

平成25年度
テレワーク全国展開の実施における
調査研究に係る請負
【概要版】

2014年3月
株式会社 富士通総研

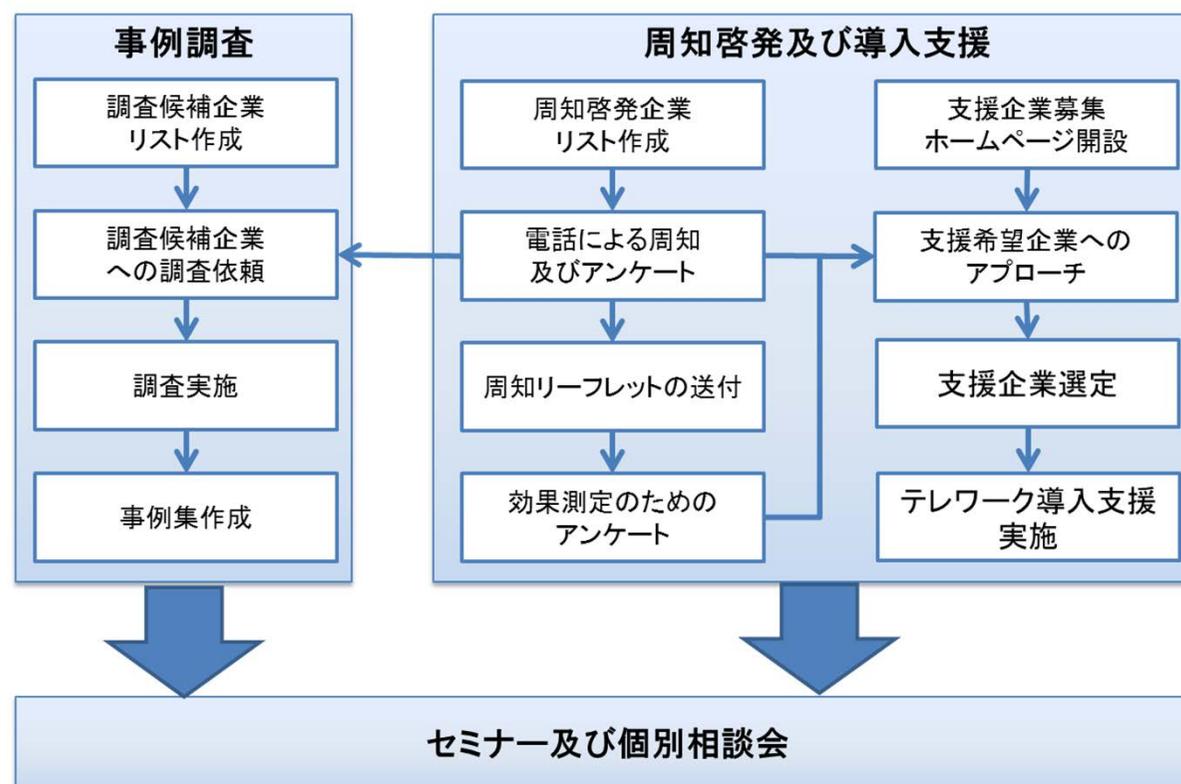
1. 調査研究概要

【背景】

- ・テレワークは、情報通信技術を活用した場所と時間にとらわれない柔軟な働き方であり、仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）を図りつつ業務効率化、生産性向上を実現させ、少子高齢化、地域活性化等の課題解決に資するものとして期待されている。
- ・テレワークは大企業を中心に導入が進んでおり、中小企業では遅れている状況がある。

【目的】

- ・テレワーク事例調査や、テレワークの周知啓発及び導入支援、セミナー等を実施し、テレワークの普及展開に資する情報のとりまとめや周知、直接的な支援を行う。そして、テレワークの全国的な普及を促進する。



2. テレワーク普及推進に向けた事例調査

調査対象	業種、企業規模、テレワークのメリット別にマトリックスを作成し60事例を調査。 【業種】製造業、卸売・小売業、情報通信業、サービス業、その他 【企業規模】100人以下、101人～500人、501人以上 【テレワークのメリット】人材活用、生産性向上、コスト削減、事業継続
調査期間	平成25年9月～平成26年3月
調査方法	アンケート調査、ヒアリング調査

		製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他
調査企業一覧	人材活用推進	～100人 日本セック株式会社	キャリアデザイン・インターナショナル株式会社	株式会社バリュープレス	ジョブサポートパワー株式会社	株式会社マサイチネット
	101～500人 A社	C社	サイボウズ株式会社	株式会社JTB情報システムズ	鹿児島県肝属郡肝付町役場	
	501人～ ボッシュ株式会社	株式会社アシスト	株式会社NTTドコモ	D社	全日本空輸株式会社	
コスト削減	～100人 株式会社 亀の子東子西尾商店	株式会社 ミヤタコーポレーション	キッズ・コーポレーション株式会社	Welocalize Japan株式会社	株式会社 横浜クレセール	
	101～500人 A社	株式会社ヤマサキ	ニューコン株式会社	E社	株式会社日設	
	501人～ リコージャパン株式会社	ジュピターショップチャネル株式会社	AGS株式会社	F社	株式会社三技協	
生産性向上	～100人 ゲオール化学株式会社	株式会社ラビット	パワードプロセスコンサルティング株式会社	株式会社ユーディット	向洋電機土木株式会社	
	101～500人 マサル工業株式会社	株式会社ヤマサキ	エヌ・ティ・ティ アイティ株式会社	松山総合開発株式会社	株式会社別大興産	
	501人～ B社	JFE商事株式会社	日本マイクロソフト株式会社	F社	広島市役所	
事業継続	～100人 第一資料印刷株式会社	株式会社升本総本店	ウェルネット株式会社	株式会社フォネックス コミュニケーションズ	NPOマドレポニータ	
	101～500人 株式会社ウテナ	デッカーズジャパン 合同会社	ニューコン株式会社	株式会社システムズ	H社	
	501人～ サントリーホールディングス 株式会社	ジュピターショップチャネル 株式会社	KDDI株式会社	G社	AIGジャパンホールディングス株式会社	

2. テレワーク普及推進に向けた事例調査

業種区分におけるテレワーク運用の特徴

業種	特徴
製造業	<ul style="list-style-type: none">現場での業務を担当している職種はテレワーク対象外企画部門等のデスクワークが多い職種や仕事を自己完結できる職種が在宅勤務を実施営業職が自社製品の販売や受発注を迅速に行うためにモバイルワークを実施
卸売業・小売業	<ul style="list-style-type: none">販売等、現地での業務を担当している職種はテレワーク対象外商品の仕入れから販売までを一貫して担当する職種がモバイルワークにより市況を捉えたビジネスを実現夜間の顧客対応を在宅勤務で行うことで夜間の出勤が不要に
情報通信業	<ul style="list-style-type: none">テレワークのシステムに自社製品を用いるケースもあるシステムエンジニア等、多くの職種がデスクワークもしくは自己完結できる仕事のため、テレワークを導入しやすい営業職がモバイルワークにて提案書作成等を行っている
サービス業	<ul style="list-style-type: none">ホテル等、直接現地にてサービス提供を行う職種はテレワーク対象外企画部門の職員や研究職等、デスクワークや自己完結できる仕事を担う職種が在宅勤務を実施営業職等が迅速な営業活動のためモバイルワーク(その延長での在宅勤務)を実施店舗の指導を担当する職種や営業職がモバイルワークにて担当地域の店舗を巡回
その他	<ul style="list-style-type: none">迅速な顧客対応のため、営業職がモバイルワークを実施企画部門の職員等、自己完結できる仕事を担っている職員は在宅勤務を実施金融・保険業や公務においては、非常時に対応ができるようテレワークを実施

2. テレワーク普及推進に向けた事例調査

企業規模別におけるテレワーク運用の特徴

規模	特徴
中小企業 (~500人)	<ul style="list-style-type: none"> 従業員の個別の事情に対応し、迅速にテレワーク導入に対応。 テレワークの仕組みにおいては、フリーソフトやクラウドサーバ等、短期間での導入及び切り替えが可能な仕組みを活用。
大企業 (501人~)	<ul style="list-style-type: none"> 管理者一人当たりの管理対象人数が多いため、テレワーク実施においてはガイドライン等の指針を整備。 テレワーク導入においては、トップダウンによりテレワークを推進している。 将来的な人材確保を見越し、CSRの観点よりテレワーク導入を進めている企業もある。

テレワークの効果別におけるテレワーク運用の特徴

効果	特徴
人材活用	<ul style="list-style-type: none"> 育児や介護事由がある者、障害者等、対象者を限定した取組みより開始。 対象者を限定することで、管理範囲を最小限にし、小規模からのテレワーク導入が可能。 テレワークの効果を実感し、全社の取り組みとして拡大しているケースもある。
コスト削減	<ul style="list-style-type: none"> 全社的な取組みとして実施することで、オフィススペースコスト等の削減を実現している。 テレワークの推進により紙資料の電子化を進め、ペーパーコスト削減を実現している。
生産性向上	<ul style="list-style-type: none"> モバイルワークにより、顧客訪問件数や対応時間が増加。 在宅勤務時に集中して業務にあたり、生産性を高めている。 サテライトオフィス勤務(自宅近くのオフィスを利用)により、移動にかかる時間と労力を軽減。 テレワーカー宛ての電話を転送できるようにし、社内勤務者の生産性を落とさないようにする。
事業継続	<ul style="list-style-type: none"> 日頃からテレワークを実施していることで、非常時対応可能。 震災後に事業継続を目的にテレワークを導入したものの、日常的にテレワークが運用されていないケースもある。

2. テレワーク普及推進に向けた事例調査

テレワーク運用を円滑に進めるポイント

テレワーク 導入時の課題

- ① テレワークで実施できる業務が限定される
- ② コミュニケーションが取りづらくなる
- ③ 労務管理が難しい
- ④ 情報セキュリティの確保に不安がある

解決策

「テレワークで実施できる業務が限定される」への解決策

- いつもの仕事を社外でも出来るように環境を整える（情報の電子化、コミュニケーションツールの活用等）
- 仕事の進め方を変えることでテレワークが可能になる

解決策

「コミュニケーションが取りづらくなる」への解決策

- テレワーカーの状況が分かる（対応可能、離席中、取り込み中等）
- 音声・映像によるコミュニケーションが可能になっている
- ちょっとした声かけが可能になっている
- 対面で打合せの日を設ける

解決策

「労務管理が難しい」への解決策

- 始業、終業メールによる管理。さらにその日の業務内容（予定・実績）を報告。
- オンラインタイムカードの活用

解決策

「情報セキュリティの確保に不安がある」への解決策

- シンクライアント端末の導入
- 社外より閲覧可能なデータの分類
- データアクセス時にID/パスワードにて認証
- テレワーク時の資料印刷禁止

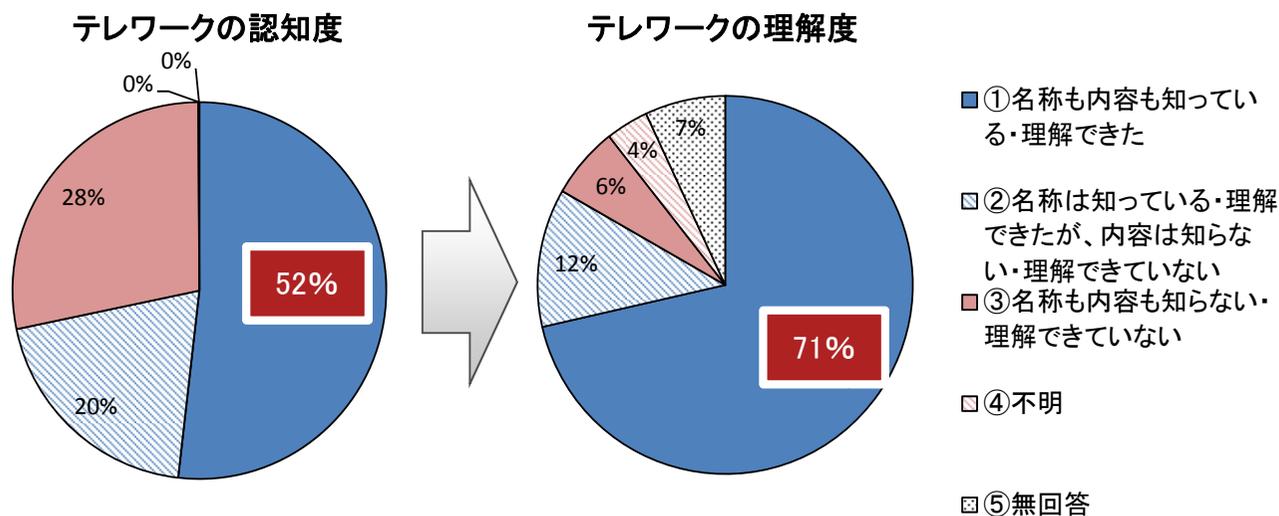
業務に応じたセキュアな環境を構築し、その上でコミュニケーションや労務管理方法を整えることで
いつもの仕事を社外でも可能にしている

3. テレワークの周知啓発

調査対象等

調査対象	三大都市圏を中心に、約5,000社を抽出。
調査期間	平成25年9月～平成26年1月
調査方法	<p>① 電話によるテレワークの周知・認知度調査及びテレワークに関するリーフレット送付を実施。【認知度調査】</p> <p>② リーフレット送付1～2週間後に、テレワークの周知効果に関する調査を電話にて実施。【効果測定調査】</p>

テレワーク（雇用型在宅勤務）の認知度・理解度について

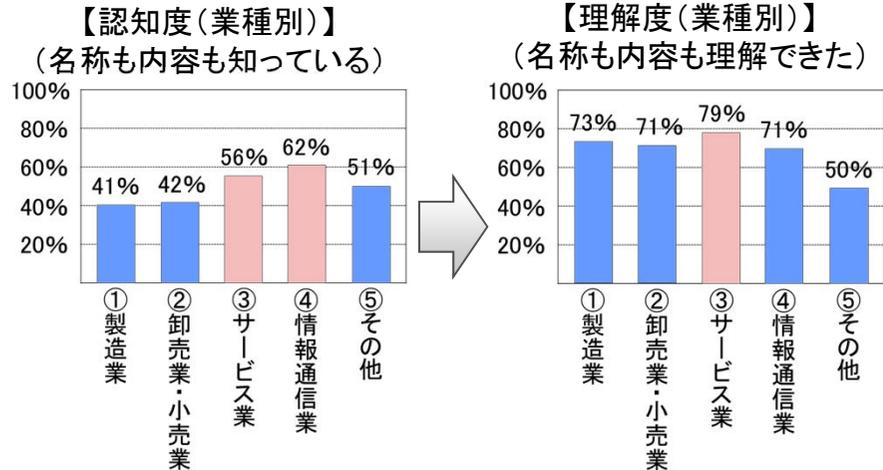


【テレワークの認知度及び理解度】

- 電話での周知啓発及びリーフレット送付により、テレワークの理解度が向上した。

3. テレワークの周知啓発

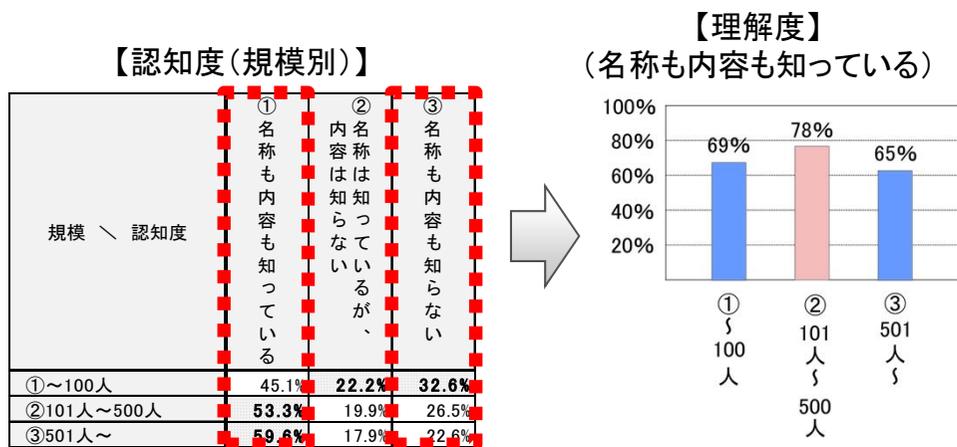
テレワーク（雇用型在宅勤務）の認知度・理解度について（業種別）



【テレワークの認知度及び理解度】

- テレワークの導入が進んでいない製造業、卸売業・小売業では認知度が低い。
- 情報化が進んでいる情報通信業では、認知度も理解度も高い。
- 顧客先への訪問、自己完結可能な業務が多いサービス業では認知度も理解度も高い。

テレワーク（雇用型在宅勤務）の認知度・理解度について（規模別）



【テレワークの認知度及び理解度】

- 企業規模が大きいほど認知度が高い。
- 周知後は、企業規模にかかわらず理解度が向上している。

3. テレワークの周知啓発

テレワークのメリット・デメリット

メリット(上位項目)

- 社員の多様な働き方の実現
- 優秀な人材の定着
- 社員の通勤時間、移動時間の短縮
- オフィスコストの削減

デメリット(上位項目)

- コミュニケーションがしづらくなる
- テレワーカーの労務管理が難しい
- 情報セキュリティの確保に不安がある

テレワーク導入に関する支援のニーズ

上位項目

- 必要なセキュリティ水準・要件(ガイドライン)の提示
- 実際の導入企業などにおける、導入システム・機器、セキュリティ対策の周知
- 実際の導入企業などにおける、労務管理方法、人事評価方法の周知

テレワーク運用における具体的なノウハウの提供が必要

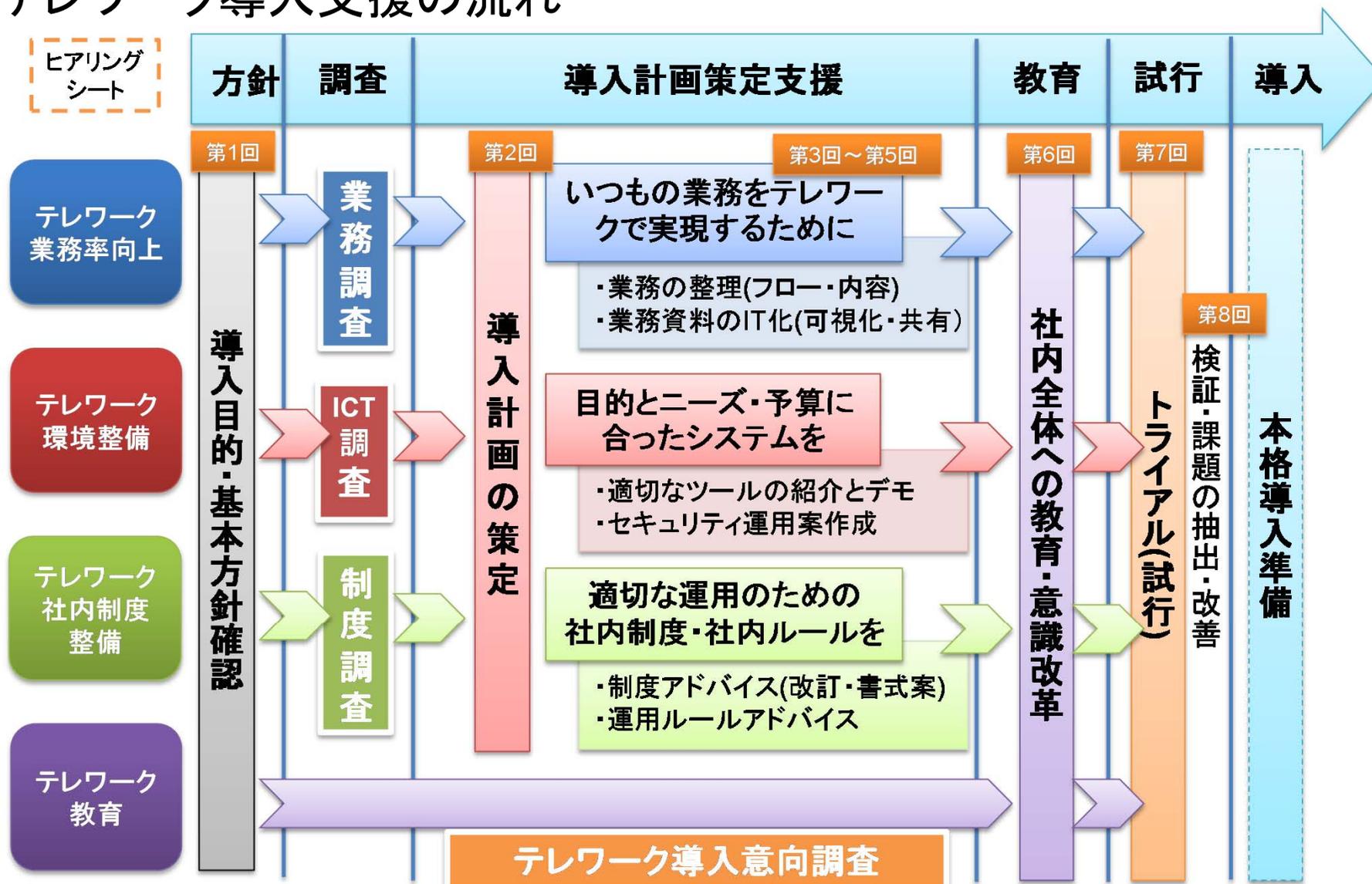
3. テレワーク導入支援

- テレワーク導入を促進するため、テレワーク導入支援専門家による、導入コンサルティングを実施した。

募集期間	第1弾 平成25年9月5日（木）～9月20日（金） 第2弾 平成25年9月24日（火）～10月18日（金） 第3弾 平成25年10月21日（月）～平成26年1月14日（火）
支援企業	株式会社ミントウェブ 株式会社アダムスコミュニケーション マスマチュアル生命保険株式会社 プラテック株式会社 日本事務器株式会社 株式会社シータス&ゼネラルプレス コーンズ&カンパニー・リミテッド トリプルグッド税理士法人 株式会社ハートバード 特定非営利活動法人ジェン デジタルブックプリント株式会社 株式会社 エムニド 株式会社グリーゼ 株式会社イトーキ 株式会社Gワークス DACグループ 株式会社チェンジウェブ/クレッシュ・ベベ 株式会社KNTビジネスクリエイト 一般社団法人 パソコープ JBCC株式会社 C&Cビジネスサービス株式会社 学校法人 景盛学園 宮ノ丘幼稚園 三菱地所コミュニティ株式会社 グリーンブルー株式会社 株式会社 インパルス 株式会社アール・ピー・アイ Crowd Power Partners 株式会社 株式会社はっぴいりんく 株式会社 アモック・システム 株式会社イージフ 株式会社システムゼウス 株式会社パイオン セキセイ株式会社 ベース株式会社 インフォコム株式会社 都築電気株式会社 エンカレッジ・テクノロジー株式会社 富士テレコム株式会社 アイティコム株式会社 株式会社 ラピュール 株式会社ロフティ

3. テレワーク導入支援

テレワーク導入支援の流れ



※ 標準的なフローです。支援企業の目的とニーズに合わせて回数・内容など異なります。またWEB会議を活用する場合があります。

3. テレワーク導入支援

導入コンサルティングにおける4つの柱

業務の整理と運用

- 業務の整理からスタートし、業務のIT化、見える化を実施。「限られた業務」だけでなく、今の業務をテレワークで実施する

ITシステムの活用

- 適切なITシステムを導入・活用することで、セキュリティやコミュニケーション、労務管理における課題を解決する

制度・ルールの構築

- 社労士のアドバイスのもと、在宅勤務時の社内ルールから、現状の就業規則の見直しを実施する

社内における教育

- テレワークをする社員だけでなく、共に仕事をする社員、また、経営者層も含めて「なぜテレワークを導入するのか」という意識を統一する



目標を明確にする

仕事を見直す

意識の共有

4. セミナー及び個別相談会

目的

本セミナーでは、テレワークの普及・促進するため、実際のテレワーク導入事例を中心に、テレワーク導入に際しての課題や効果、今後に向けての改善点等について講演を行った。

開催概要

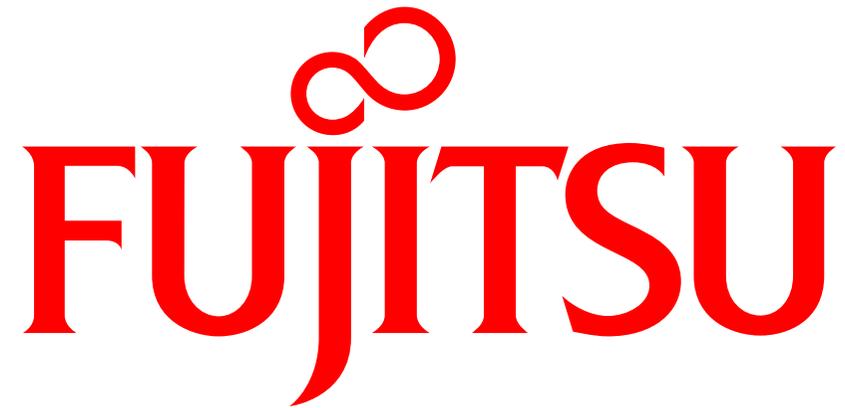
テレワーク導入コンサルティング
周知

テレワーク導入コンサルティング
成果報告

	東京会場	大阪会場	札幌会場	名古屋会場	福岡会場
開催日	平成25年 11月19日(火)	平成25年 12月6日(金)	平成26年 1月24日(金)	平成26年 2月13日(木)	平成26年 2月21日(金)
時間	開場:13時00分 セミナー:13時30分~16時00分 個別相談会:16時00分~17時00分				
セミナー 参加者数	46名	31名	33名	30名	27名
個別相談会 参加者数	4名(3社)	2名(2社)	3名(2社)	3名(3社)	4名(3社)

開催内容

	東京会場	大阪会場	札幌会場	名古屋会場	福岡会場
主催者挨拶	総務省によるテレワーク普及・促進に向けた取組				
導入を支援する企業	企業の課題を解決するテレワークの現状と適切な導入方法				
導入する企業	テレワーク導入企業による自社のテレワーク導入事例発表				
システムを提供する企業	ICT関連専門家・ベンダーによるテレワークソリューション紹介				



shaping tomorrow with you