慣熟を実感してもらい、同時に経営陣への効果検証や問題点が見えた際の修正サイクルスピードを上げ易くし、運営スキームを早く固められる様にしてもらいます。

テレワークシステムテストに関しても、初めはオフィス内で試し、オフィスと会議室で行う等、段階的に遠隔化して行く事で経営者や管理者、テレワーク対象者それぞれの立場が一緒に可視化出来る様にし、一体感を持ちながらテレワーク化する事を心掛けております。



株式会社ライフネス  
五十嵐淳

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

テンプスタッフ・カメイ様がプライバシーマーク付与事業者であることから、私は個人情報保護マネジメントシステム(PMS: Personal information protection Management Systems)の運用上の課題整理を支援いたしました。主な課題としては、次の通りで、必要に応じてテレワーク用の社内ルールを作成する必要があることを助言いたしました。

自宅利用型テレワーク(在宅勤務)の場合、自宅の1室を完全に専用の勤務場所とすることは、困難であり、実際には、勤務時間中はオフィス、それ以外は自宅となる。日中は、家族も部外者となるため、個人情報を含めた業務関連の情報を見られないようにしなければならない。

勤務時間中は、コミュニケーションのために常時、遠隔会議システムを利用するため、家族が映り込む可能性があり、特に録画する場合は、注意が必要である。

パソコンや携帯電話などの使用する情報機器を会社支給する場合は、安全対策を義務付けることが可能であるが、個人所有の場合は、強制できない可能性がある。

遠隔会議システム以外にも、就業管理等にクラウドサービスを利用することが多いため、認証や通信の安全性の確認、サービス提供事業者の委託先としての評価が必要である。

テレワーク導入に向けて、情報セキュリティ対策の実施を中心に今後もご支援して参りたいと考えております。



株式会社アイ・ティ・シー・キューブ  
小野 桂二

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

ISOを取得するなど、職掌や情報アクセス権限などが体系的に整っている企業にあっては、テレワーク従事者に関する各種権限をどのように設定するかの確認からはじめると、全体像や取るべきアクションを見つけやすいと言えます。すでにある各種規定についても、そのまま準用できそうなものを先にピックアップしておくなど、テレワーク導入に際しての事務負担を小さく抑えることで導入プロジェクトをスムーズに進めることが可能となります。

反対に、既存の仕組みや規定でカバーできない部分については、ごく小規模でのテスト運用の実施により、個別具体的な課題の洗い出しが必要となります。導入にあたっては、テスト運用期間を考慮して時間的に余裕を持った取り組みが望まれます。



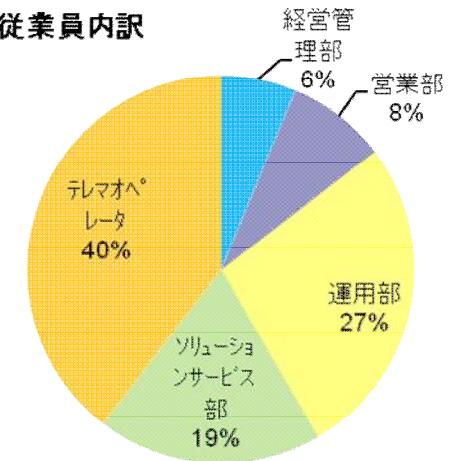
株式会社フリスコ  
桑原和弘

## 株式会社エスコ ～ 営業部門の生産性向上をモバイルワークで実現～

### 会社概要

- ・ 本社所在地 栃木県宇都宮市
- ・ 業種 情報通信業
- ・ 事業内容 技術者派遣サービス  
情報端末設置支援事業  
テレマーケティング事業  
情報システム業務代行
- ・ 設立年 2004年
- ・ 従業員数 60名  
  - 正社員 29名(男性21名、女性8名)
  - パート・アルバイト、契約社員 31名(男性 名、女性 名)
- ・ テレワーク導入部署 営業部
- ・ テレワーク導入対象人数 5名
- ・ テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型

従業員内訳



企業外観

## 取組の ポイント

- 勤務形態の直行直帰型への変更と定着
- 生産性・効率性向上のためのモバイルワークの導入
- 情報セキュリティを確保するためのルール整備、システム基盤整備
- テレワークの全社導入に向けたフィジビリティ・スタディ

## 導入時の課題

- 営業部門の生産性・効率性の向上  
首都圏の顧客が多く、会社に出勤してから外出すると営業時間、訪問件数が限られる。  
そのため、顧客対面時間を増加させるとともに、モバイルワークによる生産性・効率性の向上を図る
- 営業部門と運用部門の連携強化  
新規案件の営業部門から運用部門への引継ぎの効率化のみならず、既存の運用案件における顧客ニーズの掘り起こし、提案、受注の流れを構築する。
- 事務処理部門などの在宅化  
在宅勤務で対応できる業務の在宅化を促進し、企業運営コストの削減、雇用の創出を図る。

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

基本戦略の策定にあたり、テレワークをなぜ導入するのか、どのような問題を解決したいのか、その結果、将来どうあるべきなのかを経営層が中心になって議論しました。会社の発展方向性の施策のひとつに位置づけ、今回のテレワーク導入プロジェクトの目的と目標を明らかにしました。

さらに、プロジェクトを進める上での実行ステップをメンバー全員で共有し、日々の業務活動の中に落とし込んでいくようにしました。

### ■導入基本方針

第1ステップとしてモバイル型テレワークで営業部門の生産性向上を図り、

将来的に、市場変化に柔軟に対応していくための組織として、働き方の多様化、テレワークによる就労弱者の雇用を創出する。

### ■経営層がプロジェクト責任者、リーダーとして陣頭指揮

### ■事業戦略を実現するための施策としてテレワーク導入を決定

実行のステップを明らかにしてプロジェクトメンバーで共有する。

step1 営業部門の顧客対面時間の拡大をモバイル型テレワークにより図り、受注件数を増やす。

step2 モバイル型及び在宅型テレワーク導入のための制度、業務/システム基盤を整備する。

step3 就労弱者の雇用をテレワークにより創出し、100名体制の組織化を図る。

- 日々の業務活動の中にテレワーク導入を準備活動を組み込む  
毎週の定例会議の議題として、テレワーク導入過程での課題を共有する。  
プロジェクトの作業項目をブレイクダウンして、作業計画表を作成し作業工程の進捗を見える化する。

■ テレワーク導入の目的・目標

時期		目的	対象	課題	アクションプラン
STEP1	2012年 12月	業務量の確保	営業部門	顧客対面時間の拡大 と運用部の業務連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務運用の見直し</li> <li>・情報セキュリティ対策               <ul style="list-style-type: none"> <li>-技術的対策</li> <li>-運用ガイドライン作成</li> </ul> </li> <li>・全社展開の準備</li> </ul>
STEP2	2013年 4月	市場変化に柔軟に対応 できる体制の構築	テレワークの導入部 門を順次拡大	全社導入のための制 度、運用ルール、シ ステム基盤の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・規則の整備 就業規則 労務管理/人事評価/賃金制度</li> <li>・システム基盤整備</li> </ul>
STEP3	2014年 4月	就労弱者の雇用創出を 促進し、常用雇用含む 100名体制の組織化	営業・開発・経理な どの各業務	テレワークの実践	

**C:導入計画シート**

導入戦略-基本方針

就労弱者の雇用創出を促進し、常用雇用含む100名体制の組織化	を目的とし
営業・開発・経理などの各業務	を対象としたテレワークを
平成26年度4月までに導入、 現体制への展開は平成25年4月(制度、運用ルール、システム基盤)	までに導入し、運用開始する
その為に	
業務量の確保と市場変動に柔軟に対応できる組織の構築	を目的とし
営業部を対象にして、顧客対面時間の拡大と運用部の業務連携	の解決をめざし
システム対策、運用見直し、正規運用の準備	を対象としたテスト導入を検討し
平成24年度12月	までに実施する

導入プロジェクトの人選/役割分担

部署	氏名	担当	
営業部	専務取締役営業統括部長 和氣悟志	プロジェクト管理	プロジェクト・オーナー
営業部	取締役営業部長 島崎尚司	営業業務全般	プロジェクト・リーダー
運用部	運用部長 塚原学	運用業務全般、システム	

スケジュールの提示

日付	時間	内容
10月上旬		事前ヒアリング: 支援先企業の把握
10/31(水)	1400-1600	第1回訪問: 詳細の把握・確認、導入プロジェクトの立ち上げ、導入モデルの検討
11/9(金)	1000-1200	第2回訪問: 情報セキュリティポリシーの検討、システム(改善点)の提案
		業務プロセスのヒアリング・検討
11/21(水)	1000-1200	第3回訪問: システム(改善点)の決定
12/5(水)	1000-1200	第4回訪問: テスト導入
12/19(水)	1000-1200	第5回訪問: テスト導入の評価
1月以降		アフターフォロー
1月-2月		セミナー開催

導入組織の検討

部署	人数	頻度
営業部	5	毎日
運用部	3	都度

導入形態の検討

自宅利用型(在宅勤務)  
施設利用型(サテライト等勤務) 本社、埼玉オフィス、茨城オフィス  
モバイル型

システムヒアリング

・審議決裁はグループウェアを利用、社内ではすべてノードPC化、CRM機能  
・サーバー類は自社にて管理(ファイルサーバー、Webサーバー、発生販売、弥生会計)  
・グループウェア、顧客管理/営業管理、勤怠管理はSaaSサービスを利用  
・メール、企業サイトはASPサービスを利用  
・個人スマホなどでメール受信/送信可能  
・メール送付なし  
・AD導入済  
・システム利用制限(USBメモリの利用制限していない、個人PCの接続可能、複合機/プリンタの印刷記録なし)  
・顧客との情報共有は、自社で専用アプリケーションを開発したものを利用している

ワークフロー、応務業務の検討

現状のヒアリング

ワークフロー  
勤怠管理、回覧、社内連絡、経費/売上/仕入等の決裁  
人事制度、就業規則等の把握  
2013年4月からテレワークに対応した人事制度、就業規則を施行



## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

### ■ 安全性の高いネットワーク網の採用

宇都宮市の本社、埼玉、茨城の営業所、そして、外出先から社内システムにアクセスするための安全なネットワーク網には、安定性が高く拡張性および柔軟性に富んだ PacketiX VPNを採用しました。運用の容易性も採用のポイントです。

### ■ 上司、部下、部員同士を繋ぐ業務システムの採用

毎週の営業会議以外は本社に立ち寄らない直行直帰の就業形態に移行するために採用したのが、営業マンの入力の負担が少ないJ-MOTTO(リスモン・ビジネス・ポータル株式会社)です。

日報の入力から、商談管理、顧客管理、売上管理の情報を得ることができ、離れている上司と部下はこの日報のなかで報告・連絡・相談し、アドバイス等のコメントを付けて返信することができます。これによって、常にコミュニケーションが保たれるため、顔を合わせずともお互いの状況を把握でき、上司からの適切な監視・監督、部下の孤独感を解消できます。

### ■ 営業活動スケジュールの見直し

宇都宮市に本社、埼玉、茨城に営業所がある一方、首都圏の顧客が多く、会社に出勤してから外出すると営業時間、訪問件数が限られる。顧客対面時間を増やすのが課題でした。

そこで、各部に配置していた営業担当者を新設した営業部門に異動し、各々バラバラであった営業活動スケジュールを見直しました。

営業会議の開催日は、本社スタッフとの打合せや営業研修などの本社でおこなう業務を集中させ、それ以外の曜日は直行直帰を推奨し、帰社後におこなっていた事務処理は外出先でも行える環境を整えました。

### ■ 就業管理の対応について

業務の開始と終了、出勤と退勤の移動時間をどう管理しなければならないのか。

出勤のための移動時間、1日の業務の終了時間を定義して試行運用を始めました。将来的には給与計算システムとの連携も考えているところです。



## ■ 情報セキュリティリスクへの対応について

テレワークに必要な営業日報、顧客管理、メールなどのシステムを既に利用し始めていたが、情報漏えいなどの情報セキュリティリスクにどこまで対応できているかが課題でした。  
そこで、専門家のアドバイスを受けながら、規範となる情報セキュリティガイドラインを制定するとともに、情報システムの安全対策を図りました。

- 情報セキュリティ運用ガイドライン
  - ・機密情報の取り扱い
  - ・プリンタ印刷・コピー書類の取り扱い
  - ・パソコンの取り扱い
  - ・電子メールの取り扱い
  - ・事故やトラブル発生時の対応
  - ・ほか

- 情報システムの安全対策
  - ・個人アドレスへのメール転送禁止、一括転送の設定解除
  - ・USBポートの閉塞
  - ・モバイル用PCの最新化
  - ・無線LANセキュリティ強化 WEP→WPA2
  - ・UPS導入

## Phase3：導入実施/評価

### ■ 営業生産性の向上について

営業スケジュールの見直しによる意識変化

営業スケジュールの見直しにより、日々/毎週の行動や作業を定義しました。

その結果、

- ・作業を小分けにして進めていける
- ・無駄な作業が無くなる

・個々人が営業プロセスのみならず、いかにしたら顧客のウォンツに応えられるかを考え行動するようになり、例えば、「首都圏で6件受注するために、部員全員が知恵をだして解決する」ように意識が変化しました。

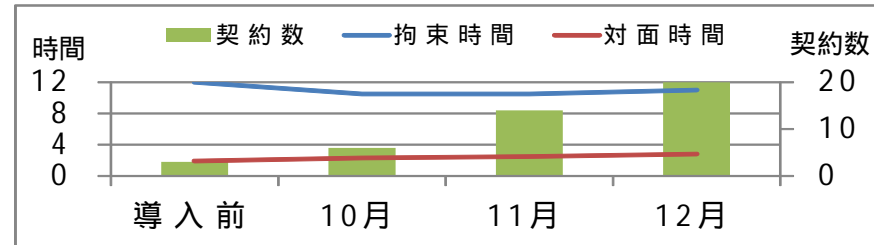
顧客対面時間 6.7%増加、総拘束時間 6%短縮、受注件数は6.7倍に増加

営業担当者の1日の活動時間の変化

	導入前 (時間)	導入後 (時間)	増減 (時間)	変化率
顧客対面時間	1.5	2.5	1.0	66.7%
事務処理時間	5.2	5.5	0.3	5.7%
移動時間	5.0	3.0	2.0	40.0%
総拘束時間	11.7	11.0	0.7	6.0%

事務処理時間: 営業事務、顧客アポ、顧客対応など

導入後3か月間の変化



■ 全社展開に向けた課題

テレワーク導入によって働き方が変わりました。部下が何をやっているのか見えない、指示が出し難いのではないのかなど、テレワーク勤務者からは孤独感や疎外感など、いわゆるコミュニケーション不足に対する課題は、毎週の営業会議や営業日報システムによる報連相の徹底で解消できました。しかし、職務変更と同時にテレワーク勤務者となった若手社員は慣れるまで時間が掛かりました。テレワーク導入の規則やルール、メンタルケア、システム環境などが整っていても、それを実践する社員の意識が変化し、テレワークという働き方を受け入れてもらう必要があります。そのための「テレワーク対象者向けの事前教育プログラム」の必要性を確認しました。

テレワーク導入に関して (経営者のコメント)

テレワークの導入により大きく2つの変化があったと捉えております。一つは内部統制の向上、もう一つは自立型人間の形成という部分です。

内部統制については、テレワークの実現に向け一つ一つの問題に対し専門家の意見を取り入れ、仕組み作りや運用面の見直しをかけてルール化していくことで今まで曖昧だった部分が見直され業務全体に良いリズムがもたらされたと感じております。

自立型人間の形成という部分においては、導入後早い段階で従業員の時間に対する意識向上という形で変化が現れました。一日の行動のすべてにおいて意義が明確になり、無駄なミーティングや時間の浪費が消え、日々の活動にメリハリが生まれました。各々が意義や成果を考えて行動することで、顧客接点時間を増やすことにつながり、結果に結びついたと感じております。

これらを機会と捉えて、今後も良好な企業風土の形成を推進したいと思います。



株式会社エスコ  
代表取締役社長 川又康樹

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

株式会社エスコ様を支援させていただき、テレワーク導入を成功させるために感じたことを列挙いたします。

テレワークの導入目的を明確にする

テレワークの規模に関係なくプロジェクト体制で導入を進めるケースが多いですが、テレワークをなぜ導入するのか、どのような問題を解決するのかを明らかにした上で、プロジェクト全体で共有することの重要性を感じました。

どのような業務にするのか

テレワークを導入すると働き方が変わります。今までの業務の流れ、タイミング、スケジュールが必然的に変わります。業務の流れを見直すとともにテレワークでおこなう業務の範囲をどこにするのか見直さなければなりません。

そして、それを実現するシステムはひとつではありません。システムの使い勝手や操作性は作業効率性に影響しますので、本当に使えるシステムなのか見極めることの重要性を感じました。

テレワーク対象者をどうケアするのか

テレワーク対象者はややもすると孤独になります。上司や同僚とのコミュニケーション不足が要因となりますが、テレワーク対象者へのフォローはテレワーク勤務を開始する前から入念に準備・説明して、テレワーク勤務の開始後は定期的、不定期に繋がっているという感覚を常に感じられる仕組みも重要です。



株式会社アイ・ケイ・シー  
石井 和人

## テレワーク導入に関して（社労士のコメント）

テレワークの対象者がいわゆる営業パーソンである場合、もともとがテレワーク的な働き方をしている場合も少なくありません。テレワーク導入にあたって、「テレワークだから」と何か特別な取り組みに着手するのではなく、通常の労務管理の範囲内でうまくいっている点、うまくいっていない点のそれぞれをていねいに洗い出すことから着手することをおすすめします。

離れて働くことについてはメリットもデメリットも考えられます。過剰な管理は働く人にとって「見張られている感じ」や「束縛感」、ひいては「信用されていない寂しさ」などの好ましくない影響を与えることが珍しくありません。かと言って何も手を打たずに放置というのも「孤独感」、「大切にされていない寂しさ」につながります。

できるかぎり「強制力」を発揮しないことが、テレワーク成功の鍵のようにも考えられます。



株式会社フリスコ  
桑原和弘

## 株式会社ユーキャン ～ サテライト・オフィス テレワーク拠点化の検討～

### 会社概要

メインオフィス 所在地: 栃木県 塩谷郡 (本社: 宇都宮市)

業種 : 情報通信業

事業内容 : 学校及び自治体向けのICTサービスの提供

設立年 : 2000年

従業員数 : 40名(男性20名、女性20名)

正社員 33名

パート・アルバイト 4名、契約社員 3名

テレワーク導入部署 : テクニカルサポートサービスグループ

テレワーク導入対象人数: 4名

テレワーク導入形態 : 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



メインオフィス外観

### 案件背景

同社は、学校向けの各種ICTサービス(SchITスキットサービス)を主力としている。これまで同社は地域密着戦略を掲げ、地元栃木県を中心とした地域情報化に貢献してきた。

しかし、経営の安定化のために、全国展開の必要性を感じていたところ、福島県郡山市において、雇用創出事業の公募があった。そこで同社では、主力サービスである学校裏サイトなど、インターネット上での誹謗中傷等の書込みを監視・削除する「ネットいじめパトロールサービス」で本事業に応募したところ、見事採択されることとなった。

今回は、本事業に対応するための「郡山サテライト・オフィス(以下、「サテライト・オフィス」という)」のネットワーク環境等の構築支援と併せて、将来的な「テレワーク拠点化」に必要な検討事項の提示や課題整理等について支援を希望された。

## 取組の ポイント

戦略的な観点から、将来的に外部テレワーカーに委託する「業務の範囲」を明確化した。テレワークと併せて、「BYOD」についても導入の検討や社内運用ルールの検討を行った。サテライト・オフィスの生産性を向上させるために、「業務フローの見直し」を行った。セキュリティやISMSとの整合性を確保しつつ、「運用負荷の低いネットワーク構成」とした。

## 導入時の課題

サービス品質面、収益面、リソース面、法令面など多角的な観点から、外部テレワーカーに委託する「業務の範囲」を決定する必要があった。暗黙のうちに、私物デバイスの業務利用が進んでいたが、社内運用ルールは未整備であった。サテライト・オフィスの生産性を最大化させるための「新・業務フロー」の策定が必要であった。セキュリティやISMSとの整合性を考慮しつつも、サテライト・オフィスにはネットワーク管理者が常駐しないため、「運用負荷の低いネットワーク環境」が必要であった。

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

サービス品質面、収益面、リソース面など戦略的な観点から、最も適当であると考えられる業務について、将来的に、外部テレワーカーに委託するという基本戦略を策定した。外部テレワーカーも含めて、効率的な業務遂行ができるように、積極的に「BYOD」についての検討を行った。既に私物モバイル端末の一部業務利用が始まっていたが、業務効率や意欲向上という観点から有効であると考えられるため、社内運用ルールの検討と併せて、積極的にBYODを導入していくという基本戦略を策定した。サテライト・オフィスの生産性を最大化させるために、「ネットいじめパトロールサービス」に係る作業的業務の大半を本社から郡山に移管するという基本戦略を策定した。セキュリティやISMSとの整合性を確保しつつ、運用負荷の低いネットワーク構成とするために、サテライト・オフィスからインターネットへの接続は、セキュリティ対策が万全である本社経由に一本化するという基本戦略を策定した。

### C: 導入計画シート

#### 導入戦略・基本方針

郡山での「ネットいじめパトロールサービス」のオペレーションの実施	を目的とし
テクニカルサポートサービスグループの新規採用者4名	を対象としたテレワークを
2013年1月	までに導入し、運用開始する
その為に	
郡山での「ネットいじめパトロールサービス」のテストオペレーション	を目的とし
セキュリティ上、労務管理上、業務フロー上の課題	の解決をめざし
受け入れ部門(テクニカルサポートサービスグループ)	を対象としたテスト導入を検討し
2012年12月末	までに実施する

当社の基本戦略シート（一部抜粋）

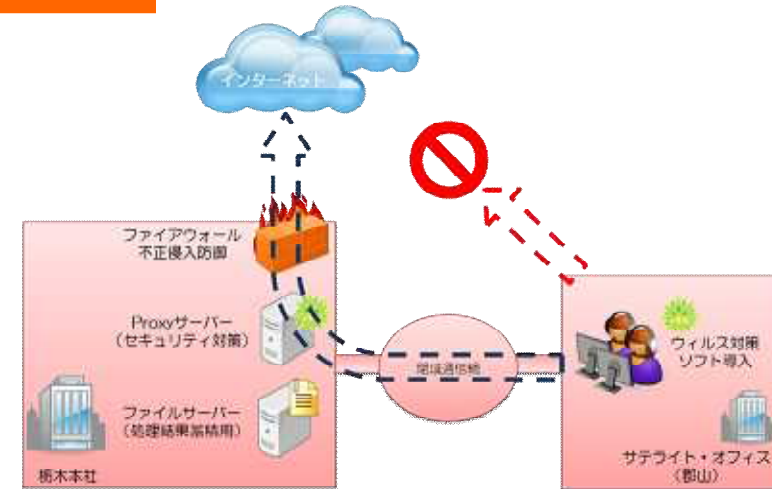
## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

< サテライト・オフィスにおけるネットワーク環境に係る検討 >  
 セキュリティやISMSとの整合性を確保しつつも、運用負荷の低いネットワーク構成とするために、サテライト・オフィスからインターネットへの接続は、セキュリティ対策が万全である本社経由に一本化するという基本戦略に基づき、以下のようなネットワーク構成とした。

- ・通信会社が提供する「専用VPN」サービスを利用し、サテライト・オフィスと本社間を閉域接続し、インターネットへのアクセスは本社に一本化した。
- ・本社には「セキュリティ対策を施したProxyサーバー」を設置しウイルス等の脅威を低減する構成を推奨した。なお、「外部Proxyサーバー」の利用も検討に上がったが、アクセスログ等が残るため、推奨しなかった。

その他に、サテライト・オフィスとのコミュニケーションの円滑化を図るため、TV会議システムを設置し、朝礼の参加等にも活用することとした。

なお、当面、サテライト・オフィスは外部との電話のやり取りが生じないため、通話システムとしては、一般的な家庭用の電話機等を設置する。



導入システムの概要

< サテライト・オフィスの生産性の最大化に係る検討 >  
 サテライト・オフィスの生産性を最大化させるために、「ネットいじめパトロールサービス」に係る**作業的業務**の大半を本社から郡山に移管するという基本戦略に基づき、これに合わせた新・業務フローを策定した。

なお、立ち上げ当初は混乱も予想されるため、移管対象となるエリア(学校)を限定することと、本社から一定期間、応援要員を派遣して業務やマニュアルの定着を図るとことをアドバイスした。

また、サテライト・オフィスで新規採用する4名の中からリーダーを登用することについてもアドバイスを行った。

ネットいじめパトロール業務の分散化と集約化の比較

大項目	小項目	分散化	集約化
サービス品質	適性	パトロール業務とオンサイト業務では、要求されるスキルが異なるため、作業品質にバラツキが生じる可能性がある。	パトロール業務は、PCスキルが高く、小中学校の事情に精通した主婦等を配置することで高い作業品質を確保できる。(これに対して、オンサイト業務は、コミュニケーション能力の高い人材の配置を配置することで高い作業品質を確保できる。)
	熟練の形成	パトロール業務とオンサイト業務では、要求されるスキルが異なるため、熟練の形成が難しい。	パトロール業務は場所を限定されない業務であるため、福島サテライトに業務を集約し、オペレーターを専任化することにより熟練の形成が見込める。
	ノウハウの共有	パトロール業務にはプライバシー情報が含まれるため、インターネットを介して情報やノウハウを共有することが難しい。	パトロール業務を福島サテライトに集約した場合、ネットワーク的・物理的に限定された範囲で、密度の高い情報及びノウハウの共有が可能となる。
	作業密度等	ワーカーへの報酬を「出欠高制」とする場合には、作業品質を適正に評価する仕組みがないと、密度の低いパトロールが行われる可能性がある。	専任オペレーターは正社員とし、労働時間管理と、作業の標準化及び標準時間の設定を行うことにより、作業密度の向上が可能。
コスト	ワーカークの評価	密着的に作業品質を評価することが難しく、適切なフィードバックに基づくスキルアップが難しい。(これに対して、オンサイト業務は、学修による密着的な評価を受けることができフィードバックを行いやすい。)	
	オペレーション	ワーカーへの報酬を「時間給」とする場合には、意図的に長時間作業が行われる可能性がある。	パトロール業務を福島サテライトへの集約化することにより、固定費(人件費等)の低減と、生産性の向上が可能である。
	セキュリティ	パトロール業務は、PCがウイルス感染や不正侵入の脅威に曝されるためセキュリティ対策費用がかかる。また、情報漏えいが生じた場合には、個人に対する被害賠償が生じる可能性もある。	原則として、自宅PCを使った業務を行わないため、セキュリティコストは生じない。
	教育コスト	パトロール業務とオンサイト業務では、要求されるスキルが異なるため、ワーカーの教育コストが二重にかかる。	ワーカーへの教育は、オンサイト業務に絞ることができ。
管理コスト	1人のワーカーにつき、2つの業務に係る管理を行う必要があり、管理コストや社内調整コストが生じる。	オンサイト業務に係る管理のみで済み、社内調整コストも生じない。	

テレワーカーに委託する対象業務の検討 (一部抜粋)

< 将来のテレワーク導入に係る検討事項 >  
 サービス品質面、収益面、リソース面など戦略的な観点から、最も適当であると考えられる業務について、将来的に、外部テレワーカーに委託するという基本戦略に基づき、対象業務の検討を行った。

具体的には、ネットいじめパトロールサービス等の「非オンサイトサービス」は社内で集中的にオペレーションを行い、ICT授業支援等の「オンサイトサービス」を将来的にテレワーカーに委託するという戦略を提案した。

積極的にBYODを導入していくという基本戦略を策定に基づき、導入事例など参考となる事例を提示して、議論を行った。

また、「BYOD社内運用ルール」のたたき台を提示し、併せて議論を行った。

## Phase3 : 導入実施/評価

今回は、テレワーク環境の構築ではなく、サテライト・オフィスの本番環境の構築が急務であったため、テレワーク環境のテスト導入は行なわず本番環境を構築した。しかし、同サテライト・オフィスの将来的な「テレワーク拠点化」に必要な検討事項の提示や課題整理等を行うことができた。

## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

本事業は短期間でサテライト・オフィスを立上げるという経営課題の解決に大変に有効でした。専門家の助言を得ることで、今回はテスト導入の猶予がない状況でも無事に導入出来ました。改めて、関係各位に感謝申し上げます。

テレワーク導入に関するコメントとしては、次の通りです。

- システム面での制約は少なくなっており、雇用管理や委託契約等の重要性が増している。
- システム面では、ISMSとの関係でのBYODの位置付けの悩みが解消できた。
- 業務見える化に取組んできた成果により、テレワーク導入が期待以上に円滑に進んだ。

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

テレワークの導入にあたっては、システムの外に、以下のような事項についても検討を要する。

対象業務のテレワーク適性等

: テレワークの対象とする業務は、サービス品質面、コスト面、リソース面など、戦略的な観点も加えて検討するべきである。

外部ワーカーとの契約について

: いわゆる「委託契約」により外部ワーカーを活用する場合には、民法に規定する「請負契約」「委任契約」といった法令面からも、その適否についての検討を要する。

自社で「委託契約」と定義していても、法令面では不適切な契約とされる場合があるため、契約書を含めて、専門家等による適切なアドバイスを受けることを推奨したい。

私物デバイス利用（いわゆる「BYOD」について）

: モバイル型やサテライト型テレワークの場合には、今後は、テレワークの導入と併せて、「BYOD」の検討は避けられないと考える。携帯電話の多くは、いわゆる「スマートフォン」に切り替わりつつあり、何ら社内運用ルールを策定しないまま、個人所有のスマートフォンの業務への利用を黙認しているケースも散見される。

こうした状況を黙認するのではなく、社内運用ルールを策定し、一定の制限を加えつつも、積極的にBYODを推奨することによって、セキュリティの確保しつつもテレワークの効果をより一層発揮できるものとする。



株式会社ユーキャン  
代表取締役 山田 義治



たかはし社会保険労務士事務所  
高橋 真輔



## アイビーシステム株式会社 ～在宅型コールセンター事業化の検討～

### 会社概要

- ・本社所在地：長野県諏訪市
- ・業種：情報サービス業
- ・設立年：1983年
- ・事業内容：テレマーケティング代行業  
インハウスコールセンター事業  
テレマーケティング調査・研究事業
- ・テレワーク導入部署：新規事業
- ・テレワーク導入対象人数：当初100名規模
- ・テレワーク導入形態：自宅利用型 施設利用型 モバイル型

### 案件背景

当社はテレマーケティングエージェンシーとして、テレビショッピングに豊富な実績を持ち、これまで有力企業のアウトソーサーとして、20数年にわたり顧客の生の声に接してきた。その中で、入電需要の波に的確に対応する工夫を積み重ねてきたが、昨今の技術的進展を踏まえ、より柔軟に入電需要の波に対応でき、同時に、エージェントのワークライフバランスを充実させることができる在宅エージェントを活用した在宅型コールセンターの事業化の検討を行うこととなった。



同社 池袋コールセンター

## 取組の ポイント

在宅コールセンターを基盤とした新たな事業展開の構想に際して、構想を具現化させるために取り組むべき具体的な課題について方針を整理した。  
中でも、在宅コールセンターのエージェントの募集から育成、配備といった「組織化」について手順やルール、考えるべき事項について検討した。

## 導入時の課題

在宅コールセンターの事業化に際して、全体としてどのような取り組みが必要かを明確化する必要があった。  
在宅コールセンターのエージェントとの契約形態や組織化プロセスについて、関連法規を踏まえてあるべき方法論を見定める必要があった。

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

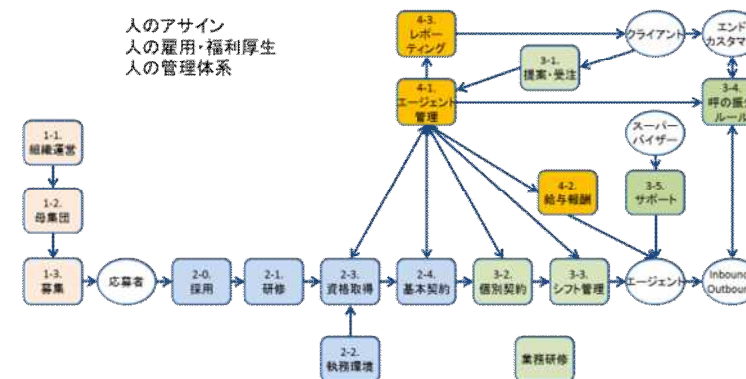
### 1．経営者から新事業への想いをヒヤリング

経営トップから、在宅コールセンターを基盤とした新事業に対する考え方を伺い、基本戦略として整理した。事業化の優先順位や範囲、エージェントのワークライフバランスの確立や、コールセンターとしての繁閑の波のコントロール、事業化の時間軸やスケジュール、他を整理した。  
また、新事業に取り組む上での懸念事項について、認識を共有した。  
エージェントとの契約形態、あるいは、雇用形態、事業全体の体制、採算性の精査などが解決が必要な主たる課題として認識された。

### 2．構想を具現化するための課題を洗い出し

経営トップの想いを実現するために、新規事業展開としてどのようなスケジュールで取り組むべきか、段階的な展開、事業規模、体制、他について基本方針を整理した。  
その上で、新規事業全体としてどのようなプロセスが発生するかを明示し、今後検討が必要な要素を確認した。  
個々の要素における主要な検討課題を洗い出し、整理すべき事項を一覧化して確認した。

## 事業全体プロセス



## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

本件では、具体的なシステム導入あるいは選定の前段階となる、前頁2で洗い出した事業を進める上での各種課題に関する具体的な中身の整理検討を行った。

### 1. 事業運営について

事業展開を3つのフェーズに分け、それぞれのフェーズで想定する人員体制、契約形態、対応案件について整理した。また、それぞれのフェーズに応じた事業運営地域やマネジメント体制の基本方針を整理した。

事業収支試算のために、どのような項目を算定の基礎に含めるべきかを整理した。

### 2. エージェント組織化について

エージェント採用の母集団の地域的、スキル、人材的条件、募集方法、スクリーニング方法、基本契約事項、住宅の環境条件などについて、具体的な内容に落として定義した。

また、基礎研修や業務研修、人材管理の体系や方法についても検討を行った。

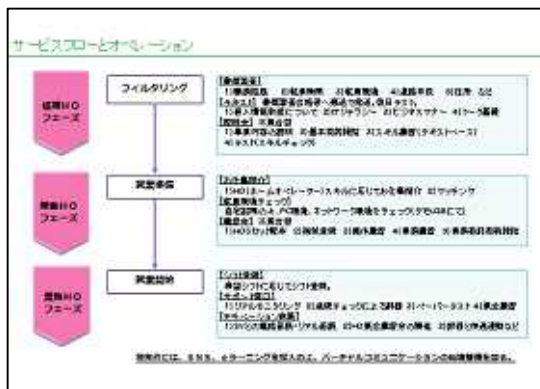
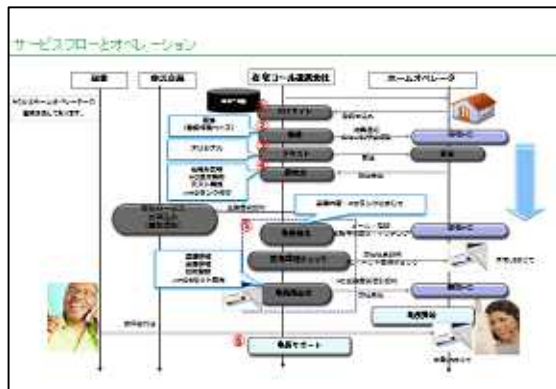
なお、これらに際しては、事務局より提示された、既に在宅コールセンターを運営している企業の事例情報を参考資料として活用することができた。

### 3. 案件対応について

案件の提示方法とエージェントアサイン方法を、個別契約事項や契約上の注意点等を整理した。

個別研修の方法、サポート、モニタリングの方法と課題等を整理した。

また、社会保険労務士の越山様にご同席いただき、在宅コールセンターを業務委託形式で実施する際に留意すべき点、基本的対応事項等の確認、質疑応答を行った。



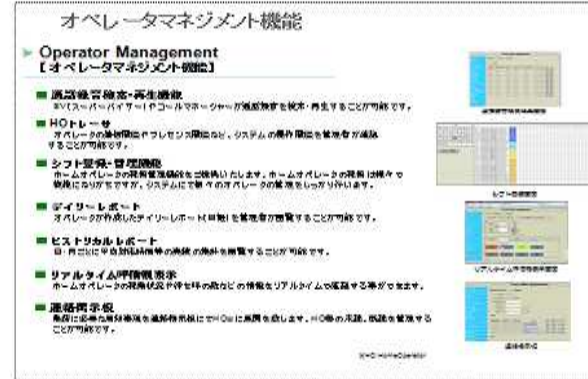
## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応 (システム導入)

システム選定について 在宅コールセンターオペレーションを可能とする専門システムの導入準備検討。

現状のオペレーションとの連動、在宅コール向け案件との適用性を踏まえて、NTTアドバンステクノロジー社の在宅コールシステムを選定、導入検討とした

### ポイント

- ・個人情報の漏洩制御などのセキュリティシステム面の充実したシステム  
 (不正プログラム、外部出力制御の担保)  
 (本人確認でのなりませし制御)  
 (シンクライアント化の可能な仕組み)  
 (人物認識、目視による確認の為のWEBカメラ機能)
- ・コールセンターマネジメントにおいて必要機能が標準搭載されているシステム  
 (品質向上の管理 通話録音及び再生機能)  
 (レポート機能 オペレータ管理機能搭載。システムにてオペレータ管理が可能 )  
 (リアルタイムプレゼンス 電話呼量に応じた各オペレーターの状況確認)  
 (コミュニケーション 連絡掲示板機能搭載)



### 実績面、ニーズ引き合い

- 大手グループ関連コールセンターベンダー (テレマエージェンシー) での導入実績
- 独立系コールセンターベンダー (テレマエージェンシー) での導入実績
- 派遣会社 (人材ビジネス) での導入実績
- 専門業界 (カウンセリングなどの専門業種)

### Phase3 : 導入実施/評価

新事業を進める上での具体的な課題を整理することができた。

- どのような課題に取り組む必要があるのか、全体像が明確になった。
- エージェントとの契約形態についての疑問が解消し、具体的な契約・運用上の注意事項も確認することができた。
- 各プロセスにおける業務手順が整理され、各課題について実際の運用方法をイメージすることができるようになった。

### テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

新規事業を検討する際に陥りがちな、開拓分野での問題点の指摘など、多岐にわたるポイントにてアドバイスを頂きました。

- 在宅運営の人材募集に使用する告知内容や、報酬の例など
- 派遣法の改正に伴う、現段階での対策やリスクなど

上記のような指摘内容により、コンサルティング様故の有益性を実感し、非常に参考になりました。



アイビーシステム株式会社  
代表取締役会長 田中和史

### テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

在宅という新しいワークスタイルをベースにした事業に挑戦されるというテーマでしたので、全体を俯瞰しながらも、個々の運用プロセスについてはできるだけ臨場感を持ってイメージできるように意識して課題を整理するようにしました。

また、社会保険労務士の方や、事務局の方にもアドバイスをお願いし、事業全体として支援するというアプローチをとりました。



株式会社トゥモローズ  
代表取締役 堀 明人

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

新規事業に挑む企業様には困難が伴います。判例や告示をもとにした論理的なアドバイスにとどまらず、実務的な課題についてもお答えするよう心掛けました。テレワーク専門家であるメイン担当者様や事務局様が複雑な課題の整理をお手伝い下さり、チームワークを発揮できました。

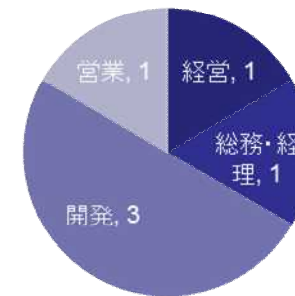


労務管理研究会越山事務所  
越山 優

## 株式会社インフォネクスト ～タブレット等の新たな端末を活用したモバイルワークの実現～

### 会社概要

- ・本社所在地 東京都港区
- ・業種 情報通信サービス
- ・事業内容 ITコンサルティング・システム開発受託・有料職業紹介
- ・設立年 2005年
- ・従業員数
  - 正社員1名(男性1名)
  - パート・アルバイト、契約社員 5名(男性4名、女性1名)
- ・テレワーク導入部署 新規事業チーム
- ・テレワーク導入対象人数 4名
- ・テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



従業員内訳(職種)



企業外観

取組の  
ポイント

- 在宅(PC)だけでなく、外出先(タブレット端末)でも共有アクセス可能なテレワーク環境
- ビジネス用オンラインストレージサービスによる集中管理・版管理
- 仮想デスクトップサービスを活用したOfficeソフトの活用

導入時の課題

- 社内データをできるだけ安全に共有するとともに、管理者が情報のコントロールができないか？
- Microsoft Officeなどのファイルの最新版や編集履歴を残し、マスター管理できないか？
- クラウドサービスの障害発生時に備え、早期業務復旧のため社内LANにもバックアップができないか？

Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

新規事業チーム全員にテレワークを導入・推進

■株式会社インフォネクストでは、社長をはじめスタッフ全員がPCを使いこなしており、また一部自宅での業務も既に実施していた。そのため、以前よりテレワークには興味を持っていた。

■今回はさらに進んで、情報へのアクセス性・操作性の良さ、ファイルの版管理、共有情報の一元管理など、より使いやすい環境、よりセキュアな環境の構築に向けて新テレワークシステム導入の支援を行うこととなった。

■また、業務では主にMicrosoft OfficeやAdobe Illustratorなどのファイルを扱っており、クライアント端末もWindows PCはもちろん、iPadなどのタブレット端末でもそれらのファイルを閲覧・編集したいという要望があった。

■そのため、まずは社長及び新規事業チームの計4名に、これらの要求を満たす「自宅利用型・モバイル型共用のテレワーク環境システム」構築のため、テスト導入を図ることを基本戦略として策定した。



社内ニーズの把握(イメージ)

当社の基本戦略シート(一部抜粋)



## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

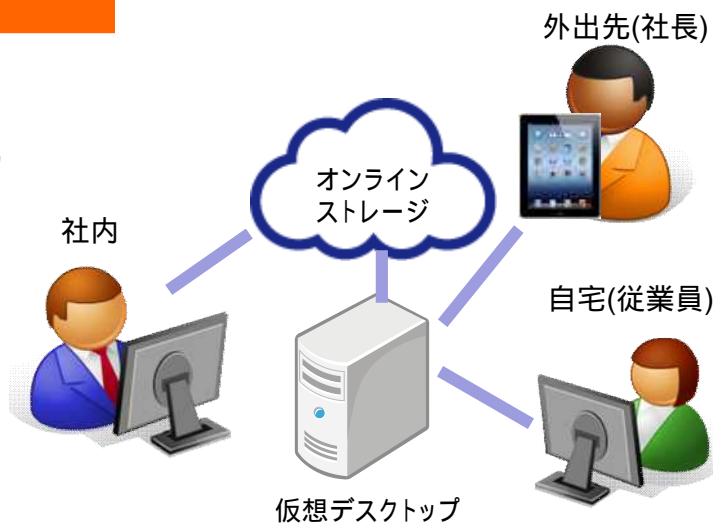
自宅利用型・モバイル型共用のテレワーク環境システムの導入に関して

■最初に、「データをどこに置くのか？」が検討項目に上がった。専門家より、社内/クラウド/自宅にそれぞれデータを置いた場合のメリット・デメリットを整理して説明した後、在宅や外出先でデータを利用するという観点から、社長が「クラウド」にデータを置くことを決定した。

■次に、クラウドにデータを置く上で、専門家より複数のソリューションの提案が行われた。情報の一元管理が可能なサービスを中心に、セキュリティ、ユーザビリティ、運用コストを考慮しつつ、最終的に法人向け有料オンラインストレージサービスであるDropbox社の「Dropbox for Teams」に決定した。

■最後に、専門家よりリモートデスクトップ/仮想デスクトップ(DaaS)/シンクライアントなどの技術と特徴を網羅的に説明した後、社長より「情報管理の観点から、従業員端末には基本的にデータを保持しない」という方針が決定された。その結果、Windowsソフトがそのまま使える仮想デスクトップサービスであるGMOインターネット社「お名前.comデスクトップクラウド」を採用し、このサービス上でのみ、共有フォルダと業務データに触れられる体制とした。

■なお、「Dropbox for Teams」では十分な可用性をSLAで保証しているが、いざという時の障害対応のため、社内LANにもデータを保管し、早期に業務復旧ができる体制を整えた。



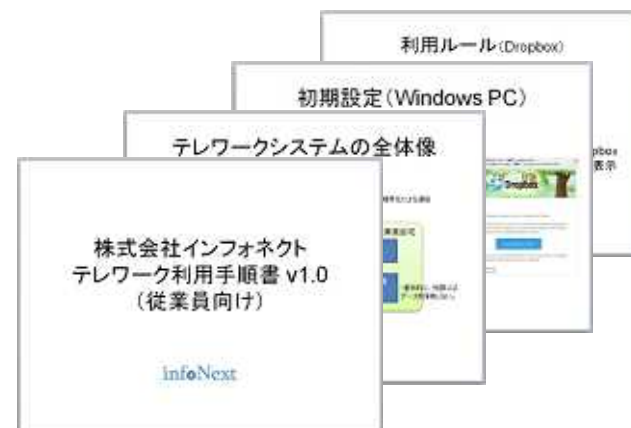
導入システムの概要

### システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

■株式会社インフォネクストでは、すでに在宅勤務を一部導入しているため、人事評価・賃金に関する部分は検討が不要であった。しかし、テレワークのシステム導入は今回が初めてだったため、以下の手順書・規約を作成した。

■業務ルール(利用手順書):文章だけでなく写真や図をふんだんに取り入れて、社員にも理解しやすいようにパワーポイントで利用手順書を作成した。業務内容に応じて細かなルールの違いや、版管理の方法などについても触れるようにした。

■セキュリティ規約:MCPC(モバイルコンピューティング推進コンソーシアム)が策定したスマートフォン導入構築ガイド内の「スマートフォンを安全に使うための企業のチェックリスト例」などを参考に、社員にも理解しやすいチェックリスト式のセキュリティ規約を作成するようにアドバイスを行った。



業務プロセスの一部(利用手順書として編纂)

## Phase3 : 導入実施/評価

### < 導入前の課題と解決策 >

- テスト導入前に試用した「お名前.comデスクトップクラウド」の公式タブレット端末アプリの操作性があまり良くないとの声があったため、専門家から操作性の異なる複数の有料/無料の互換アプリを提案し、テスト導入期間中に実際にいくつか試用してもらうことにした。
- 同時接続が1アカウントの仮想デスクトップを共有して使うので、複数ユーザの同時利用ができないという課題があった。しかし、今回は少人数のチームのため当面1アカウントで使い、もし使い勝手が悪いようなら、新たにもう1アカウント契約して対応することにした。
- テスト導入当日までに、Officeソフトのインストールの準備が出来なかった。こちらは後日、会社でお持ちのOfficeライセンスをインストールして問題なく利用できるか試して頂くことにした。

### < 導入後の評価項目と測定結果 >

- スタッフの在宅型テレワークの定着率の評価では、新規事業チームでは順調に使いこなし始めており、オンラインストレージは既に1つのプロジェクトで本番利用を開始した。また、仮想デスクトップも試用版から6ヶ月の本番契約に移行し、使いこなすための検討を始められることになった。概ねテスト導入から本番利用へ移行できており、成功といえる。
- 社長のモバイル型テレワークの定着率の評価では、既にタブレット端末(iPad)にて、ファイルの閲覧や、パワーポイントのプレゼンなどに利用中とのことであった。導入前の課題に挙がっていた公式アプリの使い勝手の件だが、やはり使いにくいとのことで、専門家が勧めた互換アプリの1つ「iRdesktop」を採用され、問題なく操作できるようになったとのことだった。
- 仮想デスクトップを活用した、Microsoft OfficeやAdobe Illustrator等のライセンス契約の評価では、仮想デスクトップ上に既にお持ちのライセンスにてOfficeをインストール済みで、問題なく操作可能だった。また、今まで持っていたWindowsソフトの資産がそのまま使えるということで、喜んで頂けた。
- 運用コスト面では、セキュリティを確保しつつ出来るだけ安くを考慮したいとのご要望だったので、複数のベンダー製品の機能と価格を比較検討し、 unnecessary 機能による追加費用がないよう、実際の利用シーンを想定しながら選定を行い、テスト導入後でも問題ないとの評価であった。その結果、システム運用費は当初検討した大手ベンダー製のものに比べ、約50%の費用削減が可能になった。
- ビジネス用オンラインストレージサービスによる集中管理・版管理では、導入したオンラインストレージ「Dropbox for Teams」により実現可能であった。但し、社員の勝手なファイル持ち出しを完全に防ぐのは難しいとの評価もあった。
- クラウドサービスの障害発生時に備え、早期業務復旧のため社内LANへのバックアップすることを評価項目の1つに入れていたが、当面は社内バックアップを会社PC内に保管されるファイルで代替することにした。これは今後、バックアップ先を社内のNAS(ネットワーク対応HDD)へ移行を検討するとのことであった。

### < 将来に向けた改善点 >

- 場所によって、モバイル回線の通信が不安定になりやすい(特にLTE/3Gの切り替え時に切断されやすい)との意見があり、これはWiMAX等の予備回線を持っておくことで対処することにした。
- Microsoft Officeの暗号化機能でファイル単位にかけているのが、かなり面倒との声もあった。これは将来、フォルダ単位で暗号化・復号化する機能を導入することで、改善が見込めると助言を行った。
- テスト導入後の今後の方向性については、「第1フェーズ:1つのプロジェクトで導入をスタート(2013/1月現在)」と、「第2フェーズ:全社的なプロジェクトとして、本格導入をスタート」の2段階で、導入できる部署から進めていくことになった。また同時に、社内ルールの遵守ができるよう、体制を強化していくことを決めた。

## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

テレワーク導入は、導入目的の明確化とできる部分からの早期実施が大切だと考えています。

数年前から在宅での業務遂行やモバイルワークを実践してきましたが、実施方法は、個人でツール等を試行した上で、担当業務、セキュリティ、リスク等を考慮して個別に許可するというレベルに留まっていた。

クラウドサービスが発達し、タブレット/スマートフォンが重要なビジネスツールとなった今、業務の効率性、BCP対策、情報セキュリティ対策等の観点から、早期にテレワーク環境の本格導入に踏み切る必要があると考え2012年初から社内検討をしていましたがなかなか進まずにいたところ、「テレワーク全国展開プロジェクト」の存在を知り、専門家の知恵を借りることでテレワークの導入を加速しようと考え応募しました。

私が支援専門家に提示した導入のポイントは、「モバイルワークでの機動力を損なわない」「ストレスない自然な利用」「データ漏洩、逸失対策の確保」「タブレット端末からの利用も重視」の4つです。

このプロジェクトでは、オンラインストレージと仮想デスクトップ(DaaS)の組み合わせから開始するという、小さな企業にとっては当たり前のような結論となりましたが、5回の打合せにてテレワークのシステム実現方式や組織に合った選択基準について議論を深めることができ、納得して試行を開始することができました。当面はプロジェクトおよび人数を絞って運用し、なるべく早い段階で社内サーバーのオンラインストレージへの移行およびDaaSの本格活用を開始する予定です。

弊社もお客様からテレワーク(特にタブレットやスマートフォンを活用したモバイルワーク)について、意見を求められる立場ですので、当プロジェクトにおいて検討しましたテレワークの各種実現方式や弊社での導入実績も踏まえて、お客様へ最適なお提案することで、テレワークの普及にお役に立ちたいと考えています。



株式会社インフォネクスト  
代表取締役 松永敏明

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

今回のインフォネクスト様の事例は、社員数が少ない「スタートアップ企業」にとって、お手本となるべきテレワーク導入になったと考えております。以下に、そのポイントを挙げます。

■1番目のポイントは、従業員の皆さんが「テレワークに対する偏見を持っていなかった」ことです。インフォネクスト様の場合、既に新規事業チームの皆さんはメールでの仕事のやりとり慣れておられましたし、遠隔地で仕事してもコミュニケーションが不足してしまうという不安もお持ちではありませんでした。そのため、テレワーク導入も順調に進みました。もしテレワークに慣れていない従業員の方がいたら、必要性を説明し、まずは少しずつテレワークの業務を増やしていき、慣れてもらうことから始めると良いと思います。

■2番目に、「小さなチーム(プロジェクト)からテスト導入した」という点です。今回テレワークを導入した新規事業チームも小さくフラットな組織でしたので、操作方法の教え合いや、疑問点の相互解決、使いながら運用ルールを決めるなど、意見交換が早かったようです。小さく導入して、課題点を解決した上で規模を広げていくのが成功の秘訣です。

■3番目として、中小企業では大事な「効果に対する運用コストをしっかりと検討された」ことも良かったと思います。せっかくよい仕組みを導入しても、運用コストが高すぎると途中でやめてしまうこともあります。今回、複数のソリューションを比較検討し、試用版を試した上で、自社の用途にあったものを選ばれているのが納得感のある導入につながったのだと思います。

■最後に、「経営者がテレワークのメリット・デメリットをしっかりと把握されていた」ことを挙げておきます。松永社長は、当初からテレワーク導入の目的を明確に持っておられましたし、セキュリティに対する配慮、導入後の発展的なビジネス活用法まで検討されていました。マネジメント層のこのような姿勢が、従業員にもテレワーク導入の有用性が正しく伝わり、成功に結びつくポイントだと考えています。



ITコンサルティング事務所NARTS  
野中 栄一

## (株)MCMプロモーション ～在宅コールセンターの構築と営業マンの直行直帰型テレワーク～

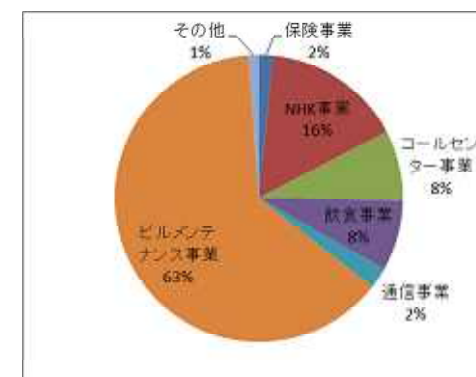
### 会社概要

- ・本社所在地 東京都渋谷区
- ・業種 サービス業
- ・事業内容 プロダクション業、公共料金集金代行業、テレマーケティング等
- ・設立年 2010年
- ・従業員数

正社員66名(男性62名、女性4名)

パート・アルバイト、契約社員 7名(男性5名、女性2名)

- ・テレワーク導入部署 保険営業部 NHK営業部
- ・テレワーク導入対象人数 8名(保険 3名 集金代行業務 5名)
- ・テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



従業員内訳(職種)

1

## 取組の ポイント

- 家庭環境やライフステージ等に起因し、通勤や外勤は困難だが自宅等での稼働は可能という状況の有能な人材を確保したい。
- 在宅型コールセンターにクライアントが抱く不安感を払しょくし、セキュリティを担保するような仕組みを構築したい。
- 営業員の移動ロスを減らし、勤務状況をきちんと管理しつつ、効率をアップしたい。

## 導入時の課題

- 在宅型コールセンターに関して、クライアントに根強くセキュリティ懸念が存在し、大きなハードルとなっている。
- 営業活動の際、事務所運営の費用及び各営業員の立ち寄りによるコスト、時間の両面に大きなロスが生じている。
- 在宅勤務者の管理体制や運用ルールの指針がない。

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

ヒアリングの結果をもとに、長期的な「導入の最終目的」、短期的な「今回の導入目標」、そして「導入の方針」を明確にして、課題解決のための各種システム、それを運用するための運用アイデア等を議論しつつ、実現可能性と優先順位を確認。当事業では、テレマーケティング業務において発注企業が根強く抱く在宅コールセンターへのセキュリティ懸念が払拭できる仕組みを構築すること、及び集金代行業務における効率アップの2つを目標に定め取り組むことになった。

### 導入の最終目的

- ・沖縄、北海道、福岡等、全国に展開する各事業所に適した形でのテレワークの導入を行うことで、人材の確保、事業拡大を最終的な目的とする。

### 今回の導入目標

- ・営業効率を高め、収益向上を実現するための直行直帰型テレワークの導入
- ・沖縄での集金代行業務において会社貸与のモバイル端末を支給。端末のMDM管理により、公共料金集金代行という信頼重視の業務において、モバイル勤務者の就業状況を管理しつつ、効率を上げる仕組みを構築する。
- ・セキュリティ懸念を払拭できる在宅コールセンターシステムの構築
- ・在宅化により生じがちな発注元企業の個人情報及び機密情報漏えい懸念に対して、個々の課題に明確な対策を提示できるシステムを構築する。

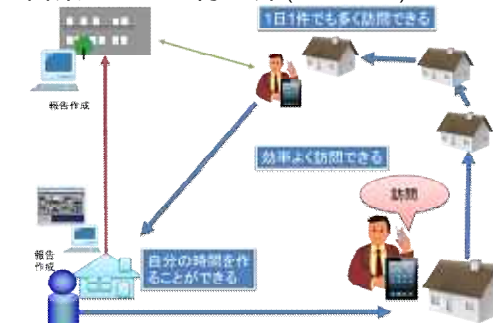
### 導入の方針

- ・全国での新規展開が可能な、営業マンの直行直帰型のテレワークを目指す
- ・在宅コール業務導入についてクライアントの理解を得た上で、システムの構築を目指す

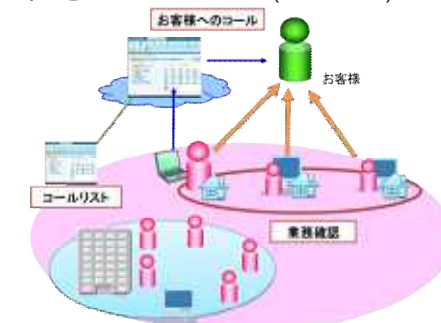
提案

提案

### 営業マンの直行直帰(イメージ)



### 在宅コールセンター(イメージ)



## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

集金代行業務においては、業務専用端末とは別に、ipadなどの携帯端末を貸与することを予定していたことを受け、貸与する端末で位置情報や勤務状況を管理することによって、事務所に立ち寄らずに済み、訪問数を上げることが出来るシステムの導入を提案した。在宅コール業務については、クライアントのセキュリティ懸念を払拭するため、市場概況や進歩するシステムツールの状況を整理した説明資料を作成して提供。まずクライアントを説得する材料を提供した。

### 提案システム

#### 1、モバイル端末管理(MDM )を利用した直行直帰型テレワーク

【課題】

営業担当者の勤務時間、業務状況をきちんと管理しつつ、訪問効率を上げたい。

【対応】

テレワーク勤務者の位置情報確認ができる機能をもち、対応端末の多いモバイル端末管理(MDM)を提案。対応端末機種が幅広く、管理者の運用し易さをポイントにOptimum社の「Optimal Biz」を選定し、ベンダーに依頼してデモを実施した。

#### 2、在宅コールセンターソリューション

【課題】

在宅コールセンターに関してセキュリティ懸念が強く、クライアントの許可がでない

【対応】

クライアント説得のため、クラウド化、分散化が進むコールセンター市場の概況や先端ツールのセキュリティ対策情報を整理し、個人情報の処理方法の提案等も盛り込んだ資料を作成。三宅社長がその資料を使ってクライアントに説明を行った。その結果、トライアル利用の許可が下りたことを受け、在宅コール業務に転用可能なクラウド型コールセンターシステムの検討に入り、デモやトライアル導入の交渉をすすめた。

### 運用フォロー

実際にテレワークを実践する人にその価値、意義を理解してもらうことで効果を上げる

#### 在宅オペレーター・営業マンの意識醸成のためのレクチャー

【課題】 直行直帰の営業マン、在宅コールがテレワークの価値、意義が実感できていない。

【対応】 福岡と沖縄の該当社員に、テレワークを導入する意義、価値を説明、質疑応答を行った。

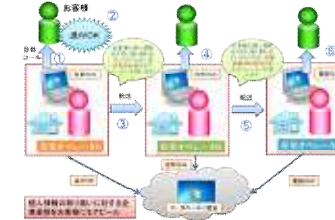
「Optimal Biz」管理画面



「在宅コールセンター」資料



個人情報処理方法の提案



デモの様子



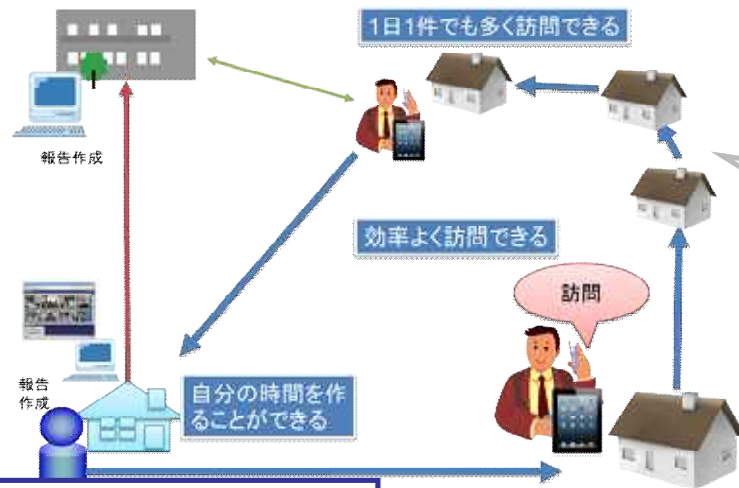
コールセンター分類資料

	Optimal Biz	クラウド型	クラウド型
ベンダー	コムデザイン	パナソニック	クラウドワーク
機型	IPベンダー専用カスタマイズ型	通信キャリア専用サービス型	クラウド型専用機
URL	<a href="http://www.comdesign.co.jp/cocktail/business.html">http://www.comdesign.co.jp/cocktail/business.html</a>	<a href="http://www.panasonic.com/cloud/voiceconnect/">http://www.panasonic.com/cloud/voiceconnect/</a>	<a href="http://doh.hondacorp.co.jp/">http://doh.hondacorp.co.jp/</a>
仕組み	オリジナルシステム	米国Fortinet社のクラウド型フォワーディングシステムをカスタマイズしたシステム	オリジナルシステム
特徴	カスタマイズの自由度があり、花巻格、通信キャリアも稼働対応	通信キャリアを活用したPBX機能を低価格で提供、受発信管理ツールにより他のPBXと同様の運用が可能	データベースと連携したアプリケーション向け機能、顧客管理機能が充実している
デメリット	コールリストの取り込みが必要	通信キャリアが限定される	稼働あたり単価が高い

## Phase3 : 導入実施/評価

全国各地で集金代行業務、在宅コール業務を展開しているため、どの事業所で実施するかを検討。集金代行業務は営業員のカバーエリアが広く、物理的な管理の効果が測定しやすい沖縄事業所で実施することとし、現地に出向いて意識醸成のレクチャーを実施した後トライアルの準備を進めた。実務担当者への設定手順説明は行ったが、専任担当者の異動もあり管理設定が遅れ対応中。在宅コール業務については福岡のコールセンターでトライアルを実施することになったため、こちらの現地に出向いて3名のトライアル者にまず意義付けを説明、トライアル環境を準備し設定中。

### 営業マンの直行直帰



### 在宅コールセンター

#### 【現状】

福岡事業所での在宅コール業務においてトライアル実施を決定。トライアルシステムは、汎用システムながらカスタマイズの自由度が高く、導入コストもかなり抑えることができるということで、コムデザイン社のCT-e1/SaaSに決定。第4回で、実務担当予定者に事業の意義、在宅コールセンターの有用性、テレワークで働くための心構え等のレクチャーを実施。システム環境については、先方での準備中。

#### 【今後】

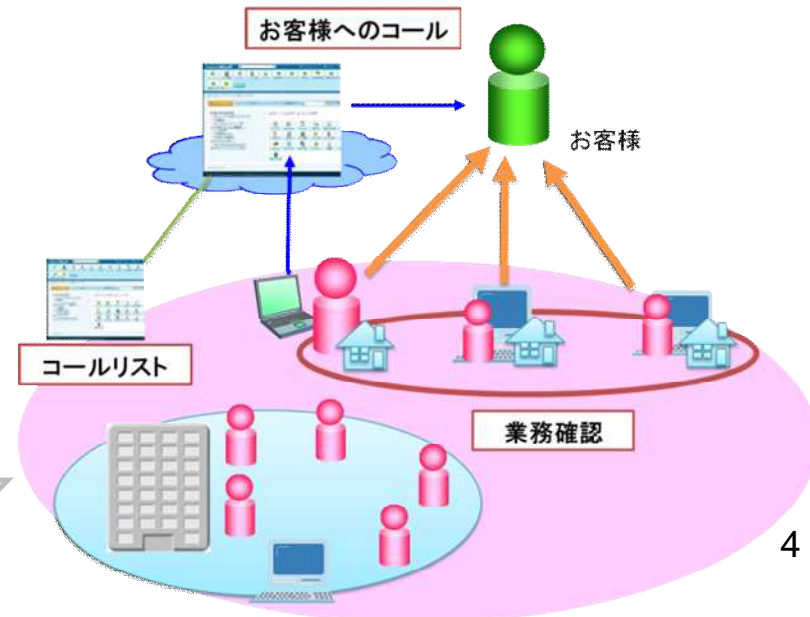
システムの準備ができ次第、福岡でのコール業務を3名の在宅勤務者で進めていく。

#### 【現状】

第3回訪問でデモを実施し、有用性を認識していただいたうえで、沖縄事業所でのトライアルの実施を決定。iPadの会社貸与を決定されたため、iOS管理体制でのトライアル環境を用意したが、環境の設定に時間を要し、先方にて現在設定をすすめている。

#### 【今後】

システムの準備ができ次第、iPadによるトライアルを実施する。その上で課題を明確にしてモデルを構築していく。



## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

私がテレワークに関心を持ったのは、今後、少子高齢化社会が進む中で企業としてどのように労働力の確保をするかという問題を考えたことがきっかけでした。

そこで、現在就職困難者である、若者ニート、団塊世代、母子家庭の層を確保できる体制はテレワークが良いという結論になりました。

4年位前から仕組み作りに取り組んだのですが、先ず日本にテレワークの文化が浸透していない為、就労管理、コンプライアンス等、様々な課題が浮き彫りになりました。何よりもクライアントからの承諾がいただけないという課題が一番大きな壁になりました。なかなか前に進まないなかで、テレワークマネジメントさんを知りアプローチさせて頂き、様々なツールの紹介やセミナーを開催して頂きました。そして、今回、総務省の事業ということもあり短期で集中的に取り組んだ結果、テレワークの体制の構築がほぼ確立することができました。今後も社内調整をしていき、しっかりとした運用を行っていきたいと思います。



株式会社MCMプロモーション  
代表取締役社長 三宅寛

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

三宅社長は全国各地を飛び回って非常にお忙しく、5回のコンサルティングを4地域で実施することになりました。まさに「テレワーク」でのコンサルティングでした。

最初にお会いしたとき、社長は「保険のコールセンター業務を在宅でしたいのだが、クライアントの理解がなく、止まっている」と悩んでおられました。が、「説得のための資料」をお渡しすると、すぐにクライアントのOKをとりつけられた行動力は本当に「素晴らしい」の一言です。

ただ、今回は「保険コール業務のテレワーク化」と「営業マンの直行直帰テレワーク」の大きな2つのテーマがあり、それぞれに新しいシステムにトライアルする形になり、5回の支援の中でトライアルの実施に至ることができませんでした。システムに詳しいご担当者が社長以外にいらっしゃらないこともあり、サービス側の準備をしたにもかかわらず、実施の一手手前での報告になってしまったこと、残念です。しかし、それぞれの課題解決のためのシステムの方向性は定まりましたので、今後は、スピーディに進んでいくものと思います。

今後も本格導入に向け、重要課題である制度面や運用面でもお手伝いできればと思います。



株式会社テレワークマネジメント  
代表取締役社長 田澤 由利



## 株式会社カーギルジャパン ～ モバイルワークの推進による効率化とコスト削減、BCPの実現～

### 会社概要



- ・ 本社所在地 東京都千代田区
- ・ 業種 卸売業
- ・ 事業内容
- ・ 食肉、穀物油脂原料、飼料原料、食品及び飲料原料、各種輸入食品、化学品、海上運送
- ・ 設立年 1956年
- ・ 従業員数  
    正社員329名
- ・ テレワーク導入部署 13ビジネスユニット
- ・ テレワーク導入対象人数 138名（携帯台数）
- ・ テレワーク導入形態 自宅利用型      施設利用型      モバイル型

## 取組の ポイント

- カーギル社のコーポレートポリシーに基づきながら、「日本仕様」のモバイルワークの推進による営業の効率化
- BYOD導入による利便性の向上と、VoIPクラウドサービス導入による通話コスト削減
- MDMを活用し、BYODを実現しながらグローバルITポリシーの順守とセキュリティの確保
- スマートフォンとクラウドサービスをフル活用し、BCPも実現

## 導入時の課題

- グローバルポリシーと、回線・クラウドサービス・端末等の日本BU仕様のモバイルワークとの整合性の確保
- VoIPクラウドサービスと既存の回線・PBXを統合したモバイルワークの実現

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

■カーギル様は、全世界65か国でビジネスを展開し、14万2千名の従業員を抱えるグローバル企業です。IT関連ではコーポレートポリシーが制定され、BYOD(Bring Your Own Device:業務の私物利用)に関しても北米の事業部で既に開始されておりました。ただし、日本で利用できるツールが限られていたこと、社内標準機の一つであったブラックベリーが日本から撤退することを発表するなど、グローバルなコーポレートITポリシーを遵守したうえで、日本独自の展開を図る必要がありました。

■カーギル様では”Work Flexibility Arrangement”をコーポレートポリシーとして、全世界で実施しています。モバイルワークを推進することも、柔軟なワークスタイルを求める優秀なタレントを集める・キープすることに寄与しています。また、穀物等の輸出入に携わり、安定した食品の供給を担うグローバル企業としては、BCPの実現も必要な要件でした。さらに、従業員の海外出張も頻繁にあり、ICTとBYODの活用による「グローバルなモバイルワークの推進」を実現したいというご希望もお持ちでした。

■上記のような理由により、カーギル様のグローバルなITポリシーに準拠したうえでの、カーギルジャパン様及び関連ビジネスユニットの、スマートフォンによるBYODの実現を目指すことになりました。日本においては、ITコストの中でも、特に海外出張者の通話料の比重は大きく、それをスマートフォンのVoIPアプリとクラウドサービスを採用することにより、大幅なコスト削減にチャレンジすることになりました。また、既に利用している会社配布携帯(フィーチャーフォン)とブラックベリーを当面iPhoneに可能な限り特化したBYODへ移行することも決定しました。

■セキュリティ面に関しては、ミネソタ本社に導入されているMDMを活用して、コーポレートITポリシーから逸脱しないように配慮されています。

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

### システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

■全世界でビジネスを展開する巨大企業グループであるカーギル様では、本社からも各国のローカルポリシーを遵守するように指示が出ていました。当初はICT(VoIPクラウドサービス/MDM)を活用して、モバイルワークの推進による生産性の向上と、コスト削減の実現を優先し、IT部門主導のプロジェクト「Innovative Communication Program」として経営層に承認されました。

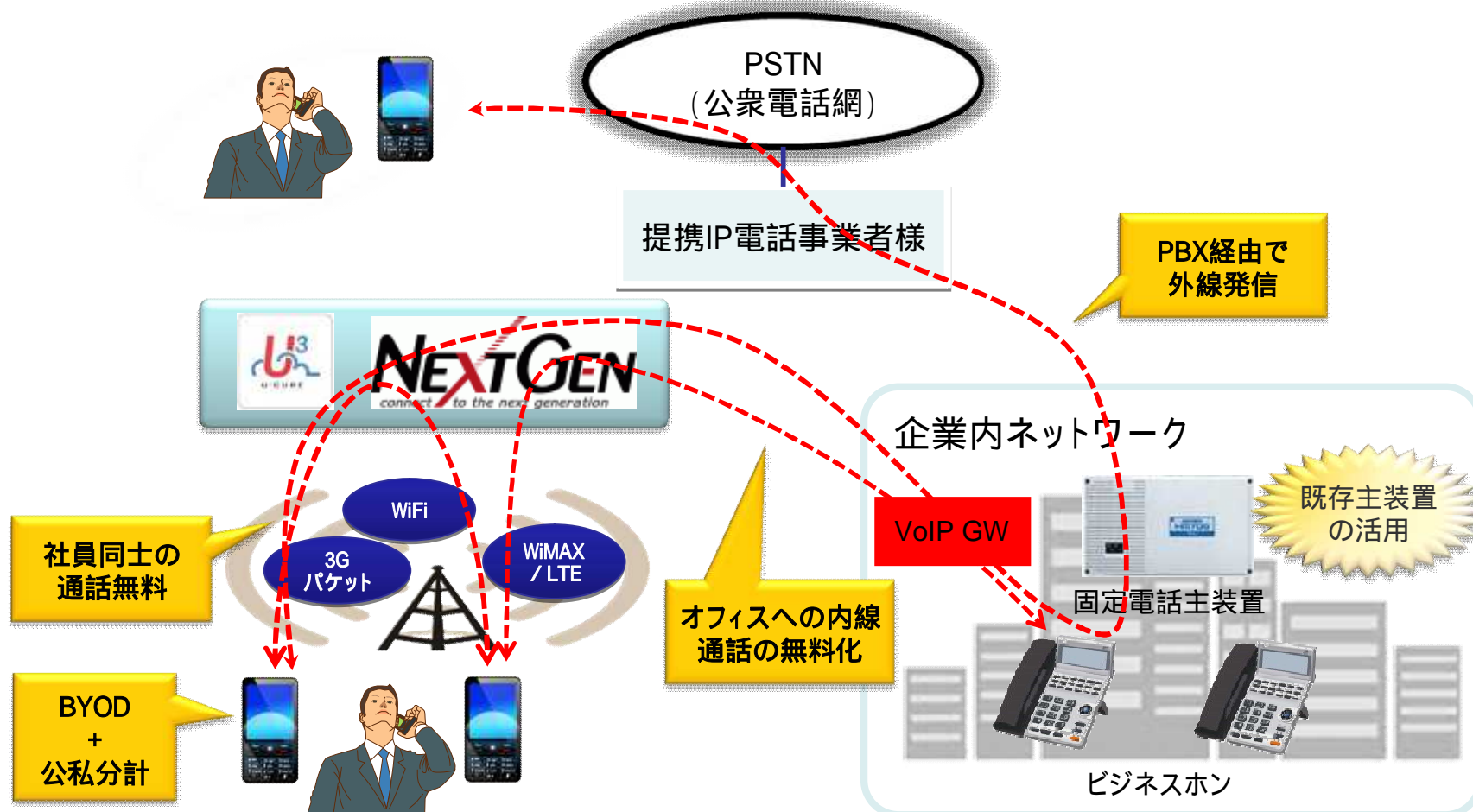
■カーギル様ではまず、モバイルワークの導入に合わせた勤怠管理プロセスのクラウド化に取り掛かることになりました。これは、ローカルポリシーを守りながら、カーギル様の提唱されている「Work Flexibility Arrangement」を維持していこう、という取り組みでした。その為に、カーギル様では経営トップ層も評価メンバーとして参加されました。

■また、「テレワーク全国展開プロジェクト」において派遣された、社会保険労務士の越山先生より、「企業哲学と法令のすり合わせが焦点になる」というアドバイスがあり、カーギル様では社内プロセスの変革にも着手されました。越山先生のアドバイスは、1.テレワーク運用ガイドラインを策定する。これより、プロセスの進化に焦点を合わせて従業員教育を行っていこうというものです。さらに、2.モバイルワークの導入を契機に、マネジメントの進化や自己管理のレベルアップを図る。これは、BCP対策を目的として最小限モデルのテレワークを進める場合であっても、日常でのレベルアップがなければいざという時に機能しない、ということからの提言でした。

■結果的に、今回のプロジェクトにより、経営層・IT部門・現場の方向感が定まり、想定しているシステムも、運用面の点検が可能なものであり、望ましくない運用がなされた場合、会社がコントロールをできる余地があるものとなり、カーギル様にとっても非常に有意義なものとなることが期待されています。

■上記の要件が固まり、具体的な課題解決のためのシステムとソリューションの選定に入りましたが、グローバルITの用意したツールの利用と、日本で独自に提供しなければならないものが出てきました。喫緊の大きな課題としては、主に海外出張者の通話料の削減等がありました。この点に関しては、グローバルの一部で既に展開開始されているiPhone/iPad/BlackBerry+MDMを全面的に採用する事は日本においては難しく、iPhone+MDMのBYODとフィーチャーフォン併用で進めていく事にされています。また、既存の回線とPBXを活用し、スマートフォンとの連携はネクストジェンのVoIPクラウドサービス「U<sup>3</sup> Voice(ユーキューブボイス)」を利用し、内線通話の無料化による大きなコスト削減も期待されています。

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応



カーギル様の「Work Flexibility」を可能とする環境を整えるツールの条件として、スマートフォンの積極的な活用、既存のPBXと回線(電話番号)の維持が必要でした。  
ネクストジェンのVoIP(ヴォイス・オーバー・IP)クラウドサービスである「U<sup>3</sup> Voice(ユーキューブボイス) オフィスタイプ」では、外出先からオフィスへ無料の内線通話を実現しています。また、IPネットワークに接続されていれば、海外においても同様に無料通話が可能となっています。(各国の通信事情と規制に依存いたします)

## Phase3 : 導入実施/評価

カーギルグループ14万人で初の、スマートフォンを活用したIP電話の導入に向けて

- 今回のプロジェクトを実施・評価するにあたり、複数のビジネスユニット(部門)から、経営層含めて約10名のパイロットユーザーを選定。
- 特に、海外出張者の通話料金と、海外からの通話品質を確認するために、出張者に各国の通信事情も調査依頼。
- 結論として、北米やアジア圏において、問題なく通話できること、大幅な通話コストの削減が可能となることが判明した。(シンガポールでは通常5万円程度が500円で済んでしまった。)

### テレワーク導入に関して(経営者のコメント)

今回のテレワークプロジェクトを通じて、会社支給の携帯電話を、スマートフォン・携帯電話へ個人所有(BYOD)化する事に関する様々な分析ができ、業界のベストプラクティスを学習できました。特に、スマートフォン上のIP電話に関しては、国内・海外でパイロットテストを行い、コスト削減効果(会社支給の携帯電話で得られていた法人割引が失われても)と、音声品質が実用レベルにあることを確認できました。また、スマートフォン上でのIP電話と既存PBXを連携させる内線化が、現実的な金額で、実現可能であることも確認できました。さらには、個人所有のスマートフォンと携帯電話の公私分計の方法を見極められた事も大きかったです。

課題であったセキュリティの確保も、会社のメールを個人所有のスマートフォンで使用するために必要なMDMソフトのパイロットテストを行い、情報セキュリティの確保や個人情報保護法が遵守できることを確認できました。

総じて、モバイルワークの推進が、在宅勤務・フレックス等の多様な新しい働き方、社員の生産性向上、BCP対策に寄与することが確認できたのは大きな成果でした。

### テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

- 常時ネットワーク接続された高性能コンピュータであるスマートフォン、LTEやWiFi等の高速ネットワーク及びクラウドサービスの充実により、「どこでも」仕事を支障なく行えるテレワーク環境は、既に整っていることをご認識頂きたいと思います。
- 殆どの企業様で課題となる、セキュリティの確保とコスト削減に関しても、カーギルジャパン様は(1)BYODで許可するスマートフォンの機種を絞りMDMを導入する、(2)スマートフォンのIP電話アプリ+クラウドサービスを活用することにより両立されています。ここでのキーポイントは、BYOD化にあたり、やみくもに対象機種数を増やさなかったことと、既存の電話回線やPBXを活用できるクラウドサービスを採用したことです。この2点により、今までの使い勝手を維持したうえで、初期投資コストと運用コストを抑える事に成功しております。是非ご参考になさってください。



株式会社カーギルジャパン  
代表取締役会長 鈴木 英世様



株式会社ネクストジェン  
牧野 俊雄

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

実務的な問題を整理する前に、企業哲学や企業文化とテレワークをいかに融合させるかが課題となりました。テレワークがもたらし得る価値や経営管理の進化、法令との関連を示し、企業様における検討のための材料を提供するよう努めました。テレワーク専門家であるメイン担当者様と事前打ち合わせを行い、チームワークをもって臨みました。



労務管理研究会越山事務所  
代表 越山 優

## 銀座セカンドライフ株式会社 ～ モバイル端末とクラウドを活用したモバイルワークの実現～

### 会社概要

- ・ 本社所在地 東京都中央区銀座7丁目13番5号 NREG銀座ビル1階
- ・ 業種 サービス業
- ・ 事業内容 起業支援及び経営支援
- ・ 設立年 2008年
- ・ 従業員数 正社員4名(男性3名、女性1名)
- ・ テレワーク導入部署 全社
- ・ テレワーク導入対象人数 4名
- ・ テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



取組の  
ポイント

- 自社によるインフラ環境構築、維持管理の担当者を必要としないIT環境をつくる
- ITインフラのBCP、生産性、効率性を向上させる

導入時の課題

- 本社にあるデータ(会員リスト、請求先情報等)がなくなると業務に支障をきたす
- 3つの店舗で情報(スケジュールなど)を十分に共有できていない

Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

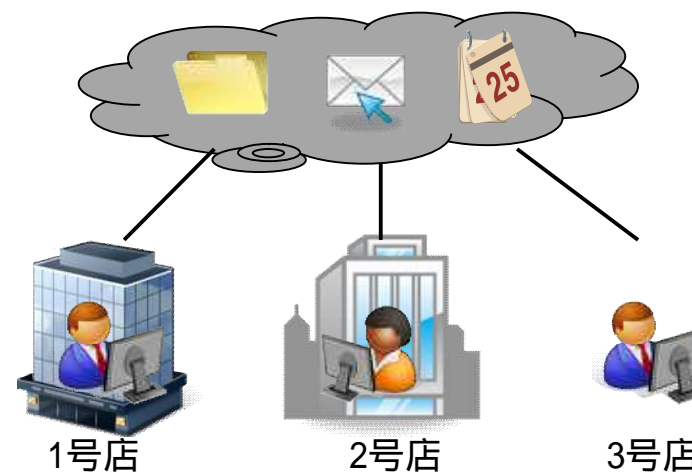
経営者自らがプロジェクトに参画

- 事業の拡大に備えるために、ITインフラを含むテレワークを今期中に導入し、運用を開始する
- 情報戦略として情報共有強化のためにスケジュール管理、メールの管理の問題解決を目指してモバイル通信やグループウェアを対象としたテスト導入を計画し、年内に本稼働させる

当社の基本戦略シート(一部抜粋)

C:導入計画シート		
導入戦略・基本方針		
事業の拡大に備える	ITインフラ	を目的とし、対象としたテレワークをまでに導入し、運用開始する
その為	情報共有を強化すること	を目的とし、の解決をめざし、
	スケジュール管理の問題、メールの管理	を対象としたテスト導入を検討し、
	モバイル通信やグループウェア	までに実施する
	年内	
導入プロジェクトの人員/役割分担		
部署	氏名	担当
社長	片桐実央	リーダー
専務	片桐勲	専任担当
スケジュールの提示		
10月中旬	事前ヒアリング・◆支援先企業の把握	
10月下旬	第1回訪問 ◆詳細の把握・確認、◆導入プロジェクトの立ち上げ、◆導入モデルの検討	10月30日
11月中旬	第2回訪問 ◆システムの提案と検討、◆情報セキュリティ研修	11月13日
11月下旬	第3回訪問 ◆システムの決定	
12月上旬	第4回訪問 ◆テスト導入	
12月中旬	第5回訪問 ◆テスト導入の評価	
1月以降	アフターフォロー	
1月-2月	セミナー開催	

社内ニーズの把握(イメージ)





## Phase2 : システムの導入提案

グループウェアの導入とITインフラの再構築に関して

### ■ 導入計画

片桐社長は、社員間で行われるメールやスケジュールなどの情報共有に遅れや漏れが起きている現状に、顧客へのサービス低下に繋がる不安を感じ、クラウドベースのコミュニケーションツール導入によるITインフラの再構築でこれらの問題を解決することを考えていた。

片桐社長は総務省「テレワーク全国展開プロジェクト」の導入事業者募集を知り、自社の抱える問題を解決するためにこれに応募して今回のテスト導入となった。

### ■ グループウェアの選択

片桐社長は、テレワーク全国展開プロジェクトの専門家に依頼したところコミュニケーションツールとしてクラウドサービスのグループウェアの利用を進められた。そこで、専門家はいくつかのグループウェアを提示して、その中のマイクロソフトOffice365とサイボウズOffice on cybozu.comの2つについて最終選考することにした。

片桐社長は2つのグループウェアをお試し版で実際に使用した結果、マイクロソフトOffice365を採用した。マイクロソフトOffice365は設定や移行に多少の難しさがあるが、現在使用しているパッケージ版のマイクロソフトOfficeと親和性が高く、操作を習得しやすいことを主な理由に採用にした。

片桐社長は意志決定や情報伝達を速やかにしようと考え、どこでも何時でもインターネットに接続できるアップル社のiPad mini(モバイル端末)を利用することにした。経営者自らがマイクロソフトOffice365とiPad miniを使いこなして、他の社員もこの仕組みで業務の生産性向上してもらえるように利用促進を考えている。



### Phase3 : 導入実施 / 評価

今回は店舗間の情報共有が急務であったためOffice365を導入し、以下の効果が得られました。

- ・各店舗のスタッフスケジュールがリアルタイムに把握できるようになりました。
- ・フォルダの共有により情報伝達と把握も簡単に行え、アクションプランが立てやすくなりました。
- ・Office365はWeb会議機能もあり、各店舗スタッフとのコミュニケーションも向上しました。
- ・モバイル端末を活用し、外出先でのメール確認、資料確認も簡単に行えるだけでなく、共有フォルダーを活用しプレゼンも行えるため、お客様も好印象の評価を頂いています。

今後は事業継続の観点で、重要なデータを外部のデータセンターに保管したり、ネットワークの脅威から、基幹業務などの保護について検討し、導入したいと考えています。

### テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

多店舗展開に伴い店舗間の情報共有が急務であることを実感していたところ、「テレワーク全国展開プロジェクト」の募集があったため直ぐ応募しました。

「テレワーク全国展開プロジェクト」では、まず始めにコーディネータの方が弊社の背景や課題を整理し、弊社の要望に沿って初期投資やランニングコストを抑えた具体的な提案をして頂いたことにより、自社にとって最適な選定が出来ました。

一般的にIT導入は、初期投資やランニングコストが増大するため、導入の判断が難しいですが、コストを抑え効果が得られるシステムがあることがわかりましたので、テレワークの活用範囲を広げ今後も積極的に導入して行きます。



銀座セカンドライフ株式会社  
代表取締役 片桐実央 様

### テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

起業から数年になる、若い伸び盛りの銀座セカンドライフ様が抱えるITに関わる問題に対して、経営者と専門家は現状とあるべき姿のギャップを埋める課題設定について精査し、共有 / 共感できることが重要であったと考えさせられます。

若い会社故にITインフラなどに多くの課題が見いだせる中で、近年注目されているクラウドベースのコミュニケーションツール導入は、短期間に小さな経費(TCO)で経営課題解決に寄与できる多くの有用性を含んだ仕組み作りであり、銀座セカンドライフ様が事業拡大されるITの礎となっていくと思います。

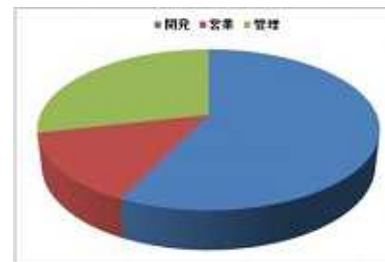


株式会社アサカ  
黒田一成 4

## 株式会社GOA ～クラウド/オープンソース/テレワークを活用した プロジェクト管理システムの実現～

### 会社概要

- ・本社所在地 東京都小平市
- ・業種 情報処理サービス業
- ・事業内容 コンピュータソフトウェア、ネットワークの  
企画・開発、関連機器の製造販売
- ・設立年 平成19年10月
- ・従業員数  
正社員5名(男性5名、女性0名)  
パート・アルバイト、契約社員 2名(男性2名、女性0名)
- ・テレワーク導入部署 開発部 / 営業部 / 経営戦略会議室
- ・テレワーク導入対象人数 5名
- ・テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



従業員内訳(職種)



企業外観

## Phase1 : 導入にあたっての基本戦略の策定

協力パートナーや外部開発者などと連携しながら、時間と場所にとらわれず(テレワーク環境から)、ソフトウェア開発におけるプロジェクトを実現し、業務効率化、サービス向上、売上アップにつなげたい

### 現状

現状社内開発体制では、Linuxの仮想サーバー上にオープンソースのプロジェクト管理システム(プロジェクト管理:Redmine / ソース管理:Svn / グループウェア:GroupeSession)を構築し、選任の開発管理者1名が開発業務を行いながら管理しており、プロジェクトは社内で完結できる小規模な案件対応となっている。

### あるべき姿

今後は協力パートナーや外部の優秀な開発者、SE等と連携しながら、ソフトウェア開発におけるプロジェクト管理を実現し、大規模なプロジェクト開発にも対応し、業務の効率化、サービス向上、売上アップにつなげていきたい。

### 想定される課題

現在社内で実現しているプロジェクト管理システムをテレワーク環境(クラウド上)から利用出来る様にするための実現方法は？また実現にあたり費用はどれくらいかかるか？

## 基本戦略

クラウド/オープンソースを活用し、社内、社内外に関わらずテレワーク環境から、ソフトウェア開発におけるプロジェクト管理を実現し、プロジェクトの見える化、生産性の向上、品質向上につなげ、大規模なプロジェクト開発にも対応し、業務の効率化、サービス向上、売上アップにつなげていきたい。

6W2Hを意識して、対象/問題点/期待効果を洗い出し、基本戦略、目指すべきゴールの設定を行った。

### 誰に対して

- ・社員 / 在宅勤務を行うテレワーカー / オフショア拠点 / サテライトオフィス
  - ・協力パートナー / その他外部関係者
- どの様に(どの様な環境を利用して)**
- ・インターネット接続が可能な場所から (WiFi, 無線LANなど)
  - ・仮想化技術を利用したクラウド環境を利用して
  - ・セキュアなリモートアクセス環境を利用して

### 何を(行う為に)

- ・ソフトウェア開発
- ・プロジェクト管理
- ・情報共有

### 効果(その結果どうなる/期待される効果)

- ソフトウェア開発における
- プロジェクト/生産性の向上/品質向上
  - セキュリティの確保/情報セキュリティの向上
  - 開発コストの削減
- ハードウェアにおける
- 障害に対する可用性の向上
  - 迅速な環境構築/環境保全
- 情報に対する
- 情報共有、ノウハウ共有の推進
- 人に対する
- コミュニケーション支援
  - 優秀な人材確保
  - ワークライフバランスの向上

現状分析と社内ニーズの把握

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

### 取組の ポイント

- ソフトウェア開発におけるプロジェクトの見える化 / 生産性の向上 / 品質向上
- 開発コストの削減 / 開発環境の迅速な構築
- セキュリティの確保 / 情報セキュリティの向上

### 導入時の課題

- クラウド / オープンソース / テレワークを低コストで導入可能か？
- 会社、在宅など場所に関わらずテレワーク環境にてプロジェクト管理を実現できないか？
- テレワーク環境からシステムへのセキュアなリモートアクセス方法

### クラウドシステムを利用したプロジェクト管理システムの導入に関して

#### 導入目的

現状オープンソース (Redmine/Subversion) のプロジェクト管理システムを社内の仮想サーバ上に構築し運用しているが、これらのシステムをクラウド上で運用できる様になれば、インターネットの環境さえあれば社内やテレワーク環境から、いつでもどこでも時間と場所にとらわれずプロジェクト管理が可能となる。

#### システム選定理由

色々と調査した結果、Amazon EC2上の仮想環境上に、オープンソースのRedmine / SubVersionをクラウド上にてSaaS提供している低価格なサービス MyRedmine / MySubVersionというのがあることを知り、お試し期間があるので試験導入し評価することに。

#### 無料のグループウェアソフトの利用

無料で利用出来るグループウェアソフトAipoを、ホスティングサーバ上に導入し、グループウェアのスケジュール、タイムカード機能を利用して在宅勤務管理が可能か実験することに。

### 労務管理・業務プロセスに関する対応

社会保険労務士のアドバイスを元に

在宅勤務規程と申請書の作成

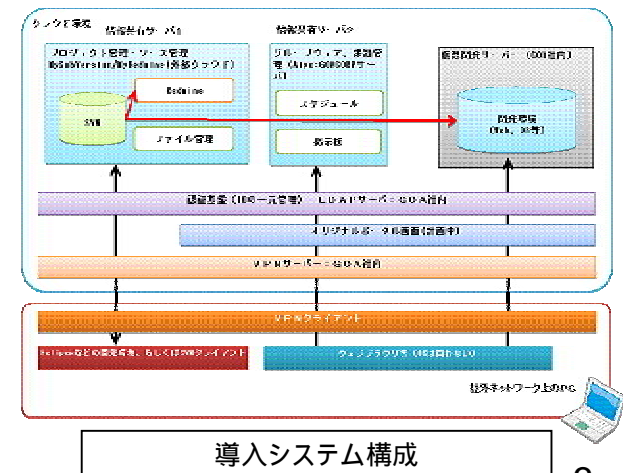
在宅勤務規程を策定し、在宅勤務開始にあたっては申請書を提出させ、要件を満たす場合のみ在宅勤務を許可する様に、在宅勤務規程と申請書を策定。

フレックス制と事業外みなし労働時間制の併用

在宅勤務の日には事業外みなし労働時間制を適用し、会社出勤日については従来どおりフレックスタイム制を適用する旨、就業規則と在宅勤務規程に追加修正することに。

在宅勤務者との合意と周知

在宅勤務を実施するにあたり、時間管理は本人の自己管理に期待する点が大きいことと、メールやグループウェア等で定期的な連絡、報告が重要であることを周知。



## Phase3 : 導入実施/評価

### 導入効果

オープンソースを利用したインターネット上のクラウドSaaSサービス(MyRedmine/MySubvesion)を利用しても、今まで自社で保有・運用していたシステムとほとんど変わることなく、運用できることを身をもって実感できた。

クラウドサービスを利用することにより、インターネット環境があれば社内やテレワーク環境からいつでもどこでも、時間と場所にとらわれず、プロジェクト管理が可能となることが確認できた。

### 導入メリット

クラウドサービスを利用することにより、時間や場所にとらわれないテレワーク運用が可能となり、なおかつ、以下の様なメリットを享受できるのが利点である。

- ・堅牢で安全なデータセンタの利用
- ・仮想化技術にてサーバーを低コストで利用可能
- ・システムの初期構築費用、保守運用費の削減
- ・SSLによる暗号化通信の利用
- ・セキュアな環境でのリモートアクセス
- ・インターネット環境があれば、会社、自宅に関わらずテレワーク環境にて利用可能
- ・いつでもどこでもプロジェクトの進捗確認が可能
- ・データ、アプリケーションを自社で保有しないシンクライアント環境の利用
- ・リソースの一元管理
- ・情報漏えいの防止

### 運用コスト

- ・MyRedmine / MySubVersionの月額利用料 : 9,450円 / 月
- ・その他プラグインの導入、データ移行等を行う場合は別途費用が発生 10,000 ~ 60,000ぐらい
- ・今まで社内でも構築していたサーバー3台がクラウドサービスに移行されるので他の用途に転用可能に

### 今後の課題

- ・既存のプロジェクトデータの移行(データの整理を行ってから移行を予定)
- ・大規模案件での運用実績
- ・在宅勤務の導入にともない就業規則に脆弱な点があることが分かり、今後ブラシアップが必要
- ・具体的な数値化による効果測定
- ・どんなに良いシステムがあっても、使いこなすのは人間であり、日々のコミュニケーションが重要

### 基本戦略との整合性の確認

クラウド/オープンソースを活用し、社内、社内外に関わらずテレワーク環境から、ソフトウェア開発におけるプロジェクト管理を実現し、プロジェクトの見える化、生産性の向上、品質向上につなげ、大規模なプロジェクト開発にも対応し、業務の効率化、サービス向上、売上アップにつなげていきたい。

## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

- テレワーク導入で在宅開発を実現できる事は、社員・会社双方にとってその恩恵は大きな物です。テレワークの活用で、他社・テレワークSEと連携した開発プロジェクトが実現できます。
- テレワークの活用は我々中小企業ソフトウェア開発会社にとっては、大企業と対抗して大型プロジェクトを獲得していくにはなくてはならないシステムです。
- クラウド / SaaS / オープンソース等の活用で中小企業でも容易に安価な費用でテレワーク導入が実現できる事を実感いたしました。

テレワーク導入、これこそ株式会社GOA飛躍の生命線です。

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

今回の株式会社GOA様のテレワーク導入支援に携わり、導入にあたり重視したこと、私を感じたことについて述べたいと思います。

### ■目的・対象・ねらい・ゴールの明確化と経営者の強いリーダーシップ

プロジェクトのスタートにあたり重要なことは、プロジェクトの目的・対象・ねらい、ゴールを明確化することにあると思います。特に6W2Hを意識して現状把握を行い、そこから解決策、ゴール(あるべき姿)を設定し、経営者の強いリーダーシップで必ず結果を出すという、強い思いが大切だと思います。今回のプロジェクトは少人数ではありますが、そういったGOA様の思いが本プロジェクトを完遂できた一番の要因だと感じます。

### クラウド / 仮想化 / シンククライアント / SaaSはテレワークを実現する為の有力な仕組み

私も過去数社にシンククライアントシステムやシンククライアント端末を導入した事がありますが、2～3年前くらいまでは、まだまだ初期導入費用も高く、小規模事業者には予算的にも敷居が高いものでした。それが近年は仮想化技術を利用したクラウドサービスやリモートアクセス、グループウェアが低価格で利用出来る様になり、これらの技術・サービスは、まさにICTを活用した場所や時間にとられない柔軟な働き方を実現するテレワークを実現する有力な仕組みだと思います。

今回はテレワークの導入にあたりクラウドシステムが非常に有益であることが実証できたと思います。

### プロジェクトこぼれ話し(高ければ良いとは限らない)

システム導入フェーズにてとある大手ベンダーに今回のシステムを構築するとしたら数千万かかると言われ当初はビックリしてしまいましたが、色々情報収集を行い調べていった所、何とか要望に合った仕組みが見つけられる低価格なクラウドサービスが見つかりほっとしました。

### まずはスモールスタートからはじめ、ブラシアップし、大きく発展

### コミュニケーションの数を増やすことがヒューマンエラーを防ぎセキュリティの向上につながる。

私は一番のセキュリティ向上策は、コミュニケーションの数を増やすことだと思います。一番良いのは顔を合わせて話すことですが、昨今はビデオ会議システムやSkype、チャット、グループウェアなどの低価格なICTを利用したコミュニケーションサービスがありますので、それらを上手く活用しましょう。



株式会社GOA  
代表取締役社長 湯澤 修氏



ITコーディネータ  
草野 仁

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

プログラマーやエンジニアなど、いわゆるIT技術者の職務はテレワークとの親和性が高いほか、企業自体もITリテラシーが高いことから導入自体は比較的スムーズに進みます。

一方で懸念材料としては、スタッフ同士の意思疎通に関する不安や、情報漏洩リスクへの対応などが代表的なものとなります。その両方ともがテレワークに限ったものではなく、例えばコミュニケーションの量を確保することで解消するなど、通常従事者に対する施策と何ら変わりのない取り組みとなります。さらに、取り組みにあたっては「ヒューマンエラーを防ぐ」、「ヒューマンエラーに対応する」といったアプローチが求められます。

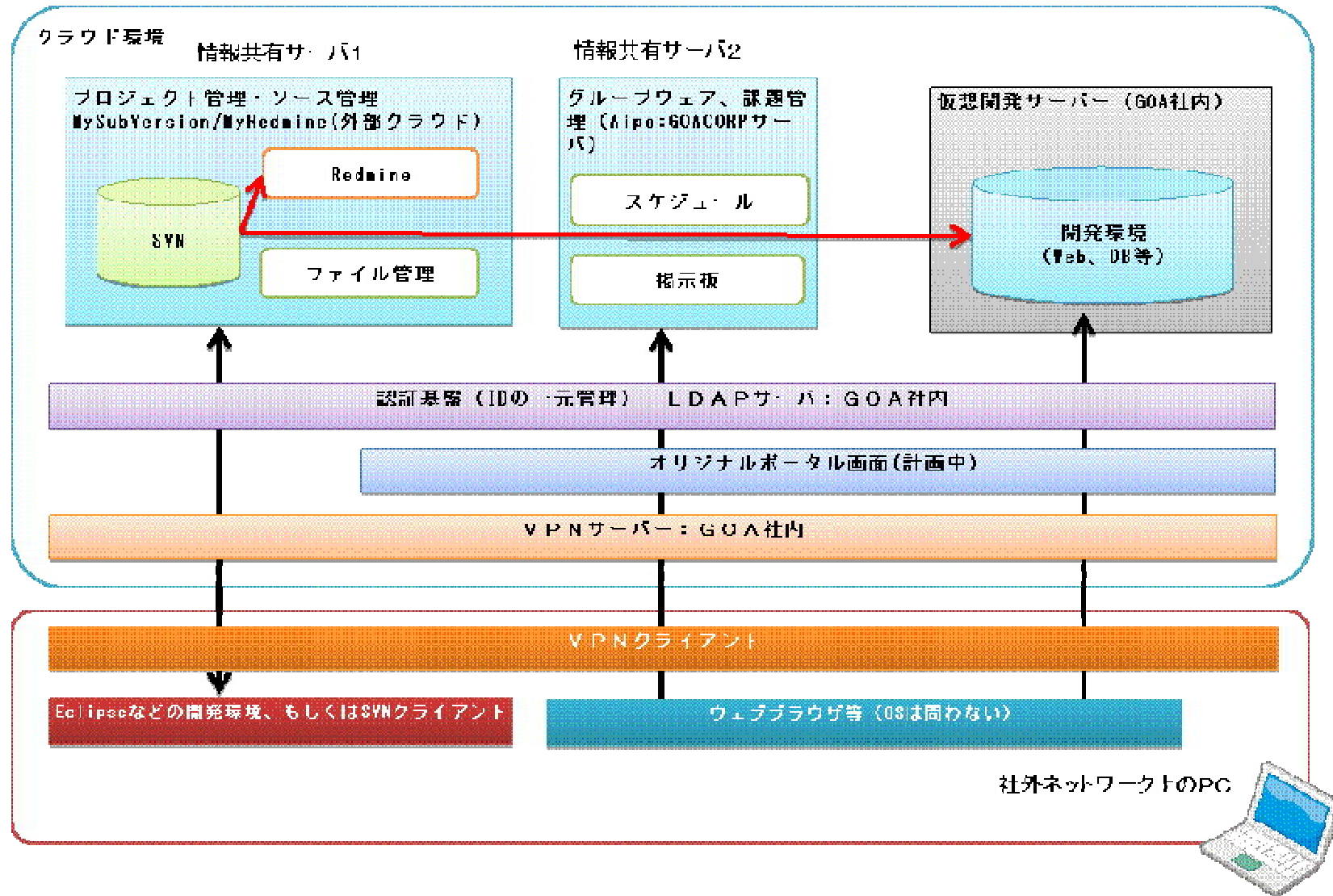
IT技術提供企業だからこそできる各種クラウドサービスの高度な活用など、「離れていても通じ合う」環境づくりに注目し、先進的な取り組みに期待します。



株式会社フリスコ  
桑原和弘



# 導入システム構成



## 導入システム 補足説明

### Redmineとは

Redmineはオープンソースのプロジェクト管理ソフトウェアです。プロジェクトにおけるタスクとコミュニケーションの管理を行います。Redmineをチームで利用することにより、開発者が何をすべきか明確にすることができます。また、誰がどのような作業を行っており、その作業状況はどうなっているのか、プロジェクトがどのような状態なのかを俯瞰することができます。

### Subversionとは

Subversionはファイルの編集履歴をすべて保存・管理する、ソースコード主に管理するオープンソースのソフトウェアです。ソースコードを管理する上で欠かせない機能がたくさん用意されています。

### Aipoとは

Aipoとは無料で使えるオープンソフトのグループウェアソフトです。掲示板 / スケジュール / タイムカード / 共有フォルダ / Webメールなどの機能が標準でサポートされています。

### < 参考サービスサイト >

MyRedmine : <http://hosting.redmine.jp/>

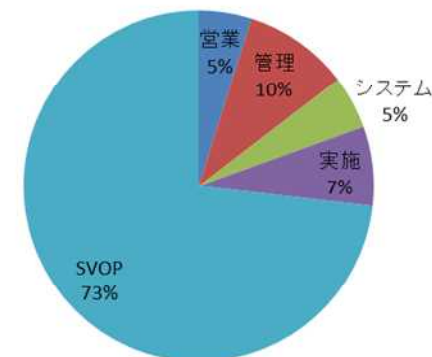
MySubversion : <http://www.svn.ne.jp/>

Aipo : <http://free.aipo.com/>

## 株式会社スバルクリエイト ～ 遠隔インストラクションの実践と在宅コールセンター構築への取り組み～

### 会社概要

- ・本社所在地 東京都調布市 コールセンター 青森県青森市
- ・業種 テレマーケティング・生命保険募集業務、
- ・事業内容 電話を利用した医療保険・ガン保険の募集など
- ・従業員数 26名  
    正社員4名(男性4名)  
    パート・アルバイト、契約社員 22名(男性6名、女性16名)
- ・テレワーク導入部署 業務管理部
- ・テレワーク導入対象人数 2名(東京本社1名 青森事業所1名からのスタート)
- ・テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型
  
- ・グループ会社 株式会社 アダムスコミュニケーション
- ・業種 市場調査
- ・事業内容 電話による世論調査・マーケティングリサーチ
- ・従業員数 104名
- ・正社員 24名  
    パート・アルバイト、契約社員 80名(男性6名、女性74名)



従業員内訳(職種)

## 取組の ポイント

品質維持・情報保護のためコールセンター内集中管理を原則としてきた電話による保険募集業務において、震災等による事業継続対策として、またクライアントからのニーズ(業務量・時間帯等)と働く人の様々な就労ニーズとをマッチングさせる人材確保策として在宅型テレワークを導入したい。  
クライアントが求める高度な情報セキュリティ課題に対応したい。  
東京本社と青森事業所の遠隔拠点間のコミュニケーションにおいて、効果を低下させずにコストを削減したい。

## 導入時の課題

機密情報や個人情報の保護を行う為の仕組み及びその管理体制の構築  
均一な品質の維持、電話募集を実施する在宅スタッフへの教育システムの整備  
テレマーケティングと調査の各業務ごとに利用している通信システムの見直し  
正確な相互理解を必要とするインストラクション業務に対応できるコミュニケーションシステム  
の選定

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

ヒアリングの結果をもとに、長期的な「導入の最終目的」、短期的な「今回の導入目標」、そして「導入の方針」を明確にして、課題解決のための各種システム、それを運用するための運用アイデア等を議論しつつ、実現可能性と優先順位を確認したところ、テレマーケティングと電話調査という2つのコール業務を異なるシステムで行っており効率化が急務であること、また、事業拠点が気候の厳しい青森にあることから、人材確保、福利厚生等の目的からも在宅型コールシステムの導入をぜひ実現させたいとの強い意向が認識された。また、拠点が東京と青森と遠く離れた場所にあり、同レベルの業務遂行オペレーションを行うため高頻度の出張が発生しており、移動コストが大きな負担となっていたことから、このコスト削減も大きな課題と認識された。いずれの課題も重要とのことで、今回の事業では2つの課題に並行して取り組むことになった。

### 導入の最終目的

- ・ 現状の業務の効率化からスタートしつつ、在宅でのコールセンターを実現することにより、会社もオペレーターも地域社会もwinwinになることを最終的な目的とする。

### 今回の導入目標

- ・ 東京、青森2拠点間における正確で密接なコミュニケーション環境の構築
- ・ 青森に向向いて行っているインストラクションを遠隔からでも正確に行える仕組みを作る。
- ・ 東京と青森の2拠点が一体感を持ちつつ、情報を共有できる環境を整備する。
- ・ セキュアな環境において在宅コール業務を実現する仕組みの検討
- ・ 青森に向向いて行っているインストラクションを遠隔からでも正確に行える仕組みを作る。

### 導入の方針

- ・ 東京、青森間のコミュニケーション環境の構築により、出張費等のコスト削減に加え、さらなるメリットの創出を目指す
- ・ 在宅コール業務の実現方法とともに、現在のコール業務システムの改変も視野に入れて検討する

提案

遂行業務の詳細指示を行う遠隔インストラクションが可能な高品質の遠隔コミュニケーション

提案

在宅型コールセンターの構築

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

### 提案システム

#### 1、高品質TV会議システム

もともと遠隔拠点間コミュニケーションのため、Webカメラを使った会議やポリコムを使った音声の会議等は利用していたが、業務指示を行うためのインストラクションには精緻さが必要とされ、説明を受ける人がちゃんと理解しているかどうかを確認する目的もあって、現地に出向いて行っていた。しかし、その頻度は月2回、年間24回以上にもものぼり、人件費を除いても大きなコスト負担となっているため、コスト削減につながる高品質のテレビ会議の導入を提案した。

##### 【課題】

精緻さが要求される「インストラクション」が遠隔でできるだろうか、という不安

##### 【対応】

手元や表情なども明確に認識できる高画質、高音質、遅延が少ない高品質なハイビジョンTV会議システム（パナソニックHDコム）を選定し、複数拠点間で常時接続導入している環境でデモを行った。品質の良さを実感して頂き、さっそくトライアルを希望。接続端末のみならず、モニター画面から集音マイク、手元用サブカメラまでデモ用環境をベンダーに提供してもらい、1カ月のトライアルを実施することになった

##### 【トライアル導入の準備】

環境設定のためにシステム用端末含め、モニター、ハイビジョンビデオカメラ等必要機器がありある程度の初期投資が必要となるため、フル装備一式でトライし、各機器の必要性の判断を行う

社内ネットワーク環境をベンダーに提示し、ベンダー側で設定を行ったうえで提供する

#### 2、在宅コールセンターシステム

クラウドの普及により分散オペレーションが可能なシステムは数多く出てきているが、発注企業の厳しいセキュリティ条件や幅広いコール業務に対応する必要性から、最適なツール選定に悩みを抱えていた。そこでまず社内システムを詳細に確認、ヒアリングし、さらに一般的な市場課題を整理したうえで、選択肢を絞り込み、個人情報処理の方法を提案することからスタートした。

##### 【課題】

発注企業の懸念を払しょくできるセキュアな仕組み  
多様なコール業務に対応できるシステム

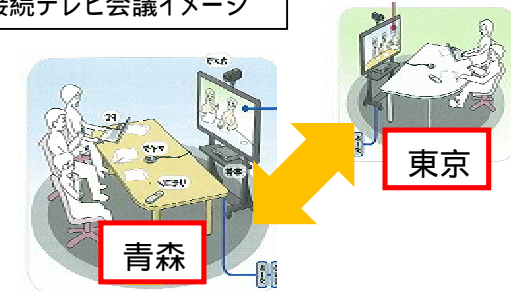
##### 【対応】

既存システムの理解、市場課題の整理、個人情報扱う上での処理方法の検討

##### 【トライアル導入の準備】

クラウド型コールセンターシステムを利用するためのリモートアクセス環境の準備

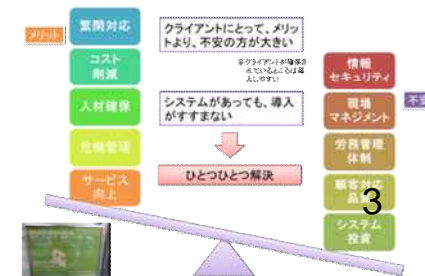
#### 2拠点接続テレビ会議イメージ



#### 在宅コールセンターの課題

情報セキュリティ	・クラウドシステム ・個人情報の分類
環境マネジメント	・モニタリング ・録音 ・ワンダム記録
労務管理体制	・業務委託契約
顧客対応品質	・トレーニングによる教育
システム投資	・IP-POXの制御

#### 在宅オペレーターが普及しない理由



## トライアル実施に向けた準備

### 在宅型に転用できるクラウド型コールシステムの選定と運用方法の提案

【課題】

- (1)現状電話での調査業務に使用するシステム、Web調査に使用するシステム、テレマーケティングに使用するシステムの3つが存在。それぞれ使用コストがかさんでいる
- (2)夜中のTVショッピングの対応等ニーズは高いが、在宅でのコール業務はセキュリティ面でクライアントから許可がでない

【提案】

現状のシステム、コール業務の流れを伺った上で、以下を実施。

- (1)CTIとIP-PBXを分離して利用することで、電話調査・Web調査・テレマーケティングで共通したシステムを使用することを提案。コストはもちろんオペレーター教育の統一が可能になる。
- (2)コール業務の一部のパターンにおいて、個人情報を安全に取り扱う運用方法を提案。

【対応】

提案したシステムの分離・運用が実現可能なシステムを選定、リストを作成。また、発売元に依頼して、デモをご覧いただく機会を作り、実現性を検討いただく。

### 在宅オペレーター候補への意義の説明レクチャー

【課題】

- オペレーターが在宅で業務を行う意義、意味づけを理解していない  
介護、子育て等、センターに出社できない明確な理由がこの時点では明らかでない。

【提案】

オペレーターに、何を目的として、どんなテレワークを導入するか、在宅コールセンターの有用性、意義を説明し、意識を共有していきたい

【対応】

東京と青森をつないだトライアルで、田澤からの講義と質疑応答の時間をいただくことになった。

### 制度面の確認、見直し

【課題】

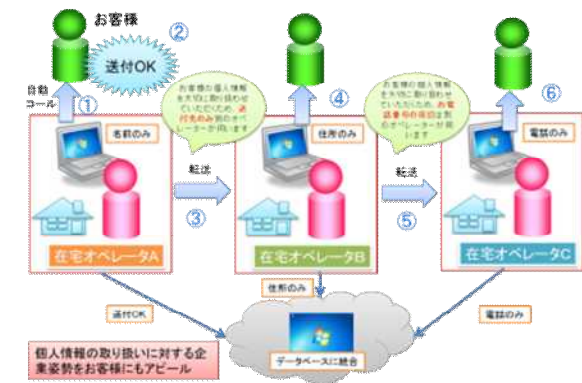
実際に在宅勤務を運用することになると、就業規則、労働時間の決め方等制度面の整備も必要になる。インバウンド対応の場合深夜労働の需要が大きいので、その対応、時間拘束をどうするか制度的な対応も必要となる。

委託業務では再委託禁止とされているケースも多いので、雇用制度の見直しが必要になることも想定される。

【対応】

関連する情報を提供。今後、社会保険労務士専門家へ対応を依頼することも想定

### 個人情報を分担して分割対応する仕組み(案)



候補となったIP-PBX  
(コムデザインCT-e1/SaaS)



## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

スバルクリエイイトは東京と青森にあるコールセンターで、一般的なテレマーケティングと医療保険の直販を全コミュニケーターが募集人資格を保有し行っています。今後、業容を拡大する上で両センター間の意思疎通、優秀な社員、コミュニケーターの確保が喫緊の課題となっておりました。

今回のテレワーク導入支援事業に応募し、専門家集団によるコンサルテーションを受け、こうした状況に対する解決策に一定の目途がついたと感じています。テレビ会議システムは遠隔地間の2拠点を一体的に運営するうえできわめて有効であり、直ちに導入いたしました。また、進化する各種システムを組み合わせれば、豪雪地域にある青森でも、通勤や高齢家族の介護などの事情で休職せざるを得ない社員・コミュニケーターにも、在宅での勤務により就労機会を提供できると期待しています。



株式会社スバルクリエイイト  
代表取締役 青尾稔

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

コールセンター業務を在宅で可能にすることで、優秀な人材の確保と地方社会にも貢献したいという青尾社長の強い思いに、感動しました。物理的に離れている拠点間の生産性向上も、今後地域に拠点を置く企業にとってのモデルとなります。この2つの課題に対するもっとも適切なソリューションを提供すべく、市場環境の現状確認、コミュニケーションツールおよびコールセンターソリューションの情報収集、必要性を分析し、ソリューションの絞り込みを行いました。まだ、最終的なソリューションには至っていませんが、さまざまなシステムと、新しい発想により、これまで難しいとされてきた「コールセンターの在宅化」の実現に大きな一歩を踏み出すことができたと思っています。

訪問の際には経営者の方のみならず調査、テレマーケティング及びシステムの各部門の責任者の方々が毎回ご参加くださり、現状の仕組みや課題について、丁寧に情報を開示、問題意識を共有させていただけました。おかげ様でより踏み込んだ有用なコンサルティングになったと思います。多くの気づきをいただけたことを大変感謝しております。今後も本格導入に向け制度面や運用面で継続的なコンサルティングをさせていただき、テレワークの有効活用のお手伝いをさせていただきたいと考えております。



株式会社テレワークマネジメント  
田澤由利

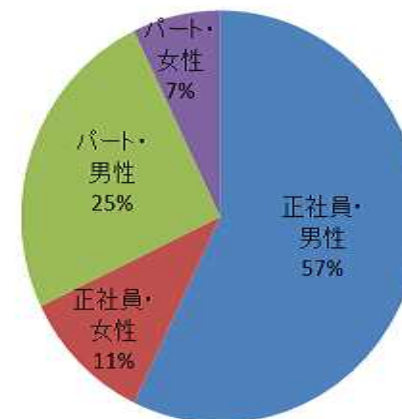
## 大同情報技術株式会社 ～タブレット等の新たな端末を活用したモバイルワークの実現～

### 会社概要

- 本社所在地 東京都杉並区和田3 - 54 - 5
- 業種 測量、情報処理
- 事業内容
  1. 航空・地上測量技術、システム設計、プログラム技術の融合
  2. GISを中心にしたあらゆる調査コンテンツの作成
  3. ISMS・BCMSを基盤とした・調査・コンサル業務
- 設立年 1961年
- 従業員数
  - 正社員19名(男性16名、女性3名)
  - パート・アルバイト、契約社員 9名(男性7名、女性2名)
- テレワーク導入部署 営業部、管理部
- テレワーク導入対象人数 3名
- テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



企業外観



従業員内訳(職種)



## 取組の ポイント

- テレワークの形態で使用方法や、タブレット端末の活用などを考えていたので、各種の機器、OSからでも使用できるリモートデスクトップツールやオンラインストレージの実使用をしていただいた。
- 社内情報共有という観点から、数年前に検討したというサイボーズを実際にテスト導入し使用して頂いた。

## 導入時の課題

- ISMS ISO27001認証企業であったため、基幹システムへの接続、導入は検討の対象外となった。
- 営業部門が外から使用できる、営業ツールとしてどのような使用方法ができるかのテスト導入段階であるために、テスト的な規模となった。

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

「まずは何でもやってみよう！」この一声から

- 何が実現できるのか想像もつかないから、やってみなくてはわからない。
- iPadは購入済だが、そのままになっている。
- 営業が使いこなしたらカッコいいよね。

「だが、ISMS ISO27001認証企業だから難しい部分も」

- ISMSではテレワークでつながないと明記してある。
- 独立させたネットワーク環境が必要
- テスト結果をみて、社内の方向を変える事もある。

「リモートアクセス、クラウド活用、情報共有」

- データを社内から持ち出さず動画を見せるためにはリモートアクセス
- 営業資料(PDF)などは、利便性を考えるとオンラインストレージ
- 営業日報はエクセルにするのか、グループウェアを使用するのか一度、サイボーズ導入を検討したことがある。  
今回テスト使用してみる

「アプリの活用を考える」

- タブレットの活用は、アプリ抜きには考えられない
- 独自開発するかどうかはテストしてから
- 簡単に、安価で



導入プロジェクトチーム



タブレットでテスト中

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

リモートシステムの導入に関して

### ■リモートアクセス

社内独自ビューワーを使用する「デモ」を外部で実施する場合、タブレットからWindows機に対してリモートアクセスできる機能が必須。期間的にも予算的にも限られているため独自構築不可能なことから、市販のアプリを使用することとする。

### ■オンラインストレージ

PDFや、PPT等の説明資料などについては、リモートアクセスよりもオンラインストレージを使用するほうが効率がよい。これも上記と同じ理由からアプリで使用できる製品を使用。

### ■グループウェア

以前に導入検討したとのこと。営業のスケジュール管理や、日報の入力、留守番電話メモの送付。これらを、タブレットやスマートフォン、またはノートPCからアクセス可能な製品を選択



導入システムの概要

システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

■今回のテスト導入に関しては、労務関連の変更、業務プロセスに関する変更はなし。

今後必要と思われる、システム導入に係る関連事項対応

■全社戦略の中での、テレワーク(グループウェア等を含む)導入の戦略的意義の定義

■トップダウンの意志決定と社内への通達。

■導入プロジェクトの立上げと、メンバーの決定、計画の策定。評価基準の策定。

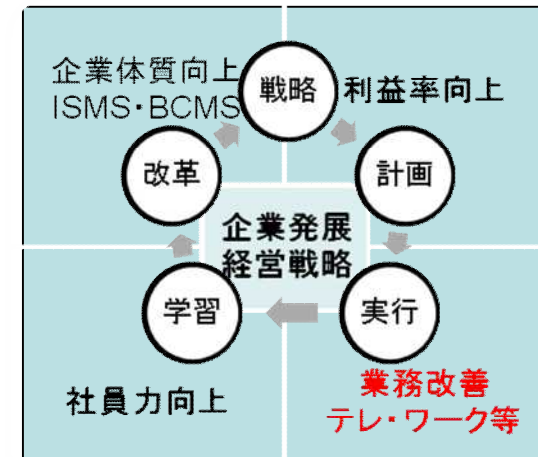
■ISMSの確認と必要箇所の変更作業

■環境の導入

- H/W タブレット
  - N/W 独立ネットワーク、解放ネットワーク、wifi環境の整備
  - S/W 必要アプリケーションや、グループウェアの導入、設定。
- MDM( Mobile Device Management)

■研修の実施。

■使用評価



業務プロセス図

## Phase3 : 導入実施/評価

- リモートデスクトップの営業活用
  - 緊急の場合に、社内PCへのアクセスが可能という点で効果あり。
  - 現状のISMSでは、セキュリティ強化処置が必要。最新技術の理解につながった。
- オンライン・ストレージの営業活用
  - 説明資料はカバンに入る「量」で決めていたが、今後は量を気にせずに必要資料をオンラインに入れておける。資料の持って行き忘れなどがなくなる。
  - BCPの観点から、同一の場所のみにバックアップがあることより、可用性が向上する。
- グループウェアの全社活用
  - それぞれのグループ予定が一覧で見えて便利。営業日報などは、使用し続けたい。ToDoは必須。伝言メモなどがなくならなくて便利。社長にも是非参加してほしい。

## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

今回のテレワークテスト導入と今後について

- 現状ネットワークの解放されている点について、リスク意識を持っていたが今回のテストでそのリスクが明確になった点が大い。
- 今後については、ネット接続できない閉域社内LANと、業務・営業で使用するネット接続型ネットワークにわける方向が、セキュリティの観点からも明確だと考える。
- 最近のタブレットアプリなどに触れたが、使いこなすまで行くには研修等も必要。



大同情報技術株式会社  
代表取締役 尼野邦貞 様(右端)

経営推進本部 取締役飯田政江 様(中央・右)  
MOC戦略推進室 住野友祐 様(中央・左)  
MOCゼネラルマネージャー 山田 洋 様(左端)

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

今回のテレワークテスト導入に際して

- 期間が短いテスト導入期間ということもあり、タブレット及び無料のアプリケーションで「何が出来るか」を実体験してもらうことに重点を置いた。また、クラウド活用とテレワークはかかせない面からも、GoogleDrive等のオンライン・ストレージを仮使用したり、SaaS型のサイボウズ®をテスト導入(1ヶ月のテスト期間あり)を行なった。
- タブレットの活用については、携帯電話会社ごとに契約が異なったり、電波状況が異なったりするために事前の確認が必要。また、持ち出しやすいために「MDM」等での管理は必須
- 期間がもう少し長ければ、もう少し内容の濃いテストが行えたと思われる。



ユア・ブレイン有限公司  
飛田宏紀

## ダイヤル・サービス株式会社 ～タブレット等の新たな端末を活用したモバイルワークの実現～

### 会社概要

- ・本社所在地 東京都千代田区三番町6-2 三番町弥生館4F
- ・業種 情報処理サービス業
- ・事業内容 情報処理、各種相談事業  
健康・くらしサポート事業(小児救急窓口、健康・育児・介護・いじめ相談)  
CSR/EAP事業(企業倫理、ハラスメント、メンタルヘルス)  
ビジネスサポート事業(電話秘書代行、外国語サービス)
- ・設立年 1969年5月1日
- ・従業員数 211名  
正社員 39名(男性 16名、女性 23名)  
パート・アルバイト、契約社員 172名(男性 17名、女性 155名)
- ・テレワーク導入部署 システム管理者、営業部、(電話相談員・・・次年度予定)
- ・テレワーク導入対象人数 20名
- ・テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



企業外観/内観

取組の  
ポイント

- システム管理者のテレワークにおける効率化、制度・規程類の整備
- 営業部のモバイルワークにおける効率化、制度・規程類の整備
- 電話相談員の在宅化に向けた適応業務の検討、制度準備

導入時の課題

- 2011.3の事務所移転に合わせ営業部にノートPCを支給するもテレワークルールのない状態が続く
- ノートPCやiPadなどの端末等に関する機器類の運用規定がない
- 電話相談員の在宅化が可能なシステム選定、規程、就業規則など何に手を付けたら良いか、まとまらない状態

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

### BCP対策/人材の確保を念頭に電話相談員の在宅化を計画

特定分野に特化した電話相談業務を行っているのが特徴。近年では自治体が行っていた相談業務を受託するケースが多くなってきた。救急医療相談、いじめ相談、公益通報者制度対応等。止めるわけにはいかない業務が多く、東日本大震災の影響もあり、BCP対策が必要となり、電話相談員の在宅対応ができるようと考えた。

次年度、在宅での電話相談業務を可能とするため、ASP型のソフトPBXを導入を予定。今回の支援でテスト導入し、課題検討を行う計画で開始したが、要件を満たす電話相談システムが今年度には間に合わない事が判明。今回は在宅勤務させる電話相談センターの適応サービス、適応業務の洗い出し、選定に注力。

また就業規則の変更、テレワーク規程の作成に関しては、厚労省や専門機関のガイドラインを参考に変更案はあったが、問題無いか内容の確認を行っていく事となった。

### タブレット端末などを活用したモバイルワークの確立

現状機器類のみ配布し、テレワークのルールがない状態の営業部門において、適正な制度を確立し、規定類を整える。

また、ノートPCとタブレット端末を並行使用しているが連携はしておらず、使い勝手は不便な状況であり、ノートPCなど端末の紛失などによるデータ流出を防ぐためにもリモートアクセスを行い、安全性と生産性の両方を担保する事になった。

同様にシステム管理者のテレワークについても検討を行った。

C-導入計画シート			
導入対象/基本方針	BCP/生産性・効率向上/採用強化 コールセンターのモバイル化、営業 活動の在宅化	池目的とし、 先対応したテレワークを 導入し、運用開始する	
その為に	高専・システム部門のモバイルワーク本格的導入 システム、運用フロー・ルール、就業規則などの 高専・システム部門 三月下旬	池目的とし、 池解決策を定め、 先対応したテスト導入を検討し、 までに実施する	
導入プロジェクトの人員/役割分担			
部署	氏名	担当	
総務部	末村部長	人事面	
ITチーム	日置氏	システム、金庫窓口	
品質保証	小池氏		
***-***	森末氏	コールセンター現場	
スケジュールの提示			
10月12日	事前アライン：◆支援先企業との打掃		
10月30日	第1回打ち合わせ：◆詳細の把握・確認 ◆導入プロジェクトの立ち上げ		
11月13日	第2回：◆営業部の現状確認、課題 ◆コールセンターの担当部署、業務の選定		
12月7日	第3回打ち合わせ：◆コールセンター在宅化の試験のテスト実施準備を進めて ◆就業規則などのポイント（社外の方の都合次第で第4回目にスライド） ◆ノートPCのセキュリティ規程のポイント（まだ）◆業務内容によっては第4回にスライド ◆モバイルワークの稼働の各種サービスの紹介		
1月下旬	第4回打ち合わせ：◆第3回の整理		
2月下旬	第5回打ち合わせ：◆モバイルワークの運用準備、末御窓口でのポイント		
3月以降	アフターフォロー		
1月~2月	セミナー開催		
導入結果の検討			
部署	営業部/システム管理部		
職種	営業部/システム管理者		
業務	基本全てを目標 ※得意個人情報も扱わない		
導入（条件）	最終的には規定も整えたいが、先ずは導入したメンバー		
人数	15名程度		
頻度	営業日全て		

【第1回打ち合わせ】  
個人情報に付する不安から、対応となる業務や入魂を慎重  
にしたいと言った事から、第2回打ち合わせでじっくり検討する。

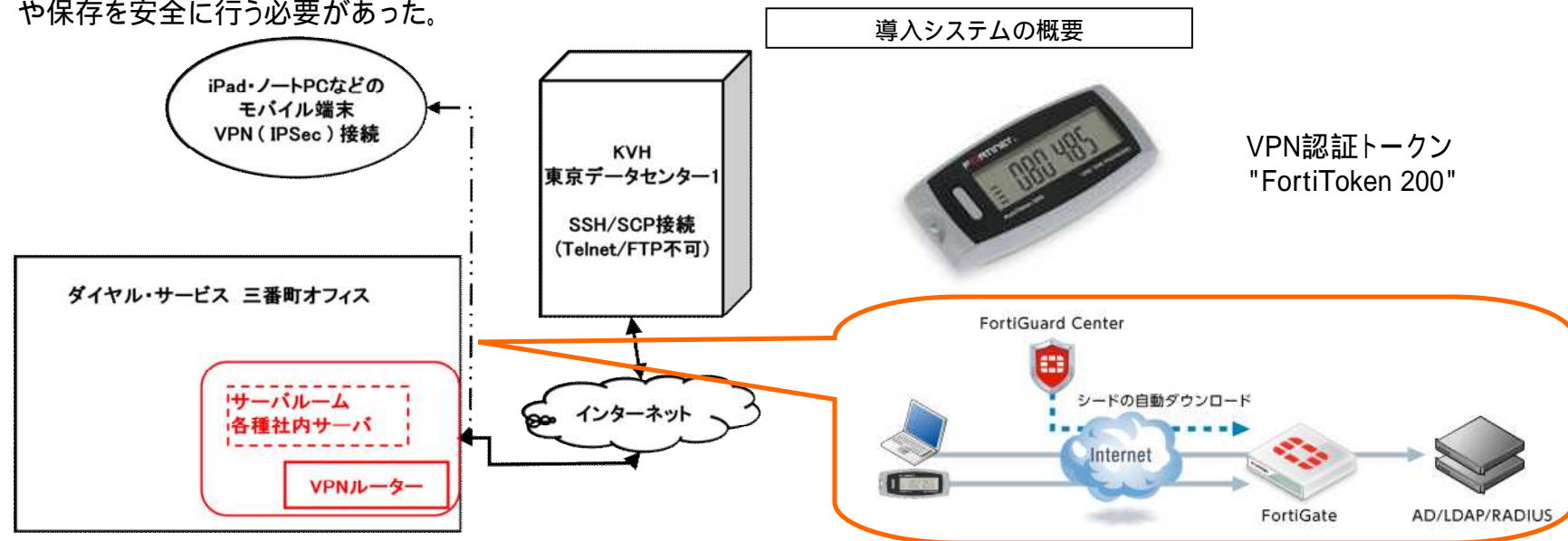
当社の基本戦略シート（一部抜粋）

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

### システム導入に関して

#### 【モバイルワークの導入に関して】

営業が外勤中にサーバーや社内ネットワークへ入るにはVPN接続で対応(モバイルWifi使用)しているがこれはノートPCによるもので、iPadはVPN接続は現状不可、iPadを積極的に使いたい希望はあるが、現状システムが連携していないので、データ移行など手間がかかっている。そこで今回はWebDAVを利用しノートPCとiPad間でのデータ表示を遠隔で可能にする。ノートPCは「カード認証」「HDD暗号化」「ログ管理」などのセキュリティ対策は取られているので、後はiPadとのデータ受け渡しや保存を安全に行う必要があった。



#### 【システム管理者の在宅勤務】

現状土日などの休日はシステム管理部門の社員が交代で出勤している状態であるが、リモートアクセスで遠隔で社内のサーバーを操作することで、出勤不要に出来る。システムの基本構成は営業部のモバイルワークと変わらないが、セキュリティ強化の意味でワンタイムパスワードを発行できるトークンを利用する事になった。

なお、このVPN認証システムに該当製品“FortiToken 200”を採用した理由は以下の通りである。

- 1)既存のID/パスワードに加え、ワンタイムパスワードの追加が可能
- 2)既に導入していたFortiGate(統合脅威管理型ゲートウェイルータ)の認証機能を利用するため、認証サーバーが不要
- 3)開封防止対策と改ざん防止メモリ設計
- 4)電池が切れるまで有効な永久ライセンス

**システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応**  
**【テレワーク導入に係る人事規定類に関して】**

実態と合致していない(モバイル勤務や今後変更となる在宅勤務があるので、その点を中心に就業規則、テレワーク規程を確認。特に、モバイル勤務者が事業場外みなし労働時間制が適用されるのか、定型労働時間制が適用されるのか、その労働時間の算定については、行政も厳しくチェックするので、運用を進める上で今後課題が出てくれば都度、検討が必要。今回は、就業規則とモバイル勤務規程、在宅勤務規程を中心に修正案を提示しているが、時給制、月給制の就業規則や賃金規程、育児介護休業規程等の諸規程の変更が必要になると考えられる。できれば、今回のような制度導入の際に変更すべき規程類をなるべく少なくするような規程類の作りを心がける事がポイントである。

規定類の支援資料(抜粋)

赤字:修正箇所  
 黄色:不足項目追加

	モバイルワーク勤務規程	在宅勤務規程
制定	この規程は、就業規則第3条に規定する <b>モバイル勤務</b> に関する必要な事項を定めたものである。	この規程は、 <b>就業規則第3条、月給制契約社員就業規則第3条ならびに時給制契約社員就業規則第3条</b> に規定する <b>在宅勤務</b> に関する必要な事項を定めたものである。
目的	<b>モバイル勤務</b> 制度は、情報ネットワークサービスを利用したりモートアクセスによるビジネスモデルを自ら実践することにより、多様なワークスタイルを実現し、ライフサイクルに合わせた仕事と家庭の両立やワークチャンスの拡大を提供することにより、社員の就業意欲の向上と会社の効率的な労働環境を構築するものである。	<b>在宅勤務</b> 制度は、情報ネットワークサービスを利用したりモートアクセスによるビジネスモデルを自ら実践することにより、多様なワークスタイルを実現し、ライフサイクルに合わせた仕事と家庭の両立やワークチャンスの拡大を提供することにより、社員の就業意欲の向上と会社の効率的な労働環境を構築するものである。
定義	この規程において「 <b>モバイル勤務</b> 」とは、 <b>会社が定めた通信機器および情報通信手段等を使って業務する場合、かつその業務を社外で行う勤務をいう。</b>	この規程において「 <b>在宅勤務</b> 」とは、 <b>労働時間の全部または一部について、社員の自宅において会社が認めた情報通信機器を用いて行う勤務をいう。</b>
服務規律	モバイル勤務者は、 <b>就業規則第4条および第5条、ならびに情報管理規程等(個人情報保護基本規程、個人情報保護管理規程、個人情報保護教育規程、個人情報保護監査規程、文書管理規程、情報システム管理規程、危機管理規程およびiPad貸与利用・運用規程をいう)</b> に定めるもののほか、次に定める事項を遵守しなければならない。 (1) <b>モバイル勤務</b> の際に所定の手続きに従って持ち出した会社の情報ならびに作成した成果物を第三者が閲覧、コピー等しないよう最大の注意を払うこと。なお、この規程において従業員親族も第三者とみなす。 (2) <b>モバイル勤務</b> 中は、業務に専念すること。 (3) 第1号に定める情報および成果物は紛失、毀損しないように丁寧に取扱い、 <b>情報管理規程等</b> に準じた確実な方法で保管・管理しなければならない。 (4) <b>モバイル勤務</b> の実施にあたっては、会社情報の取扱いに関し、「 <b>テレワークポリシー</b> 」および <b>関連規程、その他の規定(決まり)</b> を遵守すること。	<b>在宅勤務</b> 者は、 <b>就業規則第4条および第5条ならびに情報管理規程等(個人情報保護基本規程、個人情報保護管理規程、個人情報保護教育規程、個人情報保護監査規程、文書管理規程、情報システム管理規程、危機管理規程およびiPad貸与利用・運用規程をいう)</b> に定めるもののほか、次に定める事項を遵守しなければならない。 (1) <b>在宅勤務</b> の際に所定の手続きに従って持ち出した会社の情報ならびに作成した成果物を第三者が閲覧、コピー等しないよう最大の注意を払うこと。なお、この規程において従業員親族も第三者とみなす。 (2) <b>在宅勤務</b> 中は、業務に専念すること。 (3) 第1号に定める情報および成果物は紛失、毀損しないように丁寧に取扱い、 <b>情報管理規程等</b> に準じた確実な方法で保管・管理しなければならない。 (4) <b>在宅勤務</b> 中は、自宅以外の場所で業務を行ってはならない。 (5) <b>在宅勤務</b> の実施にあたっては、会社情報の取扱いに関し、「 <b>テレワークポリシー</b> 」および <b>関連規程、その他の規定(決まり)</b> を遵守すること。
モバイル勤務時の始業・終業連絡	(規定案:実態に応じて変更が必要) ・通常は、始業終業時に会社に顔を出し、直行直帰をする場合には、届出(承認)制にするなど この場合、労働時間管理が可能なので、定型労働時間制となる。(ヒアリングのとおり)	
在宅勤務時の始業・終業連絡		在宅勤務を行う者は、業務開始および終業時に電子メールにて所属長へ連絡しなければならない。 2 在宅勤務を行う日にやむを得ず休暇・欠勤をとる場合には、始業時刻までに電子メールにて所属長へ連絡しなければならない。グループウェア利用による時間管理等、運用実態にあわせた記載が必要。

電話相談センターの相談員在宅化に係る、適応サービス、適応業務の選定  
相談員の在宅化に向けて、テスト導入を実施するサービス、業務を検討  
各サービス、業務に関してのディスカッションを行い、テスト導入部門の絞り込み、テスト導入対象者の絞り込みに必要な検討項目を決めた。

### 洗い出し

はじめに適応サービス、適応業務を判断する為の材料として、業務に関する項目をプロジェクトメンバーで洗い出した。検討した項目は「対象業務」「インバウンド/アウトバウンド」「365日対応・24時間対応」「同業務の人数」「個人情報の取り扱い(有無/量)」「資格」「研修の難易度(教育)」「SVの対応」「アナログな業務フロー/ルール」「アナログなインフラ」「電話以外の対応(FAX/メールなど)」「オペレータの契約区分(正社員/契約社員/派遣社員など)」「成果は時間か件数か」「長時間対応/短時間対応」である。

### 絞り込み

多数あるサービスの中から「健康相談」「小児救急相談」「企業A社のサービスの会員対応」の三つに絞り込んだ。その際に特に重要視されたのは以下の項目になる。 から にかけて条件が絞り込まれていく。

個人情報の取り扱い:原則取り扱わない(上記の3サービスの該当割合は100%)

SVによるモニタリング:必修条件、今後のシステム要件に含める(上記の3サービスの該当割合は100%)

アナログなフロー/ルール/システム

「小児救急相談」はデータベースで報告しているが、社内外のデータ連携できないのでNG(該当割合は30%)

ただし残りのサービスは紙ベースでの報告が含まれておりNG(該当割合95%以上)

エクセルで報告しているサービス グループウェアや後日の報告でOK(ただし該当業務は数件だけ)

以上の事から、現状のエクセルベースのみでは対象サービスが少なすぎるので、紙ベースで行っているサービスをエクセル対応できるか検討する。

ただしPCに弱いオペレーターが多いので、業務フローの問題ではなく、個人スキルが問題となる。

対応日/対応時間:最終的には幅広く在宅化したいが、試験的な導入で初めの業務としては日中(9-18時)、平日のみが妥当

1件の処理時間:あまり長いものはテストに向かないが健康診断であれば特に問題はない

研修期間:操作研修がポイントになる(PCスキル問題)ので、今後の課題として検討

また次年度にシステムが決まりテスト導入する際は、上記で選んだ適応サービスに対応している相談員の中から対象者の選定が必要になってくる。この点は電話での対応が主な仕事であるので、自宅環境なども十分留意する必要がある。



## Phase3 : 導入実施/評価

### テスト導入実施に関して

【対象部署】ICTチーム(社内情報システム管理部門)

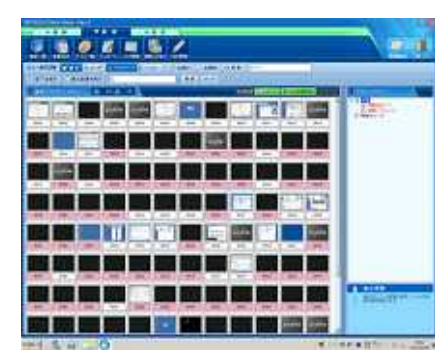
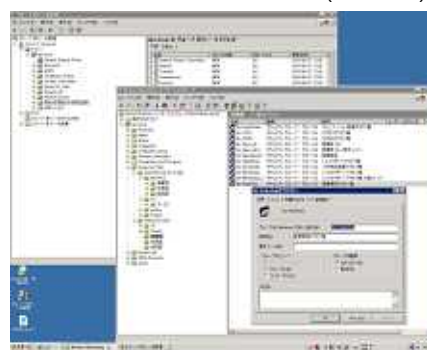
【目的】システム管理や営業部でのモバイルワークの為に想定したVPNによる外部接続、業務運用の検証  
緊急時の対応、休日・深夜時の対応、業務効率化などを意識し、将来の在宅勤務に耐えうるものかをポイントに実施

【対象人数】2名

【対象期間】2週間(主に週末)

【実施者条件】特に設けず

【実施した主な業務】・ディレクトリサーバーのアカウント管理(パスワードリセット、アカウントのロック解除など)  
・コールセンターのPBX設定画面(WEB)のチェック



テスト導入実施時の業務画面(一部)

### テスト導入実施後の評価

実施対象者にヒアリングを行い状況や課題点などを確認した。

会社外部からのVPNを経由した接続に関しては特に問題なく実行され、ノートPCから遠隔で社内サーバーやシステムを操作、確認することができた。ただし、通信回線によって(3GかLTEかなど通信速度)は不向きな業務も想定されるので、今後実施業務を拡大し更なる検証が必要であるとの感想だった。特に作業時に負荷がかかりやすい画面での業務は操作性において、多少不便に感じるがあった。

通信回線以外では、今後適応業務を拡大する際に社外でどこまでのデータを扱って良いかなどのルール策定やデータのランク付けなどが必要と感じた。ファイルサーバー自体を社内用、テレワーク許可用と分けるなどもアイデアとして考えられる。トークンとノートPCは通帳と印鑑の様に紛失時の安全の為、別々に保管するなど運用ルールの検討も必要との評価だった。

### 今後の実施検討

今回はシステム部門のみの実施だったので、次年度は営業部での実施、更に電話相談センターの相談員在宅化に向けて実施検討を進める。

## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

1969年の創業以来、女性の社会進出を実現するために、創業時の主婦層の活用を始め、ワークシェアリングの導入など、様々な就業形態で事業を運営してきました。東日本大震災を契機に、オフィス以外での働き方、即ち営業部員や社内SEのモバイルワークと電話相談員の在宅勤務の導入を検討してきました。このたび、テレワーク導入の専門家にコンサルティングを受ける絶好の機会をいただき、社内の体制整備を進めることができました。まだ、テスト導入の段階ですが、次年度以降の本格導入を目指し、細部を詰めて行きたいと考えています。特に働く女性の「ワークライフバランス」実践の観点からも、業界のパイロット企業として先行導入して行きたいと考えております。



ダイヤル・サービス株式会社  
代表取締役 今野由梨

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

今回のダイヤル・サービス様は積極的な対応をいただいたので気にはならなかったのですが、テレワークの導入で重要なのは「社内での目的意識の統一」であると考えます。働く場所を変えろと言う作業は様々な部門の連携が必要であり、協力が必要です。進んだICTが解決してくれる部分もあるが、最終的に使うのは人であり、独りで全てが完結する業務は存在しません。社員同士の連携が必要であるからこそ、導入検討では中々話がまとまらない。反対勢力が出てきます。導入に向けての手法や計画をアドバイスしても、導入検討企業が一致団結して取り組まない限りは、一時的なテレワークが実施されても継続されず、テレワーク本来のメリットを体感できないと考えます。その為にも今回の事業の様な中間的な立場での導入支援を行える専門家の存在も重要になってくると感じております。



株式会社ライフネス  
奥村正明

ダイヤル・サービス様は、創業当時より、女性の活用を積極的に取り組んできています。今回の、テレワーク制度の導入についても、「ワークライフバランス」の実践の一貫として、在宅勤務の導入に積極的に取り組まれている企業です。

したがって、労務管理上の取組についても、就業規則等の規程類の整備だけでなく、在宅勤務を導入した際に、在宅勤務をする社員ひとり一人が、働きやすい環境になるように、検討をされています。

特に、労務管理上では、在宅勤務時の具体的な行動指針やQ & Aをとりまとめた、「在宅勤務の心得」の作成や、説明会や研修会を検討されており、社員が求めている「働きやすいテレワーク」制度が導入されると期待しています。



太田社会保険労務士事務所7  
太田綾子

## 富士ネットシステムズ株式会社 ～ 顧客満足度向上と優秀な人材確保を目指したモバイル・在宅勤務の実現～

### 会社概要

- 本社所在地 東京都中央区日本橋本町3 - 6 - 2  
小津本館ビル5階
- 業 種 情報通信システムを主とする「電気通信工事業」
- 事業内容 情報通信システム(サーバ・パソコン・PBX・ネットワーク・Mobile等)に関する次の三つの事業を柱としている。  
コンサル・設計・構築事業  
運用・保守・ヘルプデスク事業(ICT技術者の人材派遣を含む)  
24時間365日の監視・保守サポート・ヘルプデスク事業
- 設立年 1960年
- 従業員数 74名(2013年 2月 1日現在)  
正社員50名(男性47名、女性3名)  
契約・出向・派遣社員24名(男性20名、女性4名)
- 組織 営業本部、技術本部、管理本部の3本部体制
- テレワーク導入部署 営業本部クラウドビジネス推進部、技術本部、管理本部総務部
- テレワーク導入対象人数 6名(テスト施行時)
- テレワーク導入形態 自宅利用型 モバイル型 施設利用型(次期ステップ)



企業外観

取組の  
ポイント

導入時の課題

- ICTインフラについては、現事業の本業として顧客向けに展開しており自社による構築が可能
- マイクロソフト社のパートナーとしてクラウドサービスOffice365を社内で利用しており、このサービスをテレワークの仕組みの一部として活用する予定である。
- 実際に社外での活動を主とするクラウドビジネス推進部3名と在宅業務を望んでいる技術本部及び管理本部の3名、計6名が2012年10月から2013年3月までの予定で試行を行い、課題を洗い出した後、本格導入を行う
- 情報セキュリティについては、ISO27001(ISMS)を取得しているが、テレワーク導入に対応してどのような手順でどのような活動が必要になるかを明確にする必要がある
- 労務管理を中心としたテレワーク運用基準については、労働組合との合意作業の前にたたき台を作成して、テスト販売を行う計画であるが、どのような点に注意すべきか専門家に確認する必要がある。

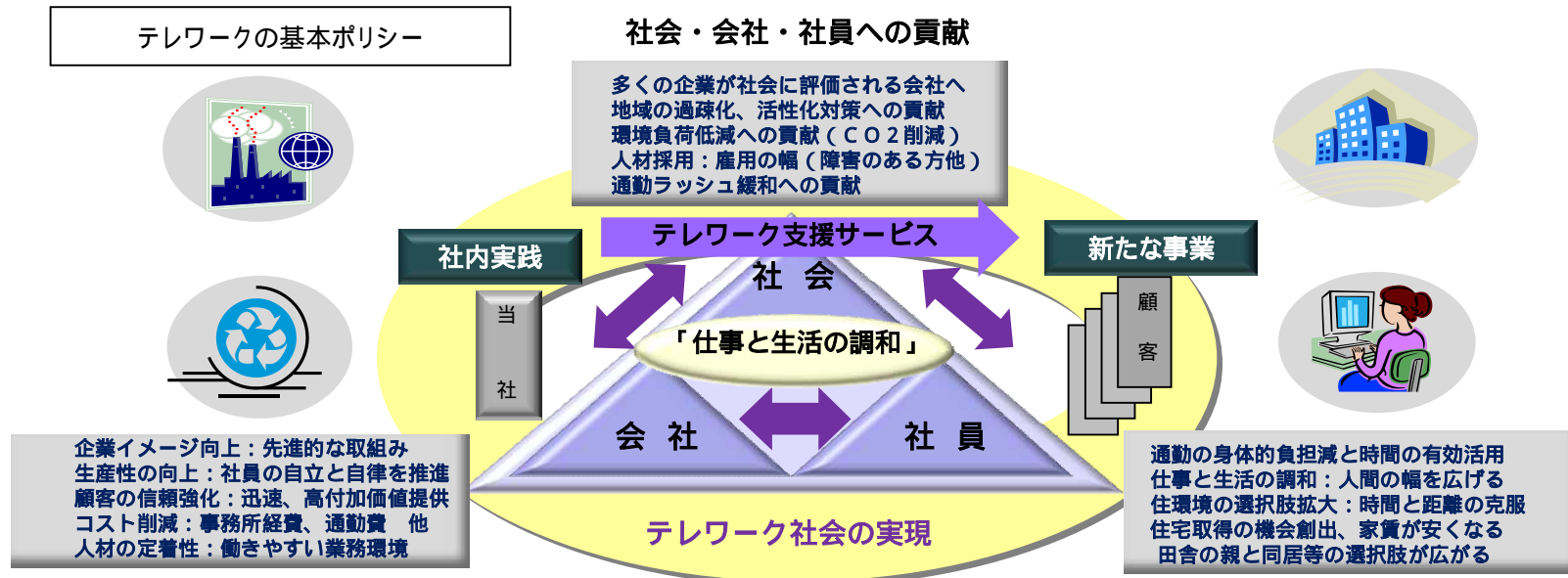
Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

1. 新規事業としてテレワーク普及活動による社会貢献

当社では、「テレワーク支援サービス」として事業化を進めており、顧客への普及活動を通じて、社会・企業・社員に貢献していく戦略を持っている。

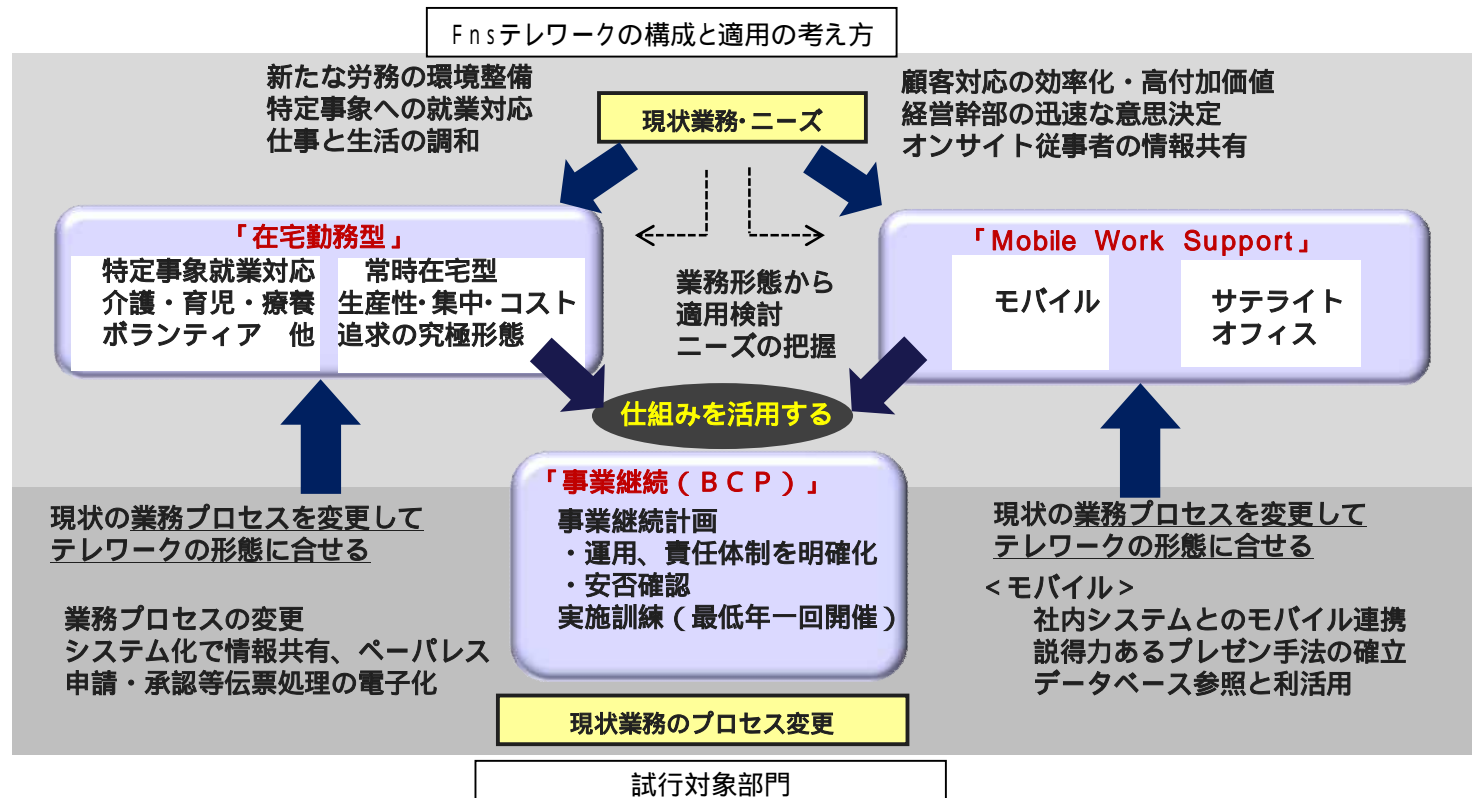
そのために、仕組み（ICTインフラ）と運用（労務管理・制度・運用等）のノウハウ蓄積を行うこと、また、優秀な社員の維持・活用を図るために、先進の「Fnsテレワーク」を自社内で先行して実践し、商品・サービスや顧客への提案活動に反映させる計画である

「Fnsテレワーク」は、在宅勤務型、Mobile Work Support（モバイルワーク、サテライトオフィス）の二つのテレワークの形態と各々を組み合わせた事業継続の三つの形態で構成されており、管理本部が社内での施行を推進し、営業本部が「Fnsテレワーク」のビジネス化を行い、技術本部がICTによる仕組みの設計・運用や技術サポートを行うという、全社一丸となった計画となっている。



## 2. 「Fnsテレワーク」の導入戦略

「Fnsテレワーク」の導入検討は、営業本部、技術本部、管理本部で構成する全社プロジェクトチームを編成し、モバイル試行(営業本部)ICTの企画・構築(技術本部)、社内の労務環境整備(管理本部)と役割と責任範囲を明確にして推進する体制となっている。まず、選定された少人数での試行を3から6ヶ月間行い、課題の抽出と解決策の策定、対策実施を行い、本導入の運用に反映させる。本導入後には、評価・分析の可視化と改善を毎年定期的に行い、最新状態にブラシアップする計画である。また、現状は手書き伝票処理が多いため、電子化への取り組みと業務のプロセス変更を行って、Fnsテレワークの適用範囲をさらに拡大する計画としている。



	在宅勤務型	Mobile Work Support
1. 試行の目的	仕組みや運用に関する問題点・課題を抽出し 改善を図り本格導入に反映する	仕組みや運用に関する問題点・課題を抽出し 本格導入に反映するビジネス化とモバイル端末を活用したプレゼン手法の確立
2. 対象	全社で3名程度とする。選出は社員のニーズから決定する	営業本部クラウドビジネス推進部の3名とする
3. 時期	平成24年12月～平成25年3月までの予定で実施中	平成24年10月～平成25年3月までの予定で実施中
4. 評価・改善	仕組み、運用の問題点・課題の洗い出し 平成25年4月末まで 問題点・課題の改善と検証 平成25年5月末まで	仕組み、運用の問題点・課題の洗い出し 平成25年4月末まで 問題点・課題の改善と検証 平成25年5月末まで ビジネス化と顧客への提案検討 平成25年3月末まで
5. ドキュメントの変更	平成25年5月中旬まで	平成25年5月中旬まで

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

### 「Fnsテレワーク」の導入に関して

■マイクロソフト社のOffice365を既に導入しており、これを自宅、外出先から利用する在宅型勤務型・・・リモート・デスクトップを基本に検討

#### サーバへのアクセス

- ・自宅PCからインターネット経由で、オフィスの自席PCの電源をONにする
- ・自席PCの画面を自宅PCで共有してログオンし、オフィスのサーバにアクセスする
- ・あとは、事務所PCと同様に、メール、予定表やファイルサーバへのアクセスにより、必要なデータを収集して業務遂行が可能になる
- ・業務終了時にログオフし、電源offで終了となる、自宅PCには一切のデータが残らない、
- ・また、印刷等の規制が可能であり、一定の情報セキュリティ対策になる

#### テレワークと管理者のコミュニケーション

- ・グループウェアとwebカメラ、FMC環境を整えて、画面を共有しながらコミュニケーションが可能となる環境を検討する

- ・始業と終業の時間を記録する仕組みの検討(システムログイン、ログオフの記録、メール 他)

#### PCのパスワード管理の徹底

- ・家族等の第三者が自宅PCから会社業務システムへアクセスできないように機密保持を厳重に行う

Mobile勤務形態・・・マイクロソフトOffice365とモバイルPC、タブレット端末、スマホを基本

#### Outlookで共有

- ・メールの送受信や各メンバーとの予定の共有、テレワークと管理者の申請・承認やコミュニケーションに活用できるように検討する

#### Share Point Online

- ・業務に必要なデータをクラウド上に登録し、メンバーで共有して業務を遂行する仕組み、それぞれの部門や全社での効率化を検討する、また、顧客へのプレゼン等にモバイル端末を活用する

事業継続(BCP)・・・ と の組み合わせの形態、発生時の責任者と対応プロセスを事業継続計画の改版で明確にする、また、年一回必ず実施訓練を行い検証する

#### FMCの環境構築

- ・携帯電話機およびスマートホンのFMC化(内線化)を検討し、業務の効率化、コミュニケーションの多様化、通信料金の削減を検討する



### その他導入するシステム

- ・VPN: 自社で構築
- ・自宅で利用するPC: 既存の個人PCを活用
- ・モバイルでのアクセス: 会社貸与PCやタブレット端末
- ・ビデオ会議システム: 現在は1:1が主、1:NやM:Nの対応も可能なシステムである

## システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

- テレワーク勤務規程の新規策定:業務に応じたテレワークガイドラインを策定し、試行対象者で実施し、有効性を評価する計画(2月迄)
- 情報セキュリティの確保:ISMSの活動としてリスクアセスメントと対応策の評価を2月末までに行う予定
- 労務環境の整備:在宅、モバイル試行対象者から労務環境における課題を提示してもらい改善策を検討する(2月末まで)  
作成中のFnsテレワーク実践Guidebookに対して、プロジェクトメンバーである社会保険労務士 太田綾子氏より助言を行った。
- \* **就業規則への付記:**就業規則の適用範囲に「テレワークの場合はテレワーク勤務規程に定める」等の文言を付記し、テレワーク関連の変更があったとしても就業規則の変更は最小限に抑えるようにする。
- \* **在宅勤務の対象者:**“傷病”とある場合、傷病の種類や状態などを記載する方が良い。例えば、メンタルヘルス不調者についても対象となるか否か等具体的に規定することをお勧めする。また、育児を理由とする在宅勤務についての期間の限定(例:3歳未満の子がいる場合とする…法律で定める育児のための勤務時間短縮措置)、介護を理由とする在宅勤務についての対象者や期間の限定(育児介護休業法に定める対象家族の介護等)を明確にした方が良い。
- \* **テレワーク可能な業務:**あらかじめ在宅業務にふさわしいかどうか申請前にある程度判断ができるように例示しておいたほうがよい(想定外の申請をできるだけ予防するため)。
- \* **在宅勤務を認める場合:** 社内での勤務が困難になった場合、在宅により能率が上がる場合などのように在宅勤務の目的に明記
- \* **社内での勤務が困難になった場合の職務、給与の変更:**職務の変更はありうるが給与の変更は行わない予定である。ただし、時短勤務となる場合は8時間か6.5時間が選べるようにし、労働時間に応じた給与支給とする。
- \* **残業:**通常のリワークは原則禁止とし、上長が事前に承認した場合は認める。休日深夜は禁止する。
- \* **電気代の支給:**具体的な支給事例や調査が少ない。人事院からは切り分けることが望ましいとされている。ただし、国家公務員等の具体的な適用方法について、公表はされていないと思われる。
- \* **安全衛生:**規程に細かく記載するのではなく、ガイドラインとして例示等を行うのが良いのではないかと。テスト施行の中で発生した課題や、具体例をガイドラインとして集約してはどうか。
- \* **人事考課:**不利益にならないことをテレワーク勤務規定中に明記すると良い。
- \* **終業:**就業時には上長とのミーティングを行い終業時間の確認を行ったあとミーティングの内容を日報に記録するとなっているが、当該ミーティングの時間や日報作成時間も労働時間となる。残業とならないようにミーティングと日報の作成は始業後、就業後に終わらせるようにしたほうが良い
- 業務プロセス変更とペーパーレス化  
:テレワークの適用を拡大する目的で、既存の業務プロセス見直しと伝票処理中心の業務をシステム化し、事務処理の簡略化、迅速な意思決定とペーパーレス化を同時に検討する計画としている(2013年度末まで)

## Phase3 : 導入実施/評価

### モバイルワーク

テスト施行を行なっているクラウドビジネス推進部では、セミナー関連業務のほとんどを社外において実施している。これにより、定量的には、セミナー関連業務の効率の60%向上、通勤時間の減少(年288時間)、知識習得効率の向上(4倍)がみられた。また定性的な効果としては、セミナーにおけるパートナー企業との情報交換の強化から、より効果的なセミナーの実施が可能となった。一方では、長時間単独での業務を行うことによるメンタルケアの必要性、情報セキュリティを中心とした社内の既存ルールとの整合性などの課題が明確になった。

### 在宅ワーク

テスト施行を行なっている技術部、総務部の3名については、既存業務のほとんどが未だに紙ベースで処理する実態であり、在宅ワークにそぐわない状況にある。そのために、週1回の在宅ワークにおいては、規程の作成など新規の業務を行うこととなった。効果としては、社内でも実施する既存業務の効率向上が見られたほか、介護や育児を必要とする家族のケアによるワークライフバランスの改善がみられた。課題としては、在宅勤務時のテレワークと管理者のコミュニケーションなどが懸念されている。

### 共通課題と今後の展開

モバイル、在宅双方ともに、従来の社内で密接なコミュニケーションを取りながら進めてきた業務スタイルから大きく異なる。その結果、テスト施行対象者とそれ以外の社員に認識のズレが生じて、テスト施行対象者の一部が疎外感を持ってしまうケースが発生した。今後、2013年度中には本格導入を予定しており、それまでに、全社員の意識統一、トップ(本部長)の率先したテレワーク実施、テレワーク実施者と上司間のコミュニケーションの適切な取り方の明示、等を技術的な対策とともに行うことが期待される。

## テレワーク導入に関して(経営者のコメント)

Fnsテレワークは、新たな「仕事の環境」を提供することにより、企業の業績向上と人に配慮した「仕事と生活の調和」を推進し、社会に貢献することが会社の指針です。そのために、Fnsテレワークを社内実践して、事業化に向けて検討することで決断しました。社内導入にあたり、専門家によるコンサルティングを受けて、主に次の3点の貴重な助言をいただき、感謝申し上げます。今後、ご指導いただいた内容を商品・サービスに反映させて、テレワーク社会の実現に貢献することが当社の責務であると考えます。

社内導入検討に関し、全体像から細部にわたり検討する手法やポイントの把握が的確であったモバイルや在宅勤務時の情報セキュリティが未着手で、的確なアドバイスを御得て解決が図れた課題である労務管理も専門家を派遣いただき、当社の実態に即した適切なアドバイスであった



富士ネットシステムズ株式会社  
代表取締役 大輪 堅一

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

社長の強力なリーダーシップのもと、関与する役員が積極的にテレワーク導入を進めています。今後の全社的な導入に向けて詳細な資料を作成し、綿密な計画をもって実施されています。

当社のテレワーク導入の特徴としては、

- 経営陣が非常に積極的に関与している
- テレワークを社員のためだけでなく新規事業の機会としても捉えている
- テスト施行、課題の洗い出しと解決、本格導入にいたる各ステージの計画が明確で有効な資料が作成されている、

ということが挙げられます。特に経営陣の積極的な関与が、当社におけるテレワーク成功に大きな役割を果たすことが期待されます。



ソリッドコンサルティング合同会社 6  
藤井 徹郎



## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

社内における「新たな仕事の環境」の提供にとどまらず、社内実践した結果を社会貢献に役立てていきたいという、明確なリーダーシップの元、進んでいるプロジェクトです。社内導入については、テスト施行後を実施し、課題を踏まえ、本施行に実施する体制をとっており、労務管理上も、スムーズに導入できるプロセスを経ている企業です。

特に、規程の整備等の形式的な内容だけでなく、

- 上長や同僚とのコミュニケーションの取り方や業務プロセスの在り方
- 人事評価や職務評価の合理的な方法
- 在宅勤務の際の実態費用の算出方法 等

テスト実施を行ったからこそ見えてくる、運用後の課題についても、検討を進めている企業です。

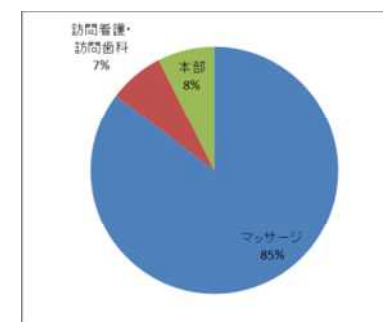


太田社会保険労務士事務所  
太田 綾子

株式会社フレアス  
～ 効率的な多拠点コミュニケーションの実現と  
在宅訪問医療効率化への取り組み～

会社概要

- ・ 本社所在地 山梨県 甲府市
- ・ 業種 医療、介護サービス業
- ・ 事業内容 在宅医療マッサージ 訪問看護など
- ・ 設立年 2002年
- ・ 従業員数 442名
  - 正社員 332名(男性205名、女性127名)
  - パート・パートナー 110名(男性47名、女性63名)
- ・ テレワーク導入対象拠点数 36事業所
- ・ テレワーク導入部署(全事業所)
- ・ テレワーク導入対象人数(各事業所長)
  
- ・ テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



従業員内訳(職種)

## 取組の ポイント

- 全国約40か所という多数の事業所間で頻繁に開催される様々な会議や打ち合わせに利用するシステムを見直すことで、コミュニケーションの密度や利便性を向上させたい
- 多拠点の遠隔コミュニケーションを適切なコストで実現したい
- コア事業である在宅訪問医療における訪問マッサージの効率を上げたい

## 導入時の課題

- 既利用テレビ会議システムの従量制課金によるシステム利用料の費用負担
- 拠点間会議室を繋ぐ形のため会議参加時に制約される時間や場所のロス
- 訪問マッサージ師の大多数が社用車を利用することによる事業所経由移動時間のロスとそれに伴う訪問件数拡大機会の損失

## Phase1: 導入にあたっての基本戦略の策定

ヒアリングの結果をもとに、長期的な「導入の最終目的」、短期的な「今回の導入目標」、そして「導入の方針」を明確にして、課題解決のための各種システム、それを運用するための運用アイデア等を議論しつつ、実現可能性と優先順位を確認。基幹事業のコスト削減、効率向上には体制整備に時間を要する要件があり、また、別プロジェクトでのシステム開発が先行進行しているタイミングもあって、取り組みに時間を要することが判明したため、当事業では全国多拠点間のコミュニケーション改善に取り組むこととなった。

### 導入の最終目的

- ・ 基幹事業である訪問医療マッサージの時間のロスとコストを軽減し、訪問効率を上げる
- ・ 全国多拠点に展開する事業所間の情報共有及びコミュニケーションの改善とコストを削減を実現する

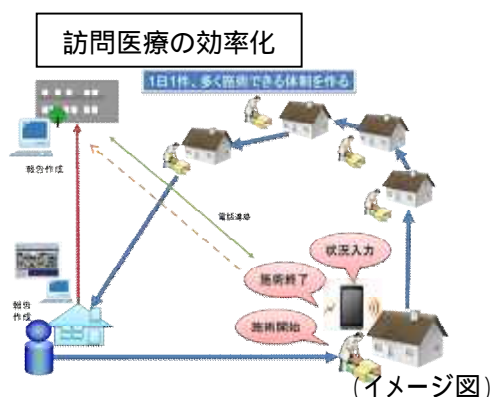
### 今回の導入目標

- ・ 全国多拠点間の多様な形式のコミュニケーションに対応できる体制構築と適正コストの実現

### 導入の方針

- ・ 低コストで効果的な多拠点接続遠隔会議システムの導入
- ・ 全国に多数展開する事業拠点をスムーズにつなぎ、社内モチベーションを高く維持でき仕組みを構築する。
- ・ 多様な形式の会議に適した遠隔会議システムの構築
- ・ 事業所間定例会議、幹部会、東京⇄山梨間会議等、それぞれの会議の目的に合わせ効率的に会議を開催できる体制を作る。

検討



提案

### 多拠点間コミュニケーションの改善

定例会議	・週一回、3時間程度を事業所をつないで実施、社長が出席が中心
幹部会議	・3週間ほど1回程度の社長会、遠隔、東京山梨各別
日常会議	・各事業所では常勤社員、週一程度、1日 15分 1-2時間程度
拠点会議	・東京山梨間山梨本拠をつないで会議
表彰式	・年に数回、表彰式イベント開催



(主要会議形式と事業所分布図)

## Phase2：システムの導入提案及び関連する事項への対応

既にテレビ会議システムを利用していることから遠隔コミュニケーションを比較的円滑に行う素地は出来ていたが、端末のある会議室のみでしか利用できないため、参加者の時間、場所を制約せざるを得ない状況にあった。また、費用が従量制であるため、コスト負担が大きく、日常的に様々な形式での遠隔コミュニケーションが必要であるにも関わらず、システムを活用しきれていなかった。そこで日常的に開催される会議の目的や頻度を詳細にヒアリングし、主要な形式に分類、各々の課題を把握し、それに最適と思われるシステムを提案した。

### 提案システム

#### 1. 個別PC利用のWeb会議システム

【適する会議】定例会議、幹部会議、日常会議

【課題】従来のテレビ会議システムでは時間と場所が制約され、コストもかかるため頻度を制限せざるを得ない。

【提案】40箇所同時接続の定例会議に対応できるシステムの導入

【条件】安定した多拠点接続が可能であること。

適正なコストで実用的な利用が可能であること。

【候補ツール】多拠点接続に現状対応できるシステムが少なかったため、適正コストで高頻度利用に対応できるサービスを展開し、実績のある2社に絞って提案した。

【対応】音質や画質等が各接続箇所の環境に依存するため、実稼働を想定したトライアルを数回行うよう提案。まず、2つのツールのデモを同時に体験して比較検討した後、1つに絞ってトライアル利用を行うことにした。

#### 2. 主要拠点に設置する高品質TV会議システム

【適する会議】拠点会議、表彰式

【課題】山梨に本社、東京に本部機能があり、2拠点での会議や打ち合わせが多い。

【提案】山梨と東京を高品質TV会議で常時接続

【条件】いつでもすぐに話しかけられるような利用が可能であること

適正なコストで実用的な利用が可能であること。

【候補ツール】ハイビジョン高画質で精度の高いコミュニケーションが可能で、常時接続拠点間利用の実績のあるツールを提案した。

【対応】画質、音質を体験していただくため、すでに複数拠点間で常時接続導入しているTV会議システムをデモ体験していただいた。

### 主要な会議形式

#### 定例会議

・週一回、1時間程度全事業所をつないで実施。社長の訓示が中心

#### 幹部会議

・2週間に1回程度の部長会。決裁、意思決定を行う

#### 日常会議

・各事業所で日常的に実施。2~3か所。1日 2-3回 1-2時間程度

#### 拠点会議

・東京本部と山梨本社をつなぐ会議

#### 表彰式

・年に数回、表彰式のイベント中継

### 形式に適したツールを使った遠隔コミュニケーション



(参考イメージ)

## 提案システム体験デモの実施

### 1. 個別PC利用のWeb会議システム

現在、市場に数多く提供されているWeb会議システムのうち、40か所という多拠点を双方向ストレスなく接続できるサービスはかなり絞られた。実績豊富で、手ごろな価格のサービスを提供している「V-cube ミーティング」と「Meeting Plaza」に絞りこみ、体験デモを実施。在籍が確認できる表示レベルのプレゼンスモードと、クリアな画像で表情も確認できる表示レベルのミーティングモードの使い分けができる点やファイル共有機能などが評価され、「Meeting Plaza」をトライアルすることになった。

### 候補として検討したWeb会議システム



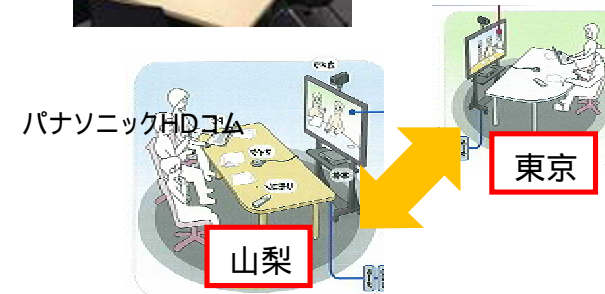
NTTIT Meeting Plaza

V-cube ミーティング

### 2. 主要拠点に設置する高品質TV会議システム

常時接続可能でコストが定額で抑えられるテレビ会議システムは頻繁な相互連絡の多い東京、山梨間で、大変有用ではないかと提案。相互の表情の変化まで確認できる音質、画質を実現している「パナソニックHDコム」の体験デモを実施した。音質、画質の高さは評価されたが、初期投資が大きいため、今回は見送られることになった。

### 従来のTV会議システムと検討したテレビ会議システム



# トライアル実施に向けた準備

## 1. Web会議に必要な機器の準備

### 【課題】

- ・全国各地の参加者が個別PCで会議に参加する形になると、ITスキルの個人差から新システムの導入そのものが障壁となることも想定される。
- ・これまでのテレビ会議では必要がなかったため、Web会議用のヘッドセットや集音マイクを全員が持っていない。

### 【対応】

- ・PC用のヘッドセット、カメラ等、会議に必要な機器を個別に用意する必要があるため、1000円以下で買える手ごろな機器購入をアドバイス。
- ・しかし単品単価は安価でも全員用に準備するとなるとまとまった出費となるため、正式導入までは個人所有のイヤホンでも可とし、少なくとも内蔵スピーカーによる音声ループが発生しないよう注意喚起を行った。

## 2. 個別環境確認及び事前接続テストの実施

### 【課題】

- ・音声や画像の品質は各参加者のPC及びネットワーク環境に依存するが、各事業所、会議参加者の利用PCの環境が必ずしも統一されていない。
- ・統一した利用マニュアルが適用されないため、会議時にオーディオ設定等のトラブルが発生した場合、解決に時間がかかるリスクがある。

### 【対応】

- ・実際に参加するPCのOS、機種を全て確認し、全員が事前に会議室への接続テストを行うよう依頼。スピーカーとマイクの設定確認を行った。

## 3. 表彰式等イベント中継モニターとしてのテレビ活用の可能性検証

### 【課題】

- ・従来のテレビ会議で行っていた表彰式はやはりPC画面ではなく大きなテレビ画面で実施し、感動を共有したいと希望。
- ・各事業所のテレビがPCに接続できないタイプのものが多かった。

### 【対応】

- ・各事業所のテレビすべてについてPC接続の可否、ケーブル等の必要性などを確認。
- ・結果的にWeb会議システムにつなげることのできるテレビが少なかった。

## 必要なヘッドセット(例)



## 事業所の端末確認表

No.	事業所	OS	PC	機種	TV	備考	TV活用
1	札幌	7	DLL	Verano1200	TOCHIBA	2022P	×
2	札幌	7	win7	ASPIRE one	Victor	C-14850	×
3	札幌	7	DLL	Impress 158 S110	JDFC/DF	TH-20P44	×
4	札幌	7	win7	ASPIRE one P50 N32C/DF	SONY	KV-20S11	×
5	札幌	7	win7	ASPIRE one P50 N32C/DF	SONY	KV-20S11	×
6	札幌	7	win7	ASPIRE one P50 N32C/DF	SONY	KV-20S45	×
7	札幌	7	DLL	Verano1015	シャープ	20C-BL800	×
8	札幌	7	win7	ASPIRE one P50 N32C/DF	3 man 1	21ELP500	×
9	札幌	7	DLL	Impress 1564	SONY	KV-20S11	×
10	札幌	7	ASUS	U240	TOCHIBA	20C-F32	×
11	札幌	7	ASUS	U240	TOCHIBA	20C-F32	×
12	札幌	7	ASUS	U240	TOCHIBA	20C-F32	×
13	札幌	7	ASUS	U240	TOCHIBA	20C-F32	×
14	札幌	7	ASUS	U120P1	JDFC/DF	TH-20P44	×
15	千葉	7	Lenovo	5220i	シャープ	LC3205	×
16	東京	7	win7	ASPIRE P53-N32C/DF	シャープ	LC-3209	×
17	東京	7	DLL	Verano1200	Victor	AV20P411	×
18	東京	7	ASUS	U3200	SONY	KV-20S45	×
19	福岡	7	ASUS	U120P1	TOCHIBA	20C-051	×
20	福岡	7	ASUS	U240-P12432S	シャープ	LC2215	7
21	千葉	7	ASUS	U120P1	シャープ	20C-051	×
22	札幌	7	ASUS	U120P1	TOCHIBA	20C-F32	×
23	山梨	7	ASUS	U120P1	シャープ	20C-477	×
24	山梨	7	ASUS	U120P1	シャープ	20C-477	×
25	山梨	7	DLL	XPS 8150	シャープ	20C-477	×
26	山梨	7	ASUS	U120P1	Victor	AV-20S45	×
27	山梨	7	ASUS	U120P1	Victor	AV-20S45	×
28	山梨	7	ASUS	U120P1	Victor	AV-20S45	×
29	山梨	7	Lenovo	5220i	シャープ	LC-3209	×
30	山梨	7	DLL	Surface1055	シャープ	20C-051	×
31	山梨	7	ASUS	U120P1	シャープ	VT-140120	×
32	山梨	7	ASUS	U240	シャープ	LC-3209	×
33	山梨	7	Lenovo	4204-20-J	シャープ	LC-3209	×
34	山梨	7	Lenovo	4204-20-J	シャープ	VT-210120	×
35	山梨	7	Lenovo	4204-20-J	シャープ	VT-210120	×
36	山梨	7	ASUS	U120P1	SONY	KSL-40E2000	×
37	山梨	7	DLL	Impress 1370	SONY	KSL-40E2000	×
38	山梨	7	Lenovo	4204-20-J	SONY	KSL-40E2000	×
39	山梨	7	DLL	Impress 1370	SONY	KSL-40E2000	×
40	山梨	7	Lenovo	4204-20-J	SONY	KSL-40E2000	×
41	山梨	7	Lenovo	4204-20-J	SONY	KSL-40E2000	×
42	山梨	7	ASUS	U120P1	SONY	KSL-40E2000	×
43	山梨	7	DLL	Impress 1370	SONY	KSL-40E2000	×

## Phase3: 導入実施/評価

Web会議システムについては、5つの形式の会議から内容、接続拠点数別の有用性確認のため、以下の2つのトライアルを実施した。

### 第1弾 幹部会議

- ・11月30日部長会 7か所13名が参加する会議で初トライアル。  
事前には使用するソフトと会議室の設定手順及びヘッドセットを用意する案内を連絡したのみで、通常のテレビ会議で開催された後半部分でベンダー担当者からツールの紹介を含めた接続案内を行った。
- ・イヤホンやヘッドホンの必要性の周知徹底がなされず、事前に接続テストも実施しなかったため、実際の会議中に初めて接続し、結果としてPC内蔵のマイクやスピーカーを使うことになったケースもあってハウリングが発生。  
調整に時間がかかり、失敗してしまった。
- ・事前準備の重要性が認識された。

### 第2弾 全事業所定例会議

- ・1月22日 全事業所定例会議、36か所、37名が参加。
- ・第1弾トライアルの反省を踏まえ、開催日1週間前から専用会議室を設置して全員のスケジュールを指定し、事前接続テストを行った。
- ・加えて前日には指定時間を設け可能な限り多数のPCから一斉接続テストを実施。
- ・事前準備を徹底したことで混乱なく多拠点会議を行うことができた。
- ・当日早朝の本番全事業所の会議で専門家田澤によるテレワーク導入意義説明のレクチャーを行った。

#### 専門家による意義説明レクチャーの必要性

【課題】全国各地に会議参加者が点在しているため、今回の会議システムの導入について、全員の理解、協力が得にくい

【対応】単にWeb会議をするだけでなく、トライアルの際に「Web会議システムの導入の意義」「場所を選ばない会議参加が可能になることの価値」などを伝えるレクチャーを実施し、新ツール導入の意義と利便性を理解してもらう



#### 多様な会議形式と点在する事業所

##### 定例会議

- ・週一回、1時間程度全事業所をつないで実施。社長の訓示が中心

##### 幹部会議

- ・2週間に1回程度の部長会。決裁、意思決定を行う

##### 日常会議

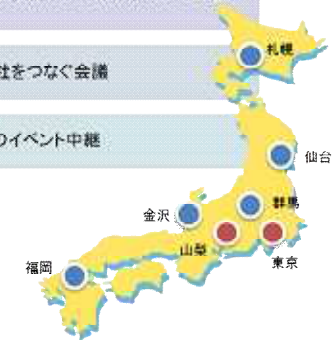
- ・各事業所で日常的に実施。2~3か所、1日 2-3回 1-2時間程度

##### 拠点会議

- ・東京本部と山梨本社をつなぐ会議

##### 表彰式

- ・年に数回、表彰式のイベント中継



【現状】Web会議システムで、37拠点を同時接続して、「テレワークの有用性」についてのレクチャーを実施した。音声聞こえない場所が1か所あったが、他は大丈夫だった。全拠点でのWeb会議が参加可能になれば、早朝に出社しなくても、会議に参加できる環境が用意できることになる。正式導入に向けて、前向きに検討中。

【今後】Web会議システムが導入された場合は、自宅からの接続の方法、また、TVとの接続等、よりサービスを活用して、テレワークが可能な社員を増やしていくことを目指す。また、検討課題となっている「訪問医療の効率化」に向けた課題解決にも引き続き取組ませていただきたい。

## トライアルの結果と評価

トライアルの結果、日常的な全事業所会議でのWeb会議システムの有用性については確認できたが、キックオフや表彰式など、感動を共有する全社イベントにおいてテレビモニターでの大画面表示は効果があり、その臨場感を損なわないため、現状ではテレビ会議システムの運用を継続することになった。Web会議とテレビ会議を組み合わせた形を試しつつ、最適な形を継続検討することとなった。

## 今後の課題

### Web会議活用の基礎作り

- ・参加者の場所を制約しないフレキシビリティの有用性が全社的に認識されたことを受け、日常的な個別の事業所間打ち合わせ等については、まず無料のミーティングツールの試用からスタートさせる。
- ・別途検討している訪問医療におけるモバイル型の仕組みとの組み合わせにより、今後、移動先でのWeb会議参加といったシーンが想定されるため、今回検討したWeb会議システムの導入も継続的に検討する。

### テレビ会議とWeb会議の共通利用可能な環境の整備

- ・各事業所において、PCと接続可能なテレビに切り替える等、ハード面の課題を徐々にクリアしつつ、シンプルなシステムを構築していく。

## 多様な会議形式と点在する事業所

### 定例会議

- ・週一回、1時間程度全事業所をつないで実施。社長の訓示が中心

### 幹部会議

- ・2週間に1回程度の部長会。決裁、意思決定を行う

### 日常会議

- ・各事業所で日常的に実施。2~3か所、1日 2-3回 1-2時間程度

### 拠点会議

- ・東京本部と山梨本社をつなぐ会議

### 表彰式

- ・年に数回、表彰式のイベント中継





## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

当社のような事業所が分散している企業にとって、face to faceのコミュニケーションが取れることは、とても有意義なことです。これまで当社は、テレビ会議システムを活用し、全国36か所の事業所間を繋いでいましたが、二つの課題がありました。一つは、参加場所の制約です。これまでのテレビ会議システムでは、会議の時間に事業所のテレビ前でスタンバイをしていなければなりませんでした。web会議システムを導入することにより、PCとインターネット環境さえあれば、どこからでも会議に参加することがわかりました。また、もう一つは、コストの問題です。これまで遠隔地との会議・面談の全てをテレビ会議システムで対応してきましたが、より安価なweb会議システムと使い分けることにより、コミュニケーション効果を大きく落とすことなく、コストを大幅に削減することができます。表彰などの臨場感を損なわないためには、現状のテレビ会議システムを継続使用することになりましたが、このような観点からweb会議システムの併行導入を進めたいと考えています。



株式会社フレアス  
代表取締役社長 澤登 拓

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

新しい会議システムを導入することで、「コスト削減」と「柔軟な働き方」の両方を実現する好事例として、トライアルを実施してきました。ひとことで「会議システムの変更」と言っても、従来から利用していたシステムを変更するには、大きなパワーが必要になります。フレアス様では、トップの強い意志と、担当の方の根気よい対応があったからこそ、全国に広がる拠点をコントロールし、トライアルを実施することができました。その過程の中で、さまざまな課題が明確になりました。本事業期間内に、新しいシステムの導入にまでは至りませんでした。今後、どの部分を改善していけば、よりよいテレワーク環境を構築できるかが明確になりました。

テレワークの導入は、システムや制度の変更だけでなく、働く人の働き方、また、マネジメントする人の管理手法までも影響があります。利用される社員の方の意識改革も含めて、実施することが重要です。ひとつひとつの課題に真摯に向き合い、解決策を探していくことです。それがあってこそ、大きな効果を得ることができます。

今回の報告には、導入への過程とそこから見えた課題を詳しく記載させていただいています。企業の仕事のしかた、体制等によって、最適なソリューションは異なりますが、ぜひ参考いただければと思います。



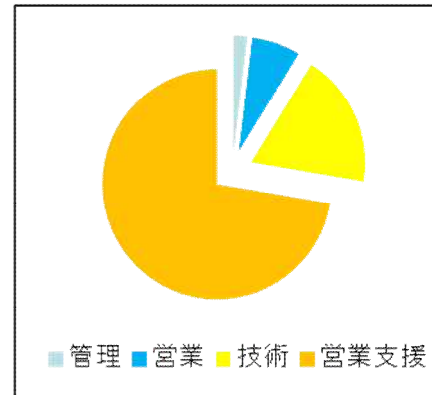
株式会社テレワークマネジメント  
田澤由利

## メディアマート株式会社

～働き方の革新（テレワーク導入による業務工程の見える化・スマート化を実現）～

### 会社概要

- 本社所在地 東京都千代田区
- 業種 IT系サービス業
- 事業内容 クラウドPBXサービスの販売  
システムインテグレーションサービス  
アウトソーシングサービス
- 設立年 1998年
- 従業員数 正社員 145名(男性107名、女性38名)  
パート・アルバイト・契約社員 14名(男性10名、女性4名)
- テレワーク導入部署 管理本部、営業本部、セールスサービス本部
- テレワーク導入対象人数 15名
- テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型
- テレワークに関連する情報セキュリティ・ポリシー  
個人情報保護マネジメントシステム(PMS)の導入と継続的改善



従業員内訳(職種)



企業外観



テレワーク向けユニファイド・コミュニケーション・システムの提供

## 取組の ポイント

すでに営業はモバイルワークを導入しており、本社オフィスはフリーデスク化している。さらに営業、サービス、管理部門におけるデスクワーク中心の社員の生産性の向上とコスト削減、及びワークライフバランス向上による優秀な人材の確保を図るため、作業要素・工程の分析を精緻に行いテレワークできる業務の切り出しに注力する。

2011年よりサービス提供を開始したクラウド型PBXを活用したテレワーク導入支援の事業展開を推進するため、テレワークに関する自社ノウハウを蓄積する。

トップダウンでテレワーク導入の検討が開始されたため、中間管理職も含めて社員間でテレワーク導入の目的や効果について十分な共有(共感)が図られていない。そのため、会社側だけではなく、社員側にどのようなメリットがあるのかについて、具体的に明示していく必要がある。

## 導入時の課題

経営上の課題としては、固定費、通信費、交通費などのコスト削減、及び生産性の向上が大きな目的である。来春に事務所移転予定。その際にテレワークも実施したい。現状社内での実施等はない。今年度中にテスト導入、評価、改善したい。

その実績をもとに、自社のサービスであるクラウドPBXや仮想化の技術を外販したい。その為にも自社での導入実績を作りたい。

テレワークに関するシステム導入面では、営業のモバイルワークはノートPC、VPN、グループウェア(サイボウズ)で実施できているが、今回は在宅での試行となるためどんなテレワーク・システムが有効か検証を行う

業務運用面や人事労務面における主な検討課題としては、テレワークポリシーや勤務規定の作成に関する事項としては、対象者の範囲、労働時間の管理方法(勤怠管理)、費用負担、運用ルールなどである。

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

### テレワークによる生産性向上を図るための基本戦略

経営トップ(代表取締役会長 多田慶太氏)の一声でプロジェクトチームが結成され検討が開始された。

まずは、経営層および社員全員が共有(共感)できる企業の将来戦略イメージの設定が必要である。

そのためには、合理的・客観的な導入計画(基準やプロセス等)の策定と導入対象部門の中間管理職や社員への説明によるテレワーク導入の目的と情報の共有を進める。

そこで、テレワーク効果の定量的分析(Activity Based Costing)手法を用いた測定を試みる。

導入検討プロジェクトチームの構成メンバー

代表取締役会長 多田慶太、代表取締役社長 高倉 聡、クラウドPBX本部 取締役本部長 天野秀敏、  
営業本部 本部長 日野雅明、セールスサービス本部 本部長 立原伸治、経営管理部 部長 助川 司、  
経営管理部 経理・総務グループ 飯高巧嗣

## テレワーク効果の定量的分析 (Activity Based Costing)

部門と対象者(8名程度)の絞り込み、現状の各作業要素や工程について、それぞれのインプット、アウトプット、作業時間量、情報の電子化レベル、要求されるセキュリティレベル、コミュニケーション頻度(社内・顧客)、テレワーク・システム要件、等について分析を行い、ワークフローを見直すことによって生産性の向上とテレワーク可能な作業を切り出す。

各作業単位に必要なインプットとアウトプットを切り出し、テレワーク可能か、作業手順を入れ替えることによって可能となるのかなどについて、作業時間を指標として定量的な分析を行った。(以下は社内営業支援担当男性社員の分析データの一例である。)

順番	作業要素・大項目	詳細	インプット	アウトプット	作業時間	必要物品
1	日次	持ち帰り案件対応	エクセル、メール、TEL	エクセル、メール	40分(1時40分)	Web エクセル プリンター 電話
2		構成確認依頼対応(OIT)	エクセル、メール、TEL	エクセル、メール	90分(1件15分)	
3		案件管理/担当割当	エクセル	エクセル	30分	
4		持ち帰り案件対応	エクセル、メール、TEL	エクセル、メール	90分	
5		持ち帰り案件対応	エクセル、メール、TEL	エクセル、メール	30分	
6	作業開始	持ち帰り案件対応	エクセル、メール	メール	5分	
7						
8	日中	作業要素	メール	メール	3分	申請書(ファイリング) FAX プリンター WinSCP
9		メール	メール	メール	3分	
10		メール	メール	メール	3分	
11	日次	メール	メール	メール	3分	
12		メール	メール	メール	3分	
13		メール	メール	メール	3分	
14		メール	メール	メール	3分	
15		メール	メール	メール	3分	
16		メール	メール	メール	3分	
17		メール	メール	メール	3分	
18		メール	メール	メール	3分	
19		メール	メール	メール	3分	
20		メール	メール	メール	3分	
21		メール	メール	メール	3分	
22		メール	メール	メール	3分	
23		メール	メール	メール	3分	
24		メール	メール	メール	3分	
25		メール	メール	メール	3分	
26		メール	メール	メール	3分	
27		メール	メール	メール	3分	
28		メール	メール	メール	3分	
29		メール	メール	メール	3分	
30		メール	メール	メール	3分	
31		メール	メール	メール	3分	
32		メール	メール	メール	3分	
33		メール	メール	メール	3分	
34		メール	メール	メール	3分	
35		メール	メール	メール	3分	
36		メール	メール	メール	3分	
37		メール	メール	メール	3分	
38		メール	メール	メール	3分	
39		メール	メール	メール	3分	
40	不明	メール	メール	メール	3分	
41		メール	メール	メール	3分	
42		メール	メール	メール	3分	
43		メール	メール	メール	3分	
44						
45						
46						
47						
48						
49						
50						

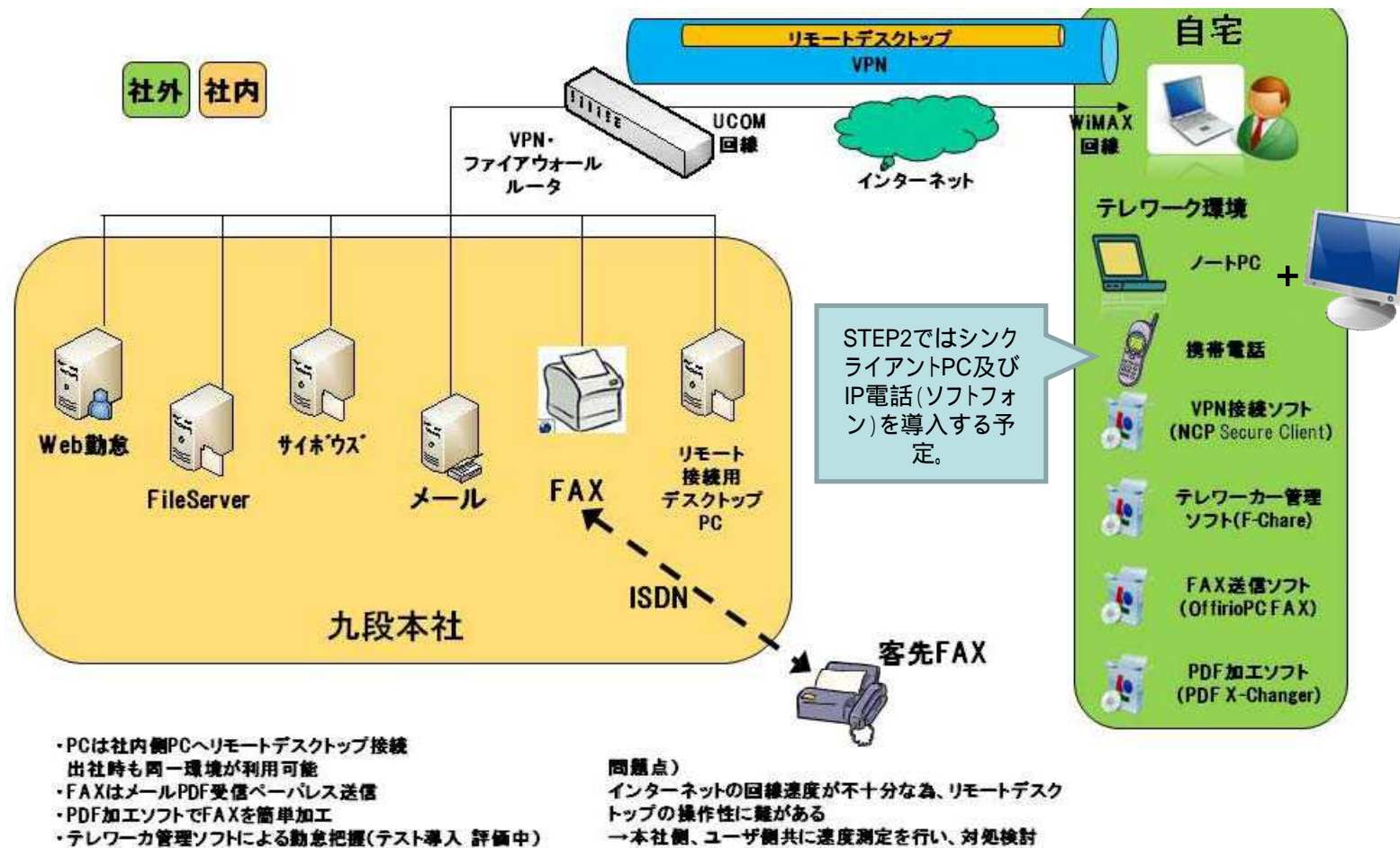
(以下は社内出荷管理担当の女性社員の分析データの一例である。)

業務フロー現状確認(サンプル)					A. 機密性高 B. 機密性中 C. セキュリティレベル		
順番	大項目	内訳作業	インプット	アウトプット	作業時間	必要物品	
1	見積対応(メール)	OTS, SIT, OIS, SBB等からインテグ見積依頼	見積構成等はExcelやメール文面等	メールにて回答(不明点は電話やメール等で確認し、外務及び葛西に確認)	内容よる	PC, office等, 2画面, 電話	A
2	見積対応(電話)	Xプライングレイト案件やDesigner案件の見積依頼、OTSやOISからの問合せが多い	営業用共通IDにアドレスを伝え、依頼内容をメールで送付依頼	メールにて回答、急ぎの場合は電話にて回答	内容よる	電話, PC, office等, 2画面	A
3	見積対応(SBB)	MOET案件⇒且対応、MOET以外⇒対応内容により且で回答	メール内容や添付の機器構成表	メールにて回答(不明点は電話やメール等でユーザーや外務及びエンジニア確認)	内容よる	PC, office等, 2画面, 電話	A
4	LGT等のパートナーに見積依頼	Designer等の作業見積依頼	メールにて作業依頼内容送付	パートナーからメールにて見積回答	15分程度	PC, office等, 2画面, 電話	A
5	正式見積対応	OTS, SIT, OIS, SBB等から回答済み案件または、確定案件のインテグ正式見積依頼	業務にメールで正式見積作成依頼 ⇒業務から正式見積のPDFをメールで、ファイリング用印刷物を手配してもらう	OTS, SIT, OIS, SBB等にメールに正式見積PDFを送付、案件番号や葛西送付先住所等を記載し返信	内容よる	PC, office等, 2画面, 電話	A
6	作業依頼時の注文書(OTS, SIT, OIS等)	OTS, SIT, OIS等から注文書をFAXで送付	FAXの注文書のみ	上記でファイリング	5分程度	FAX, office等, 2画面, 電話	A
7	作業依頼時の注文書(SBB)	SBBから注文書をFAXで送付	注文書はFAX、出荷完了確認書PDFはメールでそれぞれ送付される	MOET案件⇒手帳でファイリング MOET以外⇒最終でファイリング	5分程度	FAX, office等, 2画面, 電話	A
8	葛西に作業依頼	OTS, SIT, OIS, SBB等から作業依頼	作業依頼メールを送信 ⇒葛西に他案件の入荷状況確認	作業後に報告書PDFがメールで送付される	15分程度	PC, office等, 2画面, 電話	C
9	LGT等のパートナーに作業依頼	OTS, SIT, OIS, SBB等から作業依頼	正式見積書と作業内容をメールで依頼	正式見積書PDFと、作業後に報告書PDFがメールで送付される⇒後日に正式見積書、納品書、報告書が送付される	15分程度	PC, office等, 2画面, 電話	A
10	ワークフロー	LGT等のパートナーに依頼時	サイボウズに入力	LGT等のパートナーの見積PDFを送付	内容よる	PC, office等, 2画面	C
11	且にインテグが済まない作業依頼	電話やFAXで確認	PCにてFAX依頼書作成	FAXにて依頼	30分程度	PC, office等, 2画面, FAX	A
12	作業途中	機密及び情報不足、葛西からの不明点の問合せ	葛西またはOTS, SIT, OIS, SBB等に、メールや電話等で確認	葛西またはOTS, SIT, OIS, SBB等に、メールや電話等で回答	内容よる	PC, office等, 2画面, 電話	AまたはC
13	作業完了(OTS, SIT, OIS等)	OTS, SIT, OIS等に作業報告書送付	葛西からメールで送付される作業報告書内容確認	作業報告書と随封用PASSを依頼者にメールにて送付、請求用印は上記で報告書のメール送付を確認し実施	内容よる	PC, office等, 2画面, 電話	A

作業要素・工程分析シート(一部抜粋)

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

導入システムの概要STEP1 (試行導入)



リモートデスクトップ・システムの導入に関して

- テレワーク試行実施者(1人)の自宅から会社の各サーバーへのリモートアクセスは、VPN・ファイアーウォール・ルータを介したシステムを構築しセキュリティを確保。
- テレワーク試行実施者は、営業部門内勤営業担当として顧客からの見積もり依頼への対応が主な業務でありメールのほかFAXのやり取りも必要であることから、PCにFAX送信ソフトをインストール。FAX受信についてもPDF自動変換が可能。(ペーパーレスの実現)
- プリントアウトは自宅では行わないため、ノートPCに外部ディスプレイを接続し作業の効率化を図ろうとしたが、今回のリモートデスクトップ・システムでは、デュアル・ディスプレイ表示への切り替えに手間がかかることが判明。

## 今回のシステム導入に関するデータ

### (1) 今回導入したシステムの概要

VPNソフト (NCP Secure Client - Juniper Edition)  
 Web勤怠 タイムワークス(京葉システム Web勤怠オプション  
 サイボウズ Office9 (グループウェア)  
 FAX送信ソフト(Epson Offirio PC-FAX for MFP)  
 FAX受信 (Epson MP6000f PC FAX機能)  
 PDF X-Changer(Jungle PDF加工ソフト)

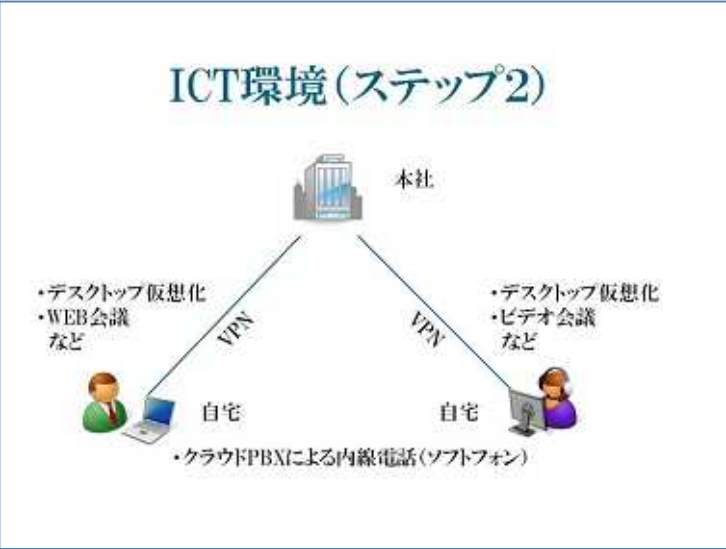
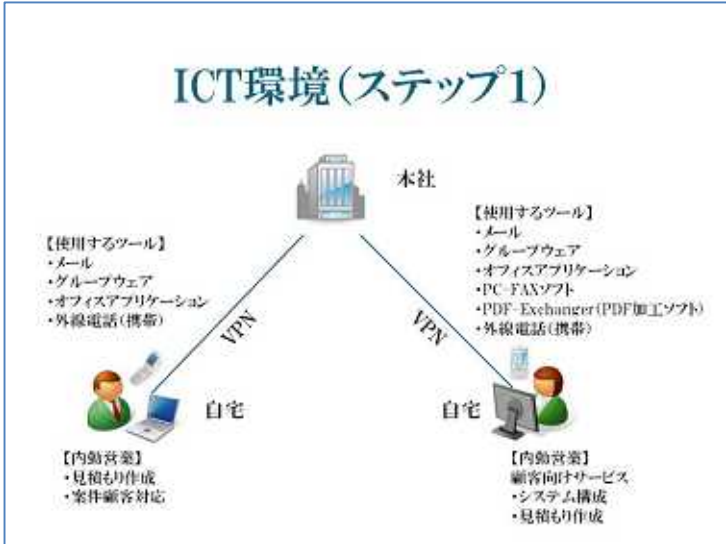
### (2) 今回のシステムを選定した理由

試行導入なので、できるだけコストを掛けず既存の機器を活用した。  
 また、最低限のセキュアな環境を確保するため、VPNソフトと自宅  
 ではプリントアウトの禁止ということでFAXソフト、PDFソフトを導入  
 した。  
 (在宅勤務の試行において指摘された問題への対応)

### (3) 今後の取り組み

自社のクラウドPBXソリューション「V-Square」の導入により、ソフト  
 フォンで内線化する。また、仮想デスクトップの導入を検討していく。

## システム提案の概要



## システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

- テレワークポリシーの明文化とテレワーク勤務規定の作成
  - ・テレワーク導入の目的やテレワーク実施に当たっての基本的な考え方やルールを明らかにし、会社全体での目的意識の共有化を図ることによって、社員の不安を払拭し円滑な制度導入を推進するようアドバイス。
- テレワークポリシーに基づくテレワーク勤務規定作成の要点についてアドバイス。

### テレワーク勤務規定

- 第1章 総 則
- 第2章 服 務 規 律
  - ・就業規則ならびに情報管理規定・個人情報保護規定、テレワークポリシーの順守、労働時間管理方法などを定める。
- 第3章 勤 務 の 基 準
  - ・対象者の範囲、要件、対象業務などについて定める。
- 第4章 勤 務 の 手 続 き
  - ・申請と承認の手続きについて定める。
- 第5章 労 働 時 間
  - ・スーパーフレックス制との両立や時間外労働の原則禁止などを定める。
- 第6章 給 与
  - ・労働時間(工数)が減少した場合の基本給の取り扱いや在宅勤務手当などについて定める。
- 第7章 安 全 衛 生
  - ・安全衛生の確保と労働災害の防止などについて定める。
- 第8章 費 用 負 担
  - ・情報通信機器の貸与、インターネット使用料、光熱費ほか消耗品に関する負担ルールについて定める。
- 第9章 連 絡 体 制
  - ・緊急時の連絡方法などについて定める。
- 第10章 そ の 他
  - ・テレワーク実施者に対する研修方法などについて定める。

\* 従業員代表者の意見を聞いた上、労働基準監督署へ必要な届を行う。

### テレワークポリシー

テレワークとは、「情報通信技術を利用して、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方」をいい、オフィス外でもオフィスにいるのとおなじあるいはより能率的に業務を遂行するものです。

#### 導入目的

- ・業務効率と生産性を向上させ、お客様への対応をより迅速にすること。

#### 基本方針

- ・評価は、テレワークへの参加の有無によって変わることはありません。
- ・実施に当たっての詳細な条件についてテレワーク勤務者と部門長の間で合意し部門長が承認し、社長が決裁します。
- ・テレワークの勤務時間及び勤務場所の変更は、部門長の承認を得ておこなうものとします。
- ・テレワークの為に会社から貸与された機器は、私用に使うことはできません。
- ・新たなソフトウェアのインストールは部門長あるいは社内システム部門の承認を得たものに限りです。
- ・秘密資料は、部門長の承認を得た場合を除き、会社から持ち出したり、会社のネットワークに接続して閲覧したりしてはいけません。
- ・テレワークは、勤務時間中に育児や介護を行うためのものではありません。勤務者は、勤務時間中の育児や介護を手配する必要があります。
- ・すべてのテレワーク勤務者とその部門長は、テレワーク研修を受講し、テレワークポリシーを遵守しなければなりません。
- ・すべてのテレワーク勤務者とその部門長は、テレワークの評価に関する調査に協力しなければなりません。
- ・テレワークは、会社の勤務管理上の選択肢であり、勤務者の権利ではありません。
- ・勤務者のテレワークへの参加は任意であり、勤務者あるいはその部門長はテレワークを取りやめることも出来ます。



## Phase3：導入実施/評価

### ■テレワーク試行中間レビュー（STEP1） \* 内勤営業の男性社員1名が試行実施

・業務の生産性については作業分析結果に基づく作業フローの見直しによって、例えば、在宅勤務では困難な提出用見積書のプリントアウト（捺印）と郵送作業をオフィス通勤時に集中させ、代わりに新規見積もり対応や作業報告書作成作業などを在宅勤務時に集約させることによって、生産性（処理件数）の向上を図ることが可能と思われる。（20%程度の向上が目標）

・リモートアクセスシステムについては、在宅勤務開始時にVPNが不安定となったり、ファイルの読み出しや上書きに時間がかかるという不具合が生じた。この原因を解明するため通信回線のトラフィックを測定し、今後通信回線の増強や在宅側のキャリアやプロバイダーの契約変更などを検討していく。

■在宅勤務時の執務環境については、北側の部屋のため暖房の増強が必要となったが、集合住宅のため石油ストーブなどの使用は難しい状況である。暖房費の大幅な増大が予想されている。

■同居人（配偶者）は、毎日の在宅勤務は難しいとの意見。（同居人承諾書は未提出）

■2時間の短時間勤務の女性社員は、在宅勤務を行うことによって通勤時間が削減され、通常の勤務時間に復帰することができた。



モバイル化・フリーアドレス化された社内風景

## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

- テレワーク導入の目的として、1)生産性向上 2)人材確保 3)コスト削減を掲げて開始しましたが、テレワークを活用した会社ビジョンを明確にし、社員と共有することが重要であるというアドバイスを頂き、目的とビジョンを再度プロジェクトメンバーに説明。会社からの一方的な押し付けではなく、社員にもメリットがあることを理解してもらうことが重要と感じました。今後、試行導入を繰り返し、より良い仕組みに改善していく必要があります。
- 今回テレワーク導入に当たり、まず各社員の日々の業務及びフローの洗い出しを行い、業務把握できたことはひとつの成果だった。今後、より生産性を向上するための業務フロー改善や社員がより付加価値の高い業務に取り組めるようにテレワークを活用していきたい。



メディアマート株式会社  
代表取締役社長 高倉聡

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

- 今回は試行期間が短く実施者もまだ1名であることから、まだ十分な検証結果は得られていないが、STEP2では、さらに育児を抱える女性社員（現在短時間勤務）が在宅勤務によって、通常の所定労働時間に帰ることができるかの検証を行う予定である。
- 今回行ったテレワーク効果の定量的分析については、作業分析を通じて生産性向上を図るための業務プロセス改革（Business Process Restructuring）に有効な手法であることが明らかになったので、さらに他の業種にも適用できるよう改良を重ねていく必要がある。
- 中小企業ではトップダウンによって意思決定が進められるケースが多いと云われているが、テレワークの導入に当たっては、社員全員がテレワーク導入の目的や効果について、意識や知識を共有していくことが大切である。経営者と社員との間の相互信頼と会社の将来像に対する共感がテレワークのベースである。



有限会社ユーロデザイン 代表取締役 /  
社団法人日本テレワーク協会  
安積直道 8

## 株式会社ツールサービス ～ 新規取引先開拓を在宅ワークで実現～

### 会社概要

- ・ 本社所在地 滋賀県 栗東市
- ・ 業種 人材紹介・人材派遣業
- ・ 事業内容 総合人材サービス 業務請負 人事コンサルティング
- ・ 設立年 2004年
- ・ 従業員数  
    正社員3名(男性2名、女性1名)  
    パート・アルバイト、契約社員 27名(男性23名、女性4名)
- ・ テレワーク導入部署 本社
- ・ テレワーク導入対象人数 1名
- ・ テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



企業外観



本社ワークスペース

## 取組の ポイント

在宅ワークにて初期営業(アポ取り等)を行い、本社担当者(営業マン)をサポートするとともに新規取引先開拓を加速させる。  
在宅ワークシステムの設計と業務運用・管理ルールの方策。  
本社担当者と在宅ワーカーの認識や情報の共有。

## 導入時の課題

在宅にて業務を進めるための必要な意識付けや教育を知ること。  
在宅ワーク業務の範囲・内容・フローの見直しと明確化。  
在宅ワーク業務の管理スキームの方策。  
在宅ワーク環境を極力安価なシステムで構築すること。

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の方策

テレワークを活用した営業力強化(主に新規顧客開拓)を実現するとともに、高齢者や女性等のスキルフルな人材の活用を中期的に進めていく。

営業マン2名で人脈ベースの訪問営業を続けてきたが、これには限界があり、複線的な新規取引先開拓スタイルに変えていきたい。  
そのため、特定エリアや分野を面的にカバーする初期営業(アポ取り等)を新規雇用予定の要員を活用し、自宅利用型のテレワーク形態で実現することが考えられた。

テレワーク導入にあたり、過去に作成されていたテレアポマニュアル(1枚)や営業リストのみでは十分とは言えないため、在宅ワークを設計するにあたって重要な視点やルールづくりのポイントをアドバイスし、それらの見える化(文書化、教育)の重要性を伝えることにした。

テレワーク導入のための資料として3つの資料案を提供することによって、社内でのルール化、セキュリティ対策基準づくりを支援する。  
(資料1.テレワーク業務内容と実施方法について  
資料2.月間ワーク予定・実績表  
資料3.テレワーク端末のセキュリティ対策基準)

情報システム構築にあたり先行投資を増やすのではなく、既存の設備や安価なシステムで構築することによって、テレワーク導入のハードルを下げることにした。

雇用契約やテレワーク勤務規程の作成など雇う人材の人事・労務管理に関する事柄については、顧問の社会保険労務士にお任せし、今回の支援項目から外す。

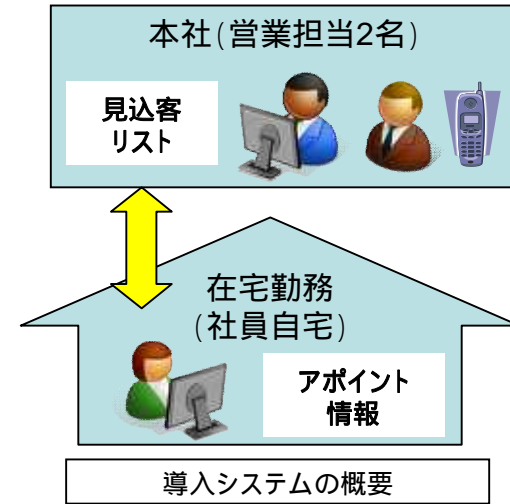
### 取り組みスケジュール

10月上旬  
事前ヒアリング(企業の現状把握)  
10月26日  
第1回訪問(詳細の把握・確認、導入プロジェクトの立ち上げ、導入モデルの検討)  
10月下旬  
企業にて過去に作成している資料(テレアポマニュアル、リスト一覧)の確認  
11月14日  
第2回訪問(テレワーク業務内容・範囲と管理方法の検討)  
11月中旬  
テレワーク導入手順書(雛形)作成  
11月30日  
第3回訪問(テレワーク導入にあたっての内容・手順・ルール化の確認、テスト導入準備)  
12月7日  
第4回訪問(テスト導入に向けて本社担当者からテレワーカーへの事前教育)  
12月中旬  
テスト導入実施  
12月下旬  
第5回訪問(テスト導入の評価)

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

ワーカーにパソコン、ヘッドフォン、マイクを貸与し、IP電話を利用する在宅ワーク環境を構築してスタート。

- 新規雇用者所有のパソコン活用の検討など、極力安価なシステムで実施したいとの要望から、在宅ワーカーにパソコン、ヘッドフォン、マイクを貸与し、スカイプを主に利用する方式でスタートすることに決定した。
- 利用ツール(電話機能、パソコンのメール機能、パソコンのネット閲覧機能)とワーカーの習熟度によって、ワーカーの業務内容を3つの段階に分けた。
  - 電話による見込客へのサービス紹介とアポイント取り
  - ウェブサイト検索による見込客リストの作成
  - 電子メールによる見込客への当社ウェブサイトとサービスの案内
- 今回のテスト導入は段階 に取り組みむことに決定した。
- 本社PCとワーカーPC間で見込客リストをやりとりし、アポ取得時は携帯電話へ即時連絡する。



### システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

- おおまかな業務の流れを記載したシートはあったが、本社担当者とうワーカーの意志疎通や認識共有には不十分であると考えられたため、テレワーク業務における「発信者」「受信者」「業務連絡・報告の方法とタイミング」「使用ツール」「使用資料」を明らかにして、業務フローを整理した。これらを「テレワーク業務内容と実施方法」(資料1)として文書化した。
- 日々の報告書など在宅勤務をどのように管理すればよいかとの要望から、ワーカーにとっては自身の業務軌跡がわかる日報であり、管理者にとっては状況を管理できる資料となるシートを提案した。「月間ワーク予定・実績表」(資料2)として文書化した。
- 構築する在宅ワークシステムにおいて、情報セキュリティの観点上、留意すべき点を洗い出し、セキュリティ対策のルールを作った。「テレワーク端末におけるセキュリティ」(資料3)として文書化した。

#### 資料1. テレワーク業務内容と実施方法

1. テレワークの目的
2. テレワークの主な業務内容
3. テレワークの業務フロー
4. 業務連絡・報告の方法
5. 労働時間
6. ワークスペースの整備
7. 健康管理
8. 緊急時の対応
9. 費用負担について
10. 情報セキュリティ(資料3へ)
11. その他

テレワーク業務内容と実施方法の文書化

#### 資料2. 月間ワーク予定・実績表


ワーカーにとっての日報であり、  
管理者にとっての管理資料の作成

#### 資料3. テレワーク端末におけるセキュリティ 対策基準

1. 趣旨
2. 対象者
3. 対象となるシステム
4. 遵守事項
  - ・パソコンの使用制限
  - ・導入ソフトウェアと取扱い
  - ・パソコンの利用制限
  - ・パソコンでの情報の取扱い
  - ・ウィルス対策など
5. 緊急対応

情報セキュリティのルールを文書化

## Phase3 : 導入実施/評価

### テレワークテスト導入の目的と内容

- 今後継続してテレワーク業務を実施するにあたり、2日間のテスト導入を行い、業務の実施方法や流れ、情報資産の取扱い方法等に問題がないかを確認する。具体的には、業務遂行にあたってワーカーが困ることがないか、1日あたりの架電目標件数が妥当であるか、本社との情報のやりとりはスムーズに行なえたか、を実施後の報告会で明らかにし、課題があった場合は改善策を検討することとした。
- テスト導入に参加したのは、ワーカー1名(女性)と本社担当者2名(経営者、営業統括責任者)。  
営業統括責任者が情報セキュリティ担当も兼務することにし、ワーカーへの指導とサポートを主に担った。

### 導入にあたっての懸念事項と対策

- ワーカーは新規雇用者であり、初めての業務であるばかりでなく、離れた場所(自宅)で顔が見えない状態で行われることから、不安や戸惑いを感じることは十分に想定される。初日には前述の資料1~3を活用して、本社担当者からワーカーへの事前教育をフェイス・ツウ・フェイスで行うことをアドバイスし、業務内容や流れに対する理解を深めるとともに、双方の認識共有を図ることとした。  
事前教育時には専門家(吉住)も同席し、質問や問題が発生した場合にサポートできるようにした。
- 単調でありながらも件数をこなさなければならない業務であることから、ワーカーのモチベーション維持と健康管理に気をつけたい。  
そのため、事前教育時に、定期的な休憩を取ることとワークスペースの整備を行うこともしっかり伝えることにした。
- 資料1~3以外に、今回のテスト導入について、その目的、基本条件、参加者(関係者)、実施後に報告して欲しい事項を記載したワンシートを作成し、テストの位置づけと意味を明確にして参加者が取り組めるように準備した。

### 導入実施後の評価と今後の取組課題

- 本社担当者河内氏のきめ細やかなワーカーへの指導のもと、計画したテレワークは問題なく実施でき、架電目標件数も達成することができた。  
資料や事前教育も役立ったとのこと。今後も継続してテレワークに取り組んでいくこととなった。
- 実施後、本社担当者(経営者、営業統括責任者)が挙げた今後の課題を整理すると、次の4点への対応が重要となる。  
課題 電話をつなぐテクニック:最もワーカーが困ったことは架電先からの質問への対応である。テレワークのためその場で即、上司に指示を仰ぐことは出来ない。しかし法改正など専門的な知識も関係するため、安易に答えてしまうことも避けなければならない。  
課題 長く働き続けてもらうためのモチベーション維持:架電し続けてもアポイントがとれなければワーカーは気落ちするだろう。また架電という単調な作業が続くこともあってモチベーションが下がってしまうのではないか。それが懸念される。  
課題 今後採用するワーカー人材について:架電する先と同業界内で働いた経験がある人材であるとベストだと思っている。なぜならば、どういって状態でクライアント(人事担当者)をサポートするのが良いかイメージしながら話すことが出来るから。  
課題 今後のワーカー人材の育成について:いつの時間帯にクライアントを追いかけ、よりアポイント成約率を高めるかなどの営業(架電)計画が立てられ、結果を見てその策がどうだったかを振り返り、次の計画に活かしていける人材を育てていく必要を感じている。

言われた業務を機械的にこなすのではなく、補佐的位置づけにあると考えるのではなく、常に携わる業務について問題意識と向上心を持って取り組み、早く一戦力となってくれることをワーカーに望むのは中小企業の経営者として当然である。

今回のテスト導入を通して上記の課題が明らかになり、今後の対策として以下のことが見えてきた。

- ・ワーカーが活用できる基本的な説明資料等の追加
- ・広い意味での仕事体験や知識をつける機会を事前教育や定期教育に追加
- ・ワーカーのマーケティング能力を養うための情報や認識共有とその能力発揮を促進する組織のしくみづくり

## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

自社のみで試行錯誤しながら導入していくよりも、テレワーク全国プロジェクトに参加して、みずほ情報総研：田中様や未来教育設計：吉住様にアドバイスいただけたことにより、導入準備に必要な事、運営・マネージメントで必要な事、これからの課題等、各段階ごとのテーマが明確になりスムーズに導入できたと思っております。今後は、テレワークの継続と強化を目標に拡大していきたいと考えております。



株式会社ツールサービス  
代表取締役 上原 慶秀

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

テレワーク導入に挑戦されたい企業様へ

- テレワーク導入を検討したいけれど、何をどこまで取り組めば良いのかまず知りたい、そして導入するからには成果につなげたい、という企業様の声を聞いてきました。自社が求めるものに適した情報システムを選択することはもちろん大事ですが、導入段階で最も重要なことは、テレワークで取り組むことを「見える化」することです。見える化する項目は、本事例でもいくつか掲載しましたが、テレワークの実施目的、業務範囲・内容・フロー、参加者と分担、情報の取扱いとセキュリティ対策、運用・管理ルール、など複数あります。これらが曖昧になったまま進めると、ワーカーと会社側（部署の上司、同僚、人事など）の認識ギャップが起り、課題対応に走りまわざるを得ない状況に陥ります。「見える化」にかかる時間・労力を手間と考えずに成果につなげる早道と捉えて下さい。
- 本事例では、企業様の極力安価なシステム導入を検討したいというご要望に沿って、既存の設備や最低限のツール利用からスタートし、ある程度のテレワーク業務を行ってから有償ソフトウェア（グループウェアをはじめとする便利な管理ツール）とハードの切り替えを再検討することにしました。取り扱う情報によっては最初から強固なセキュリティシステムを築くなど先行投資が必要なケースもありますが、「業務の実行範囲」、「コスト」、「リスク発生度合」の視点からベターな解の見当をつけることも大切です。
- テレワークを実現するための情報システムやインフラが十分に整ってきています。高齢者や女性などの労働力をより活用するために在宅ワークを検討する企業様が今後増えるでしょう。本事例で取り組んだ業務フローの明確化や運用・管理ルールづくり、課題対応は、業種に関わらず重要となるオーソドックスなポイントです。自社の現状把握の際に活用していただければ幸いです。



有限会社未来教育設計  
吉住 裕子

## 株式会社Office M ～在宅勤務環境の整備による女性の就業環境の拡大～

### 会社概要

- ・本社所在地 大阪府大阪市
- ・業種 サービス業
- ・事業内容  
働きやすい職場を作るサポート、  
給与計算アウトソーシングサービス  
およびコンサルティング業務
- ・設立年 2010年
- ・従業員数  
社員1名
  
- ・テレワーク導入部署 全社
- ・テレワーク導入対象人数 2名
- ・テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型



## 取組の ポイント

- 給与計算業務は専門性が高く、全ての企業で重要な位置を占めるが、閉鎖的なために仕事の質に問題がある会社が多い。それを解消するための業務を行なっている。
- 現社員の仕事がスムーズに行えるためと、今後の有能な労働力確保に向けて早急に取り組む必要がある。
- 複数人でデータ共有と在宅勤務が一体化する仕組みが必要である。

## 導入時の課題

- 顧客企業の機密情報、個人情報を取り扱うため、情報セキュリティを強化しないと在宅勤務が容認されない可能性が高い。情報漏えいが起こらない環境として、シンクライアント方式を採用した。
- 社内にITに強い社員や、専門部署を持たないため、導入・運用などについて、外部のサポートが必須である。また、現状は創業期であり、投入可能な資源には限りがある。そこで、ASPタイプのサービスを活用し、事業拡大に合わせ拡張できる構成とした。

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

### 経営トップの強い思いを織り込む基本戦略を策定

- プロジェクト応募の原点は、働きやすい社会を作りたい気持ち  
家庭に眠っている女性の力を活用することは、自社の事業展開と日本社会の活性化どちらにも必要との考えが、このプロジェクトの原動力になっている。  
社員がまさに子育て中であり、専門家のアドバイスを望んでいた。
- 顧客企業に信頼される環境づくりが事業拡大のカギ
  - ・情報漏えいを起こさない社内の仕組み作り、納得できるセキュリティ環境を準備することが、今後の展開において必要不可欠である。
  - ・働く側のニーズを的確に掘り起こし、働き方の選定および管理を正しく行なっていく必要がある。
- テレワークを作る、会社も働く人もOfficeMも喜ぶ世界を目指して  
通勤が困難だが座仕事ができる人は仕事が可能になる。  
ITとwebの技術の進歩により、仕事をマスターすれば、転勤も不安材料とならない。  
海外での勤務が可能となれば、24時間体制で稼働が可能となり、事業展開に有利。  
外に働きに出なくても、仕事が可能となり、成長ができ、必要な時間も確保できる仕事であれば、有能な人材を獲得する事ができる。



テレワーク  
+  
オフィスエム  
Office M

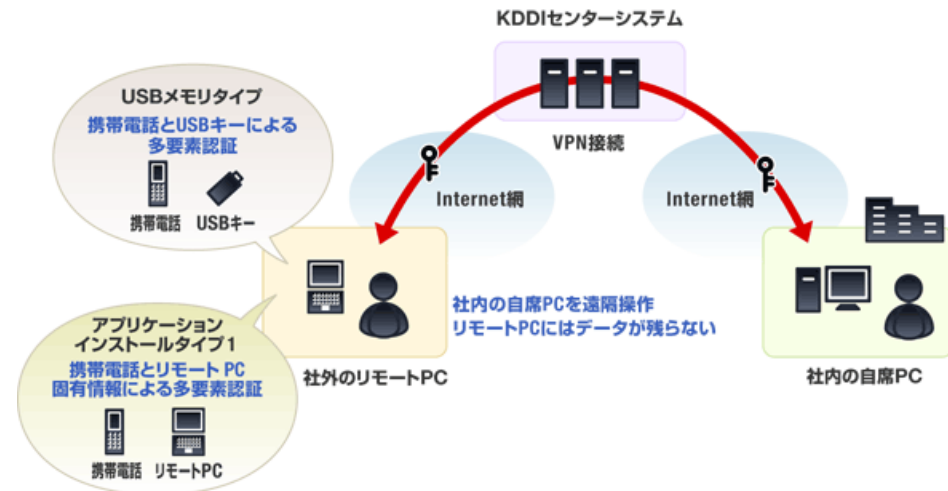
働きやすい社会へ



## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

### リモートPCシステムの導入に関して

- 導入システム: KDDI株式会社のリモートアクセスサービス、『セキュアPCアクセス』を採用
- 必要な要件  
処理するデータは本社に存在し、在宅環境へのコピーなどが出来ない事  
本社への接続は、適切な認証システムによること
- 特に重視したポイント  
既存のパソコン、ネットワークのインフラが利用出来る  
1クライアント単位で導入できる  
利用コストが安価である
- 将来への課題  
本システムでは、本社PCとリモートPCが1対1に対応するため、テレワークの規模が拡大した場合、本社側の環境において、スペース的な問題が生じる  
規模が増大する場合、本社側で仮想サーバーを利用出来るシステムなどの利用を検討する



### システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

- テレワーク業務の形態の検討: 雇用型か委託型か  
将来的に雇用型、委託型が働く側の希望により選択できるようにしたい。そのために、就業規則の整備を行う。
- 就業規則の整備  
在宅時のみなし労働時間制の採用が適していると考えられる。  
この制度を採用することを前提とした就業規則の整備を行なうと共に、雇用契約時に就業日数を設定する等、条件の整備を行う。  
将来の拡大に向けて、労使協定の締結の準備も行う。
- 在宅勤務における環境整備  
通信費、水道光熱費等、在宅勤務に移行することで個人の負担が増加する部分について、検討が必要と考えられる。  
よくみられる事例では、通勤交通費、事務所経費などの軽減分を財源として、定額の「在宅勤務手当」で補償することが考えられる  
…検討課題
- 勤務状況の監督  
事前予告のない「突撃訪問」の可能性について、本人から監視とみられるので、望ましくないとのアドバイスがあった。

## Phase3 : 導入実施/評価

### KDDIセキュアPCアクセスを契約し、試行実施

#### ■試行段階の問題

リモートデスクトップを利用するため、本社側PCのOSバージョンが限定されていたが、当初、対応していないOSで接続テストを行ない、接続できなかった。簡単な仕組みであるが、環境に依存する部分も考慮しないとイケない

#### ■リモート接続のパフォーマンス

リモート接続のパフォーマンスは、モバイル回線(LTE回線)でも十分であり、自宅環境では、十分な速度が確保できるものと思われる。但し、ADSL環境や、光回線でも、マンションタイプの共用環境など、回線速度が不十分である場合、事前のテストが必要である。

#### ■管理システム

管理者コンソールで設定、ログの確認等必要な機能は提供されている。

基本的に、自宅環境ではHDDの共有、印刷など禁止になっているが、業務上必要な場合、管理者コンソールで設定変更することで、柔軟な運用が可能である。

## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

KDDIのサービスを登録し、開設することを実際やってみると、細々した事でやりにくい事がありました。そのせいで時間がかかり、不安が出て、やる気が削がれそうになりましたが、分かってみれば当然の事ばかり。実際に社員宅のパソコンで問題ない速さで動く事を確認した時のすっきり感は最高でした！社員と電話で、「やった～！」と叫びましたし、「これからどんな仕事出来るか、イメージしやすくなったね！」と話をしました。実際にやってみる事って重要だな～と思います。ひと月に1,000円だと、経営者自身が家で仕事をするのもやりやすいし、素敵なシステムだと感じています



株式会社Office M  
代表取締役 本田 麻里

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

- テレワーク導入が、今後の事業展開のカギになるとの本田社長の強い思いにお応えすべく、支援を行ないました。
- 現状の人数や業務量、投入可能なコストと、将来の拡張性とのバランスを取ることが難しく、まずは、テレワーク環境に慣れて頂くことと、テレワークを活用する上で出てくるであろう課題を洗い出し、将来に備えることを主眼に置き、テスト導入を行ないました。
- システムにおける技術的課題、人事制度面の課題等が明確にできたと思います。
- 特に、セキュリティの強化と、操作性(特に速度など)を両立させるためには、事前の検証が欠かせない要素です。



アズポート株式会社  
代表取締役 藤原 博

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

テレワークを視野に入れた事業展開を検討されている株式会社オフィスM様からは、今後テレワーカーを含む従業員を採用する際、どのように労務管理のルールを構築していくかについてご相談をいただきました。

特に悩んでおられたのは「在宅勤務」と「在宅ワーク」の違いです。

「在宅勤務」は雇用契約がありますので、指揮命令により仕事を遂行しますが、「在宅ワーク」は請負契約ですので、指揮命令や時間管理をされることなく、仕事を完結し納品するという形になり、仕事を受ける際拒否する権利がなくてはなりません。

このように同じ在宅で仕事をするにあたって、色々な違いがあることをご説明すると、「頭のもやもやがスッキリ整理されました」と喜んでいただきました。

テレワークの理解の浅い会社様は在宅勤務と在宅ワークを混同されているケースが多く、最悪の場合、偽装請負や労働問題に発展してしまう可能性がありますので、十分ご注意くださいとところです。

テレワークを活用を通じて、子育て世代の女性を雇用に力を入れていかれるという、オフィスM様の益々のご発展と、ご活躍を期待しております。



社会保険労務士法人NSR  
代表社員 中島 康之

## 有限会社ユー・プランニング ～持ち帰り型テレワークを安全安心スムーズに～

### 会社概要

- ・本社所在地 大阪府大阪市
- ・業種 服飾、雑貨の企画、デザイン業
- ・事業内容
  - ・ウェアデザイン(主としてスポーツ関連)
  - ・雑貨デザイン・プロゴルファーサポート
  - ・展示会の設営サポート
  - ・マーケティング分析服飾、雑貨の企画、デザイン業
- ・設立年 1987年
- ・従業員数 正社員18名(男性2名、女性16名)  
パート・アルバイト、契約社員 5名(男性1名、女性4名)
- ・テレワーク導入部署 全社
- ・テレワーク導入対象人数 4名
- ・テレワーク導入形態 自宅利用型 モバイル型

### 従業員内訳



## 取組の ポイント

- 子育て中でもしっかり働ける職場にしたいという社長判断で、すでに在宅での仕事は許可。
- しかし、テレワーク(在宅勤務)での作業にクライアントの理解がなかなか得られない。  
本プロジェクトで、システム導入や制度を構築し、正式に在宅勤務を導入したい。
- テレワーク(在宅勤務)のできる業務を増やして、オフィスの縮小などコスト削減に結び付けたい。

## 導入時の課題

- データを持ち帰る在宅勤務が中心のため、セキュリティに問題がある。
- 在宅勤務者やクライアント間の、容量の大きなデータのやり取りに手間がかかっている。
- 出勤日を減らすために、在宅勤務時のコミュニケーションをしっかりとりたい。

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

ヒアリングの結果をもとに、長期的な「導入の最終目的」、短期的な「今回の導入目標」、そして「導入の方針」を明確にして、課題解決のための各種システム、それを運用するための運用ルール等をアドバイスしつつ、どの部分を改善していくかを提案し、コンサルティングをすすめた。

### 2.テレワーク導入方針

TELEWORK  
MANAGEMENT

#### 導入の最終目的

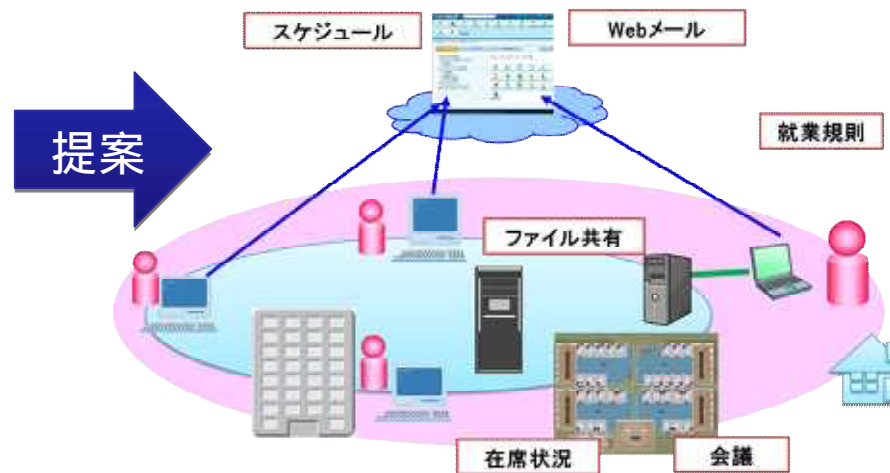
- ・人材確保、ワークライフバランス、コスト削減、業務効率向上を実現させることを最終的な目的とする。

#### 今回の導入目標

- ・セキュリティを確保して安全性を高め、クライアントの信用を得られるようにする。
- ・テレワークでの業務をスムーズに実施できるようにする。

#### 導入の方針

- ・現状の持ち帰り型テレワークのまま、セキュリティを確保できる仕組みを入れて、業務を自宅などから安全に実施できるようにする。
- ・データ受け渡しやコミュニケーションなどの仕組みを整え、スムーズな業務が可能になるようにする。



提案内容を図式化し、最初の方針を理解いただく

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

### VPNシステムの導入提案

【課題】自宅から社内ネットワークにアクセスできず、データはUSBメモリで持ち帰っていた。デザインデータは大きいので、メールでやりとりできない。

【提案】在宅勤務者にVPNを導入し、自宅から会社のデータにアクセスしてはどうか。

【対応】在宅業務者宅のネット回線ではVPN導入は難しいのではないかと不安があったが、実際に導入して試してみることにした。問題が発生した場合は、高速回線に変更することも検討。

### Web会議が可能な仮想オフィスツールの導入提案

【課題】デザインは在宅で作業ができるが、打ち合わせは出社する必要がある。在宅勤務者の出社日数を減らしたい。また在宅勤務時は、仕事の様子が見えにくく、オフィスの社員とのコミュニケーションがとりにくい。

【提案】在宅勤務者を交えた打合せを実施するために、社内全体でWeb会議システムを導入してはどうか。また、簡単に連絡ができるツールの導入を行う。

【対応】在席確認のための始業・終業メールなどは手間がかかるため定着が難しい、との意見に対し、Web会議機能を持ち、在席状況をビジュアルで把握でき、簡単にコミュニケーションできる「Sococo team space」を提案。在宅勤務者だけでなく、社員全員でトライアルを実施することにした。

### グループウェアによるスケジュール共有の提案

【課題】スケジュールを個人の手帳で管理しているため、共有ができていない。社長や他のスタッフとのスケジュール調整に時間がかかる。

【提案】クラウド型のグループウェアを導入して、社長はもちろん、社員全員のスケジュールを共有してはどうか。

【対応】必要性は認識しており、以前、類似したサービスを導入したが利用者が少なく挫折した、とのこと。全員での新しいサービスの運用はルール作りと徹底が重要であることを伝え、本事業を機会に全社での導入を実施するようアドバイス。無料で導入可能な「サイボウズLive」を提案。

### Webメールシステムでのメール運用の提案

【課題】在宅勤務者は家と会社でそれぞれ別のPCを使用しているため、会社でのメールを家で読めないことがある。また、PCの移行時にとっても手間がかかる。

【提案】Webメール型のメールサービスでの運用に切り替えてはどうか。

【対応】スケジュールの共有も検討しており、複数のサービスを使うと混乱するのではとの意見があり、GoogleAppのgmailを提案した。

### 在宅勤務社員への在宅勤務導入レクチャー

【課題】業務への影響を最小限に、在宅勤務導入をすすめる必要がある。

【提案】在宅勤務者に、何を目的として、どんなテレワークを導入するかをレクチャーさせていただきたい。

【対応】レクチャーと質疑応答を実施。

### 在宅勤務のための就業規則等の改定

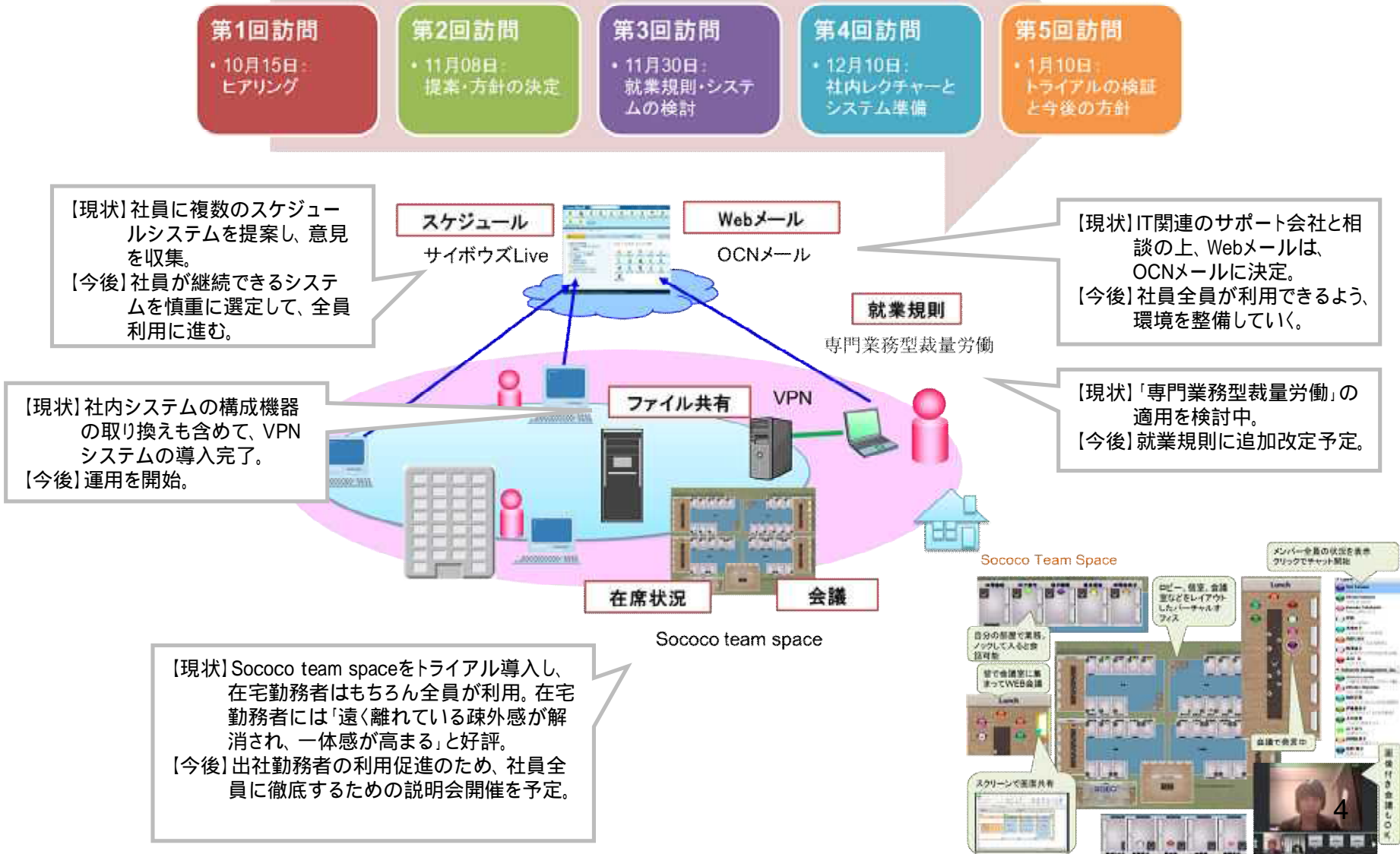
【課題】就業規則は、15年前に制定して以来、変更がない状態。在宅勤務の正式導入にあたって、改訂が必要。

【提案】社労士の専門家とのヒアリングを実施する。

【対応】社労士の専門家と宅勤務に限らず、現状の働き方や課題について協議。

## Phase3 : 導入実施/評価

2012年12月後半から、子育て中社員4名が在宅勤務を開始。Web会議・在宅状況の確認・VPNは導入し、スケジュール、Webメールも検討をすすめている。  
社員のワークライフバランスの向上と共に、将来的には、オフィススペース削減等も目指す。



## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

我が社は設立して今年で25周年を迎えるアパレル系のデザイン会社です。スタッフは20代から50代まで幅広く、また子育て中社員も多く、スタッフの子供たちは、私の息子も含め20人近くになります。これまで、社員の出産、親の介護等の長期休暇には、クライアント様や、同僚たちの理解のおかげで、何とか乗り越えた者が数多くおりました。しかし、このたびのテレワークの正式導入により、そのハードルがかなり低くなりそうです。子育ては、出産後どんどん楽になる訳ではなく、就学児童になるとまた拘束時間が増えます。学校行事も増え、決められた時間内に会社に出社する事がさらに困難になります。今年小学1年生になる子供を持つ母親二人が、早速テレワークをすることになりました。いずれ地方に生む両親と同居を考えている社員もいます。これから結婚を考える20代。子育て真っ最中の30代、40代。親の介護がみえてきた50代・・・と、テレワークの導入で、様々な世代のニーズの社員に対応することができます。また、今回のテレワーク導入のおかげで、出張の多い私も、どこにいても社員の動きが把握でき、対応できるようになりました。一昨年は大病をし、入院生活を余儀なくされましたが、そのときにこのシステムがあれば、周りに少しでも迷惑をかけずにすんだのに・・・と思います。先日母親が80歳を迎え、介護の可能性も視野に入りはじめました。私たちの仕事は、特に会社の机で作業を行う事がベストとは限りません。自宅でも、電車の中でも、CAFEでも、どこでも仕事は可能です。新たな人材の登用等、これからもっと可能性が広がりそうで、とても楽しみです。



有限会社ユー・プランニング  
代表取締役 平 有子

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

ユー・プランニングさんは、社長自身が育児と仕事の両立でご苦労されてきたこともあり、最初から、在宅勤務への理解がありました。実際にこれまでも、子育て中の社員のニーズに応える形で、一部在宅での仕事を認めて来られました。ただ、今後、子育てに限らず、介護や転居等があっても、より多くの社員が仕事を続けることができ、企業にとってもメリットをもたらすために、本プロジェクトを機会に、正式導入へと踏み出されました。素晴らしいことだと思います。

今回の導入にあたってあらためて感じたのは、テレワーク(在宅勤務)は、システムが不可欠であるが、運用と関わる人全員の協力がなくては進まないということです。デザインという専門的な仕事でありながら、打ち合わせ等チームでの動きも多く、在宅勤務者も通常の社員も「一緒に仕事をしている」感覚を作り出すことが重要でした。社長のご理解と、担当者の推進、在宅勤務者の熱意、そして、出社する社員の理解と外部の協力、すべてに感謝いたします。

また、在宅勤務がうまくいけば、社長の「モバイル型テレワーク」も実現できることとなります。どこにいても社員の様子がわかり、マネジメントできる管理者がいる企業は、これからの高齢化社会において非常に大きな「力」を持つことになるはずで。

テレワーク(在宅勤務)の導入は、短期間で完了するものではありません。PDCAを繰り返しながら、さらに進化していくものです。今後も、いい形で応援させていただければと思っています。



株式会社テレワークマネジメント  
田澤 由利 5



## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

実力主義で職人気質な社員様の多いデザイン業界での労務管理は非常に複雑です。株式会社ユー・プランニング様はまさにアパレル系デザイン会社様でありながら、社長様自らテレワーク(在宅勤務)の導入プロジェクトの中心となり、社員の働きやすさとお取引様への信頼・サービスを追求しておられる前衛的な会社様です。特に、子育てと仕事の両立に苦労してこられた社長自ら、社員に働きやすい環境を作ろうと真剣に取り組まれる姿には感銘を受けました。

デザインという仕事自体は、単独で進める課程の多い仕事ですので、いつでもどこでも好きな環境で仕事ができるテレワークは非常に向いていると言えます。一方、1つのプロジェクトやチームとしてコミュニケーションも不可欠であることから、連絡方法・ツールの活用・教育・社員全員への啓発については特に注意を払わなければなりません。

また、その作業方法や時間配分について本人に委ねた方が実力を発揮する場合や、時間をかけた方がよい作品を完成させられる場合など、デザイナーにより様々な個性がある様です。不平等感を生じさせないためには、賃金単価はじめ賃金制度の見直しや契約の種類(雇用か請負か)についても検討が必要です。

このように、テレワーク導入を検討する社内の色々な問題点を洗い出せることも大きなメリットです。現在導入に二の足を踏んでおられる会社様にも、ユー・プランニング様のように「まずはやってみる」の精神でテレワーク導入を試みられることをお勧めいたします。



NSR人事労務オフィス  
武田かおり

## 株式会社テクノプロジェクト ～ システム・業務プロセス、現行規則・規程を極力変更しない在宅ワーク ～

### 会社概要

- ・社名 株式会社 テクノプロジェクト <http://www.tpj.co.jp/>
- ・本社所在地 島根県松江市(ルビーシティ) [松江を世界に誇れる「Rubyのメッカ」に  
～Ruby City MATSUE \(ルビーシティまつえ\) プロジェクト～](#)

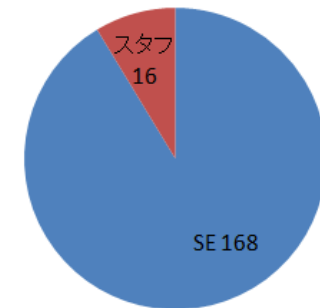
- ・業種 情報サービス
- ・事業内容

プロダクトの提供 (CIMA、CareWORKS21等)  
 ソリューションの提供 (Ruby、SaaS等)  
 コンサルティング (経営戦略・情報化戦略策定)  
 システム開発 (自治体、医療、金融、流通、農水、文教、製造等)  
 システム導入 (機器販売、ネットワーク)  
 運用・保守

- ・設立年 1984年3月1日
- ・従業員数 184名[男子137名、女子47名]  
 そのうち[SE 168名、スタッフ部門16名]
- ・テレワーク導入部署 SE部門&スタッフ部門
- ・テレワーク導入対象人数 2名
- ・テレワーク導入形態 自宅利用型(在宅勤務)



従業員内訳(社員数)単位:人



従業員内訳(職種)単位:人

## 取組の ポイント

- ◆ 企業理念、企業文化・風土、企業ステータス等を重視する。
- ◆ 導入目的を明確にし、公平かつ無理のない仕組みを構築する。そのために、まずは、トライアル期間を設定し、課題の洗い出しを行う。
- ◆ 会社とテレワーク利用社員に、コストのかからない仕組みを目指す。

## 導入時の課題

- ◆ お客様・社員・協力会社様に理解を得ることができる仕組み作り
- ◆ コンプライアンスの遵守(社内規定の整備)

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

同社は「ルビーシティ松江」で、社員数200名弱のシステムインテグレーション事業のリーディングカンパニーである。社会システムの構築・運用に携わる機会も多く、高品質でスピーディなサービスが求められる。

また、職場風土改革への取り組みとして、「次世代育成支援対策推進法」に基づき、厚生労働省・鳥根労働局より、「仕事」と「子育て」の両立を積極的に支援する子育てサポート企業として認定を取得、経営方針の一つとして中長期的な観点からワークライフバランス等を重視する経営を推進している。具体的な取組みとしては、仕事と家庭の両立に関する社員への啓発活動として男性社員の育児参加と育児休業取得の推進、ノー残業DAYのより一層の徹底等に取り組んでいる。

テレワークについてはワークライフバランスや有能な人材の採用・雇用継続政策として注目しており、今回のプロジェクトを活用することによって、テレワーク導入に向けての具体的な課題を探る事とした。

トライアルでは、テレワークの導入に向けた有るべき姿、課題・問題を抽出するために、下記3点を主たる目的として推進することとした。

- 1 仕事と家庭の両立支援および多様な人材の能力活用の推進
- 2 通勤時間の削減や業務の効率化等を推進することで生産性の向上を図る
- 3 自らの役割と目標を明確に自覚し、業務を遂行する責任感の醸成

### テレワーク勤務規程 作成の手引(株ココロ)



NHKクローズアップ  
現代、IMF  
レポート等の適時  
な情報の提供

社労士からの経験  
に基づく貴重な有用  
情報の提供

### 専門家・社労士からの有用情報提供



### 事務局 打ち合わせ風景

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

### 1. テレワークを実施するために特別なシステムは導入していない

コミュニケーションツールとしてテレビ会議システムなどの必要性について検討したが、既存システム(インターネットVPN経由の社内WEB系システムで可能なジョブ、メール、電話など)と、出社でカバーできるため今回のトライアルにおいては不要との結論に至った。

在宅ワーク用機材(PC、データ通信カード)は全て社給品を利用。

業務システムについては、シンクライアントシステム等の導入の可能性を検討したが、トライアルということで、コスト面を重視し、既存のセキュリティポリシー・規定の範囲で可能なWEB系のシステムで可能な業務に限定した。

VPN経由の各社内Webシステム(メール、日報、勤怠管理、プロジェクト管理、スケジュール管理、ワークフロー他)の利用

テレワークのための新規ITシステム  
新たなITシステムの導入は行わなかった。

### 2. システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

今回のテレワーク試行で対象となる業務は右図に示す2業務で、そのなかでもブレインワークを中心とする業務で現行セキュリティポリシー、セキュリティ規定の範囲で実行可能な業務を遂行することにした。

かかる主旨で在宅勤務トライアル規定及び付随する様式をお客様で作成された。

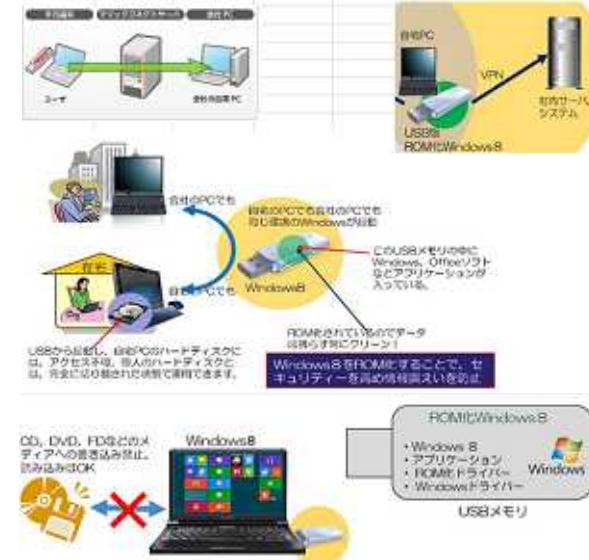
労務関連(社労士の豊富な経験と知見によるアドバイスが好評を得た)

労務管理に関しては、既存のツール及びルールでの対応が可能という結論に至った。具体的には、Web打刻システムによる勤怠管理、日報システムでの業務管理などの既存ツールでカバーをする。したがって、新規のコミュニケーションシステムや管理システムは今回は導入していない。

業務プロセス関連

SE部門の開発業務においては、詳しい業務プロセスは省略するが、顧客との要求仕様の確定後に、コンピュータと対面しての開発作業期間があるため、この期間を今回の対象業務とした。

スタッフ部門の管理業務においては、単独で実施する「思考」的な業務が多数有り、今回の対象業務とした。



WINDOWS 8はマイクロソフト社の製品です。

## 導入検討システムの概要

スタッフ部門  
管理業務

SE部門  
開発業務

在宅ワーク 対象業務

## Phase3 : 導入実施/評価

### テレワーク勤務者からの感想・意見・評価

良かった点 : 業務に集中できたため、効率的に作業が実施できた。  
気になった点 : 会社を不在にすることにより、周りの負荷が高まること。

### テレワーク推進プロジェクトの評価

トライアル内容  
スタッフ部門責任者 経営資料作成業務 2日間  
SE部門は、プロジェクトの状況により、期間中のトライアルが困難となった。

課題  
周り(部門長・同僚・部下・協力会社)の理解をいかに得ることができるのか。また、対象者でない社員がいかに不公平感を持たない仕組みにできるのかが予想以上に高いハードルであることが分かった。

今回のトライアルでは、お客様と直接やりとりをするSE部門においては、プロジェクトが佳境に入る年末から年度末がトライアル期間となったため、予定していた社員が、プロジェクト状況などによって、実績を出すことができなかった。

今後について現在、各社内制度の見直しをすすめており、来年度(4月からはテレワークも案件として既に掲げており、他の規定の見直しとあわせて、整備を進めていく予定。SE部門のトライアルもこの中で実施していきたい意向である。



専門家指導中

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

現在のシステム環境、セキュリティポリシー、セキュリティ規定、業務プロセス、就業規則を極力活かして在宅勤務を実施することで、テレワーク本番に向けた課題・問題を抽出する試行実施結果から評価すると。

- 業務に集中できたため、効率的に作業が実施できた ということではテレワーク導入はワークライフバランス、生産性改善に有効であることを実践で確認できた。
- 会社を不在にすることにより、周りの負荷が高まること。
- 周り(部門長・同僚・部下・協力会社)の理解をいかに得ることができるか。また、対象者でない社員がいかに不公平感を持たない仕組みにできるのかという点で本番に向けては対策が必要であることが判明した。



特定非営利活動法人ITC近畿会  
生田 勝

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

地方でのテレワークは通勤による時間の浪費や疲労の問題が影響しにくいことから、問題意識のない会社様が多いのですが、「より働きやすい会社」を目指して情報を集め、今回テレワークの導入に踏み出された意識の高い先進的な企業様です。

労働法令の遵守はもちろん、社員の継続雇用やワークライフバランスにも力を入れ、真剣に取り組まれる姿に非常に好感を持ちました。

当初「テレワークは育児休業から復帰後の段階的な働き方」として、育児・介護にのみ適用する完全在宅型のみのテレワークを予定されていましたが、テレワークについての正しい理解をしていただくことにより、「テレワークは効率的に仕事を行うための手段である」として、将来的には全社員対象を見据えての一部在宅を含めたトライアルを進めていただくことが出来ました。

対象者を限定したテレワークでは、不公平感により制度が馴染みにくく、失敗に終わるケースがございます。これからも「テレワークは一部の人だけが得をする特別な制度」をいう誤解を生むことのない制度作りと、社員全員への説明と啓発活動を怠らないようにしつつ、今後も導入を進めていかれることを望みます。



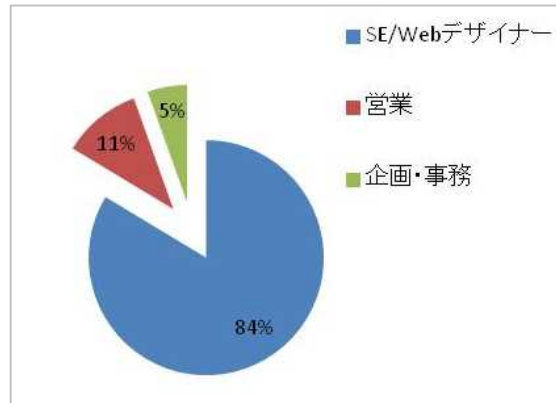
NSR人事労務オフィス  
武田かおり

## 株式会社シアンス

～イクメン社員のワークライフバランスの実現～

### 会社概要

- 本社所在地 新潟県新潟市
- 業種 情報処理サービス業
- 事業内容
  - ・システムコンサルティング
  - ・システムインテグレーション
  - ・Webサイトの制作
  - ・eラーニングの制作、販売
  - ・研修の企画、教材制作
  - ・各種データ処理
- 設立年 1989年
- 従業員数 正社員 55名(男性40名、女性15名) 平均年齢29歳
- テレワーク導入部署 ITソリューション部
- テレワーク導入対象人数 まず男性社員2名からスタート
- テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型
- テレワークに関連する情報セキュリティ・ポリシー
- **個人情報保護マネジメントシステム(PMS)の導入と継続的改善**



従業員内訳 (職種)



企業外観

- 【今回のテレワーク試行者と実施日】
- 社員A システムエンジニア 25歳の男性社員
    - 夫婦共稼ぎ 子供いない 一戸建て住宅
    - ・通常勤務日(4日間)
    - ・部分在宅勤務日(4日間)
    - ・終日在宅で行う完全在宅勤務日(2日間)
  - 社員B Webチーフディレクター 34歳の男性社員
    - 夫婦と子供3人(4歳、2歳、0歳) マンション
    - ・通常勤務日(7日間)
    - ・部分在宅勤務日(3日間)、
    - ・終日在宅で行う完全在宅勤務日(なし) 1

## 取組の ポイント

当社は、新卒社員を毎年5人程度採用しており、地域に根差した中小企業として、テレワークの導入で若者の新しい働き方を広く実践・提案することができます。また、自社の課題解決・体制強化はもちろん、女性社員に限らず男性社員も含めた社員のワークライフバランスを実現することで、地域の活性化にも寄与できればと思っています。新潟県内ではトップを切ってイクメン企業を実現していきたい。

## 導入時の課題

- ・社員の継続雇用(若い社員を積極的に採用しているが、結婚や出産育児などの理由での離職率が高い。)
- ・有能な人材の確保(SEやWebデザイナーは社員の能力・経験によって仕事の効率・質が大きく左右される。)
- ・育児や介護等と仕事の両立(若い社員は夫婦共働きが多く、二人で協力して家事や育児を行っている。)
- ・生産性向上とコスト削減(システム開発やWebサイト制作の生産性向上とコスト削減が要求される。)
- ・新ビジネスモデル構築と社内制度策定(モンゴルからの留学生をととして採用するなど将来的なオフショアなどを視野に入れたグローバルなビジネスモデルの構築が必要となってくる。)

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

### イクメン社員のワークライフバランス実現のための社内体制と基本戦略

- ・社長直轄のプロジェクトチーム体制で導入を検討し、社長自らが全体の統括と指導を行う。
- ・ITソリューション部のマネージャーは、テレワーク導入に必要なネットワークや社内システムの整備を担当する。
- ・管理部人事課は、テレワーク勤務規定などの社内ルールの整備を担当するとともに、本プロジェクトチームの窓口として社内外との連絡調整を行う。
- ・テレワークシステムや情報セキュリティ、労務・人事に詳しい専門家は、導入のための課題分析や解決すべきことに対するコンサルティングを行う。
- ・顧問社会保険労務士は、就業規則の変更やテレワーク勤務規定の作成などについて、専門的な立場から助言を行う。
- ・若い社員が多いことから、彼らのキャリア形成や成長にテレワークが有効であることを実証する必要がある。(言葉ではなく体験させる。)
- ・裁量労働時間制のメリットを生かしながら、仕事時間と生活時間のバランスをどのようにとるか。これは在宅勤務を行う社員だけではなく、同居する家族(配偶者や子供)との協力関係の構築がカギを握っている。

### テレワーク導入検討フロー

社員のワークライフバランス向上、優秀な人材の確保が経営上の大きな課題であった

総務省事業への参加を契機にプロジェクトチームを結成し「イクメン」をテーマとしたテレワーク導入の検討を開始した

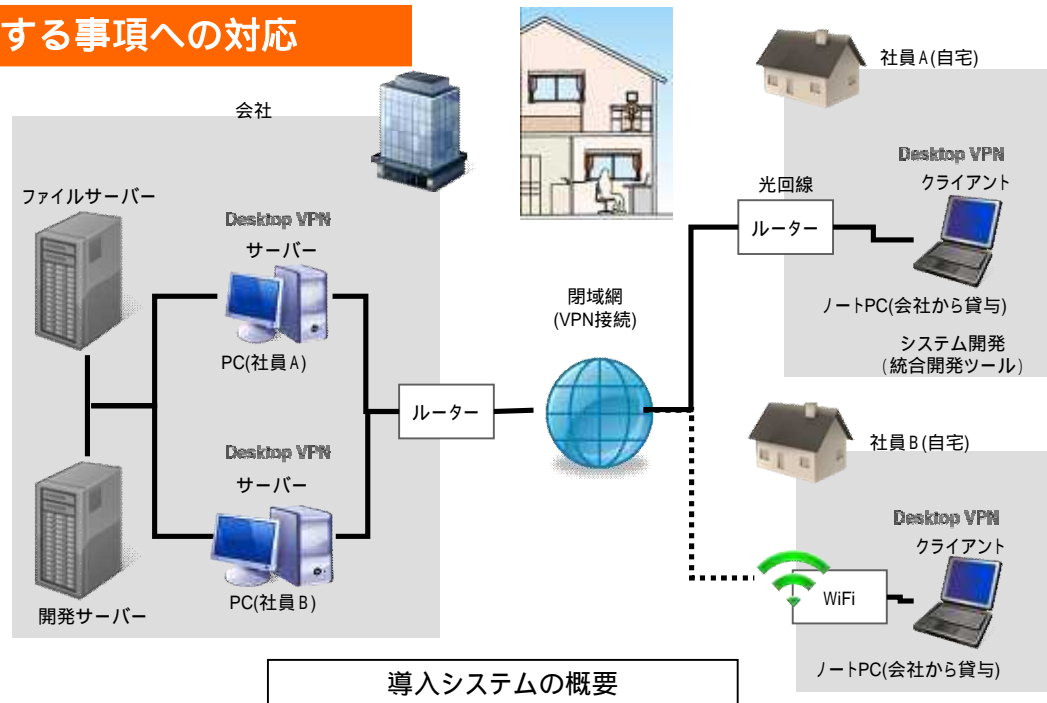
導入にあたり希望者を募り、本人の仕事の内容などを考慮し試行可能な男性社員2名を選定した

テレワークのためのシステム構築や社内ルール面などの環境整備を行い、試行によって様々な課題を検証した



## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

テレワークを可能とするシステム導入については、ITソリューション部のマネージャーが中心となって、基本的なネットワーク構成などの検討を行った。今回、専門家の立場から事務局が作成したシステムベンダーのリストを提供し、当社のテレワークにマッチしたシステムとして、F-チェアーなど在宅勤怠管理システムの活用を提案した。また、過去におけるテレワーク実証実験での経験から、通信環境（帯域）によってはCADのレンダリングなどにおいて遅延が生じる可能性があるため、光回線などブロードバンド環境の整備を推奨した。



### (テレワークシステム導入の検討と課題)

- ・導入システム構成の検討は、テレワークの試行までの期間が限られていたことから、サーバー管理者を含め数人で行い、決定までの時間の短縮を図った。
- ・検討段階では、自社VPNサーバーの構築、固定IPアドレスによるVPN接続、Buffalo社のVPN機能搭載ルーターなどを検討したが、2週間の試行であり、被験者は2名であることから、導入の容易性やコストの面から本構成となった。
- ・社内のセキュリティ推進室から、リモート接続や自宅PCの使用について、情報漏えいや不正アクセスに関する指摘があった。今後の本格稼働のシステム構成の検討に活かしていきたい。

### (基本的なネットワーク構成)

- ・VPN接続を行い、自宅PCからリモートで社内のPCに接続し作業を行う。

### (本格導入に向けての検討事項)

- ・会社側：Pマーク関連、VPN設定、社内ネットワーク、作業ルールづくりなど
- ・自宅側：作業用PCの確保、リモート接続によるデータの持ち出しなど



システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

- ・テレワーク試行期間は1月28日から2月8日までの10日間とし、在宅で仕事を行わない通常勤務日、定時退社時刻前に帰宅して在宅で仕事を行う部分在宅勤務、終日在宅で仕事を行う完全在宅勤務の3つに分けて実施する。
- ・この期間において、それぞれの仕事の工数と成果、また生活時間の変化などの時間を分単位で記録し、在宅勤務の効果(労働生産性やワークライフバランスの向上)について評価を行う。
- ・試行にあたっての課題を整理してもら。特に、専門業務型裁量労働適用の条件として、システム開発などは対象となるが、単純なプログラミング作業などは対象とならないため、在宅勤務時の裁量労働時間の取り扱いについて十分な検討を行う。
- ・在宅勤務時の住宅環境について、社員Aは仕事のための専用の部屋を確保できるが、社員Bはキッチンやリビングルームを使用することになるので、その際の注意点(特に労働衛生安全確保の観点から)についてアドバイスを行った。

### Phase3 : 導入実施の評価

仕事時間と生活時間の量的な比較

- \* 生活時間とは、仕事と通勤以外の日常生活に当てる時間で、食事、入浴、子育て、睡眠などを指す。  
ワークライフバランスの向上については、子供がいる、いないで、効果に大きな違いが生じることが分かった。  
子供がいる場合は、家にいることで子供の生活のリズムが乱れることへの不安が生じ、妻は子供の就寝後に仕事が控えていると気を使うため育児に焦りが生じると感じている。  
仕事モードから育児モードへ、そしてまた仕事モードへの切り替えは精神的に負担が大きいようだ。これは慣れの問題でもある。  
子供がいない場合は、妻とのコミュニケーションが増えるなど、家で仕事をすることで、生活の中で時間に余裕が生まれると感じている。  
しかし、在宅での仕事に集中し過ぎて仕事時間が通常よりも増えてしまう傾向が見られた。  
仕事の面では、ポケットWiFiによる通信環境ではVPNの操作にタイムラグが生じてしまい、デスクトップのように作業がはかどらない問題が生じた。(体感的には全ての動作が2/3)  
同時並行的に複数のアプリケーションを利用すると、VPNのレンダリングが追いつかず作業が中断される。  
お客さまとの打ち合わせメモや提供された書類が手元にないと、企画などの作業が難航する場面がある。  
社内の状況が分からないためコミュニケーションが取りづらい、メールでの連絡は手間がかかるといった問題も生じた。

## イクメン社員の在宅勤務の様子



夫婦二人だけの社員Aは、通常勤務時と在宅勤務時でワークライフバランスに大きな変化はなかったが、妻とのコミュニケーションが増え、生活面で精神的な余裕が生まれた。

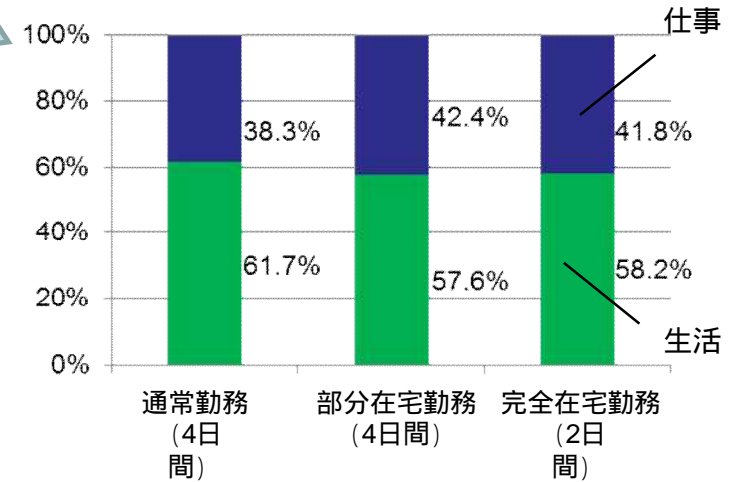
この気持ちの切り替えに苦勞した。  
(慣れの問題もある)



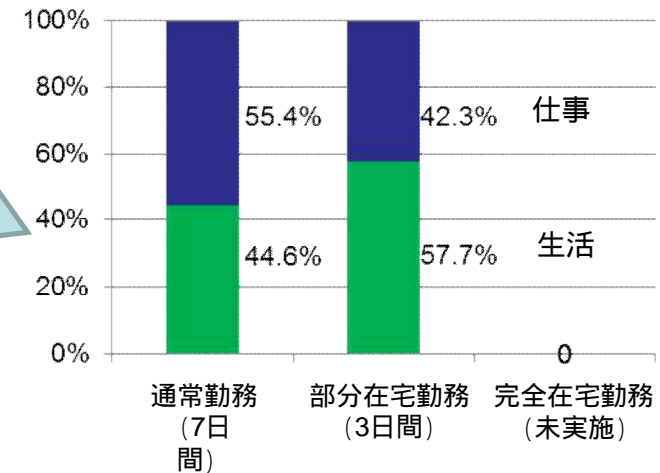
子供がいる社員Bは、在宅勤務を行うことにより、子育てなど家事への参加機会が増え、ワークライフバランスは大幅に向上した。しかし、家事から仕事モードへの気持ちの切り替えに苦勞した。

## ワークライフバランス効果の分析(比率)

### 夫婦共働きの男性社員 A



### 夫婦と子供3人(4歳、2歳、0歳)の男性社員 B



## テレワーク導入コンサルティングのまとめ

「イクメン社員のワークライフバランス実現」という全社的なテーマを設定し、テレワークによる優秀な人材確保の方向性を示した。

顧問社会保険労務士の参加を促し、当社の就業規則などと調和した在宅勤務制度のあり方を検討した。

既存のリモートアクセスやコミュニケーションツールなどを活用することにより、テレワーク・システム構築の初期投資を抑え円滑な試行導入を実現した。

ワークライフバランス効果を定量的なデータを用いて分析することにより、裁量労働時間制の運用面での課題(手当と実労働時間とのバランスなど)を明らかにした。

東京圏のような長時間通勤者は少ないが、新潟のような雪国では、降雪時の通勤は大きな負担となる。このような地域特性に応じたテレワークの可能性についても議論した。

短い期間の試行であったが、テレワークの効果を確認するとともに、今後の検討課題を明らかにすることができた。

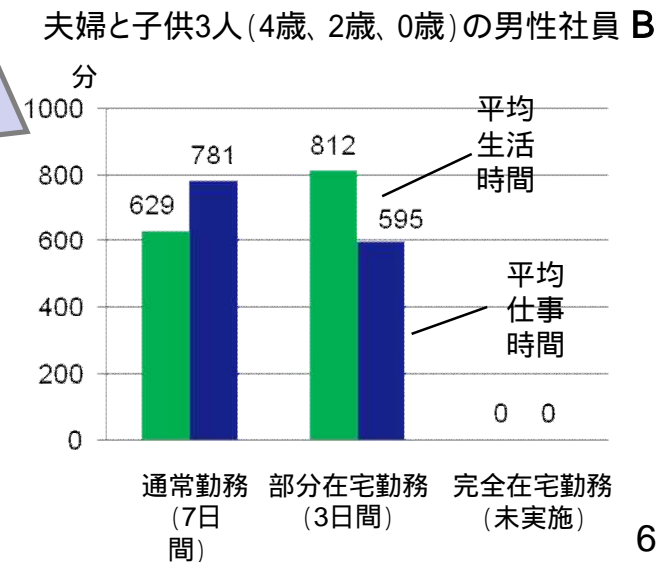
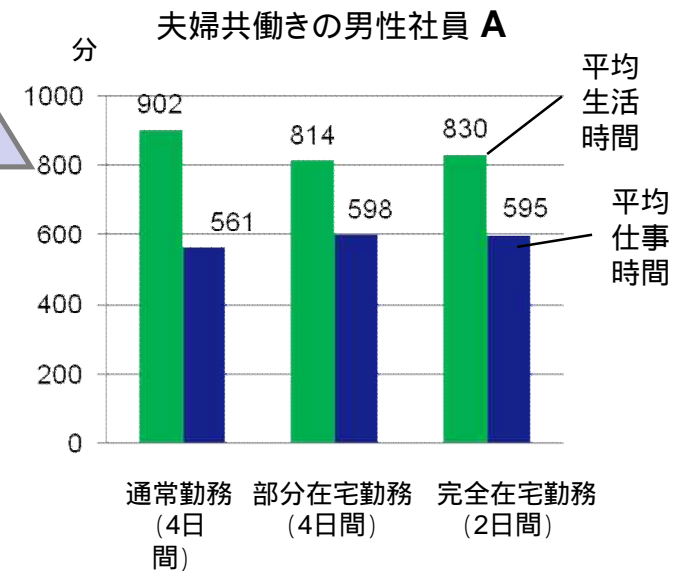
ワークライフバランスを実数(分)で見ると、仕事時間が若干増加する傾向が見られた。仕事(SE)に集中することによる労働生産性の向上も見られる。

平均通勤時間  
55分(往復)\*  
仕事にも生活にも含まれない

仕事(Webディレクター)の面で在宅時は顧客とのコミュニケーションが取りにくいこと、子供達とのコミュニケーション・モードから仕事モードへの切り替えに不慣れなことなどにより、仕事時間が減少する傾向が見られる。

平均通勤時間  
40分(往復)\*  
仕事にも生活にも含まれない

## ワークライフバランス効果の分析(実数)



## 顧問社会保険労務士からのアドバイス

今回は、繁忙時における試行であったが、試行した2人とも労働時間の長さ、労働時間帯について気をつける必要があります。そのためには、管理者への報告、連絡、相談を密にするとともに、遠隔から労働状況を把握できるしくみを確立していくことが望まれます。

テレワークによって生産性が高まれば、総労働時間の短縮が可能ではないでしょうか。労使双方で良いとこ取りの制度となるよう、法律に沿った運用を期待します。

## テレワーク導入に関して(経営者のコメント)

**テレワークの導入で、社員のより多様な働き方ができる。**

これからの企業経営には、「社員が働きやすい職場づくり」と「家庭生活とのバランスがとれた働き方」が求められています。そのことが、会社の業績アップに結び付くと考えています。そのためには、働き方の見直しや職場環境の整備が必要です。

テレワーク導入は、労務管理上の観点からメンタルヘルス対策、ワークライフバランスの推進、優秀な人材の確保などの面で大きな効果が期待できます。

テレワークは、当社の仕事(システム開発・Webサイト制作)で十分に活用でき、即ち効果を出せる手段ですので、今回の試行及び専門家からの数々の助言をもとに経営トップが中心となり、積極的にテレワーク導入実現に向けて取り組んでいきます。

## テレワーク導入に関して(専門家のコメント)

**イクメンはワークライフバランスだけではなく会社の成長の原動力!**

少子化によりわが国の若年労働力は大幅に減少していく中、若い優秀な日本人や外国人エンジニアの確保は、これからの企業の存続と成長に欠かせない要素です。

今回のテレワーク試行によって、仕事と家庭生活を両立させるための手段として有効であることが明らかになりましたが、一方で様々な問題点や課題も浮き上がってきました。IT系企業として強みを生かしてテレワークのための新しいシステムやツールの開発を期待します。

テレワーク導入を成功させて、企業の発展に結び付けていくためには、何といても経営者、中間管理職、一般社員がテレワーク導入の目的や効果を共有し、共感できることが重要です。シアンス社には新潟発のイクメン企業ナンバー1になってほしいと願っています。



顧問社会保険労務士  
島田 修



株式会社シアンス  
代表取締役社長 野口一則



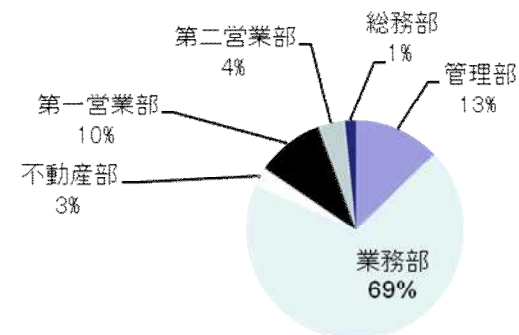
社団法人日本テレワーク協会  
有限会社ユーロデザイン  
安積直道

## 国土管理株式会社 ～ B C P ・ 新型インフルエンザ対応業務を在宅勤務型テレワークで実現～

### 会社概要

- ・ 本社所在地 東京都新宿区
- ・ 業種 マンション・ビル総合管理業
- ・ 事業内容 分譲マンション総合管理  
不動産賃貸管理  
ビルメンテナンス  
官公庁施設管理
- ・ 設立年 1987年
- ・ 従業員数 250名  
正社員 74名  
パート・アルバイト、契約社員 176名
- ・ テレワーク導入部署 管理部
- ・ テレワーク導入対象人数 2名
- ・ テレワーク導入形態 自宅利用型 施設利用型 モバイル型

従業員内訳



企業外観

取組の  
ポイント

- **新型インフルエンザ発生時の事業継続**  
非常時における社員が出勤できない状況で、業務遂行レベルを維持します。
- **テレワークの全社導入に向けたフィジビリティ・スタディ**  
将来的な、多様で柔軟な働き方に向けた実現可能性を調査・検討します。

導入時の課題

- **事業継続体制の確立**  
BCP「事業継続計画」の中で社員が出勤できない場合に、顧客へのサービス提供、業務遂行レベルを維持する必要があります。
- **在宅勤務を実現するための情報インフラの整備**  
在宅勤務を実現するためには、会社と自宅を結ぶ情報インフラの整備が必要となります。
- **情報セキュリティの確保**  
業務上、多くの個人情報を取扱う上で情報セキュリティの確保は必須条件となります。

Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

**BCP・新型インフルエンザ発生時の業務対応をテレワークで解消し、将来的には、業務部門、営業部門などに展開し業務効率の向上を図る。**

国土管理においては、新型インフルエンザ発生時においても、管理している分譲マンションなどの維持等に必要な業務を円滑に継続することが必要であるとともに、例えば、お年寄りのマンションでの一人住まいが増加し、そういう方たちをどこまで手助けできるか、しっかりとフォローアップすることが求められます。

そこで、新型インフルエンザ発生時には在宅勤務により業務遂行できる仕組みと体制を構築することとなりました。

C:導入計画シート		
導入戦略・基本方針		
通常の業務運用(含むBCP発動時)の効率化	を目的とし	
業務部門、営業部門など	を対象としたテレワークを	
	までに導入し、運用開始する	
その為に		
BCP・新型インフルエンザ発生時の業務対応	を目的とし	
社員が出勤できない状況での業務停止	の解決をめざし	
管理部(フロントマン)	を対象としたテスト導入を検討し	
2013年3月	までに実施する	
導入プロジェクトの人員/役割分担		
部署	氏名	担当
代表取締役	佐藤陽一	プロジェクトオーナー
総務部長	大西弘之	プロジェクトリーダー
管理部	大塚康志	メンバー
管理部	一文字良	メンバー
スケジュールの提示		
未実施	事前ヒアリング：支援先企業の把握	
1月8日	第1回訪問：詳細の把握・確認、導入プロジェクトの立ち上げ、導入モデルの検討	
1月23日	第2回訪問：システムの提案、業務施策の検討	
2月6日	第3回訪問：システムの決定	
2月20日	第4回訪問：テスト導入	
3月6日	第5回訪問：テスト導入の評価	
	アフターフォロー	
2-3月	セミナー開催	

## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

### ■ リモートデスクトップシステムの導入

社員がオフィスに出勤できない状況となったとき、管理している分譲マンションなどの維持等に必要な業務を円滑に継続するために、自宅においてオフィスにいるときと同等に業務を遂行できるシステム環境を整備したいという要望に応えた結果、リモートデスクトップシステム(DoMobile/日立ビジネスソリューション)の活用を決定しました。

利用シーンを想定して整理した要件は、

- ・自宅パソコンへのデータ流出防止機能
- ・通信経路からの情報漏えい防止機能
- ・なりすましによる侵入の防止機能(証明書機能)
- ・自宅パソコンからのオフィスの自席パソコンの起動機能
- ・管理者による利用状況の把握、管理

でした。

### ■ 在宅勤務における業務プロセスの整理

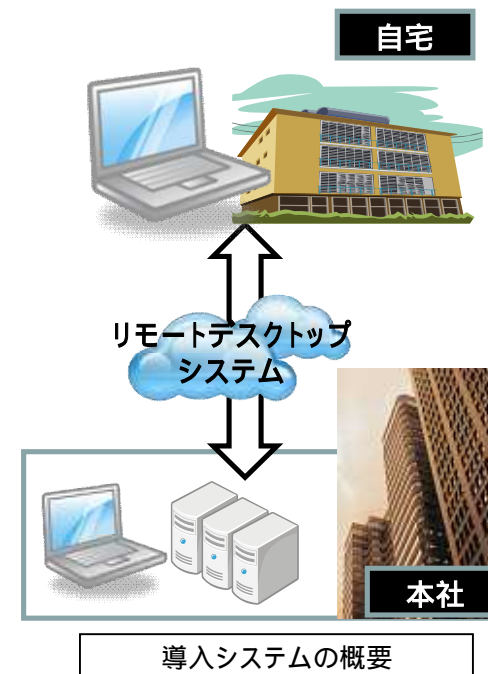
オフィスでは紙媒体の書類を参照していますが、在宅勤務ではサーバーまたはオフィスの自席パソコンに保存されている電子ファイルを参照することしかできません。そのため、紙の書類を電子ファイル化する、情報管理上、電子ファイルはサーバーに保存する、ことを決定し、書類の洗い出しと対応の整理を進めているところです。

### ■ 災害発生時における在宅勤務への移行

災害発生時には、災害のレベルに応じて、危機管理委員会設置、災害対策本部設置、BCP発動、在宅勤務実施準備、在宅勤務実施へと移っていきます。導入したリモートデスクトップシステムでは、管理者による利用状況の把握・管理機能を活用して在宅勤務の実施準備、実施、解除をしていきます。

### ■ 情報セキュリティ教育

情報セキュリティに関する損失から企業を守るには、社員のセキュリティ意識を向上することが不可欠であると考え、情報セキュリティ教育を推進していくこととしました。





## Phase3 : 導入実施/評価

### ■ リモートデスクトップシステムのテスト

情報システムの協力を受けている業者から提案されたシステムは、SaaS型のリモートデスクトップシステムであり、社内のサーバーとパソコンに設定するだけで利用を開始できるものです。

テストは、社内の会議室に自宅パソコンを持ち込んで、疑似的に在宅環境を設定して、オフィスの自席パソコンの起動、自宅パソコンでのリモートデスクトップ画面での操作などパソコンの基本的な操作にかかわる確認をおこないました。ひとつひとつの操作を関係者で確認しながら進め、自宅でひとりで操作できることを確認しました。

### ■ 在宅勤務での運用評価

#### ・業務運用について

実際に在宅での業務を遂行できるかを確認しました。

とくに確認したポイントは、書類作成に必要な情報(電子ファイル)を不足なく参照、更新できるかという点でした。その結果、ある程度想定していましたが、業務に必要な点検報告書、組合運営費、保険料や領収書などをPDF化しなければならないことがハッキリしました。今後、PDF化が必要な書類のリストアップ、PDF化のタイミング、方法、保存先、担当などのルール作りと運用を進めていくことを再認識しました。

#### ・自宅のシステム環境について

自宅のネットワークがWiFi(ワイファイ)であったり、ノートパソコンの画面サイズが小さかったりして、業務に適さないところが一部ありました。今後、社員の自宅のシステム環境を調査・把握して検討を進めることにしました。

### ■ 今後について

この様な形で、経営者・管理職・在宅勤務対象者がテスト導入前に抱えていた懸念事項を払拭し、現在は本格導入前の各検討事項の最終調整まで進みました。現在は、導入したリモートデスクトップシステムを日常的に利用して、運用評価での課題に対応しながら在宅勤務による業務を確かなものとしていきます。

また、将来的には、テレワークという働き方を在宅勤務のみでなく、管理物件先での活動や営業活動にも展開していけると確信しました。

## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

当社では、パンデミックに伴うBCPを策定致しました。  
最大40%の欠勤率を想定し、限られたマンパワーの中で、お客様にいかに迷惑をかけずに円滑に業務を行っていくかということを検討致しました。  
どのような手段が有るか検討した結果、テレワークを用いた“在宅勤務”の必要性が上げられました。  
導入前は、インターネットを使って行う事で社内のデータが他に漏洩するのではないかと危惧していました。  
しかしながら、実際に社内のサーバーにつないでさまざまな実験を行い、心配していた漏洩が無いことが分かり、BCPを運用していく上で必要なツールの一つであると確信致しました。  
今回は、管理部の在宅勤務に限って行ってきましたが、在宅勤務以外にも端末等を用いて営業等、多岐にわたって使用できると思いました。  
今後は、全社での在宅勤務を行う場合には、勤務体系等の問題を解決していかなければならないと思っております。



国土管理株式会社  
代表取締役社長 佐藤 陽一

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

国土管理株式会社様を支援させていただき、テレワーク導入を成功させるために感じたことを列挙いたします。

### 社会的責任の追求

国土管理様のマンション管理事業は、BCP(新型インフルエンザ)を理由に止められるものではありません。企業としてお客様を大切にする考え方、従業員を重視する考え方を明確に打ち出したなかで、在宅勤務型テレワークの導入を推進しておられます。

### テレワーク導入の目的の明確化

テレワークの規模に関係なくプロジェクト体制で導入を進めるケースが多いですが、テレワークをなぜ導入するのか、どのような問題を解決するのかを明らかにした上で、プロジェクト全体で共有することの重要性を感じました。

### ペーパーレス化の効果

国土管理様では、社内でおこなっている業務を在宅でおこなえるようにしなければなりませんでした。しかも、情報セキュリティの観点から紙の書類を自宅に持ち帰ることはできません。仕事に必要な書類は自然と電子ファイル化することが必要になります。その結果、紙の書類を書棚や机の引出しなどから取り出す必要がなくなり、仕事の効率を高めることになります。さらに、紙の書類を保管するスペースの節約にもつながり、コスト削減にもなります。



株式会社アイ・ケイ・シー  
石井 和人

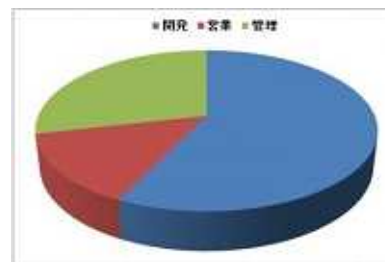
## 株式会社テスコ ～テレワークを活用した運用ルールの特明確化と体系化・ 経営基盤強化の実現～

### 会社概要

- ・ 本社所在地 東京都渋谷区幡ヶ谷
- ・ 業種 情報処理サービス業
- ・ 事業内容 ウェブサイトの企画・制作。コンサルタント、運用・保守管理、  
ウェブシステム開発、各種マーケティング
- ・ 設立年 平成15年8月
- ・ 従業員数
  - 正社員3名(男性3名)
  - パート・アルバイト2名、委託社員 1名
- ・ テレワーク導入部署 技術者、委託社員
- ・ テレワーク導入対象人数 3名
- ・ テレワーク導入形態 自宅利用型



会社ホームページ



従業員内訳(職種)

## Phase1 : 導入目的と基本戦略の策定

### 現状把握と問題点

当社はWebサイトの企画、制作、運用、コンサルティングを行うにあたり、Web制作者2名とパート1名が既にテレワークを利用した在宅勤務を実施している。在宅勤務者との連絡は、GメールとSkype、スケジュールはGoogleカレンダー、情報共有手段としてはオンラインストレージDropBOXなどの無料のサービスを使用しているが、運用は当事者の判断にまかされており、ルール化、体系化されておらず、また、無料のサービスを利用しているので、社外的なセキュリティ面において問題が無いか心配である。

### あるべき姿と想定される課題

現状、在宅勤務にて業務は回っているが、テレワークに関する規定が明文化されておらず、労使関係の合意などが曖昧な状態でテレワーク勤務が行われている。また、情報資産の区分があいまいで、アクセス管理やセキュリティ面において脆弱性が見受けられる。従って、この機会に情報資産の棚卸を行い、運用ルールの明確化・体系化、セキュリティ面の向上策が最重要課題と言える。

## 基本戦略

在宅勤務者の使用環境を把握し、在宅勤務規程を作成し、就業規則へ反映させると共に、テレワークセキュリティガイドラインにのっとり、情報資産の棚卸し、セキュリティの意識向上を通じて、テレワークの運用ルールの明確化、体系化、セキュアな情報共有システムの構築を行い、経営基盤の強化を図る。

### 問題点の洗い出し

#### 在宅勤務者の使用環境

- ・在宅勤務者の使用環境が明確に把握できていない
- ・インストールされているアプリケーション、使用ソフトウェアのバージョンなどのバラつき

#### 運用ルール、規程

- ・在宅勤務規程が明確化されていない
- ・運用ルールが不明瞭
- ・就業規則に在宅勤務が反映されていない

#### 情報資産管理

- ・情報資産の区分けが不明瞭
- ・アクセス管理、権限設定が弱い

#### セキュリティ対策

- ・ウィルス対策ソフトのバラつき
- ・パスワード管理
- ・セキュリティポリシーの周知徹底がされていない

#### オンラインストレージの容量不足

- ・Web制作ではデータ容量が大きくなる為、無料のオンラインストレージでは容量不足

#### 情報に対する

- 情報共有、ノウハウ共有の推進

#### 人に対する

- コミュニケーション支援
- モチベーションの向上
- 優秀な人材確保
- ワークライフバランスの向上

現状分析と社内ニーズの把握

## Phase2：業務プロセス・意識・労務管理に関する改善提案

### 取組の ポイント

- 在宅勤務における運用ルールの明確化と体系化
- セキュリティ意識の向上
- 情報資産の棚卸と情報資産管理の周知徹底

### 業務プロセスと意識改革に対する取り組み

#### 在宅勤務における運用ルールの明確化と体系化

「テレワーク導入・運用ガイドブック」「テレワーク勤務規程作成の手引き」を参考に、使用環境把握シート、テレワーク勤務規程を策定するとともに就業規則に反映させ、在宅勤務者との合意により、在宅勤務が実施、運用されていることを明確化。

#### セキュリティ意識の向上

「テレワークセキュリティガイドライン」他、テレワークに有用な情報を、社員全員が常時見られる様に、社内のネットワーク共有フォルダ上に置き、社内教育、自己啓発を推進し、セキュリティの意識向上をはかる。

#### 情報資産の棚卸と情報資産管理の周知徹底

絶対流出してはいけない個人・顧客情報や、その他情報資産の区分けを行い、運用ルールの元に、情報資産管理の周知設定を図る。

### 労務管理に関する取り組み

社会保険労務士のアドバイスを元に

#### 在宅勤務規程と申請書の作成

在宅勤務規程を策定し、在宅勤務開始にあたっては申請書を提出させ、要件を満たす場合のみ在宅勤務を許可する様に、在宅勤務規程と申請書を策定し、就業規則へ反映。

#### 在宅勤務者との合意と周知

在宅勤務を実施するにあたり、時間管理は本人の自己管理に期待する点が大いことと、メールやグループウェア等で定期的な連絡、報告が重要であることを周知。

#### みなし労働時間制の導入と深夜労働及び休日労働の禁止

みなし労働時間制を導入する場合であっても、労働基準法上、深夜労働及び休日労働に対する割増賃金等の支払いを要する。また、深夜労働及び休日労働を許容すると長時間労働が慢性化する可能性もある。そのため原則として、深夜労働及び休日労働を行うことを禁止することについてアドバイスを行った。しかし、Webデザイナーなどは、深夜まで作業が及ぶことが通例であり、本件については先方での検討課題となった。

#### テレワーク勤務規程(案)

- 第1条 (本規程の目的)  
この規程は、就業規則第19条に規定するテレワーク勤務者の就業に関する事項を定めるもので、この規程の定めのない事項については就業規則の定めるところによる。
- 第2条 (テレワーク勤務の目的)  
会社は、情報通信機器等を利用して、時間や場所にとらわれない柔軟な働き方(以下「テレワーク勤務」という)を導入し、業務の効率化、仕事と生活の両立を促進することを目的とする。  
なお、当社における「テレワーク勤務」とは、労働時間の全部又は一部について、従業員の自宅において会社が認められた情報通信機器を用いて行う勤務をいう。
- 第3条 (テレワーク勤務の対象業務)  
会社と対象従業員「テレワーク勤務当事者」との合意により、自宅での業務遂行が可能と判断する全ての業務を対象とする。
- 第4条 (対象者)  
以下のいずれにも該当する者を、テレワーク勤務の対象者とする。  
(1) 会社が自宅等および社外でも業務が可能であると判断した業務された仕事に従事している者又は、育児や介護を必要とする家族がいるため常時出勤勤務が難しい者、地震などの災害やインフルエンザなどの感染により通勤が困難な者  
(2) 本人がテレワーク勤務を希望すること会社が許可した者  
(3) 自己管理のもとで自宅等でも円滑に業務遂行できる者  
(4) テレワーク勤務を可能とする設備環境及びITインフラなどの設備を有する者
- 第5条 (申請と承認)  
(1) テレワーク勤務を希望する者は、「テレワーク勤務許可申請書」を提出するとともに、「テレワーク勤務適正チェックリスト」によって適正判定を受け、会社の承認を得なければならない。  
  
<申請書の記載内容>  
①申請者の属性(氏名、所属部門、その他関連事項)  
②在宅で行う業務の具体的内容  
③テレワーク勤務の期間  
④テレワーク勤務の場所  
⑤作業環境の状況(執務環境、インターネット環境、使用パソコンの種類など)  
⑥その他関連事項  
(2) 会社は、業務上その他の事由により、テレワーク勤務の承認を取り消すことができる。
- 第6条 (業務遂行方法)  
(1) テレワーク勤務を行う者は業務開始および終業時に、電子メールまたは電話にて所属長へ連絡しなければならない。

#### テレワーク勤務規程

## Phase3 : システム提案及び導入検討

### 取組の ポイント

■Web制作ではデータ容量が大きくなるため、無料のオンラインストレージでは容量不足となり、また、セキュリティ面においても不安がある。もっと大容量のストレージもしくはサービスを利用して、よりセキュアな環境下での情報共有システムを構築したい。

### 具体的な取り組みと対応

#### セキュアな情報共有システム(NASの導入)

無料で30GBまで利用できるオンラインストレージサービス「Nドライブ」というサービスを検討したが、これでも容量が足りないのと、データ保護、バックアップの面で不安があり、大容量ストレージ(4TBのNAS:BUFFLOリンクステーション)を導入し、Raido1のミラーリングにてデータの2重化を行い、在宅勤務者のインターネット環境からアクセス可能な権限設定を施し、セキュアな情報共有システムを構築することに。

#### メール、スケジュール管理

無料のクラウド上のコラボレーションサービス「サイボウズLive」を検討したが、現在使用しているGoogleのGメール、Googleスケジュールの検索機能が優れており重宝している。よって、他のサービスを新たに導入するメリットは感じられず、現状のままが良いとの判断。

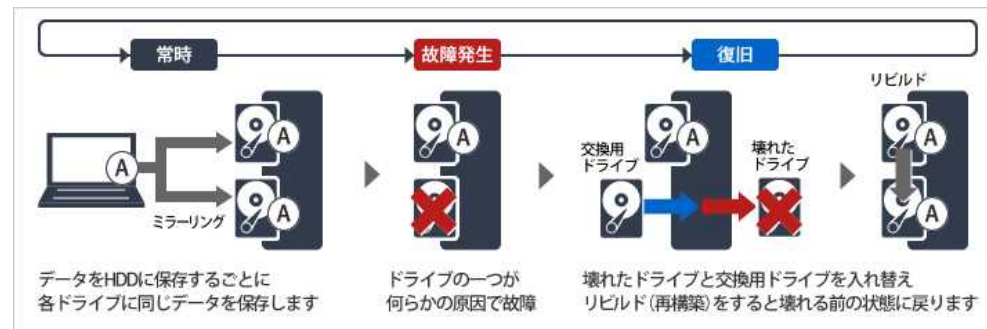
#### 通話、コミュニケーションシステム

有償のWeb会議システムも色々あるが、現状Skypeを使用して特に、問題、不便は感じておらず、新たに予算をかけて新規に導入するメリットは感じられず、現状維持の判断。



4TBのNAS  
BUFFLOリンクステーション  
¥57,855(税込)

Raido1(ミラーリング)  
データの2重化



### 目的に対する効果

#### 在宅勤務における運用ルールの明確化と体系化

在宅勤務者の使用環境把握シートを作成することにより、室内環境、パスワード管理、使用アプリケーション、バージョン等のバラつきが把握でき、今後の在宅勤務における作業効率化、生産性の向上に役立てていきたい。

在宅勤務規程を作成し明文化したことにより、在宅勤務の目的が明確となり、労使間の合意も強化された。  
「在宅勤務規程作成の手引き」「テレワーク導入・運用ガイドブック」がとても参考になった。

#### セキュリティ意識の向上と情報資産管理の周知徹底

「テレワークセキュリティガイドライン」他、テレワークに有用な情報を社内のネットワーク共有フォルダ上に置き、いつでも見れるようにしたことにより自己啓発が推進され、セキュリティ意識が向上した。

#### 情報資産の棚卸と情報資産管理の周知徹底

絶対流出してはいけない個人・顧客情報や、その他情報資産の区分けを行い、アクセス権限を強化することにより、情報資産管理の周知設定が図られた。

#### 大容量NASを利用したセキュアな情報共有システム

低価格で4TBの大容量NASが導入でき、

- ・ミラーリングによりデータの2重化/保護。
- ・在宅勤務者のインターネット環境からのリモートアクセス。
- ・フォルダに対するアクセス権限設定。

を実現した大容量NASを利用したセキュアな情報共有システムが実現でき、今後の当社のWeb製作事業の業務効率化、生産性の向上に期待大。

#### < 参考情報 >

4TBのNAS : BUFFALO CS-WV4.0/R1 ¥57,855(税込)

[http://buffalo.jp/product/hdd/network/cs-wv\\_r1/#feature](http://buffalo.jp/product/hdd/network/cs-wv_r1/#feature)

## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

- テレワーク制度の導入で、業務の効率化などいろんなメリットを実感できた反面、セキュリティリスクが課題となっていた。今回、プロジェクト関係者の皆様にサポートしていただき、あらたにテレワーク業務規定を策定した。今後、テレワーク業務規定を周知徹底することでセキュリティリスクを低減できると思われる。
- テレワーカーとの日常的な会話はスカイプを利用している。音声に加え画像も共有でき、簡単にテレビ会議的にコミュニケーションできる。特に、当社のショッピングサイト「とびっきりギフト」の運営で活躍している。社員間の頻繁なスカイプでの会話は、社員のモチベーション維持にも効果があった。
- ホームページ制作やWEBサイトの運営サポートをクライアントに提案する中で、テレワーク導入で得たノウハウが今後活用できると感じている。特にNASやオンラインストレージで実現した社員間の情報共有は当社のクライアントにも積極的に提案したい。



株式会社テスコ  
代表取締役社長 米野健三

今回の株式会社テスコ様のテレワーク導入支援に携わり、導入にあたり重視したこと、苦労した点、感じたことについて述べたいと思います。

### ITコーディネータ 草野 仁

#### 小規模企業におけるセキュリティとリスクのバランス

テスコ殿は今回の支援を行う以前よりテレワークを実践しており、運用は社員との信頼関係と暗黙のルールにて成り立っていました。このような状況下において、経営者である米野社長は、現状でも日常業務には支障が無いが、万が一何か起きた時の対応につき常々不安を感じており、今回のプロジェクトに応募したとのことでした。大企業であれば、見えないリスクに対してそれなりにお金も人もかけられますが、社員が10人以下の小規模企業はその様なわけには中々いきません。

IT化が進めば進むほど、セキュリティとリスクのバランスが重要となり、限られた予算の中で、そのバランスを取る事が非常に難しくなってきます。

今回のプロジェクトに参加させて頂き、本事例が小規模・中小企業の皆様の、少しでもお役に立てたら幸いです。

### 社会保険労務士 高橋 真輔

テスコ様は、設立当初より就業規則を整備するなど、「社内ルールの必要性」については、非常に高い意識をお持ちであったようです。しかし、従来、テレワークについては明確な社内規程はなく、労働条件や労務管理について、やや曖昧な状況で在宅勤務が行われていたようです。

在宅型のテレワークは、様々なメリットがある反面、通常出社型の労務管理よりも高度な労務管理が要請されます。また、法令遵守という観点だけでなく、メンタル面やコミュニケーション面といった「人間的な配慮」も重要です。比較的簡単な方法としては、始業・終業時には連絡を入れる、週報等で作業報告に加えて抱えている問題なども報告させる、定期的な出社を義務付けるなどが有効です。



ITコーディネータ  
草野 仁



たかはし社会保険労務士事務所  
高橋 真輔



## 株式会社アドックインターナショナル ～テレワーク環境の見直し～

### 会社概要

- ・本社所在地：東京都立川市
  - ・業種：情報サービス業
  - ・設立年：1990年
  - ・事業内容：通信システムの設計・構築・運用・保守  
通信運用システムの開発・販売・アウトソーシング
- 
- ・テレワーク導入部署：全部門
  - ・テレワーク導入対象人数：200名
  - ・テレワーク導入形態：自宅利用型 施設利用型 モバイル型

### 案件背景

当社は20年以上にわたりITインフラ構築、保守、運用に携わってきたITサービス企業である。通信分野を得意としていることもあり、早くからテレワークに取り組んできているが、同時に、テレワークにおけるセキュリティにも万全な対策をとってきていることもあり、どちらかと言えば、利便性という点で課題を感じていた。そのような中、BYODなどの昨今の技術製品動向も踏まえて、現在導入している仕組をさらに安全に便利に活用できるようにする仕組みのレベルアップの方策の検討を行った。



本社概観

取組の  
ポイント

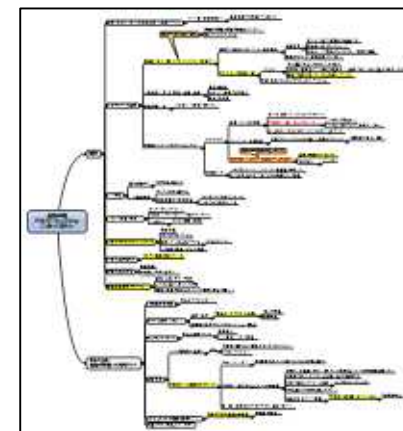
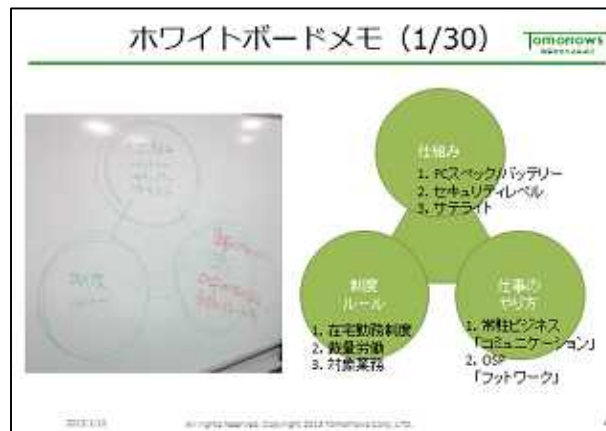
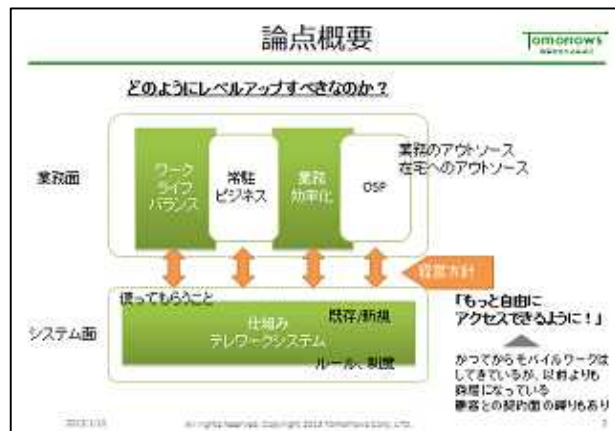
BYODなどの昨今の技術製品動向も踏まえて、現在導入している仕組みをさらに安全に便利に活用できるようにするためにはどのようにすれば良いのか。目的、背景、制約条件などを踏まえてあるべきレベルアップの方向性、論点を整理した。

導入時の課題

ITインフラの保守運用という業務形態の中で、お客様から要求されている高いレベルのセキュリティ管理・ポリシーを維持しつつ、従業員の利便性、生産性を向上させる新たな方策が求められていた。

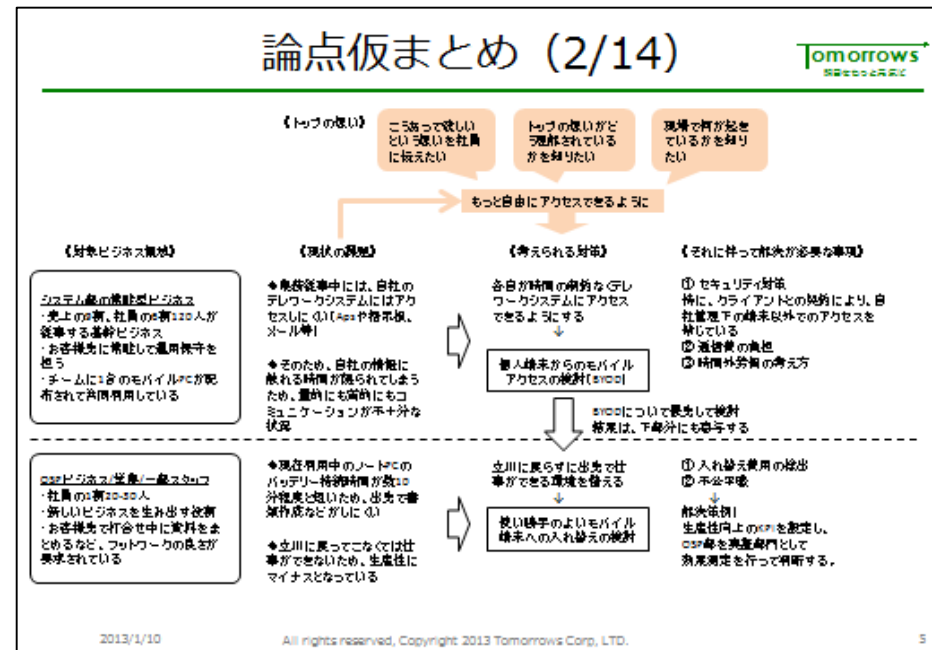
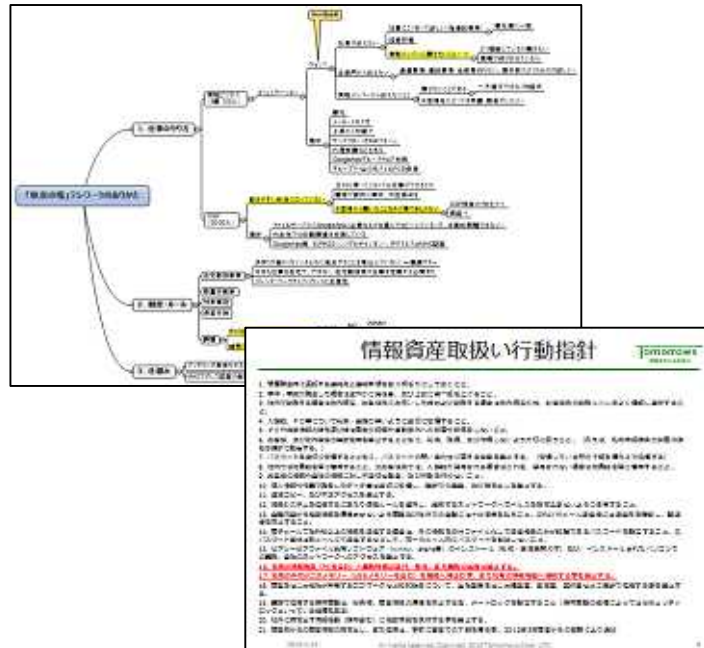
Phase1：テレワークシステムに対するインプット（要件）の洗い出し

- ・社長から出された「もっと自由にアクセスできるようにすること」という指示を命題とし、テレワークシステム全般に対するインプットの洗い出しと位置づけ、要件やニーズ、経営的背景、課題認識など、制約をつけずに発散的に洗い出しを行った。
- ・現状については、構成人員ごとに分けて整理し、常駐スタッフにはコミュニケーション面の改善ニーズが、内勤者には、フットワークの向上といった潜在的なニーズあるいは課題があるという認識を得た。
- ・一方で、現状の在宅勤務制度の見直しや勤務体系などの制度面の検討が並行して求められること、また、テレワークのための仕組み（システム面や設備面、サテライトオフィスの活用等も含む）について、3点のバランスをとりながら進めていく必要があることが確認された。



## Phase2 : テレワークシステムに対するインプットのまとめ

- ・「仕事のやり方」「制度・ルール」「仕組み」それぞれについて、どのような方針とすべきかの検討に着手。
- ・まずは、「仕事のやり方」として、どうしてもやらなければいけない、会社としてMustと考えるウォンツをピックアップし、それに対する「制度・ルール」「仕組み」を議論。あわせて、既にこれまでに取り組んできている施策についても確認。
- ・掲示板システムやブログでの情報発信共有のためのコミュニケーションインフラ、また外出先からファイル利用するためのモバイルインフラについては、基本的な対応はしてきているが、用意しているインフラの利用率が低いということで、その点にハイライトし、今回は、個人端末からアクセスするという仮定に対する対策を検討することとした（いわゆるBYODの領域）。



## Phase3 : テレワークシステムのシステム整備方針の検討

- まずは、セキュリティポリシーについてCS推進室長同席の上で要点を整理した。
  - ポイントは、社内環境から切り離れた環境に、本件に必要な情報のみを分離設置するという方針。
  - 対象となる情報を、「掲示板」「ワークフロー」の2種類として定義した。
- 続いて、「掲示板」「ワークフロー」の2種類にBYOD等によりアクセスする方策について議論を行った。
  - サーバーサイドでの対応は選択肢が少ないため、クライアントサイドで対応できる方針を整理した。
- 【1】一つは、現在の会社貸与の内容を拡充する方策。タブレット端末などの安価なモバイルデバイスを会社から追加的に貸与し、自宅に持ち帰って利用できるような対策。技術的課題は特になく、費用面および運用面を整理する。
- 【2】もう一つは、クライアント側にシンククライアントのソフトウェアを用意して、現在のGoogleAps環境に会社貸与端末と同じ条件でアクセスさせる方策。こちらは、Remoteデスクトップや、中間設置のPCサーバなど、技術的解決策の検討が必要。

**BYOD/シンククライアントに関して** Lifeness

※本資料は社内情報として扱われ、外部に開示して、業務コンプライアンス、プライバシーポリシー等のリスクを伴う可能性があります。

〜BYODについて

BYODは、導入されていると思いますが、まだ決定打はないものの、SMW(スマートフォン/ウェアラブル/スマートデバイス)の活用は全体的に拡大しています。しかし、高度なセキュリティを要する業務や、セキュリティ上の脆弱性は会社貸与のキャリアが中心かと思われ、逆に、大学などでは、授業のレジュメなども配布するなどの活用も増えてきます。ビジネスで使うには、リスクが大きいことや、やはりセキュリティの脆弱性を指摘する声も少なくありません。セキュリティと使い易いSMWを入れたスマートフォン(高性能・高価格)を使うのなども考えられていると思います。

〜シンククライアントについて

今まで検討していてもコスト対効果を見合わせる会社も少なくありませんでした。しかし、決定では検討している会社は大きな利益を期待したり、高度なパフォーマンスを求めているとの調査会社の方は述べています。いままでOSの立ち上がりが遅いなどお苦情によっては戻りになる点も、パフォーマンス問題は改善されています。しかし、コスト優先で考えられるお苦情は、その利便性は依然として高い状態は変わっていません。導入ではあるけれど、本質的な価値は変わらないという点でシミュレーションなど

計画書など

- ・メール
- ・カレンダー
- ・チャット
- ②BYOD/シンククライアント的な方策
  - 端末ローカルにファイルをダウンロードしない方式
  - ・掲示板・・・どう使うのか???
  - ・ワークフロー (iOS対応か?一部OS制約あり)
- ・費用負担
  - 使いたい人に対して解放するスタンス (強制ではない)
  - 書籍手当→書籍/チケット手当

2013/1/10 | All rights reserved. Copyright 2013 Tomorrows Corp. LTD.

**リモートアクセス環境の見直しについて** Tomorrows

※本資料は社内情報として扱われ、外部に開示して、業務コンプライアンス、プライバシーポリシー等のリスクを伴う可能性があります。

基本方針	現在のリモートアクセス環境において、一部コンテンツについてBYOD等によるアクセスを可能とする。
目的・意義	システム部の常駐型ビジネススタッフ(120名)は、業務従事中には自社のテレワークシステムにはアクセスしにくい。自社の情報に特許が隠れているため、量的にも質的にもコミュニケーションが不十分な状況である。そこで、BYOD等により、業務従事以外の時間帯にもアクセスしやすい環境を整えたい。

【1】 自宅持ち帰りができるようにタブレット端末等を追加貸与する方策

【2】 クラウドのPCサーバ等を中間に介して接続

会社貸与のPC、携帯電話、スマートフォンの場合

スタッフ所有のPC、携帯電話、スマートフォンの場合

リモートアクセスGW

GoogleAps

- メール、カレンダー、チャット、ドキュメント
- サイト
- ワークフロー

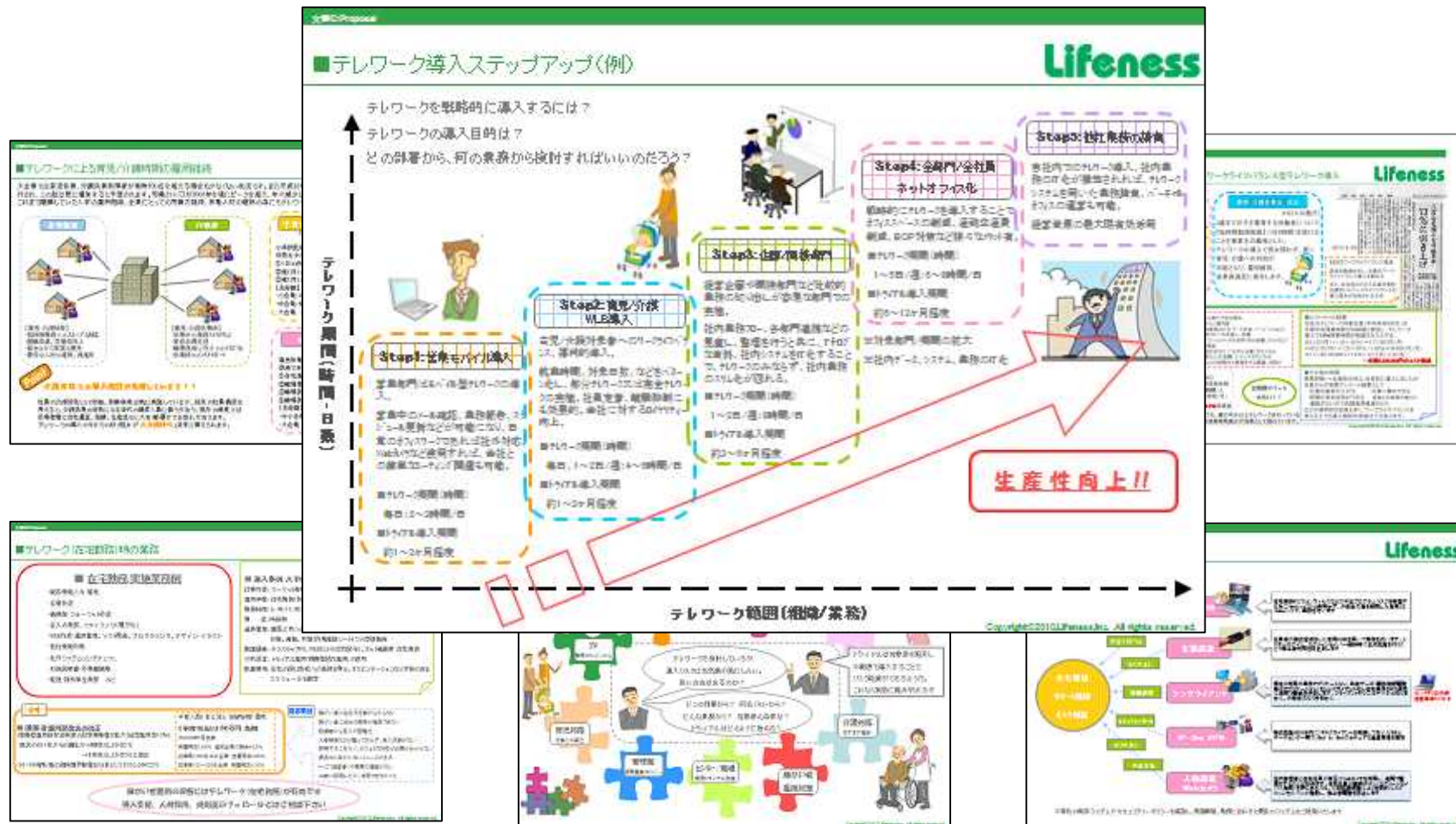
BYODの場合、アクセスはできるが、データをダウンロードさせない、シンククライアント的方策とする。

2013/1/10 | All rights reserved. Copyright 2013 Tomorrows Corp. LTD.

## Phase4：在宅勤務の推進の諸条件の検討

・在宅勤務について、事務局から提供された情報をもとに、制度面、システム面、運用ルール、就労上の位置付、目的などについて討議し、今後の論点を整理した。

特に、目的として何のために在宅をするのか、営業社員の生産性向上なのか、育児・介護の支援なのか等、を設定することが最初に必要であるという認識を確認した。



## テレワーク導入に関して（担当者のコメント）

以前より社員の利便性の向上と情報セキュリティを担保するという相反する課題の解決方法を模索していましたが、今回、初めて外部の方に入っただき、改めて社内制度や方針であったり、仕事のやり方をディスカッションすることで、テレワークそのものというよりも社内インフラへのアクセスの必要性は何なのかという点が再認識出来たことが大きかったと思います。

やはり第三者が入っただきにより、素直な気持ちで考えることが出来ました。

今後は、その必要性を満たすための方法をコストとの兼ね合いなどを含めて選定していきたいと考えます。



株式会社アドックインターナショナル  
人事総務部長 高橋 広充

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

今回のテーマは、早くからテレワークに取り組んできた企業に共通する課題だと思います。セキュリティレベルを維持しながらも、いかに、外出先や自宅からのアクセスをしやすいか、BYODなど新しい技術サービスが登場する中で多くの企業が悩むポイントではないでしょうか。

「悩んだら原点に戻る」を基本として、今回も、そもそも何のためにアクセスをしやすいか、どの部門が対象となるか、どの情報へのアクセスの改善が求められているのか、その辺りを整理することから取り組みました。

焦点が絞られた後は、具体的な制度・仕組みの設計ということで、セキュリティポリシーの面から許容できる範囲を整理し、選択肢となる技術サービスの方針整理を行いました。



株式会社トゥモローズ  
堀 明人

## 株式会社レイ・クリエーション ～テレワーク活用で拡大する、人材発掘と被災地復興支援～

### 会社概要

- ・本社所在地 大阪府大阪市
- ・業種 サービス業
- ・事業内容  
WEBメディア、アニメーション、  
グラフィックデザイン、スペースメディア、  
プレゼンテーション等
- ・設立年 1989年
- ・従業員数  
社員28名
  
- ・テレワーク導入部署 全社
- ・テレワーク導入対象人数 現状2名
- ・テレワーク導入形態 自宅利用型



## 取組の ポイント

- クリエイティブな仕事が多く、社員の才能、スキルを活かした職場となっている。
- 有能な人材の確保は、非常に難しい。  
その人の能力、同社の環境、労働条件をマッチさせることのむずかしさ、可能性を広げるための工夫等、多くの課題を抱えている。
- 結婚、出産などで退職する社員が、可能な範囲で仕事出来る環境を作りたい。また、東北の被災地で仕事をしたい人材を活用できれば、大阪・東京を拠点とする同社が、被災地の雇用に貢献することができる。同社はそれらの点に着目し、テレワークの拡大を展望している。

## 導入時の課題

- 顧客企業の機密情報、個人情報を多く取り扱うため、情報セキュリティを強化したテレワーク環境でないと顧客企業が、テレワーク利用を受け入れて頂けないことも考えられる。
- 社内にITインフラの運用管理に専従する社員を持たないため、テレワーク環境の構築のみならず、運用についても、テレワーク環境を利用できればよいと考えている。

## Phase1：導入にあたっての基本戦略の策定

### ■経営理念を具現化するために、大胆なシステム投資が進行中

- 一、情報をデザインすることで、社会に貢献する。
- 一、いい仕事を楽しくやる。
- 一、皆の幸せのために仕事をする。

以上の三点が、同社の経営理念である。この理念を具現化するために、フリーアドレスを取り入れたオフィスレイアウト、夜はバーコーナーにもなる、多目的ルームなど、多くの仕掛けを導入しているうえに、システム・インフラ面でも、クラウドの活用による仕事志向の環境整備を推し進めている。

### ■有能な社員の就業環境の多様化に向かう

- ・少数精鋭で、多くのプロジェクトをこなす同社にとって、業務に精通した社員が退職することは、大きなダメージとなる。
- ・体調を崩した社員のために在宅勤務を可能とする環境整備を行った事がきっかけで、データ共有、ビデオチャットなどの環境を整えた。この環境を充実させ、テレワークによる就業環境の多様化に対処する方向に向かうことが、今後の事業展開上、必要不可欠である。



### ■お客様、社員、みんなが喜ぶ環境を目指して

- ・2008年東京オフィス開設以来、東京を中心とした東日本の案件が増加、お客様との絆も深まってきた。そんな中、発生した東日本大震災。今までお世話になった地域の復興のお役にたきたいとの思いが、強まった。
- ・特に、東北の地元に留まって地域の復興を助けながら、ITのスキルを活かせる人材も、多くいるのではないかと考え、そのような人材をテレワーク推進により、ご縁を作りたいと考えている。
- ・皆の幸せのための仕事を、皆で楽しく実践し、社会に貢献していく。テレワーク推進は、まさに同社の経営理念にマッチした施策になるよう継続的に推進することが基本戦略となる。



## Phase2 : システムの導入提案及び関連する事項への対応

現在進行中のシステム構成の  
テレワーク機能を強化

### ■現在進行中のクラウド化

現在、業務のスピードアップ、品質向上に向けて、システム全体のクラウド化を推進中

### ■テレワーク環境の強化ポイント

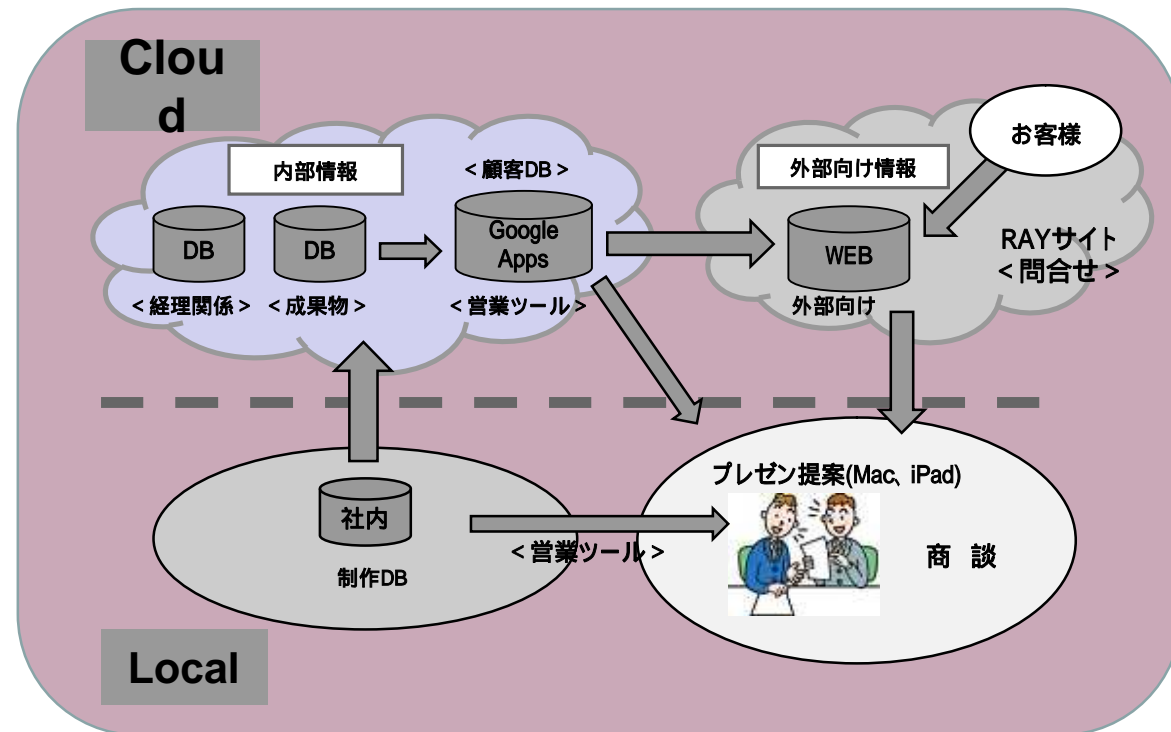
・重要データはクラウドで共有しているが、在宅環境でのデータ保管、確実な消去など、考慮が必要

### ■ポイント

自宅のパソコン、自宅のメールアドレスを利用しながら、高度なデータ管理が必要な場合にも、対応できるようにする

### ■将来への課題

多様な顧客要求に個別に対応しようとするセキュリティのレベルにもばらつきが生じてしまう。そこで、同社としての、情報セキュリティ基準を確立し、基準に沿った環境を顧客に提案する展開が考えられる。



クラウドシステムの概要

システム導入に係る関連事項(労務関連、業務プロセス)に関する対応

### ■テレワーク業務の形態の検討: 雇用型か委託型か

社員の再雇用、委託先の確保の両面で活用したい。就業規則の整備は、順次行っている。

### ■就業規則の整備

現在すでに、裁量労働制を採用しており、サテライトオフィスの活用なども視野に入れて、制度の整備に努めている。

今後は在宅勤務対応として、労働基準法第38条の2で規定する事業場外労働のみなし労働時間制(いわゆる「みなし労働時間制」)の採用なども検討課題と考えられる。

### ■在宅勤務における環境整備

通信費、水道光熱費等、在宅勤務に移行することで個人の負担が増加する部分について、検討が必要と考えられる。

## Phase3：導入実施/評価

クラウドサーバ、ビデオチャットなどの評価

### ■クラウドサーバ

- ・クラウドサーバに共有データを保存し、社内のみならず、テレワーク環境で利用できる状態は、インターネットのアクセス回線の速度が十分であれば、特にストレスなく利用できる。
- ・セキュリティ面も、アクセス制御については、堅牢であり、問題はない。
- ・データを利用するときは、クラウドサーバからリモートパソコンにコピーすることになり、業務終了時にパソコン側のデータを消去する必要があるが、運用面で確実に消去する仕組み等の整備が、課題と考えられる。
- ・リモートパソコン側のデータの安全な保管、あるいはリモート側にデータそのものが残らない形を考えると、シンクライアントの導入、よりセキュリティ対策が強化された仕組みの導入なども、検討課題として考慮する必要がある。

### ■ビデオチャット

- ・現在、各種の会議システムを利用している。ビデオチャットなど、担当者間のコミュニケーションを取るには、十分である。
- ・但し、現在のテレワーク利用者は、定期的にオフィスに出社しており、対面コミュニケーションを補完するためのビデオチャットという立場での評価と考えられる。今後、遠隔地の人材活用を本格指させるには、直接の対面コミュニケーションが無い環境での評価、検証が必要と考えられる。

## テレワーク導入に関して（経営者のコメント）

現在、当社では既に総務省が展開しているプロジェクトであるテレワークに近い形のシステム構成で、特に経理DBと成果物DBの連動を考えたクラウドサーバー化を進めている最中です。

そのため、これをベースに本格的にテレワーク機能を強化しようと考えて導入させて頂きました。

実際に相談をしていく中で、顧客情報のセキュリティ問題、システムにおける技術的な課題や在宅利用型における人的なコミュニケーションの問題など、様々な課題が抽出されました。

今後はその課題を解決しながらテレワーク機能の強化を進めていく思いです。



株式会社レイ・クリエーション  
代表取締役 原田 徹朗

## テレワーク導入に関して（専門家のコメント）

■すでに、多くのシステム投資、社員の在宅環境の整備を手掛けておられる状況でしたので、今後の本格的なテレワーク拡大、さらに外部人材への利用拡大などの局面を考えた上での、課題の抽出を中心にご支援致しました。

■システムにおける技術的課題、人事制度面の課題等、すでに深い問題意識を持って整備に着手されていますが、さらに課題を整理することで、利用しやすい、社員の方が安心できる環境が整備できるものと思います。

■東北地区の復興への貢献など、社会貢献を強く意識した取り組みに、感銘を受けました。



アズポート株式会社  
藤原 博