

テレワーク時におけるコミュニケーション・
マネジメント面の課題解決等に関する先進事例集
(令和4年度 テレワークの先進事例等に係る調査研究)



総務省

Ministry of Internal Affairs and Communications

情報流通行政局 地域通信振興課

目次

1. インタビュー企業一覧 P.3
2. 要素別目次 P.6
3. テレワークにおけるコミュニケーション課題解決編 P.8
4. テレワーク導入に関する課題解決編(概論) P.24
5. テレワークがもたらす経営効果編 P.36

1. インタビュー企業一覧

インタビュー企業一覧

企業名	業種	事業内容	社員数
アクロクエストテクノロジー株式会社	情報通信業	パッケージサービス販売事業 / システムコンサルティング事業 / システム開発・支援事業 / 職場改善コンサル / 教育コンサル	1～99
イーストライズ株式会社	情報通信業	ソフトウェア開発事業(業務システム開発、Webシステム開発、組込システム開発) / ニアショア開発事業 / テレワーク開発事業 / 技術者派遣事業(派03-300090) / コンサルティング事業	100～999
株式会社RDサポート	サービス業	派遣事業 / 紹介事業 / LINK事業 / ウェルネス事業推進	1～99
株式会社INAP Vision	情報通信業	CXコンサルティング事業 / CXシステム開発事業 / ICTシステムインフラ・クラウド事業	1～99
株式会社ヴァイキング	サービス業	アイスランド・グリーンランド・フェロー諸島の北大西洋3国の航空券や旅行の販売 / 3国の現地地上手配代行の会社	1～99
株式会社エコー建設コンサルタント	サービス業	建設コンサルタント業 / 測量業 / 地質調査業 / 補償コンサルタント業	1～99
株式会社キャリア・맘	サービス業	全国11万人の会員リソースを用いたアウトソーシングやマーケティング事業 / 女性を中心とした就労支援事業 / コワーキングスペースの運営	1～99
株式会社テレワークマネジメント	サービス業	テレワーク導入支援コンサルティング / テレワークに関する講演・研修 / テレワーク用システムの販売 / テレワーク関連調査・分析	1～99
株式会社ヌーラボ	情報通信業	チームのコラボレーションを促進するサービスの開発・提供	100～999
株式会社パソナJOB HUB	サービス業	プロフェッショナル人材による経営・事業支援 / リモートワーカーを活用したBPOサービス / 地域複業・ワーケーション推進サービス など	100～999
株式会社プログレス	情報通信業	システム開発 / プロジェクト管理 / DX支援 / CIOサブスクリプション型サービス / 運用・保守サービス	1～99
株式会社ミライト・ワン・システムズ	情報通信業	情報システム開発、運用 / ソリューションビジネス / 基盤系クラウドサービス	100～999
株式会社リコー	製造業	オフィス向け画像機器、デジタルサービス、ソフトウェア、商用・産業プリンティング製品、デジタルカメラなどの製造、販売、サポート	1,000～
Kenja株式会社	情報通信業	企業向けウェブアプリケーション・プラットフォームの開発・販売	1～99
キャップクラウド株式会社	情報通信業	中小企業向けのクラウドソリューション事業 / 地方創生テレワーク事業	1～99
キャリア・コンサルタント協同組合	サービス業	外国人材受入事業 / コンサルティング事業 / セミナー研修事業 / 事業・ビジネスマッチングお役立ち市場	1～99
ケアコラボ株式会社	情報通信業	介護記録システムケアコラボのサービス提供(導入支援・開発・運用)	1～99
合同会社ユビキタスライフスタイル研究所	情報通信業	ITコンサルティング	1～99

※ 業種は、「日本標準産業分類」に準じて分類

※ サービス業は、「日本標準産業分類」の「サービス業(ほかに分類されないもの)」に分類される「学術研究、専門・技術サービス業」等を想定

インタビュー企業一覧

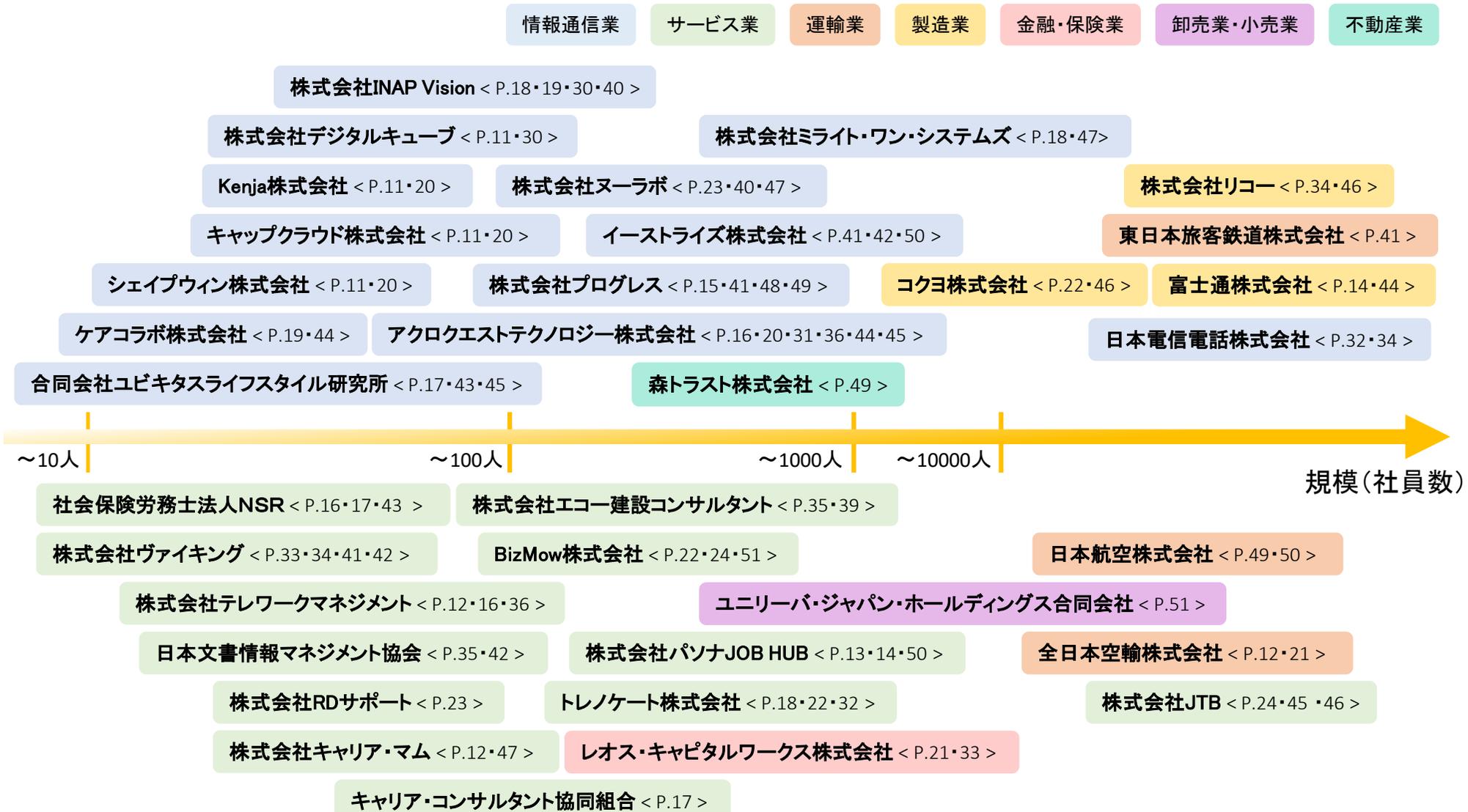
企業名	業種	事業内容	社員数
コクヨ株式会社	製造業	文房具の製造・仕入れ・販売、オフィス家具の製造・仕入れ・販売 / 空間デザイン・コンサルテーションなど	1,000～
全日本空輸株式会社	運輸業	定期航空運送業、不定期航空運送業、航空機使用事業など	1,000～
シェイプウィン株式会社	情報通信業	PR(パブリシティ・メディア露出)支援事業 / WEBプロモーション企画・WEB制作事業 / マーケティングコンサルティング事業	1～99
社会保険労務士法人NSR	サービス業	各種社会保険手続 / 就業規則の作成 / 人事評価・賃金制度・退職金制度 / 同一労働・同一賃金対策 / コンプライアンス対策 / テレワーク研修、テレワークコンサルティング / 働き方改革コンサルティング	1～99
株式会社デジタルキューブ	情報通信業	ホスティング事業 / 自社プロダクト事業 / 受託開発・コンサルティング事業	1～99
トレノケート株式会社	サービス業	IT 技術教育、ビジネススキル教育を中心とした人材育成	100～999
日本航空株式会社	運輸業	定期航空運送業、不定期航空運送業、航空機使用事業など	1,000～
日本電信電話株式会社	情報通信業	総合ICT事業 / 地域通信事業 / グローバル・ソリューション事業 / その他(不動産、エネルギー等)	1,000～
日本文書情報マネジメント協会(JIIMA)	サービス業	資格認定 / 文書情報管理に関わるさまざまな活動	1～99
株式会社JTB	サービス業	旅行業 / 旅客鉄道会社及びその他の運輸機関の乗車船券類の発売に関する事業 / 観光地の開発並びに旅行及び観光施設に関する事業 / 企業向けコミュニケーション領域に関するソリューション事業 など	1,000～
BizMow株式会社	サービス業	ベンチャー企業, 研修講師, コンサルタント向け事務代行サービス / 中小企業の管理部門の支援サービス / 起業支援に関するセミナー, コンサルティング	1～99
東日本旅客鉄道株式会社	運輸業	旅客鉄道事業 / 貨物鉄道事業 / 旅客自動車運送事業 など	1,000～
富士通株式会社	情報通信業	テクノロジーソリューション / ユビキタスソリューション / デバイスソリューション	1,000～
森トラスト株式会社	不動産業	不動産開発、ホテル経営および投資事業	100～999
ユニリーバ・ジャパン・ホールディングス合同会社	卸売業・小売業	持株会社の経営管理 / 管理部門業務サービス	100～999
レオス・キャピタルワークス株式会社	金融・保険業	投資運用業 / 投資助言・代理業 / 第二種金融商品取引業	100～999

※ 業種は、「日本標準産業分類」に準じて分類

※ サービス業は、「日本標準産業分類」の「サービス業(ほかに分類されないもの)」に分類される「学術研究、専門・技術サービス業」等を想定

2. 要素別目次

2. 要素別目次



※ 業種は、「日本標準産業分類」に準じて分類

※ サービス業は、「日本標準産業分類」の「サービス業(ほかに分類されないもの)」に分類される「学術研究、専門・技術サービス業」等を想定

3. テレワークにおける コミュニケーション課題解決編

3. テレワークにおけるコミュニケーション課題解決編

3-1. テレワークでの業務進捗管理	P.10
3-2. テレワークでのマネジメントはどう変わっていくのか？	P.11
3-3. チームビルディング、チームワーク醸成を行っていくためには？	P.12
3-4. テレワーク実施における社員のエンゲージメントへの影響とは	P.13
3-5. 報告・連絡・相談	P.14
3-6. 上司や仲間の状況を把握するための施策	P.15
3-7. 対面と遜色なくWEB会議を行うためには？	P.16
3-8. 社員のモチベーション管理	P.17
3-9. 上司や同僚に声がかげづらいつと感じたとき	P.18
3-10. オンライン上でも社内交流を促していくためには？	P.19～20
3-11. 上司と部下のコミュニケーション	P.21
3-12. チャットツールの活用例	P.22
3-13. 社内の雑談の機会を持続させていくためには？	P.23

3-1. テレワークでの業務進捗管理

出社すれば意識せずに周囲の状況が見え、進捗の確認もちよっとした会話を含めて進めることができますが、テレワークによりリモート通信を行った場合、双方がどういった状況にあるのかが分かりにくい場合があります。

テレワークに適した業務進捗管理を行うことで、出社した時と同等もしくはそれ以上の効果が期待できます。



目標設定



目標は具体的で、実現可能なものとする。

目標を設けることで、タスクの優先度を明確にすることができる。また、状況に応じて途中経過の確認ポイントを設けることで、熟練度に適した目標設定を行うことができる。

一人一人の
業務効率の
向上

作業漏れの
防止

意識の向上

スケジュール 可視化



スケジュールには、タスクの期限や担当者などを含めて策定する。

ITツールを使用して可視化することで明確にし、他のスタッフとの共有することもできる。

コミュニケー ション



定期的に関係スタッフとのミーティングを行い、進捗状況や問題点を共有する。ITツールの利用や意識的なオフラインでのコミュニケーションを取ることで、円滑な業務推進に繋がる。

ツール活用



プロジェクト管理ツールやタスク管理ツールを使用することで、タスクの進捗状況をリアルタイムで共有することができる。報告書やグラフを作成して、定期的に報告することで、全体の進捗状況を把握・共有することができる。

Kenja株式会社 の事例

情報通信業

1～99

自社ツール「Kenja Rooms」の活用

業務フロー、タスク、ファイル・情報共有、コミュニケーションが一緒にできる自社のコラボレーションツールKenja Roomsを使用。

タスク管理可視化、プロジェクト管理、コミュニケーションの機能を含み、アクティビティを確認できるため、テレワークでのスムーズな業務推進に役立っている。



株式会社デジタルキューブ の事例

情報通信業

1～99

タスク管理ツール「Backlog」の活用

プロジェクトごとに、担当者、期限を定めてタスクとして割り振り、進捗管理を行っている。基本的に全社員がテレワーク勤務となるため、業務ツールとして日常的に使用している。

担当者・期限を明確に示し、プロジェクトの進捗が見える化され、テレワークでも進捗管理がしっかり行えている。ビジネスチャットツール「Typetalk」とあわせて用いており、スムーズなコミュニケーションで業務を遂行している。



3-2. テレワークでのマネジメントはどう変わっていくのか？

テレワークでは、同じオフィス内での姿が見える勤務とは異なり、いつ誰が何を行っているのか、どう動いているのかなどが分かりにくく、また、仕事の進め方も変わることがあります。これまでと同じ生産性、更な業務効率化を図るためのテレワークの運用には、以下のようなポイントがあります。

テレワークでのマネジメントポイント

細やかなタスク管理

- 社員一人一人がどのような仕事をしているかを把握し、必要に応じてアドバイスやサポートを実施。
- プロジェクトの進捗状況を把握し、課題があれば早めに対処。

目標設定とフィードバック

- 社員に対して明確な目標を設定し、定期的なフィードバックを行う。
- これにより社員は、自分の仕事がどのように評価されているかを知り、自分の能力を向上させるために必要な改善を図ることができる。

コミュニケーション

- 定期的なオンラインでのコミュニケーション機会を設ける。
- メールやチャットなどのテキストツールだけでなく、音声・ビデオ通話によるコミュニケーションも組み合わせて、適切に使い分ける。

ICTの活用

- 必要なツールやシステムを整備し、問題が発生した場合は早急に対応。
- セキュリティ上のリスクを把握し、適切な対策を講じる。

社員の健康管理

- 在宅ワークやモバイルワークを行う場合、仕事とプライベートのバランスを取ることが難しくなることがある。適切な労働時間等を確保するために、勤務時間管理などテレワークに適した制度を採用する。

株式会社テレワークマネジメント の事例

1～99 サービス業

セルフマネジメント

テレワークでのマネジメントは監視の強化ではなく、見守られながら、社員一人一人が自律的にマネジメントできることを目指す。
バーチャルオフィスも活用し、在席・稼働状況等のステータスがマネジメント側から一目でわかる運用を試みている。ツールの導入と適切な運用によって場所や時間を柔軟にしながら、十分なコミュニケーションをとって生産性を向上させていき、テレワークの質を高めることが重要である。

全日本空輸株式会社 の事例

1,000～ 運輸業

人財育成・支援ハンドブックの作成・浸透

コロナ禍において、在宅中心のテレワークが浸透したことにより、職場内コミュニケーションや人材育成、時間管理をはじめとしたマネジメントの面での課題が顕在化。
1 on 1 ミーティングを通じた上司部下の関係構築とともに、テレワーク環境下における人財育成・支援ハンドブックを作成し、管理職と共有して、一人ひとりのセルフマネジメントと信頼関係をベースとしたマネジメントを促進し、課題解決に努めている。

株式会社キャリア・맘 の事例

1～99 サービス業

マネジメントの向上

テレワークではマネジメント側に工夫が必要になる。メンバーの成長が止まらないように、ストレッチゴールを日々提示して声掛けしていく必要がある。また、時間を区切ってセルフマネジメントできるようにしていくことが重要と考える。
また、組織規模によってもマネジメント方法は異なるように思う。規模拡大を考えた際に、マネジメントの変化は大きな課題となるだろう。

3-3. チームビルディング、チームワーク醸成を行っていくためには？

チームビルディングとは、社員どうしの信頼関係を築き、チーム力を高める為の取り組みです。テレワークによりリアルコミュニケーションの機会が減少することから、それを補う手段としても有効となります。

チームビルディングの重要なポイント



目標設定

目標の具体例とロードマップを共有し、同じ目的へ向かっていくことを意識させる。



コミュニケーションの活発化

ミーティングやフィードバックを行うことで、互いの立場や考え方を理解する。



モチベーション向上

ロードマップに沿って節目の目標を設定し、個々のメンバーへのフィードバックを適切に行う。定例ミーティングや面談以外にも疑問点や躓きがあればすぐに連絡をするようメンバーに依頼しクイックレスポンスを心掛ける。

➔ スムーズな意思疎通、寛容度の向上、絆の深まり



バーチャルオフィスツールを用いた臨場感のあるミーティングの開催、なども効果的です。

チームでのワーケーション実施により、コミュニケーションを深めながらチームビルディングを進める形式もあります。

株式会社パソナJOB HUB の事例

100～999

サービス業

チームビルディングワーケーションの実施

より強いチームの形成を目指し、チームビルディングの基礎的な知識やスキルを学ぶセッション、チームワークやコミュニケーションのスキルを学ぶことができるゲーム、開放的な自然の中でチームワークを育てるアウトドアプログラム、ボランティアや社会貢献活動などを組み合わせたチームビルディングワーケーションを行い、協調性やコミュニケーション能力の向上とともに、理念、ビジョンの共有・浸透を図る。

個のスキル向上
+
チームビルディング

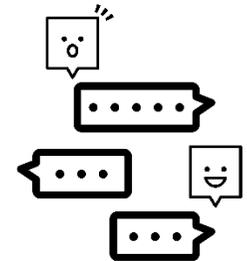
シェイプウィン株式会社 の事例

1～99

情報通信業

テキストコミュニケーションギャップへの対策

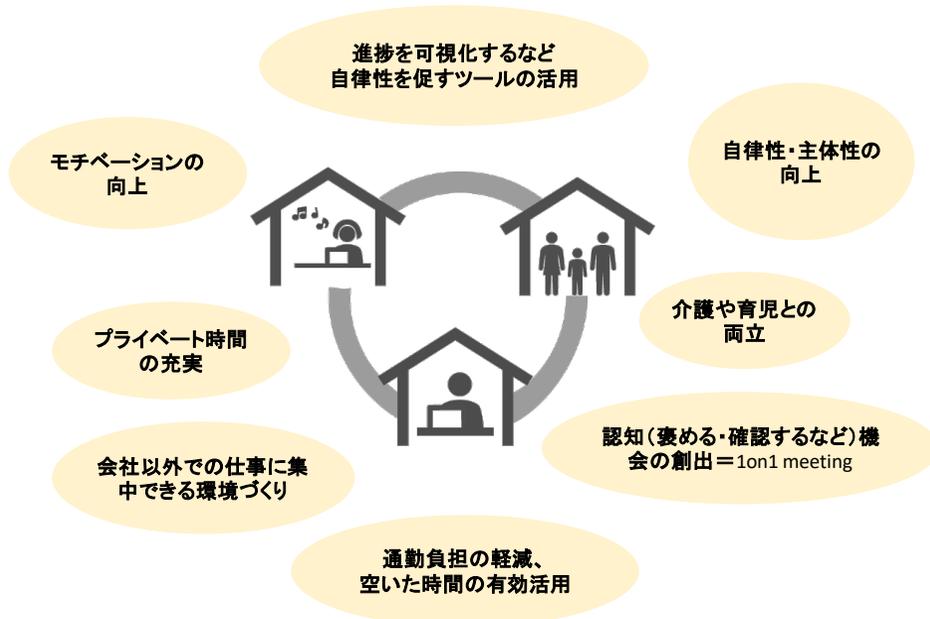
「オーバーなくらい感情を表す」「相手が理解しているか、しつこいぐらい伝えていかなければいけない」という認識を共有し、意識してテキストコミュニケーションを行うようにしている。リアクションスタンプなど、何かしらの反応を必ず行うというルールを定めており、社内におけるフラットな関係性の構築や感謝を伝えあいチームワークを大切にするなどの社内文化の醸成につなげていく。



3-4. テレワーク実施における社員のエンゲージメントへの影響とは

エンゲージメントとは、「深い関わり合いや関係性」を意味する言葉です。企業において「社員のエンゲージメント」とは、愛社精神や業務における思い入れなどを指します。個人と組織が一体となり、双方の成長に貢献しあう関係になることで、個人の成長と離職防止、モチベーションの向上につながります。

基本的には、テレワークでの柔軟な働き方により仕事とプライベートのバランスがとりやすい職場環境を整備することで、エンゲージメントの向上が見込まれますが、一方で、会社でのリアルコミュニケーションの機会が減少することから孤立感や情報不足によるストレスが増加してしまいエンゲージメント低下につながる可能性があることにも注意が必要です。



富士通株式会社 の事例

1,000～

製造業

エンゲージメント向上にむけた1 on 1 ミーティング

富士通ではジョブ型人事制度の導入やテレワークなど、働く環境やコミュニケーションの形態が変化する中、従業員一人ひとりが富士通のパーパスやビジョンに共感し、仕事に誇りや夢をもって自律的・主体的に働く、つまりエンゲージメントが高い状態で働くためのコミュニケーションの型として、2020年度に「1 on 1 ミーティング」を導入。上司と部下の信頼関係やコミュニケーションが大変重要となるため、上司・部下で定期的に対話する機会を増やすことを目的としている。

1on1ミーティングでは日常業務を通じて会話される「短期的な業務遂行」に関するだけでなく、現状の悩みや課題の他、普段会話されにくい「組織のビジョンを踏まえた個人が担う仕事の価値・意義」などについても対話する。また上司は会社と従業員双方が目指す未来に向けて、部下に対して継続的なコーチングやフィードバック、今後の成長の期待について会話をしている。



3-5. 報告・連絡・相談

報告・連絡・相談(ほうこく・れんらく・そうだん)は、ビジネスコミュニケーションにおいて重要な要素のひとつです。

全員がオフィスで働く場合と比べてテレワーク勤務時は、コミュニケーションが不足することがあるため、報告・連絡・相談による情報共有やコミュニケーションの重要性が高まります。環境に合わせて意識的に報告・連絡・相談を行っていくことにより、チームのコミュニケーションを円滑にし、業務遂行や問題解決のスピードを維持・向上させることが必要となります。その際、チャット機能等を有するコミュニケーションツールを有効活用し、即応性の高いコミュニケーションを実現することもポイントとなります。

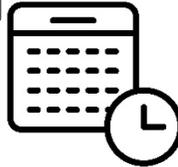
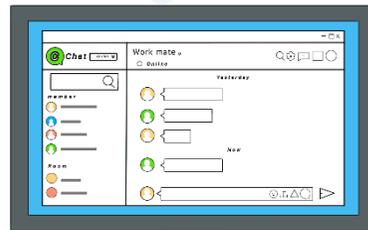
ツールでは、登録された社内・社外の個人間もしくはグループでのチャットや音声通話、ビデオ会議などを行うことが可能です。

日常的なやりとりをチャットやビデオ会議を用い、タスクやプロジェクトの進捗状況を確認したり、可視化し、共有することも可能です。

また、カレンダー機能やスケジュールとタスクの連動、ファイル共有などの様々な機能もあるため、業務に適したツールを利用して、定期的に報告・連絡・相談する機会を設定したり、相談しやすい環境にすることができます。

なお、ツールを導入するだけではコミュニケーションの活性化には繋がらないことも多いため、社内のコミュニケーションルール(ガイドライン)やツールの活用ルール、話しかけやすい雰囲気を作っていくことも重要となります。特に、テレワーク勤務者と出社者での情報格差等が生じないよう、報告や指示については対面ではなくメール・ビデオ会議で一斉に行うこと原則にするなど、テレワーク勤務者を基本としたコミュニケーションルールを徹底することが、「出社の方が仕事しやすい」といった意見が出ないようにするための対策となります。

報告等の内容によって、チャット、メール、ビデオ会議、電話など、それぞれの特性に応じた使い分けを行い、オフィスで働く場合と変わらない、豊かで伝わりやすいコミュニケーションを実現しましょう。



株式会社プログレス の事例

100~999

情報通信業

Slack即レスでのホットなコミュニケーション

テレワークでフルフレックスを導入しているため、働き方のガイドラインとして【コミュニケーションガイドライン】を作成。

リモートワークだからこそホットなコミュニケーションが行えるよう、各種ルールを定めている。チャットでは会話が弾むように工夫をし、次のコミュニケーションにつながるようにする。

コアタイムなしのフレックス制度を導入しているが、即レス(すぐに返信)での対応を基本とし、即レスできないタイミングはあらかじめカレンダー公開などで伝えておくルールとしている。

前向き・感謝・受容による会話

テキストコミュニケーションは、会話のニュアンスが伝わりづらく、ふとした言葉が強く受け取られてしまいがちである。また、否定で返されるとコミュニケーションをとりたなくなる心情がある。社内では、感謝の言葉をきちんと伝える、前向きな言葉を使う、否定する前にはいったん受け止めて、建設的な会話をするよう心掛けるようにしている。

すべての情報はNotion(タスク管理やファイル管理等が行えるアプリ)に集約。テレワーク・フレックスだからといってアクセスする情報に差異がないよう、議事録もNotionに残すようガイドラインを策定している。

完全に最適化されたコミュニケーションというものは存在せず、常にブラッシュアップし続ける必要があると考えている。



3-6. 上司や仲間の状況を把握するための施策

会社では同じ空間で見渡して「電話中」「忙しそう」と、状況を把握することができますが、テレワークでは、相手が集中しているか、外出中かなど、状況が分かりにくくなります。そのため、声をかけづらい、コンタクトを取るタイミングが取りづらいなど、ハードルとなってしまいうケースがあります。

スケジュールを可視化・共有したり、自身のステータスが分かるようツールの使用についてルールを設けるなど、お互いに状況を分かりやすくすることが必要です。

特に入社して間もないメンバーがいる場合は、より話しかけるタイミングをつかめない場合が多くありますので、状況に応じて対面の機会を設ける、日頃の定例ミーティングで雑多な質問の時間を設ける、個人的な活動を紹介してもらうなど、発言する場を多くして、積極的にコミュニケーションを取れる雰囲気を醸成していくことも重要です。

株式会社テレワークマネジメント の事例

1～99

サービス業

バーチャルオフィスツールSococo の活用

仮想オフィスで、各支店まで在席・稼働状況が把握できる。実際にオフィスにいるときのように、ステータスが一目で分かる運用に挑戦し続けている。チャットや、音声通話、テレビ会議を行うこともできる。離れた場所でも変わらず業務遂行し、生産性が向上されるよう理想のテレワークを目指していく。



社会保険労務士法人NSR の事例

1～99

サービス業

定点カメラで社内ライブ配信、運用ルールとあわせて空気間の共有

オフィスにタブレットやスマホ等を定点カメラとして設置しZoom会議に接続。出社社員がカメラに映り、自宅でのテレワークであってもオフィス出勤時のように気持ちを切り替えて業務を行うことができる。

業務中、各自のWebカメラ・マイクはOFF、スピーカーは最小音量でONにするルールを定めており、呼びかけ時にはマイクをONにして対応することで、目の前にいるのと同じように声を掛け合える「おいちょっと文化」をテレワークでも実現している。

カメラは監視のためではなく空気感の共有のためのものと考えている。



アクロクエストテクノロジー株式会社の事例

1～99

情報通信業

元々、社員間のコミュニケーションが多く社員の熱量が高い社風。テレワーク実施時においても朝・昼・夜にZoomで顔を合わせて進捗報告を実施しているが、オフラインとの大きな違いはない。



3-7. 対面と遜色なくWEB会議を行うためには？

これまで、事前に日時を調整・伝達の上、一同に会した形で実施する会議運営を主としていた企業も、コロナ禍においてはweb会議ツールを用いて、自宅やサテライトオフィスなど、どこからでも会議に参加できる方式をとるところが多くなりました。

<対面会議とWeb会議の違い>

	対面会議	Web会議
場所	定められた場所に集まる必要がある	物理的な会議室の準備や予約が不要 どこからでも参加可能
資料	印刷して配布するなど	事前送付又は画面共有が基本
設備	会議室のプロジェクターや大型モニターなどを用意する必要がある	各々のパソコンにアプリケーションをインストールする必要がある
運営	閉鎖された空間が簡単に保てる	家族や他者が不用意に見聞きできない空間の確保が各自にて必要

Web会議の普及によるメリット

- ・スケジュールの調整がつかない参加予定者には、資料のほか会議録画を視聴してもらうことで、事後的に意識合わせを行うことができる。
- ・会議中に議事録を作成することも可能になり、議事録作成タスクの時間が不要となる。また、議事録や資料の修正をリアルタイムにデータをやり取りして確認できることで、情報伝達にかかる時間の短縮になる。
- ・事前に参加者に資料を配布、議題を含め内容を事前に確認・検討するようになったことから、会議そのものにかかる時間の短縮となった。

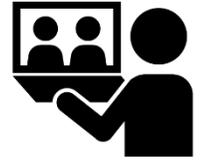
キャリア・コンサルタント協同組合 の事例

1~99

サービス業

会議の効率化

従来の訪問では当日に資料を提示していたが、Web会議では打ち合わせの前日に資料を送付し、当日は資料をもとに打ち合わせを行うようになった。資料を前日に送付することでポイントが絞れるようになり、結論も出しやすくなるなど、効率的で時間短縮になっている。



社会保険労務士法人NSR の事例

1~99

サービス業

Zoom朝礼でオンラインコミュニケーションに慣れる

2019年から毎朝Zoomで朝礼を実施。全員出社していてもあえて会議をオンライン化することでオンラインコミュニケーションに慣れていくようにした。

朝礼ではGoogleカレンダーを見ながら予定の報告、不明点の質問・確認、仕事の再配分を行うことで、明確な業務進捗の確認、遅延などへの対処を行い、偏りが発生しないよう努めている。



合同会社ユビキタスライフスタイル研究所 の事例

1~99

情報通信業

プロジェクトごとに Zoom と Google Workspace の活用

社外の連携企業とは定期的にZoomでWeb会議を行い、情報共有を行っている。ファイル共有はプロジェクト単位でセキュアに共有できるGoogle Workspaceを活用。テレワーク中心だが、対面で会う機会は大事にするよう心掛け、スムーズに業務を進行している。

3-8. 社員のモチベーション管理

テレワークで業務を行うと、個人ワークにおいて集中できる環境が作れたり、通勤時間の削減や隙間時間の活用により、家事やプライベートの時間が多く取れるようになります。一方、他の社員と一緒に仕事をしている感覚が感じにくくなるため、孤立感があつたり、モチベーション低下につながる恐れがあります。



対策としては、次のようなことが挙げられます。



- 積極的にコミュニケーションが取れる社内ルール、雰囲気を作り、チャットツール等を活用。社内コミュニティを醸成する事も有効。
- 上司は明確なゴールとロードマップを共有し進捗を可視化し、チーム内の意識の共通化や達成感の共有を図る。
- オンラインでのレクリエーションや懇親会、社員の趣味や専門性を活かしたワークショップの開催など交流を深める施策も有効です。

株式会社ミライト・ワン・システムズ の事例

100～999

情報通信業

従業員や職員の健康と安全を見守る 自社開発の健康管理システム「コンレポ」の活用

「コンレポ」に毎日の健康状態や心の変化をアンケート形式で簡単入力。

入力者が自分の心身の状況への気づきを得るだけでなく、上司が「元気が無くなってきているようだ」「仕事の負荷がかかり過ぎているかもしれない」といったテレワークで気づきにくい問題点の早期発見につながっている。アラートがあがると上司や人事部が対応を行う。



株式会社INAP Vision の事例

1～99

情報通信業

自社開発ツール「MOCHIP」でコミュニケーションの見える化 チップはインセンティブとして給与に加算



ありがとうの気持ちや業務などに対してのGoodポイントの共有を、メッセージとチップで見える化。ゲーム感覚で楽しみながら、対等な立場でのコミュニケーションや助け合いにつながっている。チップはインセンティブとして給与に加算される。ゲーム感覚で楽しめると同時に、気持ちを見える化することで次のコミュニケーションへのきっかけ作りにもなっている。社内貢献状態の共有にもなっている。



トレノケート株式会社 の事例

100～999

サービス業

毎朝の健康報告と1か月ごとのメンタルケアアンケート実施

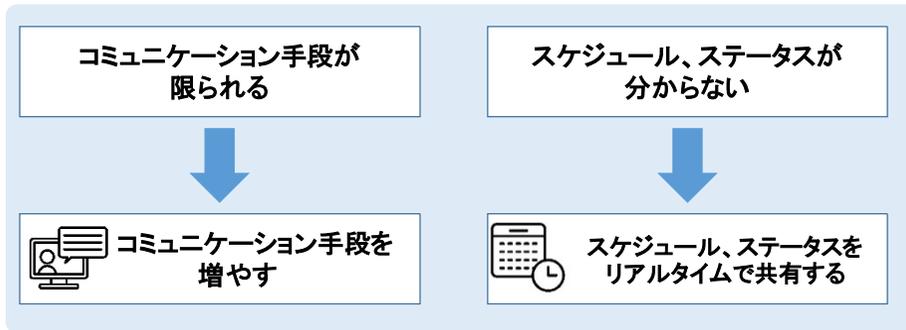
BCP（事業継続計画）対策で導入していた安否確認ツール「トヨクモ」を平常時から活用し、社員が毎朝の体温、体調などを報告。また、1か月に1回ごとのメンタルケアアンケートも自動化。いずれも管理職が確認し、テレワークで直接顔を見れない社員の問題早期発見・対処に役立っている。



3-9. 上司や同僚に声がかげづらいと感じたとき

テレワークでは「声がかげづらいと感じることがある」という声がよく上がります。

『忙しい』、『会議中』、『外出中』というような「これまで自然に把握できていた状況」がテレワークにより分かりにくいことが原因です。対策としては、ツールの活用が挙げられます。



また、日頃のコミュニケーションの頻度をあげることで、コミュニケーションがスムーズになる場合があります。定期的なWeb会議やチャットでの報告を行ったり、オフラインでのミーティングやイベントを併せて行うことも有効です。

特に、入社間もないメンバーに対しては、周囲から積極的に声をかけたり、話す機会をオンライン・オフラインで設けることが重要です。

ケアコラボ株式会社 の事例

1～99

情報通信業

バーチャルオフィスツール「Remotty」活用で即問題解決

「Remotty」では2分に1回、在籍状態の写真がアップされるため、「離席中」「会議中」「通話中」などのステータスが写真で確認できる。相手の状況が分かるため話しかけやすく、オフィスで行われていた雑談や、雑談からの問題解決がテレワークでも変わりなく行っている。



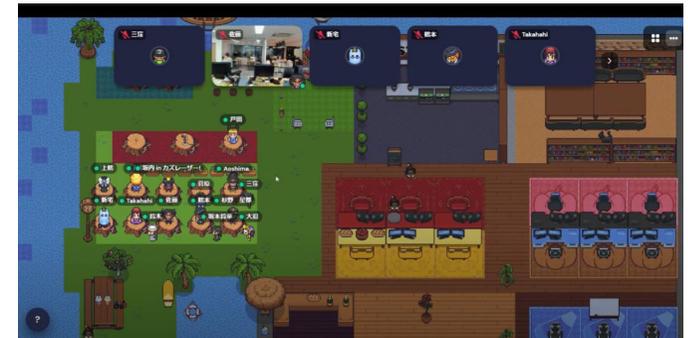
株式会社INAP Vision の事例

1～99

情報通信業

自宅からでも社内の様子がわかる工夫としてバーチャルオフィスツール「Gather」を活用し、声のかげづらさを解消

誰がオンラインになっているか、誰と誰が会話しているかなどが一目でわかり、困ったときにすぐ声掛けできるようなテレワーク環境となっている。また、全社員を対象にGatherを活用し、週に1度ライトニングトークを行い、部署を越えたコミュニケーションのきっかけの場を作っている。参加は任意だが、毎回8～9割の社員が参加している。



3-10. オンライン上でも社内交流を促していくためには？ -1

テレワークでの社内交流を促進するためには、いくつかの方法があります。

➤ コミュニケーションツールの導入

オンラインに適したコミュニケーションツールを導入することは基本となります。例えば、SlackやMicrosoft Teamsなどのチャットツールや、ZoomやGoogle Meetなどのビデオ会議ツールがあります。

➤ 業務外コミュニケーションやオンラインでの懇親会・イベント開催

定例ミーティング時にアイスブレイクを設ける、オンラインでのコーヒーブレイクタイムを設定するなど、業務外コミュニケーションの機会を作ることや、懇親会やイベント、サークル活動をオンラインで開催するなど、社員同士で交流を深める仕掛けを用意することも有効です。また、それらが社員の好評を得て継続的な取組になるよう、工夫をしていくことも必要です。

➤ チームビルディングの取り組み

チームビルディングを行うことで、社員同士の信頼関係の向上、目的意識の共有等を図ることができ、コミュニケーション促進のための基盤を構築することができます。

これらの方法を組み合わせることで、テレワークでも社内交流を活性化することができます。

Kenja株式会社 の事例

1~99

情報通信業

オンラインでのコーヒーブレイク

雑談機会の減少対策として、毎日オンライン・コーヒーブレイクの時間を設定している。しかし、徐々にマンネリ化して人が集まらなくなってきたため、開催時間を変更するなど工夫している。

オンライン飲み会も実施し、会社主導で日頃から気軽にコミュニケーションをとる機会を増やすようにしている。



アクロクエストテクノロジー株式会社 の事例

1~99

情報通信業

コミュニケーションが劣化しないテレワーク

もともとコミュニケーションが多く、どんなことも全社員での話し合いで決める社風。コロナ対応でテレワークに移行するにあたり、コミュニケーションの劣化が懸念事項だったため、オフラインで行っていたことを可能な限りテレワークで継続することとし、以下の取組を実施。

- ・ Web会議はすべてカメラON
- ・ 全社会議(月に一度)はZoomで実施
- ・ 社員の誕生日にはLINEで花のスタンプを送る「花一輪制度」(テレワーク導入前にはリアルでの花一輪贈呈を実施)
- ・ 毎日15分のコーヒーブレイクタイム
- ・ オンラインでの社員教育
- ・ LINEでの業務開始・終了の連絡時に顔写真をアップする。

これにより、テレワーク下においても、方法を変えた社内交流が継続されている。

3-10. オンライン上でも社内交流を促していくためには？ -2

レオス・キャピタルワークス株式会社 の事例

100～999

金融・保険業

オンライン飲み会でこだわりの料理も宅配

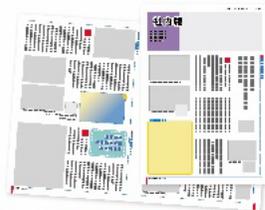
オンライン飲み会の際には、マクロビフレンチのレストランこだわり料理を社員の自宅に宅配。同じ料理を味わいながら会話も弾む飲み会となっている。一人暮らしの社員には野菜中心の食事が喜ばれている。また、家族がいる社員宅には2人前を用意しており、コロナ禍で外出できないご家族にも一緒に楽しんでもらうことができる。飲み会の中ではブレイクアートルームも作成し、リアルな飲み会同等の多くの交流が発生、これまで話したことのない社員同士の話す場も生まれている。



情報満載、プロ顔負けの社内報

会話のきっかけになるものを目指して、2022年1月から四半期に1回、社内報を作成、配布している。社内の部活の紹介やテレワークでのTips紹介、レシピでは素材の活用方法まで、社員の方々の紹介を交えて掲載されている。

他にも様々な取り組みを工夫しており、従来のお社コミュニケーションと同じ質量にするにはあと一押しと手ごたえを感じている。



全日本空輸株式会社 の事例

1,000～

運輸業

雑談の場の設定

オンライン会議ツール(ZOOM)を活用し、部門横断的なコミュニケーション機会(雑談場(That's 暖場)の設定・グローバル交流会)を設定。海外在住社員も交え、情報共有や日頃の悩み相談等仲間と語り合う機会を創出。



社内ライブ番組の配信

『ミライちゃんねる』と題し、毎週ランチタイムに社内限定ライブ動画番組を配信。職場紹介や、社員インタビューなど、を通して、会社や社員の一体感を創出。



社内交流イベントの開催

コロナ禍における苦労や貢献に対する、仲間や家族への感謝として、従業員とその家族向けの感謝祭イベントを計画。

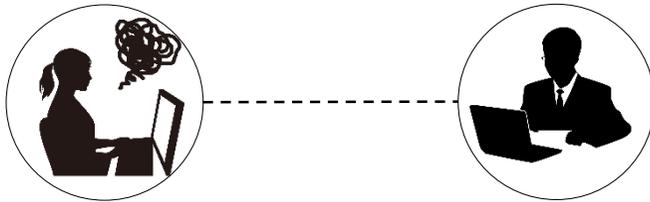
社内ドレスコードの柔軟化

多様な価値観の尊重や、フラットなコミュニケーション実現のため社内のドレスコードを「ビジネススーツ着用を原則とせず、TPOに応じた服装着用」を認める運用へ変更

3-11. 上司と部下のコミュニケーション

直接対面する機会が少なくなると、ちょっとした相談などを含めて上司と部下が話す機会が減少する傾向にあります。その場合、適切にツールを使い分け、上司側から積極的にコミュニケーションを取る必要があります。また、部下に対して、オンラインでの説明・報告・相談が可能であることを示すとともに、具体的な連絡方法を明示しておくことも有効です。

業務の進め方については、部下の業務のゴールとロードマップを共有、進捗を可視化してお互いに確認できるようにします。業務達成に対しては適切な評価を与え、フィードバックを提供することで、スムーズな業務の進行のサポートや、モチベーション維持に働きかけます。また、信頼関係を構築するため、フィードバックの際も部下の立場を理解し、共感を得られるよう部下の意見を傾聴するよう心掛けることが重要です。



テレワークを導入した企業からは雑談機会の有効性の声が多く寄せられています。日頃から雑談機会を設けるような仕組みづくりも大切です。

特に、入社後間もない社員は、質問するタイミングがつかめないことも見られます。必要に応じて1on1ミーティングを実施し、問題の早期発見や対処を図ることも有効です。

BizMow株式会社 の事例

1～99

サービス業

入社間もない社員への対応

テレワークという職場環境から、入社間もないと不便さを感じたり、自身の状況を報告するタイミングが見つけにくいことがある。そんな課題を解消するため、当社では新入社員研修や毎月の個別面談を通して、管理する側・される側で積極的にコミュニケーションを行う場を作り、風通しの良い組織作りを心掛けている。



トレノケート株式会社 の事例

100～999

サービス業

社内SNSを使ったタイムリーなコミュニケーション

リモートワーク導入前は、オフィスやランチなど多くの場面で本人の体調やモチベーションの変化など容易に確認することが出来た。テレワークが増えたことにより、体調管理を含めた状況確認がオンライン上になった結果、1 on 1 ミーティングの頻度が高まった。また上司から部下だけでなく、部下から上司へもチャットツールなどにより頻繁にコンタクトを取るようになった結果、スムーズな業務遂行に繋がっている。

コクヨ株式会社 の事例

1,000～

製造業

コクヨ式ハイブリットワークで上司との対話

コクヨ式ハイブリットワークでは、入社回数について3つの選択肢(オフィス中心タイプ、バランスタイプ、在宅中心タイプ)から個人が選択し、その内容を上司と対話した上で、個人とチームにとって最適な働き方を決定している。

3か月後にチームで働き方の振り返りを上司と行い、どのような点が良かったか、何が課題か、個人やチームは成長できたかを確認する。

このサイクルを繰り返すことで、個人とチームが共に生産性・創造性高く働くことを目指していく。また、働き方アンケートを実施し、ガイドラインを更新することが、働き方のルール浸透及びコミュニケーションを促進する役割も担っている。

3-12. チャットツールの活用例

チャットツールは、メンバー同士やチーム内での簡易かつ即応性・リアルタイム性のあるコミュニケーションに向いているツールです。PCやスマートフォンからチームメンバー同士がお互いの進捗状況を報告したり、質問や提案ができます。

部署やチーム毎にグループを設けて、情報が必要なメンバーに伝わりやすいようにします。

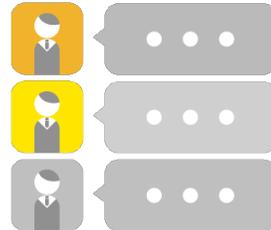
チーム内では変更箇所や進捗など、情報共有に活用します。また、個人間のコミュニケーションにも有効で、スピーディに臨場感あるやり取りや意見交換ができます。

チャットツールによっては、該当メンバーでのスケジュールの調整、会議開催のリマインドなどが容易にできるものや、ファイルの共有・共同編集、画面共有などで離れた場所から同じ画面を見て意見のやり取り・作業が出来るものもあります。

業務に限らず、社員同士の交流に役立てて、さらなる信頼関係の構築につなげることもできます。

簡単にやり取りができる反面、話し言葉より簡潔になるため、冷たく感じたり、十分な理解が伴わないことが発生することがあります。

伝わりやすい言葉を選んだり、語尾に注意するなどのルールを合わせて考えるのも一つの方法です。



株式会社ヌーラボ の事例

100～999

情報通信業

Typetalk の活用

チャットツールでの情報は秘匿性の高い情報を除き、オープンとしている。チャンネルを作成した場合は、基本的に全員招待として見たい人が見るルールで運用。情報がオープンであることから、検索性も高い。誰が何をやっているかも把握でき、忙しそうなる人を助けるというメリットも大きい。

DMは最低限とし、基本的にはオープンチャットで全てやり取りを行うことで、テレワークでの不足情報を生み出さないことが重要である。



株式会社RDサポート の事例

1～99

サービス業

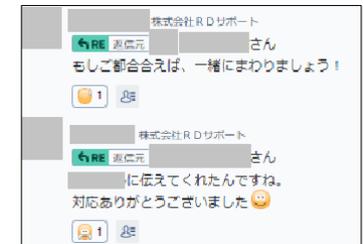
コミュニケーションの進化

テキストコミュニケーションのみになると、「冷たく感じる」「命令されたように感じる」など温度差の違いによるネガティブな印象を受けてしまったり、ニュアンスを含め伝えたいことの半分も伝わらないなどのコミュニケーションの齟齬が発生。

そのため、一人一人が意識してこの課題を解決するため、「相手に伝える」ためのコミュニケーションを意識して行うようにするとともに、いくつかのルールを制定。

- ・絵文字の仕様
- ・語尾の工夫
- ・指示後の通話（口頭）でのフォロー（特にマネジメント層）

良いと思うルールや運用方法は随時取り入れながら、アップデートしていきたい。



3-13. 社内の雑談の機会を持続させていくためには？

ICT(Information and Communication Technology)の活用により、業務に関する情報共有や進捗管理を行う中で、自然と「雑談」の減少が見られます。社内ですれ違ったときや、同じ時・同じ場所・同じものを見て会話を交わすような雑談の減少は、社員同士の円滑なコミュニケーションを低下させ、組織運営やモチベーション、エンゲージメントに影響が出る可能性もあります。



BizMow株式会社 の事例

1～99

サービス業

もぐもぐランチ

ランチタイムを利用し、チームの隔てなくオンラインでの情報交換や勉強会を自由に開催できる。時給制であることから業務時間外での談笑機会が少ないため、この場も業務時間にカウントすることで、積極的な社内交流を推進している。



サークル活動

オンライン環境下でも社員同士の人となりを知り、息抜きや交流を推進するため地域や趣味ごとにスレッドを作成し、サークル活動を行っている。

複数の地域で集まったメンバーをオンライン接続しての忘年会イベント開催や運動不足解消の目的でウォーキングを促進するサークルなどが活動中。



株式会社JTB の事例

1,000～

サービス業

意図的な雑談機会の設定

社員のアウトプットの機会損失、コミュニケーション頻度が低下することによる人間関係の希薄化に繋がってくるため、雑談の機会を意図的に設定する試みとして、昼朝出勤後の15分間は、出社メンバーも在宅メンバーもTeamsに集まり、業務とは関係ない雑談を自由参加で行っている。



4. テレワーク導入に関する課題解決編 (概論)

4. テレワーク導入に関する課題解決編(概論)

4-1.テレワーク実施規程策定のポイント	P.26
4-2.環境整備<ハード面>	P.27
4-3.環境整備<ソフト面>	P.28
4-4.環境整備<セキュリティ面>	P.29
4-5.環境整備<電話対応>	P.30
4-6.テレワークでの労務管理	P.31
4-7.テレワーク勤務における人事評価とは	P.32
4-8.テレワークでの対応が可能な業務の棲み分けを行う(業務の棚卸)	P.33
4-9.書類・資料の電子化	P.34
4-10.新入社員へのテレワーク実施	P.35

4-1.テレワーク実施規程策定のポイント

テレワーク規程は、企業がテレワークを導入するにあたって、従業員と企業の権利義務やルールを明確にするために策定される文書です。テレワーク規程には、以下のような項目が含まれることが一般的です。

➤ テレワークの定義と目的

テレワークとは何か、どのような目的で導入されるかを明確にします。

➤ テレワークの実施条件

テレワークを実施するための条件として、使用する機器やシステム、環境などを定めます。また、テレワークを実施するために必要な許可や手続きについても記載することが考えられます。

➤ 勤務時間や勤務場所

テレワークにおいて、従業員の勤務時間や勤務場所を明確に定めます。例えば、週に何日間、何時間テレワークを行うか、テレワークの場所や出勤日について規定することが考えられます。

➤ 報酬や労働条件

テレワークを行う従業員に対する報酬や、労働条件について規定します。例えば、テレワークによる業務成果に応じた報酬、テレワーク中の事故や健康管理に関する規定などが挙げられます。

➤ セキュリティ対策

テレワークにおける固有の情報漏洩やウイルス感染などの情報セキュリティリスクに対応して、セキュリティ対策に関するルールを明確にします。例えば、情報管理や機器の管理に関する規程、情報漏洩時の報告義務などが考えられます。

➤ コミュニケーションについて

テレワークにおいては、コミュニケーションが不足しやすいため、コミュニケーションに関するルールを定めることも有効です。例えば、報告会議や打ち合わせの頻度や方法、使用するコミュニケーションツールなどを定めます。

➤ 法的、専門的なチェックを行う

テレワーク実施規程が、労働関係法令等に沿っているかや必要なセキュリティ対策を満たしているかを確認することが必要です。法務部門にチェックを依頼する他、総務省・厚生労働省が実施する「テレワーク・ワンストップ・サポート事業」では、専門家による無料コンサルティングを受けることも可能ですので、是非、ご活用ください。

➤ 従業員への周知徹底を図る

テレワーク実施規程を作成したら、従業員に周知徹底することが必要です。規程を十分に理解し、遵守することが従業員に求められます。

また、従業員や部署がテレワークを実施する上での課題や問題点を把握し、改善点を取り入れていくことも重要です。

キャップクラウド株式会社 の事例

1～99

情報通信業

雇用契約時にテレワーク認識を確認・合意

雇用契約時にテレワークの条件・認識を確認し、合意することが大切。テレワーク必須・出社不要ではなく、特別なものでもない。働き方としての選択肢のひとつであり、必要に応じて出社もあり得るという点において合意する必要がある。

4-2.環境整備＜ハード面＞

テレワークを実施する際には、セキュリティを確保しつつ、利便性の高い環境を整備することが必要です。一般的に必要な機器や設備は以下の通りです。



➤ 業務用のパソコンやスマートフォン

在宅等での利用に際して、ノートパソコンの他、スマートフォン等のモバイル端末の利用も行えるようにするのか、その他、端末の社外持ち出しを可能とするのかやBYOD(個人所有のプライベート端末利用)を可能とするのかなどの選択があります。

➤ インターネット回線

Web会議やファイル送受信がスムーズに行える高速で安全なインターネット回線が必要です。テレワーク実施場所とともに公衆無線LANの利用制限など、業務やセキュリティレベルに合わせてルールを定めます。

➤ Webカメラ・マイク

Web会議を行うためにはWebカメラやマイクの準備が必要となります。パソコン内蔵のものもありますが、別途ヘッドセットを接続した場合、その性能によってはWeb会議をよりクリアな音声でやり取りできるようになります。

➤ その他の機器

プリンタやスキャナ、そのほか業務に必要な機器の有無を確認します。

➤ テーブルや椅子、ワークスペース

自宅でテレワークを行う場合は、静かで集中できる作業環境を整えることが大切です。適切な高さのテーブルや椅子を使うことで、疲れにくくなります。

➤ セキュリティ対策

情報漏洩や不正アクセス、ウイルスなどへの対策として、インターネット回線への接続方法、使用場所などについて、セキュリティ対策を施します。総務省では、テレワークを実施する際のセキュリティ上の不安を払拭し、安心してテレワークを導入・活用いただくための指針として、テレワークの導入に当たってのセキュリティ対策についての考え方や対策例を示した「テレワークセキュリティガイドライン」を策定・公表しています。

キャップクラウド株式会社 の事例

1～99

情報通信業

テレワーク場所の確保

出社と同じもしくはそれ以上のパフォーマンスを出せることを条件としたが、小さい子どもやペットがいるため集中できる環境を作りにくい、一人暮らしで部屋が狭いためデスクの設置が難しいケースもあった。そのため、テレワーク場所の内訳は、6～7割が自宅、他はサテライトオフィスの利用となっている。



4-3.環境整備<ソフト面>

テレワークで生産性を維持向上しながら業務を進めるためには、ビジネスチャットや業務進捗管理・勤怠管理などツール類の取り扱いや、業務データへのアクセス方法、Web会議の方法や進め方などの理解も必要となります。

テレワーク開始前からツールを利用したり、別途ルール制定や研修を実施することで、安全かつスムーズにテレワークを実施することができます。

◆ リモートアクセスツール

例えば、仮想デスクトップの利用では、自宅や外出先など、どこからでも同じデスクトップ環境を利用することができるため、テレワークでもオフィスにいるときと同じ感覚で業務を行うことができます。また、仮想デスクトップはセキュリティ面でも、データがリモートサーバーに保存されているため、データの紛失や漏洩のリスクが低くなります。

※仮想デスクトップとは、リモートワーク環境に必要なアプリケーションやデータなどを、クラウドやデータセンターなどのリモートサーバーに保存し、インターネット経由でアクセスすることができるデスクトップ環境のことを指します。

◆ ビジネスチャットツール

チーム内でのコミュニケーションに必要な不可欠なビジネスチャットツールを選定します。代表的なものとして、Slack、Microsoft Teamsなどがあります。

◆ クラウドストレージ

データやファイルの共有には、クラウドストレージの活用が多くみられます。代表的なものとして、Google Drive、Dropbox、OneDriveなどがあります。

◆ オンライン会議ツール

リモートでの会議に必要なオンライン会議ツールを導入します。Zoom、Google Meet、Microsoft Teamsなどがあります。

◆ その他プロジェクト管理ツールなどのグループウェア

Trello、Asana、Jiraなどのプロジェクト管理ツールは、タスクの追跡、スケジュール管理、タスクの割り当てなどができます。

◆ セキュリティソフト

ハード面でのセキュリティ対策に加え、ソフト面でもセキュリティソフトを導入します。マルウェア対策ソフトなどがあります。

◆ その他のアプリケーション

勤怠管理 KING OF TIME、HRMOS など
健康管理 Platio、Metell など

シェイプウィン株式会社 の事例

1~99

情報通信業

PC&ガイドラインを送付して、入社初日からリモート可能な環境作り

PCのセッティング方法から、各種ツールの使い方(Slackであればチャンネルの使い方、名前の付け方、リアクションの付け方などのガイドライン)を送付。ポータルサイト内にマニュアルが一覧になっており、会社規定や経営理念なども自分で確認できるようになっているため、中途社員においても研修期間などを設けずにテレワークでそのまま業務開始できる状態としている。



4-4.環境整備＜セキュリティ面＞

テレワークにおいて、セキュリティ対策は非常に重要なポイントです。企業の機密情報や個人情報を守るために適切な対策が必要です。

社内データへのアクセス方法、使用端末でのセキュリティ対策、使用回線の確認、使用場所、端末の取り扱いなど、扱う情報のセキュリティレベルに合わせて定めることが大切です。

総務省では、テレワークの導入に当たってのセキュリティ対策についての考え方や対策例を示した「テレワークセキュリティガイドライン」を策定・公表している他、中小企業等担当者向けテレワークセキュリティの手引き(チェックリスト)を作成しています。



セキュリティに関するポリシーを作成・提供し、人的な理由によるセキュリティリスクの軽減に努める。



テレワークでの勤務場所を定める。
(自宅/サテライトオフィス/コアワーキングスペースなど)



ミーティングの内容(画面・音声)が周囲(家族も含む)に伝わらないようにする。



離席時はスクリーンロックをかける。



データの転送送付は決められた手順とアプリを使用する



推測されにくいパスワード、指紋認証や2段階認証などの利用



データの暗号化やVPNゼロトラストネットワークの構築

(参考) テレワークにおけるセキュリティ確保(総務省ウェブサイト)

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/telework/

株式会社INAP Vision の事例

1～99

情報通信業

セキュリティ教育、テストの実施

年2回、セキュリティについてのテストを実施している。テストは Google classroom を活用し、資料を配布し情報を共有、Google foamsで理解度テストを実施。

結果が悪い従業員にはフォローを入れることになっているが、毎回理解度は高く、フォロー対象者が出たことはない。



株式会社デジタルキューブ の事例

1～99

情報通信業

テレワークでのISO27001を取得

テレワークでの開発・保守等の業務にあたり、もともと高い水準のセキュリティ意識であったが、さらなるセキュリティ強化を実施。2022年9月には情報の機密性・完全性・可用性の3つをバランスよくマネジメントし、情報を有効活用するための組織の枠組みを示すISO27001を取得した。サードパーティーツールの活用が取得の一つのポイントになっている。



4-5.環境整備＜電話対応＞

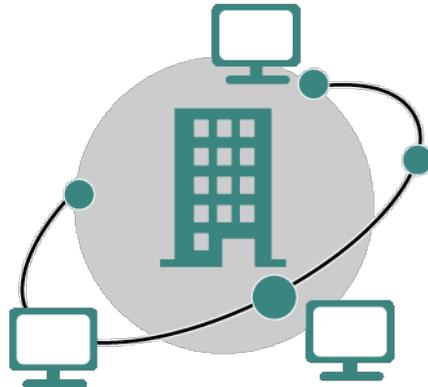
ビジネスにおいても担当者同士の携帯電話でのやりとりが増えていますが、テレワークにおいては、オフィスの電話対応が必要となります。

テレワーク実施時の電話対応に対する代表的な例は以下のとおりです。

- ・代表番号や部署の直通番号にかかってきた電話に対して、携帯電話やIP電話などへの転送を行う。
- ・クラウドPBXや外線を受発信が可能なwebコミュニケーションツールを導入し、切り替えることで、社外でもオンライン環境であれば変わりなく電話対応ができるようになる。
- ・総務部など社内作業が発生する部門で、電話対応を集中的に交代で対応。
- ・電話対応を休止とし、メール対応のみとする。
- ・アウトソーシングの利用。

社外で電話対応を行う際には、会話の内容が他者に漏れないよう受電側での配慮が求められます。

また、FAXについてもeFAXなどパソコンで送受信できるシステムを用いて対応することが可能です。



アクロクエストテクノロジー株式会社 の事例

1～99

情報通信業

テレワーク中は携帯電話で対応

電話のやり取りが発生する顧客にはあらかじめ社員の携帯電話にかけてもらうよう連絡。また、メールの署名欄にもテレワーク中である旨を記載する。
会社にかかってきた電話は、一部の出社している社員が対応する。



株式会社RDサポート の事例

1～99

サービス業

外部委託の利用

テレワーク実施後の電話対応のため、交代に出社としていたが、不公平感や不満の声があり、外部委託に移行した。



4-6.テレワークでの労務管理

社員が勤務時間を遵守しているかどうかを把握するのが直ちには分からないため、勤務時間の記録や報告を求めると共に、行動監視の側面への配慮は十分に必要となりますが、PCのON/OFF等の稼働状況をモニター出来る管理支援ツールの導入などを実施します。

フレックス制度や業務休憩時間・回数の自由度が高い場合などにも対応できる勤務時間計測アプリの利用も有効です。

同時に、社員には自身の労働環境の安全確保や健康管理に配慮するよう指導を行います。



キャップクラウド株式会社 の事例

1~99

情報通信業

自社ツール「anyplace」を活用、所定労働時間分を自由に配分

「anyplace」は「いつ」「誰が」「どこで」働いているかを記録するスマートフォンを利用した打刻システム。朝5時～夜10時の間に所定労働時間分の勤務時間を確保することを条件としている。中抜け回数の上限值なし、コアタイムなしなので、様々な都合を考慮しながら働くことができる。



トレノケート株式会社 の事例

100~999

サービス業

過重労働は自動チェックでアラート

出社の有無は自己裁量に任せているが、勤怠や過重労働チェックについては勤怠システムを使い、自動的にチェック。残業が一定時間を超えそうになるとアラートが上がる仕組みを導入。



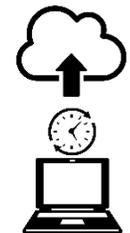
日本電信電話株式会社 の事例

1,000~

情報通信業

端末利用＝労働時間の連携

労働時間管理は端末の起動・終了時間が自動的にクラウドに連携される勤務管理システムを運用中。リモートワーク中の休憩(分断勤務)等の多様な働き方に対応できる更なる仕組みも検討中。



4-7.テレワーク勤務における人事評価とは

従来の人事評価を踏襲しつつ、テレワークに適した新たな評価基準の策定する必要があるか検討を行います。

テレワークでは社員一人一人の自律的な業務姿勢や自己管理能力、コミュニケーション力などによって業務の生産性や効率が変わります。それに関して、定量的もしくは定性的な具体的成果目標を設定する必要があります。

また、ビジネスチャット内の質問チャンネルなどで積極的に対応するなどの社内貢献度を評価に加えることもあります。

テレワークの評価制度に含まれる代表的な項目は以下となります。

目標設定への成果	目標は具体的で実現可能なものとして、それに基づいて評価します。 ・定量評価(処理件数など) ・定性評価(顧客満足度などの質)	適切な フィードバック ↓ 次の 目標設定
業務内容への理解	テレワークでは、オフィスでの業務よりも業務内容に対する理解が必要となる場合があります。	
時間管理能力	時間管理について、より自己管理の能力が求められます。	
コミュニケーション能力	テレワークを踏まえたコミュニケーション能力が求められます。上司や同僚との適切なコミュニケーションができるかどうかを評価します。	
情報セキュリティ	テレワークに対応した情報セキュリティのリスク対策が求められます。情報セキュリティに関するルールやポリシーに従っているかどうかを評価します。	
自己啓発	自己管理能力がより求められるため、人材育成の観点からも、自己啓発ができていいるかどうかは重要です。	

シェイプウィン株式会社 の事例

1~99

情報通信業

評価制度を見直し、成長評価制度を導入

時間の制約をなくし、好きな時に業務を行うルールとなっている。自由だからこそ、どういったことで評価が上がるか、ステップアップできるかの道筋を細かく示したシートを作成する。社員一人一人がこのシート確認することで目標の確認と振り返りが可能。半期ごとに評価を行っており、1 on 1 ミーティングにてフィードバックを実施している。

株式会社ヴァイキング の事例

1~99

サービス業

業務管理の工夫とリモート対応人事考課シートの作成

前年度の振り返りからチームのパフォーマンスを最大化するための個人の課題を人事考課シートに明示し、本人と一次考課者がお互いに確認できるようにしている。人事考課シートでは、自分が何をすべきか明確に記載、一次考課者と本人が日、週、月ベースで達成状況を確認し、チェックリストとして活用することで、年単位の生産性向上と自律的なパフォーマンス向上に資している。

レオス・キャピタルワークス株式会社 の事例

100~999

金融・保険業

コミュニケーションツール slack や Unipos、1 on 1 ミーティングなどによる複合的な定性評価

在宅で何をやっているのか分かりにくいという課題については、上司と部下との関係性・コミュニケーションの中でしっかり把握することが重要と考える。

社員は業務の中で使用しているslackやUnipos で何をしているのか示し、上司が貢献度を把握する。Unipos は良い行動をとった社員へのメッセージとポイントを付与する仕組みであり、貢献度の把握のほか、社員の心理的安全性を高める働きや文化醸成にもつながっている。

部署ごとに頻度の違いはあるが、1 on 1 ミーティングの頻度を高め、現状がどうなっているのか両者が把握する機会を増やす試みも行っている。



4-8.テレワークでの対応が可能な業務の棲み分けを行う(業務の棚卸)

部署単位ではなく、担当者単位で業務をリストアップし、カテゴリー分けを行い、テレワークで対応可能な業務を切り出します。

情報処理やデータ入力、資料作成や報告書作成などのデスクワーク、電話やメールでの顧客対応業務などはテレワーク可能と考えられます。なお、対応が難しい業務でも、デジタル化・ペーパーレス化を実施したり、分業化・交代制等を実施することで、対応可能になるものが多くあります。

また、当該業務をテレワークで実施する際、必要な機器やツールが用意できるものである必要があります。

加えて、適切なセキュリティ対策が整備されていること、オンラインコミュニケーションで問題なく遂行できる必要があります。

適切なガイドラインやルールを設定し、周知するとともに必要に応じて適切な研修を実施することも有効です。

テレワーク導入の際には、テレワークで対応可能な業務を優先的又は順にテレワーク化していくことで、円滑に実施を進めることができる他、テレワーク実施業務の拡大に繋がっていく事例が多くみられます。また、テレワーク業務の切り出しについては、PDCAサイクルにてブラッシュアップを続けることも重要です。



株式会社リコー の事例

1,000～

製造業

現場作業におけるテレワーク

生産部門など現場での作業が多い業務ではテレワークの実施が難しいとされている。

リコーの生産系事業所では、業務を細分化してテレワーク可能な業務を明確にしたり、生産ラインのリモート監視など新たな取り組みにチャレンジすることによって、テレワーク実施率が約35～65%になった。



日本電信電話株式会社 の事例

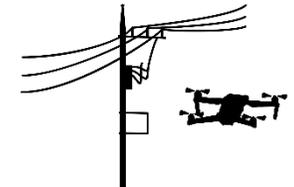
1,000～

情報通信業

専門組織による業務の抜本的なDX化

出社でなければできないと思われていた業務を再検討し、リモートでもできるようにシステム等で対応する専門の組織を設けている。

紙媒体の電子化、コールセンターのオペレーターの在宅化、ドローン等を用いた電柱の点検などを検討、実運用化を図っている。



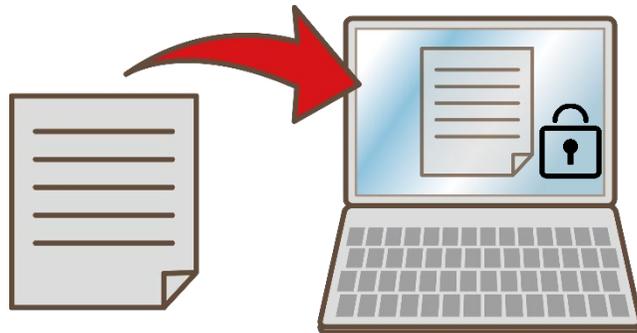
4-9.書類・資料の電子化

テレワークでインターネットを介して業務文書にアクセスできるよう、書類・資料の電子化を進める必要があります。

紙資料を電子化することで、ファイル検索やデータ共有が容易になり、業務の効率化につながります。また、紙資料の保管スペースが不要になるためオフィススペースの縮小による固定費削減、印刷物の減少にも繋がるなどのメリットがあります。BCP(事業継続計画)としても役立ちます。

ただし、電子化したデータは紛失や破損の恐れがあります。定期的なバックアップを行い、取り扱いルールを設ける必要があります。また、情報漏洩や不正アクセスへの対策として、電子化したデータは内容に応じて、閲覧パスワードを設定するなどの保護を行います。

セキュリティレベルの設定を行い、レベルに応じてアクセス出来る人員を絞ることも流出事故を防ぐために有効です。



株式会社エコー建設コンサルタント の事例

1~99

サービス業

設計基準書等の大量の書籍を電子化、クラウド管理に

建設コンサルタントでは日々の業務に当たり、大量の書籍や資料の閲覧が必要となってくる。BCP(事業継続計画)対策としてかねてより電子化を進めていたため、コロナ禍にてリモートデスクトップで自宅からアクセスが可能となった。

データ量が大きいと、操作上ではタイムラグが発生しており、業務効率向上のため、その改善が今後の課題となる。

公益社団法人日本文書情報マネジメント協会 の事例

1~99 サービス業

一次的に経理部門で負担増

会社移転に伴い保存されていた大量の書類を電子化。不要な書類は廃棄、必要なもののみ電子化を行った。

文書のファイリングから電子データの検索性や真正性、共有方法など利活用についてリードする団体ということもあり、テレワーク導入で最も力を注いだものとなった。

請求書や見積書等の作成、内部決済にあたっては、電子印鑑であるシャチハタクラウドを利用。取引先でも電子化が進んできているので、スムーズに行えているが、経理部門で電子化への切り替えの過渡期のため、若干負担が増えている。

4-10.新入社員へのテレワーク実施

既存社員のテレワーク移行は、現在の業務をベースにしていくことが可能ですが、業務や社内文化をまだ理解できておらず、更に社会経験の少ない新入社員のテレワークにおいては注意が必要で、会社の雰囲気を知り、先輩社員への信頼などを構築する機会を設ける必要があります。

テレワークでは難しいと考えずに、出社を交えたハイブリッドな方法を検討するなど、工夫を行っていきましょう。



株式会社テレワークマネジメント の事例

1～99 サービス業

バーチャルかばん持ち

新入社員の学びの機会として、バーチャルかばん持ちを実施。オンラインでの講演やコンサルティングに同行(同席)させ、見学させる。

これにより、会社がどのように業務を行っているか、雰囲気も含めて知るOJTになるのではないかと考えている。



株式会社RDサポート の事例

1～99 サービス業

試用期間(3ヶ月)中の出社・テレワーク研修

入社後3ヶ月間は出社。教育係の社員にもなるべく出社してもらい、気軽に質問しながらコミュニケーションをとり、信頼関係を深める期間としている。

出社期間中にテレワーク研修を実施。テレワーク導入のきっかけから運用定着に至るまでの経緯や、ルールなどの対面研修となっている。研修では座学だけでなく、時間管理についてのワークを実施し、テレワークを行うようになった場合のスケジュールの組み方などタイムマネジメントについても身に着けるものとなっている。



アクロクエストテクノロジー株式会社 の事例

1～99 情報通信業

臨機応変に研修を実施

2020年、2021年の新人研修は在宅テレワークで実施したが、2021年4月の研修終了後からテレワークと出社を併せたハイブリッドに変更。3年目までは出社も交えて基本を身につける期間と考え、臨機応変に対応している。



5. テレワークがもたらす経営効果編

5. テレワークがもたらす経営効果編

5-1.BCP(事業継続計画: Business Continuity Plan)への効果	P.38
5-2.交通費削減	P.39
5-3.生産性の向上	P.40
5-4.社員のQOL向上	P.41
5-5.ペーパーレス	P.42
5-6.オフィスの縮小	P.43
5-7.ビジネスチャンスの拡大	P.44
5-8.働く場所が柔軟になることによる効果	P.45
5-9.女性のキャリア継続	P.46
5-10.遠隔地の人材を確保	P.47
5-11.ワーケーションの実施	P.48
5-12.地方創生に貢献	P.49～50

5-1. BCP(事業継続計画: Business Continuity Plan)への効果

BCP(事業継続計画: Business Continuity Plan)とは、組織が災害や緊急事態に遭遇した場合に、事業活動を継続できるようにするための計画です。BCPは、従業員、施設、技術、システム、データ、およびサプライチェーンなど、ビジネスにとって重要なリソースやプロセスを特定し、それらを維持し保護することを目的としています。災害や緊急事態に備えて、組織の事業継続性を確保することとなります。

BCPを検討する上でテレワークは大きな役割を担います。災害や緊急事態が発生した場合、オフィスに出勤することができなくなる可能性があります。テレワークを導入している場合、従業員が自宅や他の場所から仕事を続けることができます。

BCPでは、テレワークを含むさまざまな対策を措置します。例えば、オフィスにバックアップの電源や通信回線を用意したり、データをオンラインストレージに保存しておいたり、従業員への実施方法の教育などを実施します。これらの対策により、災害や緊急事態が発生した場合でも、組織の事業継続性を確保することに繋がります。



株式会社エコー建設コンサルタント の事例

1~99

サービス業

2022年12月の記録的大雪での事業遂行

建設コンサルタントという仕事柄、大量の書籍や資料の多くが会社に保管されていた。

南海トラフでの液化化危険地域に立地する企業として資料の電子化に着手。さらに新型コロナ感染防止対策として2020年におよそ73%の社員がテレワーク実施できるよう定期的に(月4回)テレワークを実施。

2022年12月の大雪の際、出社困難な社員がスムーズにテレワークに移行、記録的な大雪の中でも通勤時の災害リスクを伴わず、また、顧客満足度を落とすことなく事業の遂行を実現した。



キャップクラウド株式会社 の事例

1~99

情報通信業

働く場所の分散・全社員テレワークによるBCP(事業継続計画)対策強化

働く場所を分散し、会社で取り扱う情報をクラウドツールに集約させたことにより、災害時等の被害に備えた対応を取ることができている。また、全社員がテレワークをすることにより、情報共有の重要性についても意識が高まり業務効率の向上に繋がっている。

5-2.交通費削減

テレワークにより出勤がなくなる又は少なくなることや、遠隔地とのオンライン会議・オンライン営業に切り替えることで交通費負担が少なくなり、企業の経費削減に繋がります。特に遠距離通勤費用や出張費用は高額となるため、テレワークによって大幅な経費削減につなげることも可能です。

ただし、テレワークを導入した場合でも、従業員がオフィスに出勤する必要がある場合があります。例えば、会議や研修などがある場合や、特定の作業に必要な機器や文書がオフィスにある場合などです。その場合、従業員は出勤に伴う交通費が発生することになります。

大都市圏の電車通勤・車通勤等では、混雑・渋滞によるストレス・疲労が生じますが、出勤を少なくすることで、心身の健康増進にもつながり、社員モチベーションの向上も見込めます。



株式会社ヌーラボ の事例

100~999

情報通信業

通勤交通費・出張旅費の削減 → テレワーク手当付与でもコスト削減

テレワーク実施により出勤にかかる交通費が削減された。交通費削減分をテレワーク手当 15,000円/月 としている。打ち合わせでの外出・出張については、必要性を吟味しつつ、削減を行っている。

株式会社ヴァイキング の事例

1~99

サービス業

Zoom商談、海外トラベルマートへのWeb参加

毎月の社員の交通費を削減でき固定費縮減に貢献しているだけでなく、国内・海外の営業訪問(出張)をZoom商談・オンラインセミナーなどに切り替えることができた。海外を含める遠方への出張がなくなったことで、出張交通費が大きく削減できている。



株式会社INAP Vision の事例

1~99

情報通信業

交通費削減から設備投資へ

テレワーク実施により出勤にかかる交通費が削減された。削減された分を書類の電子化、クラウド化に投資。9割以上の電子化が進み、ほぼ出勤せずに業務を遂行できるようになった。



5-3.生産性の向上

テレワークでは、個人ワークを集中して取り組みやすい環境になる他、長時間通勤や交通渋滞からの解放によりストレスが軽減されることで、モチベーションが向上し、個人の生産性が高まる傾向にあります。しかし、テレワークは仕事場とプライベートが隣接しているため切り替えが難しく、孤独感や孤立感が高まるなどのメンタル面への不安もあり、自己管理能力の向上が求められます。

企業側からの働きかけとして、自宅での集中できる業務スペースの環境整備を支援する他、サテライトオフィスなどのワーキングスペース利用支援、適切なツールの提供、スケジュール管理、コミュニケーションによる状況の把握などを行うことが挙げられます。

また、テレワークを実施する社員には、自律的な自己管理、スキルアップ等の自己研鑽に努める事が求められます。



株式会社ヴァイキング の事例

1~99 サービス業

勤務中はZoomでほどよい緊張感を維持

テレワーク中は、全社員がZoomで顔や体の一部を映して業務を行う。これにより、業務姿勢をお互いに把握。オフィスでの業務以上に顔を合わせている感覚があり、ほどよい緊張感となっている。集中力の向上にもつながり、タスク完了までの時間短縮、生産性向上となっている。

株式会社プログレス の事例

100~999 情報通信業

業務をタスク単位で明確化、個人の裁量に任せて稼働

フルフレックス制を導入しており、出退勤・出入り自由、マネーフォワードに打刻をする仕組みをとっている。月で所定時間の稼働であれば、1日8時間の稼働である必要はない。

プログラミングや資料作成などをタスク単位で明確にし、期限を定める。集中できる時間に業務を行い、期限に間に合わせるルールとし、結果として生産性が向上している。

働く時間が様々なため、朝会・夜会など参加しやすい時間でチームごとにミーティングを実施し、コミュニケーション不足にならないよう努めている。

メンバーの所在一覧
(2023年4月時点)



イーストライズ株式会社 の事例

100~999 情報通信業

自律した働き方で生産性向上

9:00-18:00の就業時間を定めているが、個人の判断で気分転換のための散歩やコーヒーブレイクなどを取り入れるよう奨励。通勤がないことによりメリハリがなくなり、運動不足も危惧されるため、エンジニアが十分に力を発揮できるよう個人で自律的にテレワークでの就業時間を過ごすようにしている。これにより、生産性は向上している。

東日本旅客鉄道株式会社 の事例

1,000~ 運輸業

「メリハリ☆ワーク」で社員一人ひとりが仕事の質の向上を自律的に考え実践

「テレワーク・ワーケーション規程」を導入。企画部門の社員はコアタイムのない完全フレックスタイム制を採用、全ての現業機関にもフレックスタイム制を導入している(機関毎に適用対象者の指定有)。現業機関においてもより柔軟な働き方を実現するため、コアタイムの短縮等を現在進めている。ワークスタイル改革を推進するため、本社にて「どのようにしたら仕事の質を高められるのか」を一人ひとりが自律的に考え、働き方の柔軟性と多様性を実践する取り組みを「メリハリ☆ワーク」と名付け、期間を定めて重点的に実施した。自宅のみならずSTATION WORKの活用等今後も社員の多様な働き方をサポートし、働きやすさや生産性の向上にもつなげていく。

5-4.社員のQOL向上

通勤時間の全国平均は1日約1時間19分です。テレワークは、従業員にとって、通勤時間の短縮や家庭の事情等に応じた柔軟な働き方が実現できることにより、QOL(生活の質)の向上につながります。以下は、テレワークにおけるQOL向上のために考慮すべきポイントです。

- ・健康管理の意識向上:テレワークを導入することで、通勤時間が短縮され、余暇時間を確保できるため、健康管理の意識向上が期待できます。運動やストレッチなど、健康に関する取り組みを促すことも効果的です。
 - ・ワークライフバランスの向上:時間的余裕が生まれる等により、家族や趣味など、自分自身の充実した生活を送る幅を広げることもできます。仕事とプライベートのバランスを取り、メリハリのある働き方を推進しましょう。
 - ・ストレス軽減:テレワークにおいては、通勤ストレスが軽減される他、在宅勤務では、自分自身が居心地の良い空間づくりを行い、気持ちよく仕事ができるよう推奨しましょう。
 - ・コミュニケーションの拡大:テレワークにおいては、オフィスでのコミュニケーションに比べ、コミュニケーションの形態が多様化します。ビデオ会議やチャットツールなどを活用することで、入社時には関わりのなかった他部署社員とのコミュニケーションも容易になるため、コラボレーションの創出に向けて、工夫を行うことが有効です。
 - ・オフィス環境の見直し:テレワークの導入により、各自のデスクスペース等を削減することができ、また、オフィスに求められる役割も変化することとなります。テレワーク実施者が何のために入社をするのかから逆算し、チーム力やモチベーション等がより高まるような仕掛けをオフィス内に整備していくことが重要です。
- これらのポイントを考慮することで、QOLの向上をより促していきましょう。

株式会社ヴァイキング の事例

1~99 サービス業

テレワークでのライフワークバランス向上

テレワーク導入により、1日往復2-3時間の通勤時間・通勤による疲労、感染リスクなどがなくなったため、その分のエネルギーが業務に活かされている。オンラインで業務管理、職場管理が実施できており、残業終了後、退勤で1-2時間かけて帰宅ではなく、即食事などプライベートに切り替えができることから、集中して残業に取り組み、ワークライフバランスとQOLの改善ができ、公私のメリハリが付くことでその分心身ともに充実し、モチベーション向上にも資している。

公益社団法人日本文書情報マネジメント協会 の事例

1~99 サービス業

負担を減らして生活の向上

通勤がなくなったことで、自分時間の確保ができるようになった。介護などで業務継続が難しいと思われたメンバーもテレワークにより業務継続が可能となり、ライフワークバランスの向上につながっている。

業務においても、これまでより集中できるようになったという声が多い。また、健康に気を配るようになっている。

「体調が悪いわけではないけどちょっと咳がでる」という場合、コロナ対策も踏まえて念のため休暇としていたが、テレワークであれば自宅で仕事ができるというメリットも大きい。

こういった働きやすさから、テレワークの本格稼働後は離職率0(定年を除く)となっている。

イーストライズ株式会社 の事例

100~999 情報通信業

地方・在宅就業のメリットを活かしながら、独自の福利厚生もプラス

ニアショア企業として地方拠点でのリモート開発にテレワークを導入。さらに交通費削減分から福利厚生の強化を実施。

在宅テレワークにより通勤がないことによるストレス軽減、時間の有効活用のほか、結婚や出産への祝い金、独自の地方移住支援制度など、場所にとらわれずにスキルを活かし、豊かな生活を送れるよう制度整備を進めた。

また、Webカメラではエンジニアの体調が十分に把握できない場合もあるため、体温や血圧、メンタル面も含めた体調管理ツールを導入し、心身ともに健全な業務遂行を目指している。



5-5.ペーパーレス

<テレワークにも繋がるペーパーレス化のメリットやポイント>

➤ コスト削減

ペーパーレス化により、印刷物の調達コストや廃棄コストが削減されます。また、紙の保管や送付に伴う費用も削減されます。

➤ 情報管理の効率化

ペーパーレス化により、電子データでの取扱いとなり、情報共有の簡易性や情報の検索性が飛躍的に向上することから、業務効率が上がります。

➤ 情報漏えいの防止

ペーパーレス化により、紙の印刷物や書類を持ち出すことがなくなります。電子データの適切な管理やアクセス制限によって、情報漏えいのリスクを軽減できれば、安全性の向上にも繋がります。

➤ 環境負荷の軽減

ペーパーレス化により、紙や印刷物の使用を減らすことで、資源消費に係る環境負荷を軽減することができ、また、廃棄物の削減による軽減効果もあります。

・モバイルワークの実現:ペーパーレス化により、インターネットを介して離れた場所間での即時的な資料の情報共有が可能になり、自宅やサテライトオフィスの他、営業先・出張先・移動中など様々な場所で業務を行うことができます。

・契約や社内申請、稟議などを電子化・オンライン化することで、いつでもスピーディーに承認を得たり、契約を締結することができます。

テレワークにおけるペーパーレス化は、コスト削減や情報管理の効率化など、多くのメリットをもたらします。ただし、情報漏えいやセキュリティのリスクにも注意する必要があります。



合同会社ユビキタスライフスタイル研究所 の事例

1~99 情報通信業

MISOCAとGビズIDの活用

請求関連はMISOCAを利用してペーパーレスを推進している。

郵送物が多い行政関連では、GビズIDを活用することで郵送・出頭がほとんど不要になった。



社会保険労務士法人NSR の事例

1~99 サービス業

お客様の理解とともに電子化

社会保険労務士法人NSRでは、お客様の労働社会保険諸法令に基づく各種手続きなどを行っている。緊急事態宣言により社会的にペーパーレスへの理解が得やすくなったため、ニューズレターなどお客様向けの書類の電子化を進めることができた。

2015年に導入した富士ゼロックス社の「Working Folder」を用いて、お客様の個人情報データをセキュアな状態でどこでも受け取れるようになっている。また、同時期に導入した「DocuWorks」にて社会保険・雇用保険等の手続きも電子申請で実施。FAXも電子化と紙の共存から電子化のみとなった。



5-6.オフィスの縮小

テレワークによってオフィスに出勤する必要がなくなるため、全社員分の割り当てられた固定のデスクではなく、フリーアドレスを導入することで、出社割合に応じたオフィススペース、ロッカーの削減が可能です。また、書類の電子化により、書庫などのスペースも縮小可能です。

オフィスの縮小は、賃借料である固定費の削減、また、光熱費の削減にもつながります。

必要に応じてサテライトオフィスやコアワーキングスペースを利用可能にして、自宅に業務スペースを確保できないケースや出張先での業務を可能とすることも有効です。



アクロクエストテクノロジー株式会社 の事例

1~99 情報通信業

オフィス1/3解約による固定費削減

新人と希望者のみ出社、ほとんどがテレワークとなったため、オフィスフロアの1/3を解約。

テレワーク実施に伴いデバイス類の補助を行ったが、全体的なコスト削減につながっている。



富士通株式会社 の事例

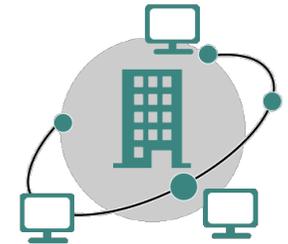
1,000~ 製造業

Borderless Office(オフィスのあり方の見直し)

一人ひとりの業務目的に応じて働く場所を選択できるように、オフィスでしか得られないエクスペリエンスを提供する「Hub Office」、Hub Officeと同基準のネットワーク・セキュリティ環境である「Satellite Office」、ソロワークや出張時のタッチダウン利用ができる「Home & Shared Office」の3つに再定義した。

Hub Officeは、従業員同士のコラボレーションが活発に起こるように全席フリーアドレスの運用とし、フロアの8割がコラボレーション用レイアウトとなっている。オフィスを最先端テクノロジーの実証実験とも位置付け、リアルコミュニケーションやイノベーションの誘発も促進している。また、全国のオフィスを統一したコンセプトでリノベーションし、オフィス面積の最適化にも取り組んでいる。

Satellite Officeは全国20拠点に構築、Shared Officeは11社と契約し全国2,200拠点に達するなど、従業員が働く場所の選択肢を多く持てるように施策を展開している。



ケアコラボ株式会社 の事例

1~99 情報通信業

事務所機能を分けて、オフィスを最小化する

2015年の設立当初からフルリモートワーク。登記や郵便物はシェアオフィスサービスを利用して解決。ワークスペースはグループ会社とオフィスを共用することで固定費を削減している。

5-7.ビジネスチャンスの拡大

コロナ禍を経てテレワークを導入する企業も増え、企業間の打ち合わせや営業の場面においても、オンラインで行う文化が大きく広まりました。地理的に離れた場所に住む顧客との商談や取引先との打ち合わせが飛躍的に容易になり、日程および時間の調整ができれば実現可能であるため、移動手段の検討やチケットの手配、移動にかかる時間などが不要となるだけでなく、急ぎの対応が必要な場合や高い頻度での対応も可能となることでの顧客満足度の向上にもつながります。

B to C： 店舗への来店



オンライン接客

B to B： 出張・訪問での打ち合わせ

オンライン会議

市場拡大・販路拡大にも直結するものとなりますが、これは国内にとどまらず、グローバルなビジネス展開にも有効となります。

また、安全性や合理性などからリモートでの打ち合わせを希望する企業も増えています。



アクロクエストテクノロジー株式会社 の事例

1~99

情報通信業

Web会議になり仕事の密度UP、利益上昇

リモート対応が普及したこともあり、全国から受注できるようになった。

また、打ち合わせは訪問して1日2~3件が限界だったが、Web会議になったことで仕事の密度が上がっている。

訪問時に「伺ったからには」と1時間話すところをWeb会議では30分で済むようになり、移動時間もなくなったため、稼働時間は変わらないが従来の倍の打ち合わせ→業務(利益)となっている。



株式会社JTB の事例

1,000~

サービス業

接客のオンライン化

これまでは最寄りの店舗にて旅行プランを提案していたが、オンライン接客にて、旅行先の店舗に直接ご相談いただけるようになった。これにより、現地ならではの最新情報も提供可能となり、提供サービスの向上にもつながっている。



合同会社ユビキタスライフスタイル研究所 の事例

1~99

情報通信業

連携企業との Google Workspace と Zoom の活用

遠隔地との顧客と約3年に及んだプロジェクトにおいても対面は1度のみ、適切なICTの利用によりほぼ非対面であっても問題なくプロジェクト完了となった。働く場所を限定しないことで、新たな知見の獲得にも有利に機能させることができると考えている。



5-8.働く場所が柔軟になることによる効果

働く場所が柔軟になることで、その他、以下のような効果も挙げられます。

- ・仕事と生活のバランスの向上:自分のライフスタイルに合わせた働き方が可能になります。自分が集中しやすい場所で仕事をすることができます。
- ・多様な人材の採用:たとえば、育児や介護、身体的な制約などでオフィスに通勤することが難しい人、実家など地元地域で居住したまま働きたい専門人材、様々な地域で2地域居住等しながら働きたい人など、より多様な人材を採用しやすくなります。
- ・単身赴任の解消:必ずしも単身赴任をする必要が無くなることで、転勤命令のハードルを下げる事が可能となります。

株式会社JTB の事例

1,000～

サービス業

ふるさとワーク制度 で転居なき事業所移動を実現

テレワーク制度を適用することで、事業所の異動でも転居をせず、テレワークにて就業することが可能となった。これにより、介護や子育てとの両立や、家族との時間の確保につながっている。



コクヨ株式会社 の事例

1,000～

製造業

サテライト型の社員向け多目的スペース「n.5(エヌテンゴ)」

オフィスと自宅以外の新たな選択肢として、サテライト型の社員向け多目的スペース「n.5(エヌテンゴ)」を下北沢に開設した。

社員の自律的で自分らしい働き方・学び方・暮らし方に寄り添うための場所として、業務はもちろん、業務時間外や休日の私的な目的での利用も可能としている。

現在、サテライトオフィスとしての利用だけでなく、自主勉強会、個人が主催するイベントの開催など、多様な目的での活用が始まっている。

株式会社リコー の事例

1,000～

製造業

単身赴任の解消

単身赴任は、会社に出社することを前提とした制度といえる。

リコーでは、テレワークで業務が遂行でき、必要とあれば勤務事業所へ出社する、ということを経験した社員からは、「家族と過ごす時間が増えた」「地元への愛着が増した」といった声が聞かれ、働きがいの向上につながっている。



5-9.女性のキャリア継続

テレワークは、通勤時間の削減や隙間時間等の利用により、育児・介護といった家庭の事情を抱える女性であっても、変わりなくキャリアを継続し、仕事との両立がしやすい働き方です。以下に、女性のキャリア継続において、テレワークが果たす役割を紹介します。

➤ 育児・介護との両立

在宅勤務での通勤時間の削減や隙間時間等の利用により、保育園の送迎や家事等と仕事との両立がしやすくなり、仕事も突発的な予定の変更など対応がしやすくなります。短時間の年次休暇やフレックス、中抜け制度などと組み合わせれば、子供の急病への対応など、さらにフレキシブルに両立のしやすさが高まります。

➤ フルタイム勤務を継続

育児等により短時間勤務でしか働けなかった人が、通勤時間の削減等により、フルタイムで働きやすくなり、変わりなく働きたい女性本人はもとより、人手不足を課題とする会社にとっても大きなメリットとなります。

➤ 育児・介護・転居に伴う離職の回避

育児・介護や、婚姻に伴う転居等により、やむを得ず離職していた人が、在宅勤務や遠隔地勤務等によって就業を継続できる可能性が広がります。



株式会社ミライト・ワン・システムズ の事例

1,000～

情報通信業

高スキルを持つ女性や障がい者の雇用

家庭の事情により退職したスキルの高いリーダー職の元社員がテレワーク制度の導入に伴い、再入社。採用にかかるコストの削減や即戦力者の採用となり、効率的な採用となった。

現在までに、フルテレワークの高スキル人材として、育児・介護7名、障がい者1名の雇用が実現できた。



株式会社ヌーラボ の事例

100～999

情報通信業

時短勤務 → テレワークでのフルタイム勤務での活躍

前職では育児等で時短勤務だった女性が当社に転職したことで、テレワーク・フルタイムでの勤務となった。女性の活躍の場を増やすことにつながると考える。



株式会社キャリア・ママ の事例

1～99

サービス業

どんな人でも集団で働けるユニバーサルデザイン

女性(主婦)だけでなく、うつ病、高齢者、障害者、コミュ障、集団の中で働くことが難しい方が一緒に働けることがユニバーサルデザインであると考えます。

どの人でも集団になって働くことができるチーム型在宅を一緒に運営していく。



5-10.遠隔地の人材を確保

テレワークを導入することで、離れた地域の人材を採用しやすくなります。従来の雇用では、通勤圏内の採用・雇用に限られましたが、テレワークでオフィスに出勤せずに業務が行えることで、地域の制限がなくなります。そのため、専門技能を持った人材や自社に合った人材を全国から、また、国内のみならず、海外からもグローバルに採用することができます。

地域ごとの求人サイトやリモートワークに特化した求人サイトを活用し、オンライン採用面接を行うことで、幅広い地域から多様な人材とのマッチングが可能となります。

また、配偶者の転勤や介護などにより転居が必要になった社員にも、テレワークで業務の継続(離職防止)が可能になります。

テレワークを有効活用することにより、より良い人材の確保が可能となると同時に採用コストの削減も見込めます。



株式会社RDサポート の事例

1~99

サービス業

全国から優秀な人材の応募

オンライン面接・フルテレワークで遠隔地採用実施。重要な商談など必要があれば本社に来てもらいリアルコミュニケーションをとっている。

能力があればどこでも働いてもらえる会社になったことで、応募数も増え、採用の幅が広がった。採用後の辞退率も低下している。



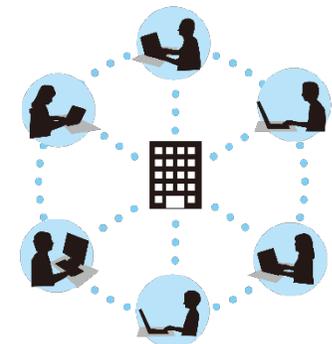
株式会社プログレス の事例

100~999

情報通信業

優秀なエンジニアの確保

事業のためにより優秀なエンジニアの採用を行う必要があるが、生活や働き方が多様化しており、都市部のみでの採用に限界を感じていた。そのため創業当初からのビジネスプランとして、Uターン・Iターン、地方在住の優秀なエンジニアの採用を行う方針を採用、創業当初からテレワークを基準とした規約や制度を整えており、優秀な人材の確保につながっている。



5-11.ワーケーションの実施

ワーケーションとは、テレワーク等を活用し、「ワーク(仕事)」と「バケーション(休暇)」を組み合わせた造語で、リゾート地や温泉地、国立公園等、普段の職場とは異なる場所で余暇を楽しみつつ仕事を行うことです。休暇主体と仕事主体の2つのパターンがあります。

仕事とリフレッシュを同時に行うことができ、気分転換・ストレス解消につながる他、普段と異なる環境下において、新たなアイデア出しがしやすくなるなどイノベーションの創出にも繋がります。その他、チームビルディングに向いているなど、様々なメリットがあるとされています。

また、突発的な業務や会議で休暇の予定を変更せざるを得ない場合も、ワーケーションという形で休暇中に、旅先にて時間単位で業務を実施することが可能となり、長期休暇も取得しやすくなります。

ワーケーションは、新型コロナウイルスの影響により、自宅でのテレワークが増加し、リモートワークの定着化が進んだこと、またコロナ禍において大型連休等に集中する旅行需要を平準化する観点から、注目を集めるようになりました。また、新たな知識や経験、対人関係を得ることができ、人材育成や事業の拡大にも繋がるという魅力があります。

株式会社プログレス の事例

100～999 情報通信業

プログレッシブワークの試験運用

社員の居住地が全国に広がっている。一人作業で閉塞感解消やリアルコミュニケーションでのチーム作業実現のため、チームメンバー居住の中間地点や誰かの居住地に集まり、温泉地などで1週間などの一定期間、リフレッシュしながら仕事をするプログレッシブワーク制度を試験運用中。



日本航空株式会社 の事例

1,000～ 運輸業

休暇取得のセーフティネット

帰省や旅行の期間中に突発的な業務や会議が入ってしまった場合、これまでは、旅程の変更や取りやめを検討せざるを得ない場面があった。そのような場面において、例えば、2時間だけオンライン接続で業務や会議を行うことができれば、予定していた旅程を大きく変更することはなくなり、社員のストレスも軽減することができる。



旅先から2時間だけ業務を実施！

↓
旅先での滞在期間を延ばす

森トラスト株式会社 の事例

100～999 不動産業

ワーケーションを後押しする事業の展開

自社が保有・運営するホテル内に、ワーケーション利用者をサポートするワークプレイスを整備。また、2021年春からは「ワーケーション2.0」と称して、企業や個人の多様なニーズに対応するワーケーションサービスを展開。シチュエーションによってワーケーションを行う施設へのニーズが異なるため、集中して仕事に取り組める場所を部屋とは別に設けたホテル、チーム利用できる1棟貸しなど、さまざまな利用を想定し、施設・サービスを提供。ワーケーション利用者の裾野を広げる取り組みを実施することで、豊かなワークライフバランスの実現と、観光業の持続化、地方創生への貢献を目指している。

利用者の様々なニーズに合ったサービス



5-12.地方創生に貢献 -1

テレワークは、地方に住みながら都市部企業に勤務することも可能となるものであり、地方創生の観点から注目されています。従来、都市部に集中していた企業のワークスペースが、テレワークによって地方にも広がることで、地方の活性化や東京一極集中の是正を促進する可能性があります。

1/1/Uターンの可能性を大幅に高めて地方での生活や就業が可能になることで、地方での人材の定着や、都市部への過度な人口集中の解消、交通渋滞や公害の軽減など、様々なメリットが期待されています。副業の推進などとも組み合わせれば、更に地域活性化の可能性が高まります。

地方では、都市部に比べて業種・職種・仕事内容等が限定されていることから、地元地域で働くことを希望していたけれども都市部の大企業に勤務している人材や、都市部の大企業で勤務することを希望していたけれども地元地域で働くため諦めていた人材が存在しています。テレワークによって、そのような雇用のミスマッチを解消することで、地域人材の活躍の幅をより広げられるような可能性も高まります。

イーストライズ株式会社 の事例

100～999

情報通信業

UIJターン者の積極採用、移住支援、ニアショア開発

盛岡に本社を置き、東京を含め全国13か所の支店、3か所のサテライトオフィスでリモート開発を行う認定ニアショア企業（※オフショア開発による産業空洞化への対策を目的として、（一社）日本ニアショア開発機構がガイドラインに適合する企業を認定）。テレワーク制度導入により、在宅テレワークも可能としている。

地方自治体の「移住支援金対象法人」となっているほか、UIJターンをされる方に向けて入社支度金、引越し金、居住物件補助など独自の移住支援制度を設け、地方雇用創出に力を注いでいる。



日本航空株式会社 の事例

1,000～

運輸業

地域共創型の新しいワークスタイル

今後、ワーケーションを活用した地域共創型の新しいワークスタイルを検証する予定。希望するJAL社員が地域を訪問し、ワーケーションを行いながら休暇を活用して社会貢献活動に参加することで、地域の求めるニーズを把握し、地域の関係人口創出や労働力向上による地域活性化について考える機会にしたいと考える。

たとえば、果樹園で草刈りや水やりなどの農園整備を行い、収穫した果実を活用した地域の新たな商品レシピ作りを実施したり、街に残る重要文化財を交流施設として活用する計画を共に考えイベントの開催企画に取組むなど、New Normalな新しいワークスタイルのあるべき姿を検証したい。



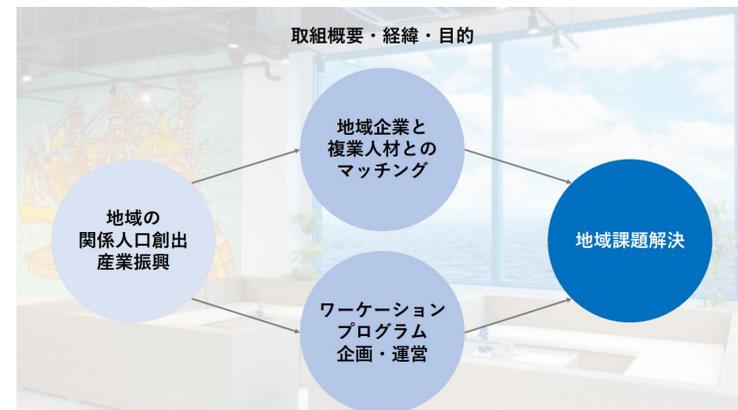
株式会社パソナJOB HUB の事例

100～999

サービス業

テレワークやワーケーションを活用した地域産業振興

全国の企業・団体等とのネットワークを活かし、経営課題を抱える地域の企業と、複業に挑戦したい人をマッチングする取組として、地域企業と複業人材とのマッチングとワーケーションプログラム企画・運営等のサービスを提供。



5-12.地方創生に貢献 -2

ユニリーバ・ジャパン・ホールディングス
合同会社 の事例

100～999 卸売業・小売業

地域課題解決型のワーケーション 地域 de WAA

「地域 de WAA」(Work from Anywhere and Anytime)は、2019年7月に導入された、ユニリーバ式の地域課題解決型のワーケーション。地域貢献で社員のウェルビーイングを高め、イノベーションを生むことを目指す。各地域の施設を社員が利用でき、業務外の時間を使って地域のイベントやアクティビティへの参加も可能。

制度導入から10か月後(2017年4月)の社員アンケートでは、回答者の92%が一度でもWAAを実施しており、75%が「生産性が上がった」、33%が「幸福度が上がった」と回答。次のような感想も寄せられている。

「時間の使い方を主体的に選べるようになり、人生が変わった」

「自分が最も生産性がある時間に出社でき、仕事をはかどる。日中私用で気軽に外出できて、1日が充実する」

「余計なストレスが軽減し、より仕事への意欲が増した」



BizMow株式会社 の事例

1～99 サービス業

地方でのテレワーク養成

サテライトオフィス開設をした熊本県八代市にて2022年テレワーカー養成講座を開催。

地方での優秀人材の獲得に困難さを感じるBizMowと、就業環境が整っていないことに起因する子育て世代の市外流出を食い止めたい八代市の課題を解決するための「テレワークを活用する」という共通ビジョンの下、約半年間対面・オンラインの2形式で開催し、受講生は講座期間中に全員がテレワーカーとして就業を開始した。

テレワーカーに必要な知識、事務、コミュニケーションスキルの他、ビジネスマインドを習得し、「実践」に焦点を置く当社独自のカリキュラム。

地方在住の方でもパソコンを通して仕事の選択肢が増え、都心部の仕事・スキルにアプローチできるようになるとともに、出産や介護などライフステージの変化による就労の制約を解消する手段の1つになると考え、自社のテレワークのみならず、テレワーク人口増への試みを広げている。

