

令和2年度
テレワーク先駆者百選 総務大臣賞
事例のご紹介

令和2年11月30日

テレワークの種類	在宅勤務	モバイルワーク	サテライトオフィス	狙い	生産性向上	移動時間短縮	非常時の事業継続	顧客満足度向上	WLB向上	オフィス費用削減	通勤弱者対応	創造性向上	優秀な人材確保	省エネ・CO2対策
	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	

企業の概要

企業・団体名	江崎グリコ株式会社	本社所在地	大阪府
業種	製造業	総従業員数	2,551人
事業概要	菓子、冷菓、食品、牛乳・乳製品の製造および販売		

テレワーク実施概要

雇用上の規定	就業規則、就業規則細則
テレワーク担当部署	グループ労政部
テレワーク対象者	正社員、契約社員(エキスパート社員、シニア社員)
実施者数	1,691人
平均実施日数	月12回以上(週3~4回程度)

テレワークの導入・拡大の経緯

- 2015年に育児介護従事者の両立支援を目的に在宅勤務制度を先行導入。その後、全社的なイノベーションを指向した働き方改革の取り組みを加速し、生産性の向上とワークライフバランスの更なる充足を目的に、2018年から正社員、契約社員(エキスパート社員、シニア社員)へ対象を拡大したテレワーク勤務制度にモデルチェンジ。
- テレワーク勤務の推進と並行して、フレックス勤務制度の見直し(対象職種の拡大、コアタイムの撤廃)、時間単位年休取得制度の導入など、柔軟な働き方が実現可能な勤務制度の整備を進め、現在はテレワークとフレックス勤務の積極的活用による効率的な働き方の実践を奨励している。
- また、勤務制度の拡充だけでなく、会社オフィスではフリーアドレスの導入、健康維持・リフレッシュ・新たな発想を生み出すことをコンセプトにしたオフィス空間作り、働きがいやWLBを高めるための社内セミナーの開催など、新たな価値創造を生み出す仕事環境の整備に積極的に取り組んでいる。

テレワークの概要・特徴

【テレワーク制度の概要・特徴】

- 勤務場所の制約を廃し、自律的・効率的な働き方を促進することにより、時間の有効活用、生産性の向上、ワークライフバランスを実現することを目的とする
- 就業時間、働く場所を業務と個々人の都合に合わせて柔軟に選択可
- 正社員、契約社員(エキスパート社員、シニア社員) ※全従業員の約70%が対象(工場勤務者、店舗営業を専門とするセールスアシスタントや短時間勤務者を除く)
- 深夜帯(22~6時)、休日勤務は原則禁止

【テレワークの活用拡大や定着、効果的な運用のために工夫した点】

- 会社貸与の通信機器以外の利用を想定したネットワークセキュリティの確保
- テレワーク時における社内インフラへの接続通信速度の改善
- 中抜けを認める柔軟な勤務制度作りと運用ガイドラインの作成、周知
- テレワークの利用促進の活動

①テレワーク推進月間の設定、②利用状況に関する定期的な社内掲載(半期)

③活用事例紹介(ユニオン発行冊子、社内イントラネット記事) 等

【テレワークでの長時間労働を防ぐための具体的な取組】

- 勤怠システムにPCのログオンオフ時刻を連携し長時間労働や不規則勤務を確認
- 月間労働時間の進捗レポートを部門に共有(月中・月末)
- ウエルネスサーベイ(毎月アンケート実施)による健康不安者の確認

テレワーク導入の効果(経営にもたらした効果、その他効果)

【経営にもたらした効果】

①WLBの充実、生産性の向上

- 現在、コロナ感染予防対策で約8割が在宅勤務している状況にありますが、以前から6割超の方がテレワーク勤務を活用。利用者へ行ったアンケートによると、テレワーク勤務によるWLBの充実や生産性の向上について、多くの方がポジティブな回答をしている。結果、約95%の方が継続利用を希望し、定着の機運が非常に高まっている。
- 移動・通勤時間の削減により、平日でも自由に行ける時間が増え、家族・自己啓発・趣味・休息の時間が以前より確保できるようになった。
- 約55%の方が業務効率化に繋がっていると回答。具体的には業務のデジタル化・ペーパーレス化、ICTツールの活用が進んでいる。

* 2019年現在のペーパーレス実績:テレワーク導入前(2017年度)から紙印刷64%削減、紙保管2.2fm削減

②BCP対策(コロナ禍での事業継続体制の早期確保)

早くからテレワーク勤務できる環境を整備していたことで、大規模災害時(台風・地震)や現在のコロナ禍でも事業継続可能な就業体制へ早期に対応できた。

* 2020年9月現在、出社は原則週1日まで

【創出された社会的効果(事例)】

- 在宅勤務による育児、介護従事者世帯の仕事との両立支援
- 障がい者の就業支援(在宅勤務による通勤負担軽減)

テレワークの種類	在宅勤務	モバイルワーク	サテライトオフィス	狙い	生産性向上	移動時間短縮	非常時の事業継続	顧客満足度向上	WLB向上	オフィス費用削減	通勤弱者対応	創造性向上	優秀な人材確保	省エネ・CO2対策
	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

企業の概要

企業・団体名	株式会社キャスター	本社所在地	宮崎県
業種	情報通信業	総従業員数	298人
事業概要	オンラインアシスタントをはじめとした人材事業		

テレワーク実施概要

雇用上の規定	就業規則
テレワーク担当部署	人事・総務部
テレワーク対象者	オフライン業務を担当する本社勤務者7名以外全員
実施者数	291人
平均実施日数	月16日以上(全営業日)

テレワークの導入・拡大の経緯

代表の中川がクラウドワーカーの報酬の低さに問題意識を持ち、2014年に「リモートワークを当たり前にする」をミッションに掲げてキャスターを創業。そのため、当初からテレワーク前提で組織を構築した。主力事業のオンラインアシスタントサービス「CASTER BIZ」を通じて、「オンラインアシスタント」の市場を形成し、累計1700社以上に利用いただいている。導入企業が増えることで、より多くの働き手に仕事を提供できるようになり、創業当時は数名だった従業員が現在は、約300名となり、業務委託者を含めると700名以上が弊社を通じてテレワークを実施している。現在は、テレワークで組織運営してきた経験とノウハウを活かし、他社のテレワーク導入コンサルティングも行い、テレワークの普及を行っている。

テレワークの概要・特徴

テレワークで業務を行うことを前提として、オンラインで完結できるよう業務フローを設計している。

代表的な職種の業務フローと主に利用しているオンラインツールは、テレワークの導入を検討する企業様の参考になるよう、以下に公開している。

「キャスター仕事図鑑」 <https://speakerdeck.com/caster/job-guide>

また、ISMS、プライバシーマークを取得しており、テレワーク組織で安全なセキュリティ体制を整えている。

普段、顔をあわせることのない、メンバー同士がコミュニケーションを取れるよう、オンライン部活の導入や、チャット内でも気軽に雑談ができる風土づくりをしている。

テレワーク導入企業の参考となるよう、ホワイトペーパーや実際にテレワークしているメンバーの働き方を公開している。

●700名以上のリモートワーカーが活躍する組織における、リモートワーク導入のポイント

<https://bit.ly/3aTVm0g>

●キャスターグループ働き方図鑑

<https://speakerdeck.com/caster/work-style-book>

テレワーク導入の効果(経営にもたらした効果、その他効果)

●採用面での効果

当社への採用応募および登録者は月2,000件以上

●場所を問わず仕事をする機会の提供

創業時から6年で創出したリモートワーカー数は約2,000

●テレワーク導入企業支援実績

企業のテレワーク導入を支援するCaster Anywhere<<https://anywhere.caster.com>>が61社をサポート

●宮崎県西都市とICTを活用したまちづくりに関する包括連携協定を締結

ICTを活用した地域課題への対応や市民サービスの向上、地域社会の活性化、観光資源・文化財の発信に関して連携し、地方創生の実現を目指す取り組みを推進

<https://caster.co.jp/2297>

テレワークの種類	在宅勤務	モバイルワーク	サテライトオフィス	狙い	生産性向上	移動時間短縮	非常時の事業継続	顧客満足度向上	WLB向上	オフィス費用削減	通勤弱者対応	創造性向上	優秀な人材確保	省エネ・CO2対策
	○						○	○	○		○			

企業の概要

企業・団体名	チューリッヒ保険会社	本社所在地	東京都
業種	損害保険業	総従業員数	1,140人
事業概要	ダイレクトビジネス、提携ビジネス、代理店ビジネスなど、複数のチャネルを通じて個人のお客様に幅広い保険サービスを提供		

テレワーク実施概要

雇用上の規定	在宅勤務規定
テレワーク担当部署	業務品質管理部、総務部
テレワーク対象者	全社員
実施者数	1,080人
平均実施日数	月16日以上

テレワークの導入・拡大の経緯

2010年の初頭から、事業継続計画(BOP)の一環として、在宅勤務の実現に向けての取組みをスタートさせた。2011年に発生した東日本大震災をキッカケに、自社オフィス内にあったサーバーームを海外のデータセンターに移設させ、2012年に仮想デスクトップ技術(VDI)を導入。この仮想デスクトップの導入にともない管理部門を中心にリモートアクセスの利用が拡大した。コールセンターにおいても在宅勤務の可能性について構想が開始され、2014年には在宅勤務規定が策定された。2014年にメール作業やバックオフィスと呼ばれる事務作業の在宅勤務を開始し、お客様対応をする受電業務の在宅勤務の実施は2019年。東京オリンピック開催時のテレワークも想定しプロジェクトが本格化したことと、台風19号の影響で多くのスタッフが出社できなかったことから、コールセンタースタッフの一部を在宅勤務に切り替えた。今年の2月下旬からは在宅勤務トレーニングを開始し、2ヶ月ほどで全スタッフの研修を完了。そして2020年4月7日に政府の緊急事態宣言発令を受け、全部門の業務を在宅勤務へ移行する措置をとり、お客様対応をおこなうコールセンターと損害保険金支払い部門を含む日本支店全体の約95%を在宅勤務に移行した。同業他社でお客様対応を行うコールセンターと保険金支払い部門の在宅勤務をこれだけ多く実施した企業はありません。現在は、感染状況や政府の要請に合わせて柔軟に在宅勤務比率を変更するなど、あらゆる状況に対応できるような業務運営を継続している。

テレワークの概要・特徴

お客様対応をおこなうコールセンターと保険金支払い部門の全員に対し、今年の2月から在宅勤務トレーニングを行った。在宅勤務するのが初めてというケアスタッフが大半だったため、「現場でサポートしてくれる管理者が目届かなくて不安」「自宅でもオフィスと同じシステム環境になるのか?」といった在宅勤務に対する不安の解消するのが目的。実際の在宅勤務環境をイメージできるようにオフィス内に模擬的に在宅勤務環境を作り、在宅勤務に使うパソコン、スマートフォン、Wifi等のネットワーク環境のセットアップ方法やお客様対応、SVとのチャットコミュニケーション方法など、スタッフのレベルに合わせて研修を行い、実際に在宅環境下でのお客様対応を経験させた。また必要に応じてラップトップ、スマホ、ポケットWifiの貸与、ワイヤレスヘッドセットの配布、そのほか必要機材購入手当の支給をして、PCモニター、椅子、机など必要な備品購入の補助をおこなった。移行後はケアスタッフとSVのコミュニケーションにはチャット機能を活用し、平時と変わらぬお客様対応とサービスを提供できるよう努めている。その後、ケアスタッフのメンタルケアが課題となったため、社内SNSで在宅勤務に関する動画メッセージを配信したり、健康管理やストレス解消についての情報を共有するなど、各人のモチベーション維持に努めている。また会議システムで朝礼を行い、連絡事項や前日のパフォーマンスを振りかえるなど業務時間への切替を行なっている。個人差が大きいので、上司によるOne on one会議も頻繁に行っている。

テレワーク導入の効果(経営にもたらした効果、その他効果)

1)お客様に対して、平時と変わらないサービスを提供することができた。お客様から、在宅勤務に係わる苦情はほとんどなく、むしろ励ましの声が多く聞かれた。お客様とのタッチポイントにおける顧客満足度を評価するtNPSについても在宅勤務開始以前からむしろ上昇した。

	tNPS	Promoter (9-10)	Passive (7-8)	Detractor (0-6)
2019 Q4	42.0	59.3%	23.4%	17.3%
2020 Q1	44.8	60.6%	23.5%	15.9%
2020 Q2	45.1	58.9%	27.4%	13.8%
2020 Q3	49.1	62.0%	25.1%	12.9%

2)社内のアンケート(5月実施)で、今回の在宅勤務移行の措置に対して、99%の社員が「賛同する」と回答した。

3)今年度の第一四半期の収入保険料は、去年同期比で+8.4%を達成した。

4)4月24日に緊急でプレスリリースを発表し、当社のシステムや運用方法について広く公開した。<https://www.zurich.co.jp/aboutus/news/release/2020/0424/> また、代表者によるビデオメッセージをHPに公開した。

<https://www.zurich.co.jp/aboutus/news/release/2020/0508/>

テレワークの種類	在宅勤務	モバイルワーク	サテライトオフィス	狙い	生産性向上	移動時間短縮	非常時の事業継続	顧客満足度向上	WLB向上	オフィス費用削減	通勤弱者対応	創造性向上	優秀な人材確保	省エネ・CO2対策
	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

企業の概要

企業・団体名	富士通株式会社	本社所在地	東京都
業種	情報通信業	総従業員数	約32,500人
事業概要	通信システム、情報処理システム及び電子デバイスの製造・販売、ならびにこれらに関するサービス提供		

テレワーク実施概要

雇用上の規定	テレワーク勤務制度・ガイドライン
テレワーク担当部署	総務・人事本部 人事部
テレワーク対象者	約32,500人(約8万人の国内グループ従業員)
実施者数	約26,000人(全社人数の約80%)
平均実施日数	月16回以上(概ね週4~5回)

テレワークの導入・拡大の経緯

当社は約2年間のトライアルを経て、2017年4月にテレワーク勤務制度を本格導入以降も、デジタル化に対応した多様で柔軟な働き方を追求してきた。2019年度には経営方針として「IT企業からDX企業への変革」を掲げ、社内のDX推進も急速に進めていた。こういった状況下において、新型コロナウイルス感染症が拡大し、緊急事態宣言が発令されたことも鑑み、従業員とご家族の安全を最優先するという観点から、原則テレワークでの勤務を行う事とした。緊急事態宣言解除後も、新型コロナウイルスは継続して猛威をふるっていること、従業員の多くが今後の働き方として固定的な場所にとらわれず自由に勤務場所の選択を希望していることから、緊急事態宣言前の働き方に戻ることはないと考え、2020年7月に時間と場所にとらわれない、新たな働き方のコンセプト「Work Life Shift」を発表した。

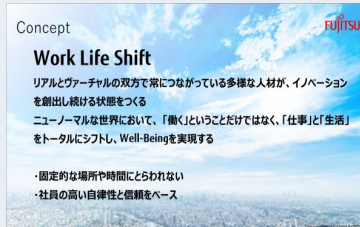
テレワークの概要・特徴

約8万人の国内グループ従業員(注)の勤務形態はテレワーク勤務を基本とし、業務の内容や目的、ライフスタイルに応じて時間や場所をフレキシブルに活用できる最適な働き方の実現を目指している。(注:製造拠点やお客様先常駐者などは除く)

<Work Life Shiftの主な取り組み内容>

詳細URL: <https://pr.fujitsu.com/jp/news/2020/07/6.html>

- ・ コアタイムのないフレックス勤務の全従業員への適用拡大(2020年7月から実施)
- ・ スマートワーキング手当(月額5,000円)の支給(2020年7月から実施)
- ・ 通勤定期券の支給廃止(2020年7月から実施)
- ・ テレワークと出張で従来業務に対応可能な単身赴任者の自宅勤務への切り替え(2020年7月から随時実施)
- ・ 全従業員へ社給スマートフォンの配布(現在、約2万人に配布済)
- ・ 主要事業所に社内サテライト(F3rd:エフサード)を全国19拠点(約1,200席)に設置、シェアードオフィス(F3rd+:エフサードプラス)を不動産会社6社約350拠点(約10,000席。会議室含む)と契約
- ・ AIによる可視化ツール「Zinrai for 365 Dashboard」を活用して業務内容を可視化し、さらなる生産性の向上や業務の質の改善を実現(2020年7月から順次展開)



テレワーク導入の効果(経営にもたらした効果、その他効果)

- ・ 緊急事態宣言中のテレワーク実施率は約90%、現在も80%とテレワークが定着している状況。
- ・ コアタイムのないフレキシブルな働き方を国内グループ全従業員へ適用拡大し、現在93%がコアタイムのないフレックス勤務を適用。
⇒より柔軟な働き方の実現と、ワークライフバランスの向上を実現。
- ・ 単身赴任している従業員約1,000人のうち、テレワークと出張で対応可能な従業員については随時単身赴任を解消。(現在約250人がトライアルまたは解消済み)
⇒従業員のライフの充実を実現。
- ・ 自己都合(家族事情)による遠隔勤務については、所属する組織やチームが本拠地とする地域から離れても、上司・同僚・部下とのコミュニケーションを適切に図り、生産性を落とさずに業務が可能と、会社が判断した場合に限り認めている。
- ・ 「Work Life Shift」発表後、企業100社強、メディア(新聞、雑誌、WEB等)60社強ヒアリングの依頼をいただき、総務・人事・IT部門の役員・幹部社員で、お互いオンライン環境にてご説明・質疑応答している。
⇒社内実践中の新たな働き方をお客様にリファレンスモデルとして提供することでお客様のテレワーク導入を検討・促進する機会を提供。DX企業として、ニューノーマルにおける新しい働き方やビジネスのあり方を牽引し、お客様や社会に貢献していく。

テレワークの種類	在宅勤務	モバイルワーク	サテライトオフィス	狙い	生産性向上	移動時間短縮	非常時の事業継続	顧客満足度向上	WLB向上	オフィス費用削減	通勤弱者対応	創造性向上	優秀な人材確保	省エネ・CO2対策
	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

企業の概要

企業・団体名	八尾トヨー住器株式会社	本社所在地	大阪府
業種	建設業	総従業員数	142人
事業概要	住宅建築資材販売業・建築工事業(新築住宅・リフォーム)・不動産取引業・ハウスクリーニング業		

テレワーク実施概要

雇用上の規定	別途ルール策定(テレワーク実践マニュアル)
テレワーク担当部署	代表取締役社長
テレワーク対象者	パート社員を除く全社員
実施者数	128人
平均実施日数	月12回以上20回未満程度(概ね週3~4回)

テレワークの導入・拡大の経緯

より働きやすい環境で仕事ができるよう、2014年度より働き方の変革を推進してきた。代表者の金子自身がテレワークを重要な施策として捉えており、トップダウン型でスタートした。

2012年度:管理職と営業系社員にタブレット端末(iPad)を導入。

2015年度:オフィスのフリーアドレス化推進(順次)。

2016年度:管理職と営業系社員にモバイルPC(surface)を導入。現場配送社員にタブレット端末を導入。これに合わせて社内受注書の電子化を完成と、紙資料から電子資料への移行を推進する。

2017年度:管理職と営業系社員にスマートフォン(iPhone)を導入。

2019年度:育児休業から復帰する女性社員1名がフルタイムの在宅勤務を開始。

2020年度:新型コロナウイルス蔓延に伴う緊急事態宣言時には、現場系社員や一部管理職を除き全社員の在宅勤務を実施。緊急事態宣言解除後に於いても、密回避のため出勤と在宅勤務を約半数ずつ交代制で実施する。このことは、2019年度からスタートさせた1名の在宅勤務者のノウハウを活かすことができ、スムーズに移行できた。

本社機能のある八尾オフィス、サテライトオフィスである泉大津オフィス、伏見オフィス、セントラル物流ステーションであるテクノハートセンター(八尾市)は、それぞれがフリーアドレスのサテライトオフィス化しており、そのオフィスに在籍するメンバーでなくても仕事ができる環境を整えている。

奈良県の斑鳩オフィスについては、現状は固定席であるが、オフィス移転用の物件を取得済みのため、移転に合わせてフリーアドレスのサテライトオフィスに移行する。

以降出店予定のオフィスも、同様にフリーアドレスのサテライトオフィスとする。

テレワークの概要・特徴

建築工事業、建築資材販売業は、ICTの導入が進んでいない。多くが中小企業であることも一因である。しかし中小企業だからこそ積極的にテレワークを推進しなければ、少子化が進む中で、末永く事業継続することは困難だと考える。「まず、やってみよう!」との想いで前進してきた。

スタートはトップダウン。仕事の進め方が大きく変わる中で反発もあったが、小さな事でも改善された事例をメンバーと共有していき、テレワークの輪を拡げていった。

テレワーク導入の効果(経営にもたらした効果、その他効果)

- ・残業時間:2017年度→2019年度 63.3%減少
- ・出産や介護などのライフイベントによる離職ゼロ
- ・新卒新入社員採用:2019年4月=1名 2020年4月=4名
- ・コロナ禍における感染者数ゼロ
- ・社員教育を目的とした出張数拡大
- ・テレビ会議導入による移動時間削減
- ・サテライトオフィス、モバイルワーク導入による移動時間削減