

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
		○					○				◎	○	○	

企業の概要

社名: キャリアデザイン・インターナショナル株式会社 <大阪府>
 業種: 小売・コンサルティング
 従業員数(企業規模): 7名
 事業概要: インターネットショップによるギフト販売、組織／教育コンサルティング

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態: 雇用型・自営型の混合 在宅勤務
 テレワーク導入時期: ①在宅勤務ー1998年 ②モバイルワークー1998年 ③サテライトオフィスー2007年
 テレワーク導入目的: 子育て社員の有効活用、障がい者の有効活用、コスト削減
 テレワーク導入部署(括弧内は対象人員): インターネットギフトショップ(7名)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 子育て中や遠隔の優秀な人材を、業務の内容によってテレワークを積極的に導入することにより、時間や場所に依存せずに柔軟に活用することができる。その結果として、優秀な人材を確保することもできた。業務処理の内容・種類により、働き手の稼働することができる時間に対応処理することができるため、会社と働き手の双方にとって効果的・効率的な関係が構築できた。

【導入時の課題】

- 情報をやり取りする際にどうやってセキュリティを確保しつつ通信料などのコストを抑えられるかが課題の一つだった。

【課題解決策】

- 社会でのインターネットの普及により利用コストが低下し、家庭でのインターネット導入・普及により、テレワークを行う基礎ができた。

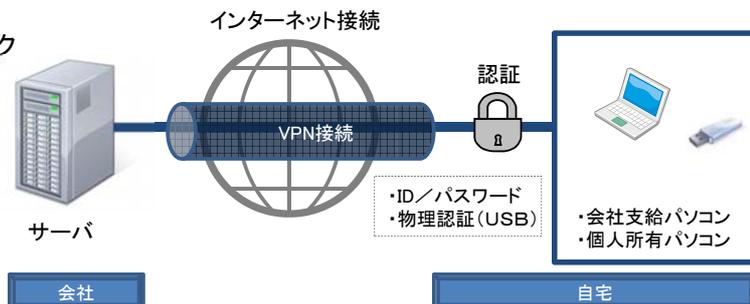
1. テレワーク導入の背景と目的

子育て中の人材を有効活用するため。
 外出が困難な障害者の能力を発揮するため。事務所費、移動コスト削減のため。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- 社員: 会社支給: ノートパソコン、テレワーク用USBキー、携帯電話、スマートフォン
- 自営: 個人所有: ノートパソコン、スマートフォン、自宅デスクトップパソコン、携帯電話
- セキュリティ: ID／パスワードによりインターネット経由で社内サーバに接続している。



【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- | | | | |
|------------|---------------------|--------|-------------------|
| ・カスタマーサービス | (1名) 受注処理、顧客対応 | 経理 | (1名) 経理事務 |
| ・コンテンツ制作 | (1名) メールマガジン執筆 | 広報企画 | (1名) 広報企画、マーケティング |
| ・出荷オペレーション | (1名) 出荷作業の進捗管理 | 商品デザイン | (1名) 商品デザイン |
| ・Web制作 | (1名) ホームページ制作、ツール制作 | | |
- ・雇用型・自営型の混合(1:1) 障がい者の割合 3割程度

【テレワークの申請手続き】

- 各人の業務内容がそれぞれ違うため、作業範囲、作業時間、賃金体系について本人の希望要件を元に検討してそれぞれ対応している。

【テレワーク時の労働時間管理】

- シフト制による予定管理を行っており、実際の作業時間については自己申告制により対応している。

2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- 社員とは、メール(ライン、メール)、電話、skype等の様々なツールを駆使して適宜コミュニケーションを行っている。
- Face to Faceのつながりも重要であるため、遠隔地の人材とは定期的に遠隔地まで出向いて交流をしている。

【電子化の状況】

- スケジュール、業務で使用する資料、メールは利用可能。但し、個人情報を含むデータは閲覧不可にしている。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">• 通常勤務が不可能な優秀な人材を確保できる。(遠隔地在住、子育て中、障がい者等)• 細切れに存在する仕事を柔軟に処理してもらえる• 人脈が派生しやすく広域での接点が増える	<ul style="list-style-type: none">• 業務の細分化による適正かつ安定的な業務の配分が困難

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 業務は経年により増大傾向
- 業務内容、業務量により自営型テレワーカーを活用することで柔軟に業務を遂行している。

4. テレワークによる効果

【人材活用促進】

- 通常勤務が不可能な優秀な人材を確保できる。(遠隔地在住、子育て中、障がい者等)
- 細切れに存在する仕事を柔軟に処理してもらえる。
- 人脈が派生しやすく広域での接点が増える。
- 遠隔の人でも一緒に仕事を共有できる。
- 本格的に働けない優秀な子育て中の人材も確保できた。
- 業務上、細切れに存在する仕事の処理に、細切れの時間で対応してもらえる人材を確保できた。会社と働き手の双方にとって効率的である。
- 流動的なプロジェクトにも柔軟なシフトが組めた。
- 人脈が派生しやすく広域での接点が増えた

【生産性向上】

- 仕事を効率的にこなすことができるため、生産性も向上

【コスト削減】

- オフィススペースの削減
- 勤務者の移動コストの削減

【事業継続】

- 場所にとらわれない働き方なので、事業継続についても効果があると思われる。

5. 今後の方向性と課題

- 現在の課題として、業務が細分化しがちのため、一人当たりの仕事の量を安定的にまた十分な量を提供することが課題である。
- ひとりひとりの適性にあった仕事を安定的に確保することが今後の課題といえる。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
				○					○				○	○

企業の概要

社名：C社
業種：卸売・小売業
従業員数(企業規模)：101～500名

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態：雇用型の在宅勤務及びモバイルワーク
 テレワーク導入時期：在宅勤務は平成18年4月より、モバイルワークは平成19年7月より
 テレワーク導入目的：疾患が見つかった従業員を継続して雇用するため、在宅勤務を導入した。モバイルワークは機動的な訪問・連絡を通じた顧客サービスの向上のために導入した。
 テレワーク導入部署(括弧内は対象人員)：内部監査を担当している従業員1名、マーチャンダイザー8名

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 疾患がある従業員が在宅勤務を行うことにより、企業にとっての人材活用とテレワーカーにとってのワークライフバランスの実現を図ることが出来ている。
- マーチャンダイザーがモバイルワークをすることにより、効率よく仕入れや店舗の巡回を進めているだけでなく、市況を捉えたビジネスが可能になっている。

【導入時の課題】

- テレワーク導入にあたり、イントラネットを構築する必要があった。
- テレワーカーがしっかりと仕事をしているのかをどのようにして把握するのか課題があった。

【課題解決方法】

- グループウェアを含めてイントラネットを構築した。社外からも仕入れ状況、在庫状況を確認できるようになった。
- 日報、週報を用い、テレワーカーの業務の状況を確認している。

1. テレワーク導入の背景と目的

- 疾患が見つかった従業員を継続して雇用するため、在宅勤務を導入した。モバイルワークは機動的な訪問・連絡を通じた顧客サービスの向上のために導入した。

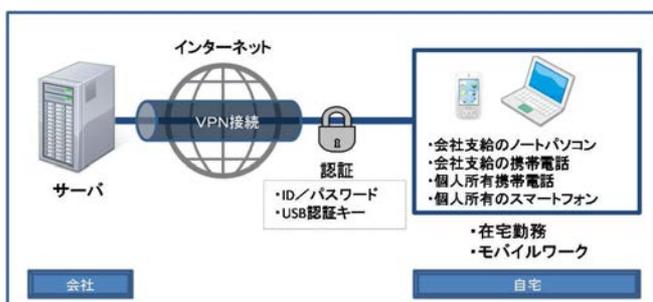
2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- 機器は会社支給のノートパソコン、携帯電話、個人所有の携帯電話、スマートフォンを用いている。
- サーバへは、VPN接続により、ID・パスワード、USB認証キーを用いてログインする。

【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- (在宅勤務) 内部監査業務のため、店舗の巡回を行っている。その他、ハローワークでの中途採用手続きを行う。
- (モバイルワーク) 商品部のマーチャンダイザーがモバイルワークにて仕入れから販売までを一貫して行っている。



【テレワーク実施頻度・形態】

- テレワークは週に3～4日以内としている。また、テレワークの対象者は、疾患等のために、業務遂行においてテレワークを行う必要性がある者、マーチャンダイザーのみとしている。
- テレワークによる賃金、評価方法、昇進の差異はない。

【テレワークの申請手続き】

- 人事部長が承認をし、テレワークを実施している。テレワーク実施前の面談にて、作業環境等の確認をしている。在宅勤務者、モバイルワーカーともに毎月面談をし、テレワークの月間スケジュールをその際に確認している。

2. テレワーク運用の実態

【テレワーク時の労働時間管理】

- イン트라ネット上にある勤務票に自分で記入している。人事側では、20日の締日以降に勤務票を確認する。また、直属の上司へは毎週週報を提出している。また、テレワーカーは全員管理職であり、みなし労働の対象者である。

【コミュニケーションの状況】

- メール、電話にてコミュニケーションをとっている。また、社外からイントラネットにアクセスできるため、共通の資料を確認することができる。

【電子化の状況】

- メール、業務で用いる資料は外部から閲覧が可能である。また、仕入れ手続きも社外より可能である。契約書は紙資料として保管しており、社外より内容を確認する際は電話で確認している。
- 従業員の業務、職制によってフォルダへのアクセスを制限している。経営状況の資料は毎月パスワードを変えている。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • 疾患のある従業員にとっては、在宅勤務が可能になり、身体への負担が軽減された。 • 外出先での業務を任せられる分、上司は社内の仕事を進めることができる。また、各店舗の様子をヒアリングしてきてもらえる。 • マーチャンダイザーは直行直帰型のワークスタイルにより、業務効率化が図れている。 	<ul style="list-style-type: none"> • 勤務時間は自己申告制のため、実際の勤務時間がわからない。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

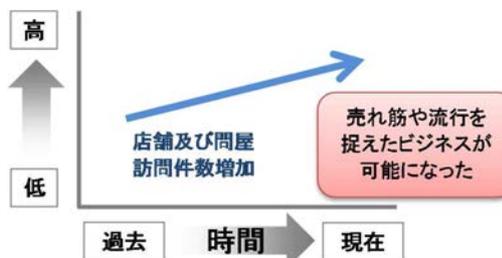
- 平成25年度は在宅勤務者1名、モバイルワーカー8名である。平成18年にモバイルワーク可能な端末と通信カードを用意した。在宅勤務者は、テレワーク開始後も継続して1名が、マーチャンダイザーは6～8名がモバイルワークを行っている。
- 在宅勤務者は、1週間のうち1日出社し、2日ずつ在宅勤務とモバイルワークを行っている。

【人材活用促進】

- 内部監査を担当している従業員は疾患を抱えているが、在宅勤務の導入により継続して仕事にあたることができている。

【生産性向上】

- 内部監査担当従業員、マーチャンダイザーともに顧客訪問回数が増加している。
- また、マーチャンダイザーはモバイルワークによって問屋や店舗を効率よく回ることが出来、売れ筋を把握することで市況を捉えたビジネスが可能になっている。



【コスト削減】

- マーチャンダイザーは顧客先にてプレゼンを行うこともあるが、紙資料は配布せず、パソコンにてプレゼンテーションを行っている。そのため、その分のペーパーコストは削減できている。

【事業継続】

- 内部監査担当従業員やマーチャンダイザーのほか、管理職は週末にパソコンを持ち帰り、急な仕入れ等に対応できるようにしている。日頃からそのような形式をとっているため、非常時にも事業を滞らせることなく対応できる。

5. 今後の方向性と課題

- 今後、ほかの職種でもテレワークを希望する従業員が出てきた際には検討したいが、実際には会社にて業務にあたらなければならないことも多い。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
		○							○			○		◎

企業の概要

社名:株式会社アシスト<東京都>
 業種:卸売業・小売業
 従業員数:830名
 事業概要:企業向けコンピュータソフトウェアの販売およびサポート、教育

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態:①雇用型在宅勤務
 テレワーク導入時期:①平成21年6月～(試行:平成20年9月～平成21年4月)
 テレワーク導入目的:従業員のワークライフバランスや生産性向上を目的として導入。
 テレワーク導入部署:技術(顧客サポート、電話サポート)関連部署、マーケティング関連部署

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 利用が承認された従業員には、内線通話も可能なスマートフォンやSSL/VPNが貸与されている。テレワーカー宛の電話は、社内ではテレワークを意識せずに通話可能、顧客との連絡にもテレワーク時に支障をきたさず対応することができる。

【導入時の課題】

- 利用者のテレワーク実施による成果の客観的な測定の方法。

【課題解決策】

- 利用者自身の生産性向上の創意工夫に依存しており、現時点で具体的対策は立てていない。

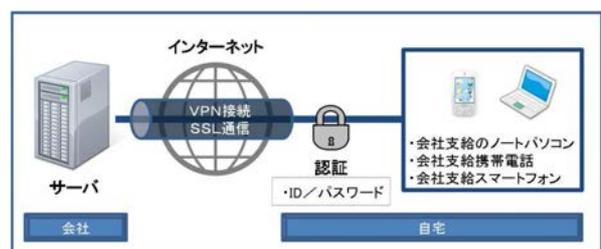
1. テレワーク導入の背景と目的

- 対象者や利用目的は問わず、できる限り柔軟な勤務体系を取り入れることにより、ワークライフバランスの実現と生産性向上を目的に、経営者トップの判断・決定により導入。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- テレワークに実施にあたっては、会社貸与のノートパソコン、携帯電話、スマートフォン、SSL/VPNで実施。
- テレワーク時の通信環境は、SSL通信、VPN接続、公衆網を利用。
- テレワーク時の認証方法はID/パスワードによって認証。



【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- 技術(顧客サポート、電話サポート)、マーケティング部署の従業員を主にテレワークを実施。テレワーカーの職種は、技術職16名、営業職2名、スタッフ2名となっている。
- 標準勤務時と在宅時で業務の内容を特に区分しているわけではないが、資料作成や提案書作成など、集中することで生産性が上がる業務を在宅時に実施するよう計画的に配分している。

【テレワーク実施頻度・形態】

- テレワーク実施において、日数の制限は週1日以内としている。また、テレワークを実施する対象者には、休職・休業からの復職後1年経過していることを条件としている。
- テレワーカーの賃金や評価方法、昇進については、通常勤務者と同じ基準としている。

【テレワークの申請手続き】

- テレワークを実施する際の手続きは、上長の承認を得て人事管理部に申請し、人事管理部で全社をとりまとめた上で、経営会議に報告して承認を得る必要がある。また、在宅勤務日の申請承認は実施日の1週間前までに行う必要がある。
- 在宅勤務の始業・終業をインターネット電話サービスやメール等、上司と取り決めた方法で報告する。終業後、業務報告の必要がある。

2. テレワーク運用の実態

【テレワーク時の労働時間管理】

- テレワーカーの勤務時間は、始業・終業後のインターネット電話サービス等を利用し報告、通常勤務と同じ勤怠管理システムで自宅から申請する。
- 残業時間の管理は、通常勤務と同じ方法で管理している。基本的に、残業時間申請は終業前に時間外勤務の実施申請、承認を得る。事後報告も可能としている。

【コミュニケーションの状況】

- テレワーカーとその他の従業員がお互いの状況がわかるように、全従業員が共有するスケジューラーに状況・予定を登録して把握している。
- テレワーカーとの音声によるコミュニケーションは、携帯電話等によって可能となっているが、テレワーカーとその他の従業員の間で、映像によるコミュニケーションは行っていない。必要な場合はWEB会議を実施することもある。
- 従業員は内線通話も可能なスマートフォンを会社から支給されているため、テレワーカー宛の電話は、社内外共にスマートフォンに転送して対応している。
- SSL/VPNを経由することで、自宅であってもサーバへのアクセスが可能であり、リアルタイムでデータ更新できる。

【電子化の状況】

- スケジュール、メールについては、社外から閲覧することができる。
- テレワーク時に外部から各種事務申請の電子手続きは可能としている。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • 自宅環境の方が集中でき、業務効率が上がった。 • 在宅勤務時にやる仕事を決めて、計画的に仕事を進めることができるようになった。 • 通勤時間がない分、家族との時間が確保できた。 • 勤務体系に柔軟さを加えることで、様々な事情を抱えている能力の高い人材の確保につながる。 	<ul style="list-style-type: none"> • 直接顔を合わせて相談や話した方が効率が良い場合、相手がテレワークを実施しており職場にいないと歯がゆい。 • 顧客アポイントメントや打合せなどの日程調整が大変。 • 部下の業務のプロセスが確認できない。 • 在宅勤務時の勤務状況の把握や評価の方法が未成熟だと感じる。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 現在テレワーク制度の利用者は、男性12名、女性9名である。ただし、週1日であれば、全従業員の7割程度がテレワークを実施可能な状態となっている。

【人材活用促進】

- データの取得を行っていないが、テレワーカーが家族等と過ごす時間、余暇に充てる時間は増加傾向にある。

【生産性向上】

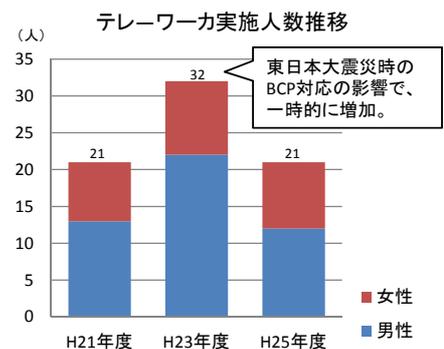
- 在宅勤務時の資料作成については、集中でき、生産性が向上したという意見がある。
- データの取得を行っていないが、顧客対応時間や資料作成時間、事務処理件数、事務処理時間については、テレワークの実施が週1回のため、ほとんど変化は見られない。

【コスト削減】

- オフィススペースコストやペーパーコスト等は変化はない。時間外勤務総時間や時間外勤務賃金総額についても大きな変化は見られない。ただし、テレワーク時は残業はしない傾向が強い。

【事業継続】

- 非常災害時の事業継続の対策として、テスト的に不定期にテレワークを実施している。
- 東日本大震災時には、在宅・モバイルワーク用の環境をそのままBCPに活用することができた。



5. 今後の方向性と課題

- テレワークの効果測定をした上で、制度の拡充を検討していく予定。制度拡充と利用者の増加とともに、評価方法等運用の見直しが必要となることが予想される。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
		○					○					○	○	○

企業の概要

社名:株式会社ミヤタコーポレーション <愛知県>
 業種:卸売業(化学品専門商社)
 従業員数(企業規模):59名
 事業概要(取扱製品):化学工業薬品、合成樹脂、化学品関連設 等

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態:雇用型モバイルワーク、在宅勤務
 テレワーク導入時期:2012年3月～
 テレワーク導入目的:当初の目的は事業継続。その後、生産性向上とコスト削減効果も目的に拡大
 テレワーク導入部署(対象人員):主に営業担当者、受発注業務担当者、物流担当者 (33名)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 2011年の東日本大震災を機に、宮田社長が事業継続の検討強化。『化学薬品を提供する専門商社として、取引先の事業を停めないために、自社の業務も停めるわけにはいかない』という方針の元、社員の半数以上の方が外出先でも自席PCに安全にアクセス可能なリモートアクセス環境を導入した。日常業務の中で、スピーディで丁寧な対応が可能となり、取引先からもますますの信頼を得ている。(基幹システムについても2011年に二重化対策も実施済み)
- 本社にいらなくても、業務を遂行できる環境を構築する狙い

【導入前の課題】

- テレワーク環境導入前は、取引先とのスピーディな対応や密なコミュニケーションが十分でない場合もあった。また、取扱い商材が多岐にわたり、さまざまな取引先を持つため、現時点では外出先ですべての業務を行うことは難しい。

【課題解決策】

- 移動中や海外出張中、自宅など、時間や場所を問わず、手元の端末から会社PCに安全に接続できるリモートアクセス環境を導入し、順次拡大していった。(いつでも、どこでも、安全に)

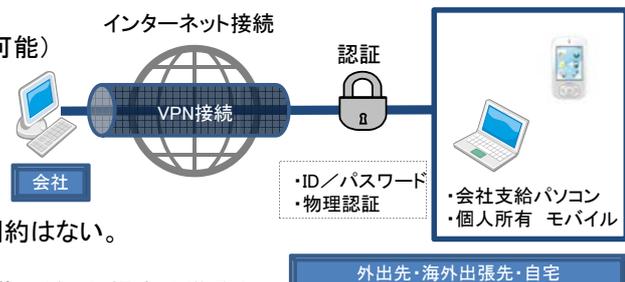
1. テレワーク導入の背景と目的

2011年の東日本大震災を機に、自社および取引先の事業継続を目的としてリモートアクセスの環境を整備した。本社にいらなくても主要業務を遂行できる環境が整ったことにより、生産性向上とコスト削減が図られている。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- 会社支給のモバイルパソコンからリモートアクセス(個人端末(モバイル等)からも安全に利用することが可能)
会社PCの起動が必要(現在は手動対応)
- セキュリティはUSBキー+ID・パスワードによる認証(リモート先でのダウンロード、プリントアウトは禁止し、情報流出を完全に防いでいる。)
- 仮にモバイルパソコンがウイルスに感染していても、会社パソコンには影響が及ばないため、使用環境の制約はない。
- 費用(現在、33名が利用中)



- 導入費用 約50万円、年間費用 約60万円(未導入だった場合の移動にかかる時間やコスト、取引先との対応の迅速さなどの点から、十分な費用対効果が出ていると認識している。)
- 導入や利用方法の習得、ヘルプデスク、運用・管理については、情報システムパートナー会社が一括対応している。この取り組みに関連して、社員を対象に情報セキュリティ勉強会も開催し、知識・理解をより深めている。

【テレワークにて行う業務内容及び従事者、実施頻度等】

- 営業担当者は外出先や海外出張で活用しており、主にメールやスケジュールのチェックで利用することが多い。お客様とのメールのやり取りも多く、早い対応ができています。
- 集中して仕事をしたい者が在宅で業務を行う場合もある。
- 本社以外の拠点(物流センター拠点、東京、西日本支店など)の社員が本社(名古屋)での会議開催時に、自席のPCのデータ等を閲覧するのにも活用している。
- 育児休暇明けの社員の突発的な要件(子供の病気で出勤できないなど)で、資料作成等の業務を自宅で行った実績もある。
- 現在はテレワーク環境で遂行可能な業務とそうでない業務がある。在宅でも可能な業務を集約して、在宅勤務者に遂行させる仕事のやり方も含め、検討していきたい。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークの申請手続き・労働時間管理】

- 通常業務の中で利用のため、手続きは特になく、通常の勤務と同様の管理を行っている。

【コミュニケーションの状況】

- 社員個人所有の携帯電話で連絡を取っている。
(携帯電話の業務利用分の通話料について社員から申告により通話明細に基づき支払っている。)

【電子化の状況】

- 電子メール、スケジューラーなどの社内PCと同様の環境を社外でも実現している。
- 受発注システムについても社外からアクセスできるが、取引先や取扱商品が多岐にわたることやセキュリティの観点から、外出先での出力については禁止している。

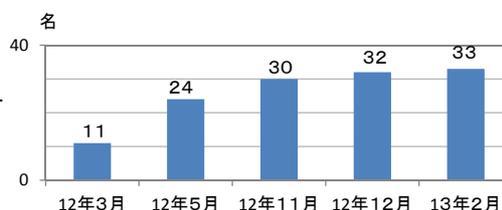
3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • 当初の目的の事業継続はもとより、普段の事業活動においては、外出先、出張先から迅速なお客様対応ができ、直出・直帰も可能となったため、時間と交通費の削減、生産性の向上につながっている。 	<ul style="list-style-type: none"> • 受発注の業務は扱う商材や取引先が多岐にわたり、紙で出力して確認作業を行う業務もあるため、現時点で業務のすべてをテレワークで実施することは難しい。 • 通信環境によっては、途中で切れる場合がある。 • 現時点では外出先から自席PCの起動、終了ができない

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

2012. 3	11名: 外出・出張の多い営業担当者
2012. 5	13名: 営業担当者および 社内受発注業務を行っている業務担当者
2012. 11	6名: 営業担当者、物流部担当者
2012. 12	2名: 東京、西日本支店の営業担当者
2013. 2	1名: 他拠点の社員



4. テレワークによる効果

【人材活用促進】

- 現在、明確に育児・介護のために在宅の勤務を行っている者はいないが、管理職では育児休暇やその前後での資料を作成するなどの活用実績はある。社内ルールは現在のところ策定していない。

【生産性向上】

- テレワークを実現することで、従来は社内ではできなかった業務を、外出先、出張先からも遂行できるようになった。取引先とのコミュニケーションやご要望に対するレスポンスにおいても(見積・受発注業務やコミュニケーションなど)迅速なレスポンスができ、ビジネスチャンスを見逃さないだけでなく、お客様の意思決定のスピード化にも貢献できている。

【コスト削減】

- 従来はメールやスケジュールを確認するために、外出先や出張先から本社に戻ってこなければいけない場合も多かった。導入後は、外出先で社内業務を行うことができるため、時間と交通費の削減につながっている。社内のコミュニケーション(メール、スケジュール、報告・連絡・相談)もスピーディになった。また、在宅勤務が可能になれば、時間だけでなく、交通費やガソリン代、駐車場代、生活関連の経費の削減にもつながることは、システム導入時の狙いの一つでもあった。

【事業継続】

- 自然災害時などで出社が困難な場合、あるいは、社員や家族(子供)のインフルエンザや病気・ケガなどで出社できない場合にも、活用していくことが考えられる。
- 休暇中の社内からの質問等でも、自席のPCの画面を見ながらであれば適切な指示ができるようになる。

5. 今後の方向性と課題

- 対象社員には導入完了した。次のステップとして、受発注業務の見直しや、社外から社内のPCを起動する仕組みを検討・導入するなど、今後に向けて、引き続き改善していく必要はある。
- 社内の業務によっては少数の者が専任で行っていることがあり、今後は出産・育児といった場面での在宅勤務にリモートアクセスの環境を活用することが想定される。ただ、在宅勤務に向く仕事とそうでないものがあるのも事実で、業務や基幹システムを含めた見直しや業務の仕分けが必要。在宅で遂行可能な業務を集約し、在宅で勤務する社員がその業務を担う、という働き方も検討していきたい。一方で、現実的には、育児や介護の合間に仕事をするのは容易ではない。リモートアクセスは在宅環境において、ある程度の業務をカバーできる「保険」みたいなものではないか。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
	○	○						○					◎	◎

企業の概要

社名:株式会社ヤマサキ<広島県>
 業種:製造・卸販売業
 従業員数(企業規模):275名
 事業概要:ヘアケア用品・化粧品製造販売 La Sanaブランド展開

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態:雇成型 モバイルワーク・在宅勤務(SOHO)
 テレワーク導入時期:2007年9月(パソコン)→2008年4月(「モバイルPDCA」)、2008年11月(「Ability」)
 テレワーク導入目的:機動的な訪問・顧客サービス向上・仕事の効率・生産性向上・コスト削減
 テレワーク導入部署(括弧内は対象人員):営業部門(社員40名 派遣社員約70名)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 場所を問わず簡易な入力可能な店舗営業支援システムの導入により、営業社員の店舗訪問率をアップ
- モバイル端末と汎用ソフトの短期開発によりコストを抑えたロジスティクスを実現し、物流間接コストを低減

【導入時の課題】

- 店舗営業支援システムを活用するためには、起動に時間がかかるパソコンでの入力では即時性に欠ける。
- パソコン入力等に対する社員の意識改革
- 入荷～製造～出荷までの工程での計量ミスの発生により棚卸が不正確、ミスを防ぐためロットナンバーを導入したが業務が煩雑となってしまった

【課題解決策】

- モバイル端末の導入により、取扱店舗の店頭や移動時間での営業報告の入力、棚割の写真等が報告可能
- 自動車での移動者等にはモバイルとパソコンの併用としたため、テキスト入力等でのパソコン入力の優位性も確保した。
- トレーサビリティを実現するための汎用システムの導入

1. テレワーク導入の背景と目的

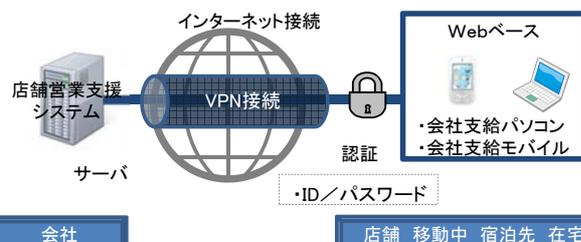
- 営業社員の店舗訪問率をアップー全国10,000の取扱店舗の営業社員訪問率アップ
- 紙ベースの報告書による報告漏れの回避、情報共有化の必要性

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

「モバイルPDCA」-店舗営業支援システム-

- 会社支給:パソコン+モバイルルータ
→PHSスマートフォン(Windows Mobile)
→iPhone(+パソコン+MR:併用)
- セキュリティ:ID/パスワード
- 有料アプリ等は個人決済のため制限はかけていない。



「Ability」

- 情報端末(windows Vista)を工場内で共有
- 通信環境:Wi-Fi



- 工場内(セキュリティエリア)のトレーサビリティシステム(計画・売上・出荷・経費等トータルで管理)
- 自社工場2カ所内ー各工場毎に端末を共有
3台(5名) 2台(3名)
- 外注している倉庫への展開は運用が合わず未導入

【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- ドラッグストア等の取扱店舗を訪問した際の営業日報や店舗の棚割り写真等の情報共有
9,000店舗(導入時)→10,000店舗(現在)
- 社員:8割(男性)2割(女性)、派遣社員(女性)

【テレワーク実施頻度・形態】

- 店舗や電車での移動中に報告が可能のため、リアルタイムでの営業活動の把握が可能。

【テレワーク時の労働時間管理】

- 全国を2ヶ所(東京・広島)の拠点で網羅しているため出張が多く、テレワークに特化した管理は行っていない。

2. テレワーク運用の実態

【在宅勤務】

- 全国で2拠点(仙台・福岡)にそれぞれ1名。事務所を起点にした営業活動では非効率なエリアについて、自宅からの訪問を基本にしている。営業報告等の処理を自宅で行っているが、モバイルPDCAを活用することにより、特別なシステムを必要としていない。毎月東京と広島の営業会議に出席

【コミュニケーションの状況】

- 営業活動がリアルタイムで把握できるために、マネジメントはしやすい反面、管理者からは部下とのコミュニケーションに不安を感じる一面もある。

【電子化の状況】

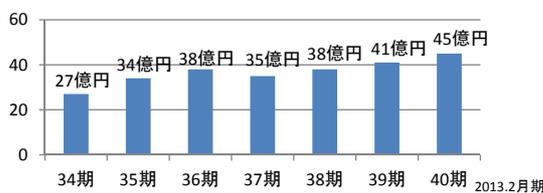
- 営業状況、店舗の状況等をテキスト化、画像化されており、経営者及び管理者がデータチェックをタイムリーに行える。社内の経営データとの連携等が今後の課題

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • 情報共有化による売上アップ (店舗訪問率の向上、取扱店舗の拡大) • 物流間接コストの削減(計数作業のミス率減少) 	<ul style="list-style-type: none"> • 情報共有で経営者・管理者からは全体が見えるが、社員からは営業全体の動向がリアルタイムに見えにくい。

4. テレワークによる効果

【売上高】 2月決算



【テレワーカー数の推移】



4. テレワークによる効果

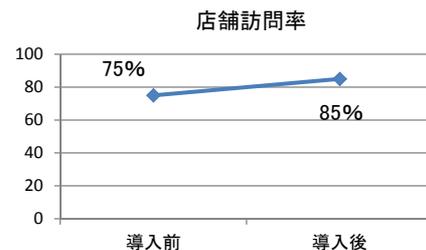
【人材活用促進】

- 施策の副次的な効果としてはあるのではないかと。

【生産性向上】

「モバイルPDCA」

- 店舗訪問率(3ヶ月間の訪問店舗数/担当の店舗数)の向上や営業ノウハウの共有化により売上アップにつながっている。「モバイルPDCA」の導入前と比較し訪問店舗数は1,000店舗余り増大しているが、店舗ごとのABC分析(重点分析)を入れているので、効率よく営業が行え、店舗訪問率が格段にアップした。同時に店舗販売も伸びる結果となり売上も増大した



【コスト削減】

「モバイルPDCA」

- 移動中のモバイル使用により時間の有効活用ができ、店舗数が増大している現在と比較した場合、残業時間は導入前と変わっていないことを考えると、モバイルの使用による効率化による残業時間増大を抑制していると思われる。通話料に関しては、無料通話を社員間で共有することにより、コスト削減にも役立っている。

「Ability」

- トレーサビリティ管理がミス率の減少につながった。計数作業におけるミス率が0.8%から0.1%に低下。その結果、物流間接コストの予測削減率11%になった。理論在庫の精度が高まりチェック業務の省力化も進めた。

5. 今後の方向性と課題

- ヤマサキの経営戦略(社訓「即実行」)を実現するために、マーケティング→開発→製造・流通→営業の一貫した「ラサーナ」単一ブランド戦略に合致した経営の流れについてシステム改革を推進中しているが、「モバイルPDCA」「Ability」はその一部。今後はその全体の改革が最優先課題。「モバイルPDCA」についてはExcelベースから、外出先からでも閲覧できるように変更し、リアルタイムで売上情報や一日の営業総括データの共有化を図りたい。(現在マネージャー職は、営業毎のコストデータは閲覧できる。)
- 一方で、今回のシステム改革はBtoBの効率化・コストだが、BtoCにも力を入れており、コールセンターの拡大も直近の課題。現在の80名規模を今年度中に150名規模に拡大予定。受付を在宅勤務で行うことについても検討中であるが、セキュリティ・在宅者管理・アップセルの指導等課題が多く現在では難しいと判断している。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
		○							○			○	○	○

企業の概要

社名: ジュピターショップチャンネル株式会社 <東京都>
 業種: サービス業
 従業員数(企業規模): 912名 オペレータ数約700名
 事業概要: CATV・衛星放送、インターネット、カタログ等の媒体を通して通信販売をする
 ダイレクトマーケティング事業2856万世帯

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態: 雇用型・在宅勤務
 テレワーク導入時期: 2003年 2011年本格拡大
 テレワーク導入目的: 受注コールの最繁時間帯に柔軟に対応するため
 テレワーク導入部署(括弧内は対象人員): オペレーション本部受注オペレーション部(40～50名)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 受注オペレーション部では24時間商品の受注受付をしているが、受注コールが多い時間帯が深夜0時から1時。その時間にセンターに出動して受付業務を行った場合、退社時間を電車始発時間に合わせた勤務シフトとなり会社・社員の双方にとって負担が大きい。在宅で受注コールを受けるための環境を整備すれば在宅での受注業務に対応できると判断し、在宅での受注業務を推進することとなった。

【導入時の課題】

- 在宅受注が定着するまで、労務管理の問題(在宅時に事故があった場合等)、体系的な問題、個人情報の管理等課題があった。また、深夜一人で受注業務を行っている在宅者に対して、瞬時的確なフォローや指示を出せる環境づくりも必要。

【課題解決策】

- 自宅にセンターと同様の環境を整備した在宅受注業務

1. テレワーク導入の背景と目的

- 通信販売の受注コールの最繁時間帯(深夜0時から1時)に柔軟に対応するため、オペレータの自宅での受注コールに対応できる環境を会社が整備して在宅での受注業務に対応

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

自宅にセンターと同様の環境を整備

→システムから見ると東京センターの座席と同様に管理可能

- 社内システム: 会社契約の回線(光orADSL)を設置
- パソコン、専用ルーターの設置、IP-VPNでセキュリティ確保
- 光回線の場合は通話回線も別に設置。相互転送を実現
- 自宅環境調査として直接訪問確認することにより、通話品質を確保している。(騒音チェック、システム設置状況等)
- 顧客情報を扱いかつ深夜帯の業務であるため、同居者等への配慮(同意書による確認)も行っている。

【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- 電話による受注業務 約40～50名
- 経験を積んだコールセンター要員であること。実績、適正ともに評価されている人を対象としている。

- 在宅時の一人体制でもモチベーションをもって仕事ができるかどうかの適性を判断する。センターでの勤務と在宅勤務の組み合わせ(ex.月・火・水:センター勤務、土・日:在宅勤務)。在宅勤務は週2日以上、最低2H以上

【テレワーク実施頻度・形態】

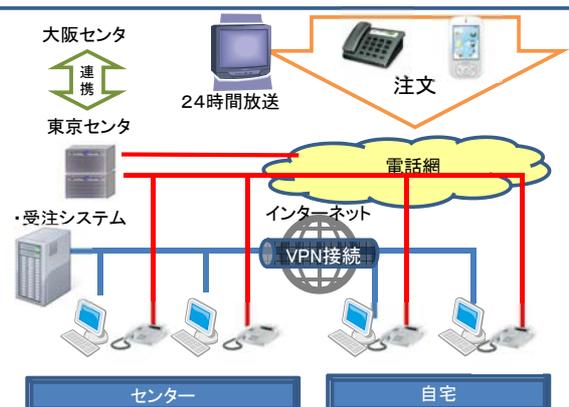
- 最繁時の前後を含めた22時から2時までの時間が基本

【テレワークの申請手続き】

- 在宅勤務を開始する際には、在宅勤務契約を締結している。センターでのシフト勤務と同様に、勤務パターンを固定している。災害時等のBCP対策として、臨時にメール等で個別の勤務を依頼することがある。

【テレワーク時の労働時間管理】

- センター勤務者と自宅勤務者の労働時間管理は同じ。在宅手当として自宅での光熱費等相当を支給。



2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- 東京センターに24時間常駐しているコールセンター管理者が、在宅勤務者の受注コール状況を常に監視。
- ログイン時間管理により、極端な長時間通話(問題発生)やイレギュラー対応に対して、管理者が対応するなど1人での在宅勤務中の不安を払しょくすべくフォロー体制を完備している。
- コール中も直接在宅勤務者と管理者はメッセージ機能や電話でコミュニケーションを図ることができる。
- 在宅勤務者からのヘルプに対しても迅速に対応できる。
- 業務開始(ログイン)、終了(ログアウト)については、電話でスーパーバイザーへ直接報告する。

【電子化の状況】

- 自宅にセンターと同様の環境を整備

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • 受注の最繁時間帯の受注数が伸びる。 • 社員が働き方を選択することができる。 • 通常時に利用しているシステムを利用してBCP対策としても有効に利用できる。 	<ul style="list-style-type: none"> • 導入時に在宅勤務者の自宅で環境整備のためのコストがかかる

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 2003年の導入から本格拡大まで、システムの完成度を高め労務管理の整備を図るのに時間が必要だった。
- 2011年の本格拡大からはコンスタントに増大しており、現在は年間10名程度ずつの純増。
- コールセンター社員は9割が女性。在宅勤務者はほとんど女性。

4. テレワークによる効果

【人材活用促進】

- コールセンターの課題である、定着率が在宅勤務者のほうが高い。また、在宅社員はほとんど女性であることから、個人のワークライフバランスに役立っていると思われる。
- 育児中の勤務者もいるが、各人個別ケースとして契約

【生産性向上】

- 深夜を中心とした回線混雑時は電話がつながるまで15分～20分待ちとなる時もある。深夜の最繁時に対応するには在宅者の深夜受注業務の対応が必要。年間ピークとなる創業祭の際のコール数 20万超/日(年間平均は7.6万/日程度)

【コスト削減】

- 在宅勤務者に対して、会社契約の回線を引くなどコストをかけても、センター勤務者を増やして深夜帯をカバーするより人件費等コスト削減になり、今後在宅勤務者は拡大していきたい。

【事業継続】

- 24時間365日生放送で日商品の販売と注文受付を行う事業。災害時等のBCP対策として、臨時にメール等で個別の勤務を依頼して実施。インフルエンザ対策として予防注射は希望者全員に無料で接種するなどの対策を行っていたり、大阪のセンターとの連携も図る。受注業務の継続と、回線混雑による売上機会損失回避のために在宅勤務者の役割は重要。

5. 今後の方向性と課題

- 売上が順調に推移してきており、受注機会の拡大のためにも在宅勤務者の数を今後も拡大していきたい。



業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
		○					○				○			◎

企業の概要

社名:株式会社ラビット<東京都>
 業種:卸売、小売業
 従業員数(企業規模):9名
 事業概要:パーソナルコンピュータならびにその周辺機器の販売/パーソナルコンピュータの操作方法の指導、
 教育業務/パーソナルコンピュータ教室の経営/視覚障害者向け日用品の販売/
 これらに付随する一切の業務

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態:①雇用型在宅勤務 ②雇用型モバイルワーク ③雇用型サテライトオフィス
 ④自営型在宅勤務 ⑤自営型サテライトオフィス
 テレワーク導入時期:①④平成16年4月(試行期間:平成14年4月)
 ②⑤平成17年4月(試行期間:平成16年4月)
 ③平成23年1月(試行期間:平成18年4月)
 テレワーク導入目的:勤務者の移動時間の短縮・効率化や、仕事の効率・生産性向上、オフィスコストの削減等を目的
 テレワーク導入部署(括弧内は対象人員):全部署・全職種が対象

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- テレワークを前提とした働きであるため、セキュリティ等に関する対策は、一般的に想定される課題に対して、特に抵抗感なく、適切と考えられる対策を行った。

【導入時の課題】

- テレワークという働き方を前提として企業の体制を考えたため、テレワークの導入にあたって課題を感じたことはなかった。

【課題解決策】

- テレワーク導入にあたって、特に課題はなかった。

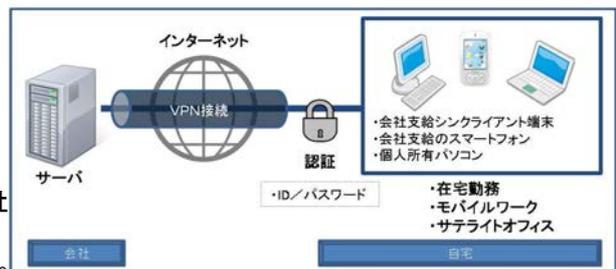
1. テレワーク導入の背景と目的

- 勤務者の移動時間の短縮・効率化や、仕事の効率・生産性向上、オフィスコストの削減等を目的に、経営トップの判断によりテレワーク導入に踏み切った。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- テレワークの実施にあたっての利用機器は、会社支給のシンクライアント端末、スマートフォンを利用している。その他、従業員の個人所有のノートパソコン、自宅のデスクトップパソコンを利用している。
- テレワーク時の通信環境においては、VPN接続、公衆網企業内ネットワーク(LAN)を利用している。VPN接続で社内のシステムに外部から接続可能となっている。
- テレワーク時の認証方法は、ID/パスワードを利用する。
- モバイルワーク時にはスマートフォンでデザリングを行い、インターネットに接続している。



【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- テレワークを前提とした企業体制を整えているため、テレワーク実施者に制限を設けず、全従業員が実施可能となっている。
- テレワーク時に主に行っている業務は、教材作成、データ編集、メール翻訳、顧客サポートを実施している。

【テレワーク実施頻度・形態】

- テレワーク実施において日数の制限は設けていない。
- テレワーク平均実施回数は、おおよそ週3回程度となっている。
- 全従業員がテレワーク対象者のため、賃金や評価方法、昇進について差異はない。

【テレワークの申請手続き】

- テレワーク実施にあたっての手続きは、前日までに社長の承認が必要となっている。

【テレワーク時の労働時間管理】

- テレワーク時の労働時間管理は、業務の始終業時にスマートフォン、ボイスメールを用いて報告し、翌日出勤時に勤怠入力を各自行ってもらい、労働時間管理を行っている。
- テレワーク時に残業時間については、テレワーカーも通常勤務と同じように残業を行い、退勤入力時に残業時間を入力・申請している。

2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- テレワーカーとその他の従業員とのコミュニケーションは、電話、ボイスメール、メール、インターネット電話 サービスを利用して音声や映像によるコミュニケーションが可能となっている。ただし、映像でのコミュニケーションはほとんど利用していない。
- メール中心のコミュニケーションでは、実際の業務の理解に認識のずれが生じるため、それを解消するために、ボイスメールを導入し、主にボイスメールでコミュニケーションを行っている。
- テレワーク時に、その他の従業員との資料のリアルタイムの共有は、VPN接続等のセキュアな環境でデータの授受を行う事によって可能となっている。
- 内線等を転送する場合、テレワーカーの状況がわからないため、電話対応できない可能性がある。そのため、テレワーカー宛にかかってきた電話は、テレワーカーから折り返し電話を行い対応している。
- 全従業員が集まる会議を月2回設けることによって、従業員同士の状況がわかるように工夫している。

【電子化の状況】

- テレワーク時の社内データの扱いについて、USBメモリなど紛失する可能性のあるメディアは禁止している。ネットワークドライブなどにデータ保存するようにし、VPN接続等のセキュアな環境でデータの授受を行っている。テレワーク時に顧客情報も含めたすべての情報を閲覧可能としている。ただし、テレワークの実施有無にかかわらず、役職・職制によって閲覧できる資料に制限がある。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • 仕事に集中でき、事務所にいる時より早く品質がよい結果を出せる。 • 体調が悪い際に、無理して会社に出社しなくても、在宅勤務で業務を行うことが出来、身体への負担を軽減できる。 	<ul style="list-style-type: none"> • 従業員同士の情報共有・コミュニケーションが難しい。 • セキュリティについては万全の対策を行っているが、それでも心配になってしまう。 • 情報共有を行う会議が難しい。現在は、担当者が関係者に個別に連絡を行っている。業務は滞りなく動くので大きな問題とはとらえていないが、不便さを若干感じることもある。

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 全従業員が実施可能なため、従業員数の増減によって変化する。現在は、全従業員9名がテレワークを実施している。

【人材活用促進】

- 2009年から年間休日労働が以前に比べ、年間10日削減となった。(2011年時点)
- 女性従業員が妊娠しても継続的に働くことが出来た。世の中の動きが早いため、一年間仕事を休職すると、再度業務になれるまでに時間がかかる社会になってきている。完全に休職するのではなく、週に2~3日程度、少しでも継続的に仕事に関わることが重要だと感じる。
- 病気やケガによる一時的な出社困難時に、在宅勤務ができることによって、締め切りが近い仕事だけでも行ってもらえることが出来る。
- 顧客対応時間や顧客訪問回数、新規契約獲得数等の生産性はテレワーク導入による効果で上がっている。

【生産性向上】

- 翻訳業務を行う際に、海外との連絡を行う事があり、夜間の海外との連絡も円滑に行うことが出来る。
- テレワーカーの生産性は向上していると感じる一方で、従業員同士のコミュニケーションや一緒に仕事を行う事による相乗効果については懸念がある。

【コスト削減】

- テレワーク導入によるオフィススペースコストや交通コストには特に変化は見られない。一方、ペーパーコストについては、減少傾向にある。

【事業継続】

- 2014年2月の東京で大雪が降った際には、従業員を早めに帰宅させ、一部業務を実施することが出来た。

5. 今後の方向性と課題

【経営者からのコメント】

テレワークの推進については、テレワークの実施にあたって業務に支障が出るような課題はなく、円滑にテレワークを実施できている。現状のテレワーク実施状況をきちんと維持していきたい。今まで通りのテレワークの円滑な実施によって、人材の活用を行いたい。また、現在、遠地に住んでいる障害者を雇用しており、今後、遠地の従業員の雇用の拡大について、検討を行っている。大雪等で出社が難しい際に、在宅勤務時にも会社宛の電話に対応できる仕組みがあると良いと感じている。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
		○							○					◎

企業の概要

社名: JFE商事株式会社 <東京都>
 業種: 卸売業・小売業
 従業員数(企業規模): 1,290名(2013年3月31日現在)
 事業概要: 鉄鋼製品、鉄鋼原料、資機材、不動産等の国内取引、輸出入および外国間取引

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態: ①雇用型モバイルワーク ②雇用型サテライトオフィス
 テレワーク導入時期: ①平成22年～ ②平成21年～(BCP用サテライトオフィスとして運用)
 テレワーク導入目的: 主に機動的な顧客訪問・連絡などを通じた顧客サービスの向上や仕事の効率・生産性の向上を目的としている。
 テレワーク導入部署(括弧内は対象人員): 営業関連部署 等

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- テレワーク時の労働時間管理は、就業管理システムにてシステムログオン時間のログを参考情報に、正しい時間入力を行っている。
- 保管資料データについては、各部にて権限管理されており、テレワーク時のデータ閲覧における方針は、各部の保管資料運用方法に従っている。

【導入時の課題】

- セキュリティを確保しつつ、通信速度等の通信環境や運用コスト面で課題があった。

【課題解決策】

- 完全には解決に至っていない。

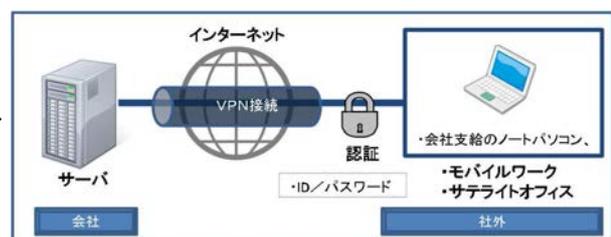
1. テレワーク導入の背景と目的

- 主に機動的な顧客訪問・連絡などを通じた顧客サービスの向上や仕事の効率・生産性の向上を目的としている。また、災害やパンデミック等への対応(BCP/事業継続性の確保)も考慮し導入した。

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- テレワーク実施の際には、会社支給のノートパソコンを利用している。
- テレワーク時の通信環境においては、VPN接続を利用している。
- テレワーク時の認証方法については、ID/パスワードを利用している。



【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- テレワークを実施する対象者に制限を設けており、特定の職種・職務を担う従業員(営業職等)がテレワークを行っている。
- テレワーク実施時は、顧客・社内のメール応答、基幹情報照会、営業日報作成等の業務を主に実施している。

【テレワーク実施頻度・形態】

- テレワーク実施において、日数の制限を特に設けていない。
- テレワーカーの賃金、評価方法、昇進については、通常勤務の従業員と差異を設けていない。

【テレワークの申請手続き】

- テレワーク実施の際には、上長の承認が必要となる。

【テレワーク時の労働時間管理】

- テレワーク時の労働時間管理は、就業管理システムにてシステムログオン時間のログを参考情報に、正しい時間入力を行っている。
- テレワーク時の時間外労働については、事前に上長へ連絡し、承認を得る必要がある。

2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- テレワーク時の、テレワーカーとその他の従業員とのコミュニケーションについては、電話及び、メールを利用しており、音声によるコミュニケーションが可能となっている。
- テレワーカー宛に電話がかかってきた際には、テレワーカーに電話があった旨のメモを残し、後日テレワーカーより折り返しお電話する等の方法で対応を行っている。

【電子化の状況】

- テレワーク時に、スケジュール、メール、業務で用いる資料等について、外部から社内データを閲覧することが出来る。
- 保管資料データについては、各部にて権限管理されており、テレワーク時のデータ閲覧における方針は、各部の保管資料運用方法に従っている。
- テレワーク時に外部から各種事務申請の電子手続きが可能となっている。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">• 外出・出張時、就業時間を過ぎてから、会社に戻って確認する必要がなくなり業務効率が上がった。• 報告・連絡・相談と言ったコミュニケーションが円滑になった。	<ul style="list-style-type: none">• テレワーク時の通信スピードが社内に比べ遅い

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 従業員に占めるテレワーク可能な従業員の割合は、約35%となっており、450名程度と、かなりの従業員がテレワークの実施可能となっている。2010年度は約400名の従業員がテレワーク実施した実績がある。
- 実際にテレワークを行っている従業員の性別や役職は把握していない。

4. テレワークによる効果

【人材活用促進】

- テレワークを前提とした採用者は行っていない。
- テレワーク導入による、退職者数や結婚、出産、介護等を理由とした退職者数への影響は、把握していない。また、テレワーカーが家族等と過ごす時間、余暇に充てる時間への影響についても、特に会社として把握を行っていない。

【生産性向上】

- 顧客対応時間や顧客訪問回数、新規契約獲得数、事務処理件数、事務処理時間、移動時間、時間外勤務総時間への、テレワーク導入による影響は、特に把握していない。ただし、「外出・出張時、就業時間を過ぎてから、会社に戻って確認する必要がない」といった移動時間の短縮や、移動時間短縮による業務効率の向上に関する意見が挙がっている。
- その他、「報告・連絡・相談」と言ったコミュニケーションが円滑になった」という意見も挙がっている。

【コスト削減】

- オフィスコストやペーパーコスト、交通コスト、タクシー代、水光熱費等、情報システム保守費用、通信費用への、テレワーク導入による影響は、特に把握していない。
- 時間外勤務総時間へのテレワークの影響の把握を行っていないため、時間外勤務賃金総額へのテレワークの影響についても把握していない。

【事業継続】

- 東日本大震災時にテレワークを実施した。テレワークがコミュニケーションの断絶防止を担った事で、経済損失の期間短縮化に貢献していると考えられる。

5. 今後の方向性と課題

- テレワーク実施の際に、セキュリティを十分に確保しつつ、運用コストの低減化を行っていく必要がある。特に、テレワーク時の通信コストの低減化について検討する必要がある。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
		○					○				○		◎	◎

企業の概要

社名:株式会社升本総本店 <東京都>
 業種:卸売業
 従業員数(企業規模):25人
 事業概要:創業 天明年間。百貨店及び地域酒飯店等への酒類・食料品総合卸

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態:雇用型在宅勤務、モバイルワーク
 テレワーク導入時期:2011年
 テレワーク導入目的:事業継続対策
 テレワーク導入部署(括弧内は対象人員):BCP対策:バックアップ用のPC1台 通常時:営業部門(3名)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- 当初は首都直下型地震を想定して、最大の財産である「人」を守るため、「守るべきものは人(自分)」という意識の徹底のために初動対応のマニュアルを整備し、在庫管理システムの被災を想定した暫定運用を整備した。その後、建屋の堅牢化により在庫管理システムの保全はできたが、現在はパンデミック等での事業継続を視野にシステムを活用している

【導入時の課題】

- 安否確認システムなど導入済みのものも「運用が大事だ」という意識が少なかった。また、業務の根幹である自社の在庫の管理システムが、どのような仕組みで何を管理しているのか、担当者以外のメンバーは知らないなどの問題があった。

【課題解決策】

- 初動対応マニュアルの整備と在庫の管理システムの把握と災害時等での運用変更により、事業継続性の担保を図った。

1. テレワーク導入の背景と目的

- 会社の強みである「(属人による)丁寧な対応」「Just-in-timeの配送」を損なわず、事業継続するために在庫管理システムの対策を実施。更に、パンデミック等を視野に入れた運用の強化を図る。
- 経営情報のアーカイブ化による生産性向上も並行して実施

2. テレワーク運用の実態

事業継続検討にあたっての想定

◇当初の想定

直下型の地震によるサーバ機能停止、PC端末80%使用不能
 ◇2012年に鉄筋二階建ての堅牢な事務兼倉庫に移転後の想定
 パンデミック等による出社困難な状況の事業継続を想定

【テレワークシステムの概要】

- 気象庁の緊急地震速報・通信会社の社員安否確認システム
- 複数の問屋でVANを運営しており、社内システムとして利用。東京と長崎(ホットスタンバイ)で二重化されている。
- 2拠点の社内のLAN回線より接続して、受注した情報等を登録して在庫管理するシステムを運用
- 週次でバックアップを携帯回線経由でノートPCで取得している。
- セキュリティについてはID/PWで認証している。
- 営業部門の一部の社員がメール、スケジューラー等のクラウド上のグループウェアを個人所有のスマートフォンを利用して、試飲会等の情報共有をしている。ID/PWで認証している。Padの利用も試験して検討中。

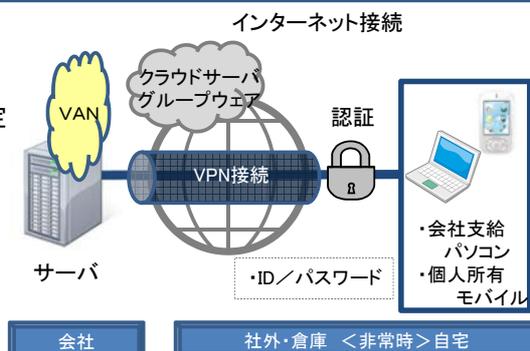
【テレワークにて行う業務内容及び従事者・実施頻度・形態】

- BCP対策<現在まで利用はなし>

業務によっては一人～数名の社員で行っているものが多い。パンデミック(例えばインフルエンザの流行)により、その社員が感染防止期間等で長期の出社困難となった場合にノートPC等により自宅からリモートアクセスして対応するテレワークは必須。来年度から本格的に実施する予定。

• 通常時

山手線内外を中心として販路が浦和や松戸といった近郊の百貨店までここ1年で拡大しているため、日報などを社外から送ることにより直出・直帰が可能となっている。通常の労働時間として管理している。



2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- 様々な技術や仕組みを活用することにより積極的に社員や販売店とコミュニケーションを図っている。スケジューラーは3年前から導入している。

【電子化の状況】

- 手書きならではの定型では伝わらない豊富な情報量も重要だと思っている、1日で数本の電話で済ませられる情報まで電子化する必要はないと思っている。
- 受発注については、百貨店のご要望もあり、営業部門がFAXを使ったりして伝票等で行っているのが基本。
- 営業ノウハウの価格設定等の情報は電子化に向いていないものも多い。最新の蔵元の情報や流行の話題等を販売店にプレゼンする等での活用も考えられるが、通信環境により動画が動かなくなったりすることもあり、紙ベースとしている。販売の場面では「情報」は大切だが決め手にならない。重要な補強材料。例えば、販売店に直接蔵元と何うなど両社を直接つなぐ等のFACE TO FACEにより導入が決まるなどのこともある。

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">• 当初想定していた地震による建物の懸念は建て替えにより解消した。通信手段による対策について、更にパンデミック等での活用は必須• 営業活動の補助手段として有効	<ul style="list-style-type: none">• 新しい技術を導入するためには社員のリテラシー向上が必要で、時間がかかる。• クラウド化にはセキュリティの課題解決も必要

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 災害時 数台程度を想定
業務のベテランの方を想定
現在はバックアップとの兼用で1台を運用中
- 通常時 営業部門 3名程度(今後拡大について検討中)

4. テレワークによる効果

【人材活用促進、コスト削減】

- グループウェアの利用でメールやスケジューラー、日報の共有化により郊外百貨店への訪問時に直出・直帰が可能となっており、社員の移動負担の軽減が図れている。

【生産性向上】

- 百貨店でのバレンタイン等の試飲イベント等の情報共有をスケジューラーで行うと、営業の社員が相互に様子を見に行ったり、メーカーさんの試飲会等の情報も共有して効率的な営業活動を実現している。

【事業継続】

- 当初の事業継続を検討した際の環境からの変化(建物の堅牢化)により地震に関してはICTのシステムに頼らなくてもよい運用となったが、少数精鋭の社員が行っている代替ができない業務について、パンデミック等を想定すると競合他社は動いているのに当社だけが動かないことが想定されそのシステムが活用することができることにより事業継続が図る必要があり、テレワークは必須。
- 東日本大震災の際に在庫管理(供給サイドで船橋のビール工場からの供給がストップした。)の問題から競合他社と力関係を逆転させられたことがあり、事業継続が取引先からの信頼を得ることも認識しているが、卸売業として本格的に対応するためには在庫等の二重化が必要で現実的ではなかった。その中でICTの活用を検討してきた。
- また、数日間、冷蔵倉庫を維持するための電源設備があるので、それを電気自動車等で利用することができる。それにより通信設備の電源も維持できる。将来的には屋上に太陽光システムの導入も検討している。

5. 今後の方向性と課題

- 山手線内にこれだけ大きな倉庫を持つのが当社の強みで、様々な想定に対してICTを活用することによりそれを活かした事業継続することが重要。
- 一方で、営業活動において資料のアーカイブ化等によるモバイルワークはセキュリティを確保しながら営業活動を補強するツールとして拡大を図っていく。試験的に様々な技術・端末を活用していくが、同時に社員のリテラシー向上も図っていく。
- 政府のエコポイント事業では「東北復興地酒袋」などで業界で唯一参加した。一種のビッグデータの分析としてネット上のお酒の情報を収集することにより販売予測する等の新しい取り組みも行い始めた。商売のやり方が変わってきているので、「仕組み」についても変更していきたい。

業種	製造業	卸売業・小売業	情報通信業	サービス業	その他	規模	～100人	101～500人	501人～	メリット	人材活用	コスト削減	生産性向上	事業継続
		○					○						○	◎

企業の概要

社名：デッカーズジャパン合同会社 <本社はカリフォルニア州>NASDAQ上場
 業種：小売業
 従業員数(企業規模)：114名
 事業概要：アパレル製品、服飾雑貨品等の卸売及び輸入、インターネットによる通信販売「UGG」「Australia」

テレワーク実施形態及び導入背景

テレワーク実施形態：雇用型 モバイルワーク
 テレワーク導入時期：2009年2月
 テレワーク導入目的：海外顧客及び国内顧客対応を迅速にするため
 テレワーク導入部署：マネジャークラス(15人)、店長(30名)、海外企業担当者・営業担当(20名)

本事例における効果及び特長

【取組のポイント】

- メールを中心に直営店・販売店の営業終了後の売上確認や米国との時差をモバイルワークで効率的に対応。
- 海外クラウドを利用した社内システムに外出先からもアクセスすることが可能。情報区分により特定社員のみが閲覧可能とするなど、セキュリティの確保も同時に図れた。

【導入時の課題】

- セキュリティの確保

【課題解決方策】

- 海外本社のクラウドサービスを利用
- メール転送や社内システム(Webベース)によりセキュリティの確保と顧客対応が迅速になり生産性の向上が図られた。

1. テレワーク導入の背景と目的

- タイムラグなくメールチェックをするために、時と場所を選ばず確認することが必要不可欠。
- 海外拠点・企業の場合や終了時間の遅い国内小売業とは、時差や勤務外の時間帯で確認できる環境を整備

2. テレワーク運用の実態

【テレワークシステムの概要】

- 利用システム：メール利用、社内システム(人事情報等)
- 会社支給：社外との迅速な対応が必要な社員にスマートフォン
- 私物利用：通常利用の社員
- セキュリティ：ID、パスワード
- 情報アクセス権：役職者のみ部下の人事情報

【テレワークにて行う業務内容及び従事者】

- 直営店、販売店との連絡、海外企業・拠点との対応
- マネジャークラス(15人)、店長(30名)
- 海外企業担当者・営業担当(20名)

【テレワーク実施頻度・形態】

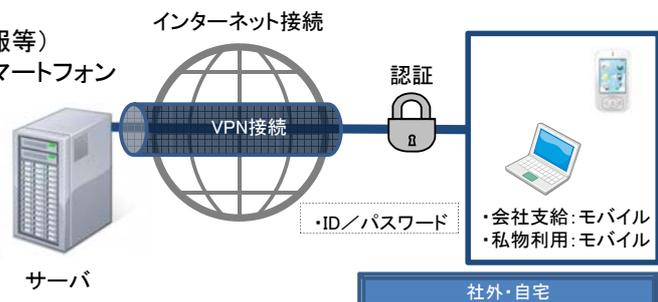
- 販売店等の終了時刻後(21、22時)の売上確認や、金曜日の米国企業との対応等(土日を跨ると対応が遅れる可能性がある)で有効に利用されている。
- 外出時に訪問先の情報等の確認にも有効

【テレワークの申請手続き】

- 特になし。常時利用

【テレワーク時の労働時間管理】

- 通常の管理。(タイムシートによる申告制)。自宅等での長時間の海外対応にも適用。
- システムメンテナンスの関係で海外との対応を深夜に行った場合には深夜手当で対応するなどしている。



2. テレワーク運用の実態

【コミュニケーションの状況】

- 外出が多い中で、メールの閲覧・対応が可能となっているため、コミュニケーションがスムーズに行えている。
- 添付ファイルの閲覧も可能であるため、中身の濃いコミュニケーションが図れる。

【電子化の状況】

- 人事情報関連は全て電子化されている。
(入社年月日・賃金・賞与・人事評価・昇給昇格等に関わる情報)

3. テレワーク導入に対する評価

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">• 顧客への迅速な回答による、信頼度アップ• カスタマーサービスの向上• 業務効率化、生産性向上• 事業継続	<ul style="list-style-type: none">• 特にない

4. テレワークによる効果

【テレワーカー数の推移】

- 導入当初からの変化は特にない
当初目的どおりのため



4. テレワークによる効果

【生産性向上、人材活用促進】

- 社外から時間を問わずメールをチェックすることができるため、顧客対応が迅速・的確にできるようになり、生産性が向上し社員の意識改革にも役立つ。
- クレームや問い合わせにもすぐ対応できるため、顧客に対する信頼性アップと生産性向上につながった。

【コスト削減】

- それまで対応できなかった休日明けに受信した膨大なメールチェックをタイムリーに処理できるため、無駄な業務が発生せず、出社後に時間を有効に使うことができるため、社内での作業の削減及び残業も削減できた。

【事業継続】

- 場所を選ばず活動できるため、BCP対策としても有効に利用可能

5. 今後の方向性と課題

- 現在は会社の基盤づくりの時期(若手社員の採用、オフィスの拡充等ハード、ソフトについて会社の成長を代位優先にしている。)であるので、在宅勤務を含むテレワーク環境・運用の充実等については次の課題であると考えている。
- 将来的には育児・介護休業者のために在宅勤務等が必要となってくると思うが、マネジメントや情報セキュリティの問題が必要でその際のルール作りや信頼関係の構築が課題であると思う。