

令和5年度総務省事業 テレワークの普及定着に向けた課題と対応策 に関する調査研究結果報告書

令和6年4月改定

株式会社テレワークマネジメント



第1章 調査概要 3

1.1 調査目的

1.2 調査内容

第2章 調査の結果と整理 5

2.1 テレワークの普及・定着の阻害要因整理

2.2 テレワークの普及・定着の阻害要因解決の方向性とヒアリング調査方針

2.3 ヒアリング調査結果分析

2.3.1 テレワーク実施状況の推移

2.3.2 テレワーク導入・定着の阻害要因

2.3.3 テレワーク阻害要因の解決の方向性

第3章 テレワークの経営効果に関するモデル例 15

アウトリーチによる中小企業の課題解決からモデルへの誘導

【1】 育児介護休業法改正対応中抜けモデル

【2】 ペーパーレスから始めるテレワークモデル

【3】 社内システムそのままセキュリティ確保モデル

【4】 チャットで即応・エンゲージメント向上モデル

【5】 電話&FAX転送モデル

【6】 低コストでテレワーク導入モデル

【7】 訪問業務の直行直帰モデル

【8】 現場とテレワークの不公平感解消モデル

【9】 窓口業務分担モデル

【10】 デジタル苦手社員対策モデル

【11】 店頭からネットへ販路拡大モデル

【12】 フリーハンドコミュニケーションモデル

【13】 専門人材確保モデル

【14】 ハイブリッド型テレワークの課題解決モデル

【15】 完全テレワークによるオフィスレスモデル

第1章 調査概要

1.1 調査目的

コロナ禍で急速に普及が拡大したテレワークについて、昨今、原則オフィス勤務に戻す動きが一部企業に見られる他、地方や特定の業種、中小企業においては、そもそも導入が進んでいない等の課題が存在している。

本調査研究では、これらテレワークの普及・定着を阻害している要因を調査・分析し、今後、国が取り組むべき効果的な普及促進策を整理することを目的とする。

1.2 調査内容

(1)ヒアリング調査

企業50社に対しヒアリング調査を実施し、テレワークの普及・定着を阻害している本質的な要因を調査・分析した。調査等に当たっては、あらかじめ、総務省「通信利用動向調査」、国土交通省「テレワーク人口実態調査」、内閣府「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」、その他の民間調査を含む各種調査結果、及び国・地方公共団体が実施しているテレワーク関連施策を分析し、かつ、弊社の長年にわたるテレワーク導入支援取組で得た知見を基に要因の仮説（詳細は2.1参照）、調査方針策定、企業選定を行なったうえでヒアリング調査を行った。（ヒアリング調査の詳細は別紙「ヒアリング調査結果報告書」参照）

(2)普及促進策の整理

ヒアリング調査の結果を分析し、民間分野のテレワークに関する政府目標（デジタル社会の実現に向けた重点計画施策集(令和5年6月9日閣議決定)）の達成に向けて、今後、国が取り組むべき効果的な普及促進策を整理した。整理に当たっては、テレワーク未導入企業においては、導入しない要因別に、テレワーク導入済み企業においては、テレワーク制度を廃止等する要因別に、複数の導入・定着の成功に導くモデルを作成して整理を行った。

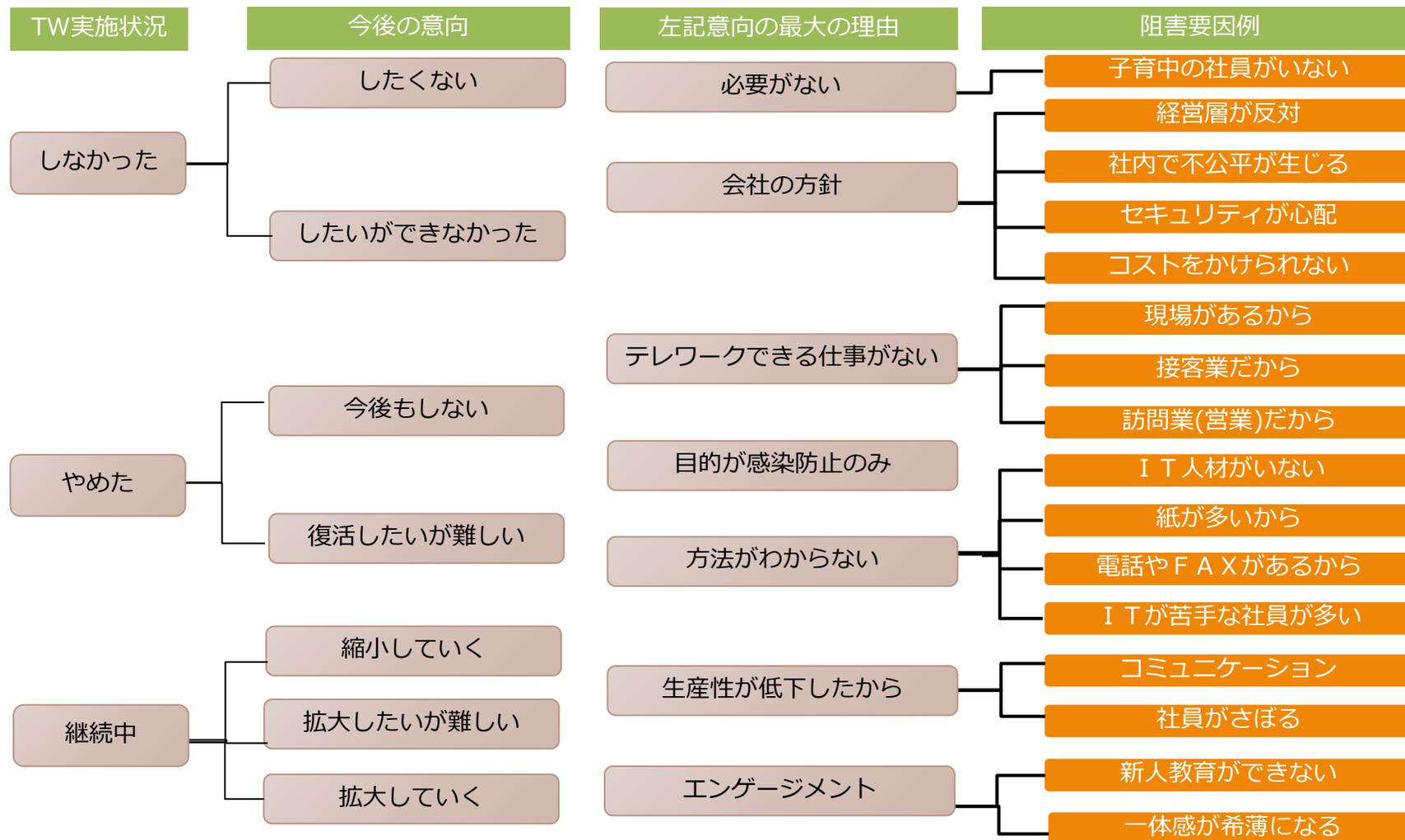
(3)テレワークの経営効果に関するモデル例の作成

テレワーク未導入企業が、テレワークの導入メリットを導入前に明確に感じられる参考事例として、企業の実績・事例をサンプル調査した上で、業績等を含めた経営効果について、業種や企業規模、地域等の差異を考慮し、多くの未導入企業が身近に感じられる条件を設定した15のモデル例を作成した。

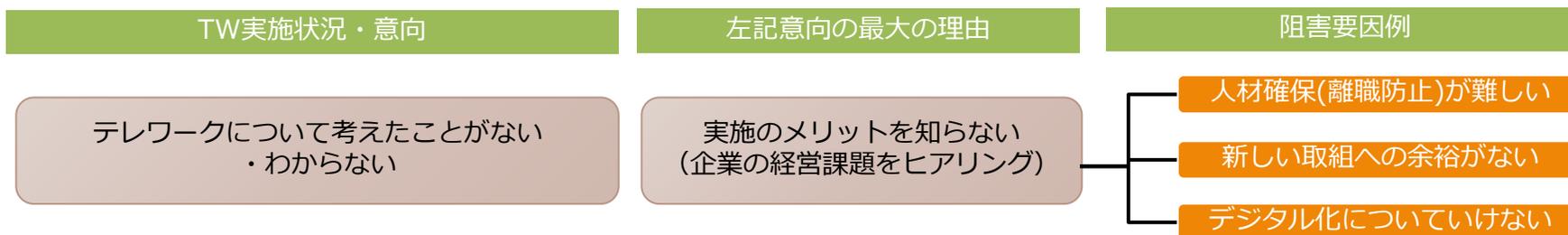
第2章 調査の結果と整理

2.1 テレワークの普及・定着の阻害要因整理

ヒアリング調査実施にあたっては、過去の各種テレワーク関連調査結果や弊社の直近の中小企業コンサルティングで得た知見から、テレワークの普及・定着の阻害要因について、以下仮説のもと、調査を実施した。



また、テレワークを実施していない企業においては、テレワークの実施について全く考えたことがないケースも多いことから、それらの企業に対しては経営課題をヒアリングし、それらの課題解決のためのテレワーク活用の可能性について説明したうえで、それに対する反応を確認する形で調査を実施した。



2.2 テレワークの普及・定着の阻害要因解決の方向性とヒアリング調査方針

ヒアリング調査方針としては、テレワークの普及・定着のそれぞれの阻害要因に対し、次頁の解決の方向性を例示し、対象企業担当者の反応や感想等も含め確認することとした。また、ヒアリング対象企業の選定に際しては、業種、職種、事務所の所在地、企業規模等を考慮し（対象企業一覧は別紙「ヒアリング調査結果」参照）、それらの差異による阻害要因や必要な普及促進策が明確となるように実施した。

[主な例示内容]

阻害要因例		解決の方向性例
子育て中の社員がいない	親の介護や治療、災害	親の介護やがん治療中に就業継続、災害時対策(能登地震の事例)
経営層が反対	外部からのアドバイス	外部からのアドバイス活用(外部講師/都市部社員の副業でテレワーク顧問)
社内で不公平が生じる	他の柔軟な勤務制度導入	現場社員にも柔軟な勤務(1日10時間×4日の週休3日制等)導入でテレワーク実施者とバランス
セキュリティが心配	リモートデスクトップ	リモートデスクトップ(シン・テレワークシステム等)のしくみ
コストをかけられない	無料利用とBYOD	無料利用可能なツール(LINE WORKSは50人以下無料)とBYOD(個人スマホの業務利用)
現場があるから	現場監督の直行直帰	現場監督の直行直帰(自宅での朝ミーティングと、現場もしくは直帰後の自宅からの報告業務)
接客業だから	店頭でのリモート接客	店員(接客担当者)が、在宅勤務から接客(テレプレゼンスロボット)
訪問業(営業)だから	営業の直行直帰	営業の直行直帰(自宅でのミーティングと、直帰後の報告業務(含ケアマネ)
IT人材がいない	テレワーク人材の採用	求める人材をテレワークで雇用(短時間や週3日の多様な正社員)
紙が多いから	原本のデジタル化	まずデジタルファイルを原本と決め、クラウドストレージで運用する
電話やFAXがあるから	クラウドPBX等の活用	電話転送、一斉コール、クラウドPBX等の活用で、テレワークでも受電
ITが苦手な社員が多い	簡単入力に改善	Iキー入力を強いらしないで、簡単・確実に入力できるようEXCELやフォーム等を改善
コミュニケーション	バーチャルオフィス	バーチャルオフィス等で離れていても話しかけやすい環境を用意(ZOOM活用等でも実現可能)
社員がさぼる	勤務マネジメント	監視しすぎず、社員と管理者の負担を減らすツール(F-chair等)活用
新人教育ができない	バーチャルかばん持ち	OJTとして先輩や上司の会議や営業にオンラインで同席する、動画でのノウハウ共有等
一体感が希薄になる	チームビルディング	定期的に、チームで協力しあい、競争するチームビルディングを企画する
人材確保(離職防止)が困難	新卒や転職の希望	最近の新卒や転職の希望者は、「テレワーク」など柔軟な働き方を重視
新しい取組の余裕がない	デジタル化による効率化	デジタル化をひとつひとつ進めることで、さまざまな課題を解決可能
デジタル化についていけない	社員のリスキリング	助成金等を活用して、社員のリスキリングを実施、社員のやる気も醸成

2.3 ヒアリング調査結果分析

2.3.1 テレワーク実施状況の推移

ヒアリングを実施した企業50社のうち39社はコロナ禍でテレワークを実施していたが、現在テレワークを縮小もしくは中止した企業はそのうちの約2/3。主な理由としては「テレワークだとコミュニケーションがとりにくい」「紙が多い」「現場がある」「経営層が反対」等が多い。一方、コロナ禍でテレワークを未実施で、コロナ後に運用開始をした事例も数社で確認することができた。

参考：コロナ禍でのテレワーク実施状況別 現在の状況

		コロナ後の実施状況(コロナ禍との比較)								
		コロナ中より 拡大した	コロナ中と 変わらない	縮小した(テレワ ク対象や実施人数)	縮小した (実施頻度)	(人数・頻度共 に)縮小した	実施していたが、 やめた	実施したいが、 できない	実施していない (経験・意向なし)	
全体		50	10%	24%	4%	12%	32%	2%	8%	8%
コロナ禍 での実施 状況別	実施している	39	3%	31%	5%	15%	41%	3%	3%	0%
	実施したいが、できない	3	33%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	33%
	実施していない	8	38%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	38%

全体の
約1/3

テレワークを縮小・中止もしく
は実施していない企業が全体の
約2/3

テレワークを縮小/中止した例 (ヒアリングより)

実施していたがやめた

- コロナ禍では事務職の社員が体調不良時等にテレワークを実施していたが、現在はしていない。現場があるほか、紙書類が多く、取引先に一人親方や年配の方が多いためデジタル化も困難。(30名未満・建設業・神奈川県)

縮小した(人数・頻度ともに)

- 必要に応じて在宅勤務や直行直帰は可能な状況だが、対面コミュニケーションを重視のため、基本は出社が多い。(30名未満・情報通信業・北海道)
- セキュリティ面の確保が必要なこと、ITスキルの差があることから、できる部署が非常に限定的。現場中心の業態なのであまり推奨もできない。(300名以上・複合サービス業・奈良県)

実施意向なし

- 紙が多いが、受託製造会社で取引先にあわせる必要があり、自社だけデジタル化をしても意味がない。人材不足の対象は製造ライン担当であり、事務方スタッフではない。(50名未満・製造業・神奈川県)

コミュニケーションや紙の問題など様々なテレワーク阻害要因があるなかで、それらの阻害要因の克服を難しくする背景を持つ企業も少なくない点がヒアリングを通じて確認できた。具体的には以下のように整理できる。

テレワークを活用したいが難しい

経営層に理解がない

- 業績が厳しい中で経営層が変わり、働き方改革の優先度が下がってしまった。（300名以上・小売業・東京都）
- 人事が尽力するも経営の理解が得られない。早急な人材確保が必要な状況でもないため、売上に直接つながらない分野にコストをかけられないと言われる。（300名以上・サービス業・兵庫県）

従業員が働き方の変化を好まない

- 経営側で販売管理ツール導入等を導入しても、年配社員が使わず、ペーパーレス・デジタル化が進まない。（50名未満・建設業・東京都）
- コミュニケーションのデジタル化を進めようとしても、現場の社員が使わない。製造業で現場が強く、人材不足の中で強制力も働かせにくい。（30名未満・製造業・北海道）
- 現場の若い社員が新しいツールを試しても、年配社員がついていけない。（50名未満・建設業・神奈川県）

受託業務が多い（取引先のやり方に左右される）

- 紙が多いが、受託製造会社で取引先にあわせる必要があり、自社だけデジタル化を進めても意味がない。（50名未満・製造業・神奈川県）

テレワーク導入にメリットを感じにくい

事務職の社員比率が少ない

- 人材確保が必要なのは現業スタッフ（製造ライン等）であり、テレワークでは解決できない。事務職にも物理的業務を兼任している。（50名未満・製造業・神奈川県）
- 現業の業務比率が大きいため、事務職の働き方改善で得られるメリットはごくわずか。（30名未満・製造業・神奈川県）

対面対応のメリットが勝る

- 店舗業務があるため出社がマスト。地域密着型で年配客も多く、対面で接客できることがサービスの付加価値であり、競合優位性である。
（テレワークでのオンライン接客の活用は？という質問に対し）利益拡大するならアリだが、そのキャパシティはない。（10名未満・小売業・奈良県）

テレワーク導入以前に働き方に課題がある

- 9割の社員が現場での積荷作業で、事務職との不公平感が強い。働き方に関しても有給を取らせるので精一杯という状況。（300名以上・運輸業・東京都）

2.3.3 テレワーク阻害要因の解決の方向性

様々な背景からテレワークの活用が難しい企業がある一方で、ヒアリングの場でのテレワークの阻害要因の解決提案に関心を寄せる企業も少なくない。各社に提案した内容に対する反応を整理すると、以下の結果となった。

今回のヒアリングではコミュニケーションや紙の問題をあげる企業が多かったため、それに対応した「バーチャルオフィス」や「原本のデジタル化」等の提案件数が多い。比較的ポジティブな反応が多かったのは、低コストで導入可能なツールの活用（シン・テレワークシステムやバーチャルオフィス、コミュニケーションツール等）や、取組イメージがわかりやすいもの（原本のデジタル化や外部からのアドバイス活用等）。

一方、やや先進的な取組（リモート接客やテレワーク以外の柔軟な勤務制度の導入等）や大勢の従業員に対する教育や意識改革を要する取組（社員のリスキリング等）に関しては、**今回のヒアリング企業においてはさほど関心を示さない傾向がみられた。**

参考：解決の方向性提案内容とそれぞれへの反応

			良 ^と い ^も	良 ^少 い ^し	悪 ^少 い ^し	悪 ^と い ^も
全体		49	51%	20%	24%	4%
解決の 方向性 提案	バーチャルオフィス	11	45%	9%	45%	0%
	原本のデジタル化	7	43%	43%	0%	14%
	外部からのアドバイス	4	100%	0%	0%	0%
	リモートデスクトップ	3	100%	0%	0%	0%
	チームビルディング	3	33%	67%	0%	0%
	社員のリスキリング	3	33%	0%	67%	0%
	簡単入力に改善	2	50%	50%	0%	0%
	週休3日制（柔軟な勤務制度）	2	0%	0%	50%	50%
	店頭でのリモート接客	2	0%	0%	100%	0%
	勤務マネジメント	1	100%	0%	0%	0%
	現場監督の直行直帰	1	0%	0%	100%	0%
	無料利用とBYOD	1	100%	0%	0%	0%
	無料利用とBYOD・助成金	1	100%	0%	0%	0%
その他	8	50%	38%	13%	0%	

※薄赤はポジティブ評価が多かった項目

対応する阻害要因

コミュニケーション

紙が多いから

経営層が反対

セキュリティが心配

一体感が希薄になる

ITが苦手な社員が多い

社員がさぼる

コストをかけられない

比較的ポジティブな反応があった、もしくは既に課題解決のために取組中であるケースについて、参考になる事例の一部を以下にまとめた。

テレワークの課題解決に関する反応・自社取組事例 等

バーチャルオフィス

- テレワークだと難しかった雑談等も、会社で集っているようにできそう。**月額数百円×人数くらいのコスト感**だとよい。(30名未満・専門技術サービス業・神奈川県)
- コロナ禍での在宅勤務時は、日々の会話はチャットのみで職場の雰囲気もわからず不安があった。**仕事中に声が聞こえてくると安心感**があり、職場で仕事をしている気になれるのでとてもいいと思う。(300名未満・製造業・大阪府)

原本のデジタル化

- 仕入れ先等、交渉可能な先からの書類は郵送からメール添付にしよう等、少しずつ改善。最初は手元に書類がないと不安だったが、**PCで確認できれば問題ないとやっと実感**した。ただ、フォルダ整理の方法等、ルールはしっかり整理が必要。(30名未満・製造業・神奈川県)
- **技術のノウハウ継承のために**必要があると判断して取り組み始めている。(30名未満・製造業・神奈川県)
- 関東の顧客は比較的システム化が進んでいてペーパーレス対応が可能だが、**地元の顧客は紙使用がまだ多く**、必要に応じてスキャンする等の対応は残る。(100名未満・製造業・奈良県)

外部からのアドバイス

- 県の支援事業に参加したことで、テレワーク試行の実施等についても**経営者の理解**が得られた。**ICTツールの提案や無償体験の機会**があったのも非常に参考になった。(30名未満・製造業・神奈川県)
- 営業支援システムの稼働がスムーズに進めば、テレワーク等、次の段階に進めそう。自社にもIT担当がいるが、同システム稼働には中小機構の支援を受けた。**客観的なアドバイスや新たな気づき**もあり、自社のやり方とマッチングさせながら進めることができた。(50名未満・製造業・奈良県)
- 県から声がかからなかったら、テレワークができるとは全く思ってもいなかった。**大手企業がするようなことという先入観**もあった。経営陣も全く乗り気でなかったが、**全体会議の場で説明**してもらい、可能性がみえてきた。(30名未満・建設業・奈良県)

リモートデスクトップ

- クラウドもなく、データはLANに入れているので、**無料で使えるシン・テレワークシステム**は非常にマッチする。(30名未満・建設業・奈良県)

(オンラインでの)チームビルディング

- コロナ禍で完全テレワークの時ならよいが、人と会えるようになるとこれだけでは少し寂しいかも。(30名未満・教育学習支援・福岡県)

その他、ヒアリングを通じて得られた所感や、興味深いテレワーク活用事例等、特に中小企業に対するテレワーク普及拡大取組の参考となりうるポイントを以下に整理した。

現業中心の中小企業には「業務のデジタル化」ニーズに応えるなかでのテレワーク提案が有効

- テレワークには無関心でも、業務のデジタル化への意欲は高い中小企業が少なくない
 - デジタル化のニーズはあっても、専任者がいない、コストをかけられない等で進められない企業が多いが、外部のサポート(中小機構や自治体事業等)をうまく活用して取組みを進める事例も
 - 効率化のほか「熟練社員のノウハウ継承」の優先度が高い、一方で熟練社員のデジタル化への抵抗が推進を阻害する事例も目立つ
- ※テレワークでは人材確保等の問題解決にならないと思われがち(人材不足は現業スタッフであり、事務業務量自体も少ない)

中小企業では「テレワークを活用せざるを得ない状況」が目前にないと動きにくい

- 人手不足を背景に、実際にテレワークを活用せざるを得ない状況(育児・病気・転居等)が予見できないとアクションをとりにくい
- 最初に業務執行能力の高い方が良い社内事例を作ると、経営者等の理解が得やすい

「モバイルワーク」活用は中小企業でも受け入れられやすい

- 在宅勤務未実施でも、出先からの業務情報アクセスやリモート打合せを行う等のモバイルワークをしている事例が散見される(「テレワーク=在宅勤務」のイメージが強いため、会社としてテレワークをしている認識がないケースも)
- 業務効率化に直結するため納得感を得やすい
- モバイルワーク環境が整えば、段階的な在宅勤務等への適用拡大も進めやすい

テレワークでの新規フルタイム雇用はハードルが高いが、パート雇用ならありうるという声も

- 社内で業務実績がある従業員へのテレワーク適用はできても、「テレワーク勤務可」を掲げての新規採用はハードルが高い(勤務管理や評価、教育等、すべてが準備できていて、社内にも定着している必要がある)
- 人材確保のためのテレワーク活用方法として、パート従業員のテレワーク採用を拡大する事例もみられた。(切り出せる仕事はテレワーク勤務のパート従業員にまわし、正社員にしかできない業務は少数精鋭で出社中心で対応)
⇒ IT担当等、中小企業で正規雇用するほどの業務ボリュームがない分野を、テレワークで専門人材に担ってもらおう等

第3章 テレワークの経営効果に関するモデル例

アウトリーチ方式で中小企業を掘り起こし、初期ヒアリングを経て、各テレワーク導入モデルに適したコンサルを実施する

中小企業へアウトリーチ

初期ヒアリング

適したモデルの提案

個別コンサルティング

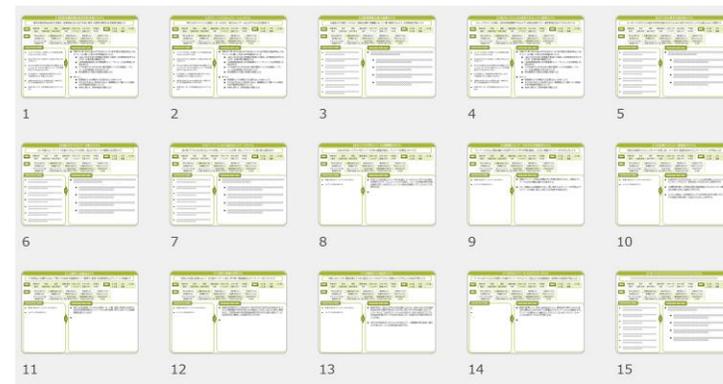


「人手不足」「デジタル化」など、問題は認識しても、テレワークに至らない中小企業が多い。テレワークで課題解決が可能な中小企業の掘り起こしは、コールセンターなどを利用するアウトリーチが効果的となる。



初期ヒアリングにおいて、企業の課題を明確にする。そのうえで、(経営効果を)納得できるモデルを提案し、個別コンサルティングへ移行する

業種	情報通信 教育	製造 医療/福祉	建設 宿泊/飲食	運輸/郵便 公務	卸売/小売 サービス	金融/保険 電気/ガス	不動産 その他	規模
課題	できる仕事がない 経営層が反対 セキュリティが心配 紙業務が多い	対象社員がいない 管理職が反対 コミュニケーション 一体感が希薄になる	現場があるから 時間的余裕がない 社員がさぼる 新人教育ができない	接客業だから 金銭的余裕がない 時間管理ができない 社員の心身が心配	生産性が下がる 方法がわからない 社内不公平 その他			



本報告書の各モデルごとに、知識や経験のあるテレワークマネージャー等が、最適なコンサルティングすることができ、質を担保し、中小企業のテレワーク導入を適切に進めることが可能になる

育児介護休業法の改正を見据え、就業時間中の中抜けが多い育児・介護者の適切な在宅勤務を実施する

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- テレワークができない仕事をしている従業員の場合はどうすればいいのか。
- そばに子どもがいる状態で、仕事はできないのではないのか
- 子どもが2歳までの在宅勤務が努力義務になるということは、子どもが3歳になったら、在宅勤務を許可する必要はないのか
- 在宅勤務だと、勤務時間を把握できないので、「事業場外みなし労働」になるのか
- 2歳までの子どもがいる男性社員も、希望すれば、在宅勤務を許可すべきなのか
- 介護においても、在宅勤務は必要とされているのか

対応策(解説・事例・回答)

- 令和7年4月1日から施工が予定されている「改正育児介護休業法」では、テレワークに関して次の3点が記載されている
 - 2歳までの子を持つ従業員が希望する場合、在宅勤務を許可することが、企業の努力義務となる
 - 「短時間勤務制度」の代替措置として、「テレワーク(在宅勤務)」が追加される
 - 小学校就学までの子を持つ親が選択できる措置(2つ)に、「テレワーク(在宅勤務)」が含まれている
 - 努力義務は「介護」の社員も対象となる
- ポイント
 - テレワークをさせるための配置換えまでは実施する必要はないとされている
 - 在宅勤務時は、子どもを保育園などに預けていることが前提となる
 - 女性社員に限らず、男性社員も対象となる

モデル詳細

育児や介護を事由とした在宅勤務では、勤務中に「中抜け」が発生するケースが多い。メールやチャットなどによる「始業・終業」時間の申請のみで、すべて勤務時間として認めること自体に問題はない。しかし、この方法だけだと、上司にとっては業務進捗の不安、同僚にとっては不公平感を感じる事が少なくない。

勤務時間中の「中抜け」管理が可能なオンライン勤怠管理ツールを利用することで、子育てや介護中の在宅勤務でも公私を明確にした時間管理が可能となり、この問題を軽減することができる。

また、オンライン勤怠管理ツールで「仕事内容が見える」形にすることは、管理職の不安払しょくにもつながる。ただし、在宅勤務者に常時カメラONや、パソコン作業画面の録画等を求めることは、ストレスを感じるケースもあるため、実施方法検討の際はその点への配慮も必要である。

関連モデル  8.現場とテレワークの不公平感解消モデル

モデルイメージ

オンライン勤怠管理ツールで公私を明確に区別して時間管理

勤務時間

中抜け時間（勤務時間外）



・KING OF TIME

バックオフィスDXは月額300円でまるごと



<https://www.kingoftime.jp/>

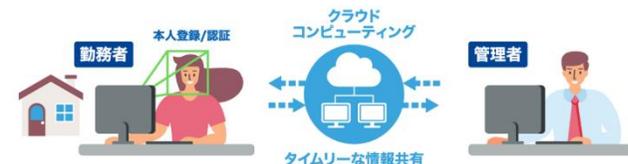
・F-Chair+



<https://fchair-plus.jp/>

・テレワークサポーター

キヤノンの顔認証技術を用いたクラウドサービス
セキュリティ対策ソリューション「テレワークサポーター」



・常時顔認証を行い、本人以外がPCを操作しようとするPC画面をロックします。
・勤務者の異常を検出した場合、管理者へ瞬時にアラートが届くと同時にクラウド上にログや証跡が残ります。

<https://www.canon-its.co.jp/products/telework/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

育児・介護で中抜けが発生する状況においても、対象者が公私の区別を明確にして働く状況を周囲に明示できれば、同事由による離職予防につながる。また、通勤時間が無くなることで、従来なら短時間勤務にするしかなかった人材がフルタイム勤務に移行することも可能となる。リクルートの調査によれば、2019年度の社員1人当たりの平均採用コストは、新卒採用で93.6万円、中途採用で103.3万円。更に入社後の研修コストなどを考慮すると、退職者を未然に防ぐことで数百万円のコスト削減となる。

【2】ペーパーレスから始めるテレワークモデル

紙が多くデジタル化が進まない中小企業に、ペーパーレスを第一歩としてテレワークに取り組む道筋を示す

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- 申請書、依頼書、指示書、報告書など、社内で回覧や押印する書類があるので、テレワークができない
- 伝票類、請求書や見積書など経理関係の書類の扱いがあるので、経理業務は会社に居ないとできない
- 取引先からの発注がFAXで送られてくるため、テレワークができない
- 契約書が紙なのでテレワークができない

対応策(解説・事例・回答)

- ペーパーレスを進めることは、オフィス内の働き方を効率化し、業務の工数を減らしたり、対応プロセスをスピードアップする効果がある
 - 「報告書作成のため出先から会社に戻る」「図面の差し替えのために会社に戻って印刷をする」といった無駄な移動がなくなる
 - 出先からでも資料の参照や報告書作成などの業務をおこなうことができるため、事務担当者による在宅勤務だけでなく、客先訪問等多い営業担当者等によるモバイルワークも可能となる
- ペーパーレスを進めるためには、適切なツールの活用と業務フローの見直し、取引先等の協力等、様々な取組が必要となる
広範なペーパーレスを一斉に進めることは難しいため、効率化の効果がわかりやすく、自社で対応可能な範囲から、段階的に取り組むと進めやすい

モデル詳細

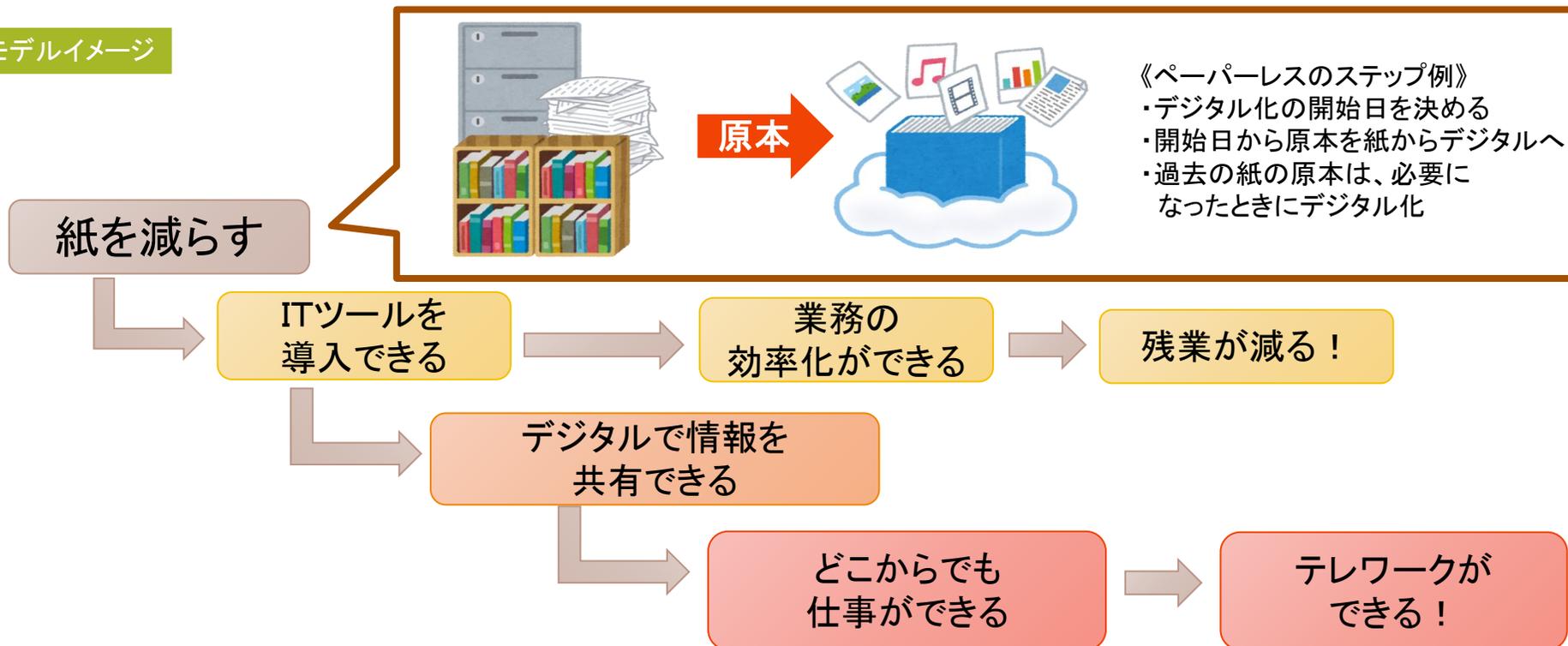
ペーパーレスを進めるには、まずは今ある紙資料を、「紙で保管するもの」「電子化するもの」「廃棄するもの」に分ける。電子データがあるものについては、一定期間経過後は「紙ではなく電子データを原本とする」とルールを定めることで、大量の印刷書類が廃棄可能となる。既存のすべての書類を電子化しようとせず、必要の都度、必要な書類のみを電子化するルールとすれば、書類スキャンの手間が膨大になることがないため、比較的、抵抗感なく進めやすい。

経理業務のデジタル化は、会計ソフト、経費精算ソフト、請求書発行ソフトなど各種のサービスを活用することで、ペーパーレスを進めることができる。電子帳簿保存法改正を機に、電子取引データの電子保存だけでなく、スキャナ保存にも取り組むこともペーパーレスにつながる。

また、社内の閲覧・押印を要する書類はワークフローシステムや電子印鑑を、FAXはインターネットFAX等を活用する、会議の際は各自パソコンで資料を参照する等、そもそも紙を使わずにデータを共有する業務の進め方を取り入れることで、ペーパーレス推進が可能となる。

CHECK!
関連モデル 5.電話&FAX転送モデル

モデルイメージ



・スキャナー (ScanSnap)



・経費精算システム (バクラク経費精算)



・ワークフロー & 電子印鑑 (シャチハタクラウド)



<https://www.pfu.ricoh.com/scansnap/>

<https://bakuraku.jp/expense/>

<https://dstmp.shachihata.co.jp/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

複合機で紙をプリントした場合の費用は、モノクロで1枚4円程度、カラーで1枚18円程度。そのほかに複合機のリース料や紙代、保管費用、ファイル費用、ファイリングにかかる人件費など、少なくないコストが紙中心の働き方がかかっており、紙の扱いを減らすことのコスト面の効果は非常に大きい。

また、各種クラウドツールは月額費用が掛かるが、例えば会計ソフトの導入により数百件の請求書処理が、6時間から3秒に変わる事例 (<https://superceo.jp/tokusyu/manga/100718>) があるように、作業工数が劇的に変化することによる人件費コスト削減効果が期待できる。

【3】社内システムそのままセキュリティ確保モデル

リモートデスクトップを用いて、社内の業務環境やセキュリティ体制を変更せずに、通常業務を在宅でできるようにする

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- テレワークを導入するには、会社の業務システムを変える必要があるが、コストも時間もかかるため、できない
- 業務情報が入ったパソコンやUSBメモリを自宅に持ち帰らせるのは、セキュリティ面で心配があるため、テレワークはできない
- 高額な業務用アプリケーションを人数分は購入できず、会社にある共用パソコンを使ってもらえないから、テレワークはできない



対応策(解説・事例・回答)

- リモートデスクトップは、離れた場所にあるパソコンに、ネットワークを介してアクセスし、手元の端末で操作する技術
- 自宅にあるパソコンから、会社のパソコンを遠隔操作することで、社外に情報を持ち出さずに働くことが可能になる
- 業務情報の入ったパソコンやUSBメモリを持ち歩かないため、紛失によるセキュリティのリスクがなくなる
- 緊急時の一時的なテレワークや、限られた社員のテレワークに適している
- 従業員がテレワークの実施を希望した場合等、本人の同意がある場合は、自宅の私物パソコンを使うことも可能なため、最小限のコストで実現可能

モデル詳細

在宅勤務をするためにパソコンや資料、USBメモリ等を持ち歩いては、情報漏えいのリスクが高まる。セキュリティを守りながらテレワークを導入するには膨大なコストがかかる、と思い込んでいる中小企業は少なくない。

リモートデスクトップの仕組みを使うと、自宅のパソコンから会社のパソコンを遠隔操作して業務を行うため、データの移動が発生しない。データを持ち歩くリスクはもちろん、自宅のパソコンが万が一ウイルスに感染しても、会社には影響がない。

セキュリティの確保のほか、特殊もしくは高額なアプリケーションを導入していて、社員数のアカウント購入がコスト的に難しいために会社にある共有パソコンを使用しているようなケースでも、上記の仕組みを使えば自宅からの操作が可能となる。

関連モデル  6.低コストでテレワーク導入モデル
7.訪問業務の直行直帰モデル

モデルイメージ



・マジックコネクト



<https://www.magicconnect.net/>

・シン・テレワークシステム



NTT 東日本 - IPA「シン・テレワークシステム」 Web サイトへようこそ

トップ | 中間報告 | 自治体テレワーク for LGWAN | HTML5 Web 版クライアント (Mac, Chromebook 対応) | パーソナル版 | 導入入門 - 今すぐ使ってみよう | クラウド検疫機能・MAC アドレス認証機能 | 二重認証・ワンタイムパスワード (OTP) 機能 | マインバーカー行政情報システムでの利用 | 組織 LAN におけるポリシー規制サーバー設置 | 企業システムにおける VM・HDD クローン対応 | Wake on LAN FAQ | 掲載板 (ユーザーサポートフォーラム) | 相互リンク集 | お問い合わせ | 使用条件 | 組織 LAN における利用規制申請 | NTT 東日本

NTT 東日本 - IPA「シン・テレワークシステム」とは

- 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) と 東日本電信電話株式会社 (NTT 東日本) は、誰でも簡単に利用できるリモートデスクトップ提供を開始しました。
- 本システムの利用においては、申込み、契約などは一切不要です。個人情報の提供、メールアドレスの登録も不要です。NTT 東日本の標準的な HTTP プロキシやファイアウォールにも対応しています。HTTPS (TCP ポート 443) が外向きに通信できる環境であれば、利用可能です。なお、接続することなく、安全にリモートアクセスができます。

<https://telework.cyber.ipa.go.jp/news/>

・Chrome リモートデスクトップ



<https://remotedesktop.google.com/?hl=ja&pli=1>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

テレワーク導入の検討をしたことがない中小企業では、リモートデスクトップ等の方法自体が認知されていない。

中小企業のテレワーク導入を阻害する大きな要因となっているセキュリティ面・コスト面の課題をクリアする情報を提供することで、テレワーク導入への抵抗感を軽くし、現実的な取組であることを理解してもらうことが可能となり、導入への初動を促すことにつながる。

出社が難しい事情が発生しても、通常通りに業務遂行が可能な環境を整えておくことは、企業リスクへの対応としても重要である。

【4】チャットで即応・エンゲージメント向上モデル

チャット等を活用すれば、離れていてもリアルタイムで気軽なコミュニケーションを実現

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- テレワーク中の従業員とはメールでのやりとりが中心となり、タイムロスが多い
- 隣にいれば即確認できるような問題の解決に時間と手間がかかり、仕事がストップしたり、後回しになる
- 相手の反応が見えないことで、余計な心配(依頼内容を理解したのか、取り組んでくれているのか等)やストレスがたまる
- メールの数が多くなりすぎて、重要な情報が埋もれてしまう
- 口頭のやりとりは記録に残らないのが弱点
- 電話やメールをするほどでもない、ちょっとした会話や雑談が減った
要件を伝えあうだけのコミュニケーションでは孤独感がある

対応策(解説・事例・回答)

- メールを、チャットや社内SNS等の即応性の高いコミュニケーションツールに移行することで、離れた場所においても、気軽な声掛けや素早い意思疎通ができる
 - 連絡が効率化できる(敬称の省略、「いいね」のスタンプ等、相手に同意や感謝等の反応を簡単に伝えやすい機能が充実している)
 - やりとりがテキストで記録に残る
(「言った」「言わない」のトラブルが減る、過去情報の検索が可能)
 - 社内SNSでは、業務情報の社内共有、大勢での雑談的なコミュニケーションも可能
 - 支店・工場等、離れた場所の勤務者とのコミュニケーションにも最適
- 上記により、テレワークであっても緩やかなコミュニケーションが促され、組織としての一体感醸成やエンゲージメント向上が可能となることで、テレワークの活用推進や離職率の低下等の効果が期待できる
- 活用推進にあたっては、会社として、チャット等での形式ばらないコミュニケーションを推奨する姿勢を明確に打ち出すことが重要

モデル詳細

社員間の連絡をメール主体にすると、意思疎通のタイムロスや情報確認漏れが起きやすく、業務の停滞や生産性低下を招く。また、業務連絡以外の緩やかなコミュニケーションが発生しにくいことで、在宅勤務者の孤独感等も問題となりやすい。

社内連絡をメールからチャットや社内SNS中心とすることを定め、適切に活用することで、コミュニケーションの活性化や組織内での情報共有が促される効果がある。

- ・チャット : 気軽な声掛けや相談がしやすい、コミュニケーションの即時性がある、後からの検索も可能(社内SNSも同様)
- ・社内SNS : 複数名との情報共有や広く意見を聞く、相手を称賛する等のアクションがとりやすい、雑談等も可能

ただし、従業員が上席者への使用を躊躇したり、キーボード入力に苦手意識のある年配社員が利用を渋るケースもあるため、導入にあたっては会社としての利用方針を明示することが重要となる。

CHECK! 関連モデル 14.ハイブリッド型テレワークの課題解決モデル

モデルイメージ

メールは...
効率が悪い

返事がこないと
仕事が進まない

出社していれば、
すぐ聞けるのに

メールが多すぎて
重要な情報が
埋もれる



チャットなら...
会話感覚で応答できる

すみません、A社の件って
●●でいいですか？

OK！添付の資料も参考に
見ておいて

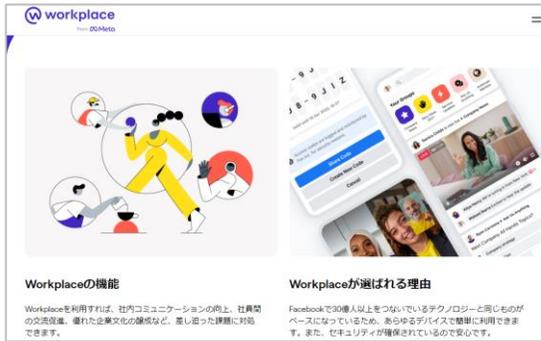
ちなみにB社、どうなった？



社内SNSなら...
業務や雑談のコミュニケーションを促進



Workplace



<https://ja-jp.workplace.com/>

Viva Engage



<https://www.microsoft.com/ja-jp/microsoft-viva/engage>

Unipos



<https://unipos.me/ja/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

従業員が1名離職した場合の企業の損失は、退職者をカバーするための人材採用・教育コスト、人材不足による残業代増加など多岐にわたり、一説では退職者の年収の93~200%程度とも言われている。一般従業員(パート雇用以外)の離職率は毎年11%前後で推移しており、これを従業員50名程度の企業に当てはめると、年平均で5名の離職者発生となるが、テレワークによる柔軟な働き方の定着とエンゲージメント向上により離職率を仮に2割低下させることができれば、3年間で3名の離職防止となり、1,000万円以上のコスト削減(※)につながる。

※厚生労働省賃金構造基本統計調査より、中小企業従業員平均年収を400万円弱として算出

代表にかかってきた電話を個人スマホに転送したり、FAXをデジタルで受信したりできることで出社を不要にする

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- 代表電話に対応しなければいけないので、テレワークはできない
- お客様に個人の番号が知られてしまうので、社員の私物スマホは業務に使いたくない。しかし、スマホ貸与はコストがかかる。
- 人事異動のたびに電話の入替工事が大変。
- FAXの送受信があるので紙を扱えないテレワークは無理

対応策(解説・事例・回答)

- 電話の転送、あるいはクラウドPBXの導入などにより、会社にかかってきた電話を会社以外の場所で受けることができる。特にクラウドPBXを導入することで、インターネットにつながるスマートフォンなどがあれば、社内・社外のどこにいても代表電話を受けたり、それを誰かに転送したり、社員同士が内線で話することも可能。
- 今までの交換機やビジネスフォンをやめることで、人事異動の際の電話工事などが不要になり、コスト削減効果も期待できる。
- 複合機の設定を変更するだけで、受け取ったデータを紙でではなくPDFで保管したり、PCの操作でPDFをFAXで送信することが可能
- クラウドを利用したインターネットFAXであれば、物理的な複合機やFAX機は不要。PC上でFAXを送受信ができる

モデル詳細

従来のビジネスホンは電話交換機が社内であり、電話線を使って電話機を接続していた。そのため、人事異動で席替え等があると、電話の設定変更の工事等が必要で、時間もコストもかかっていた。

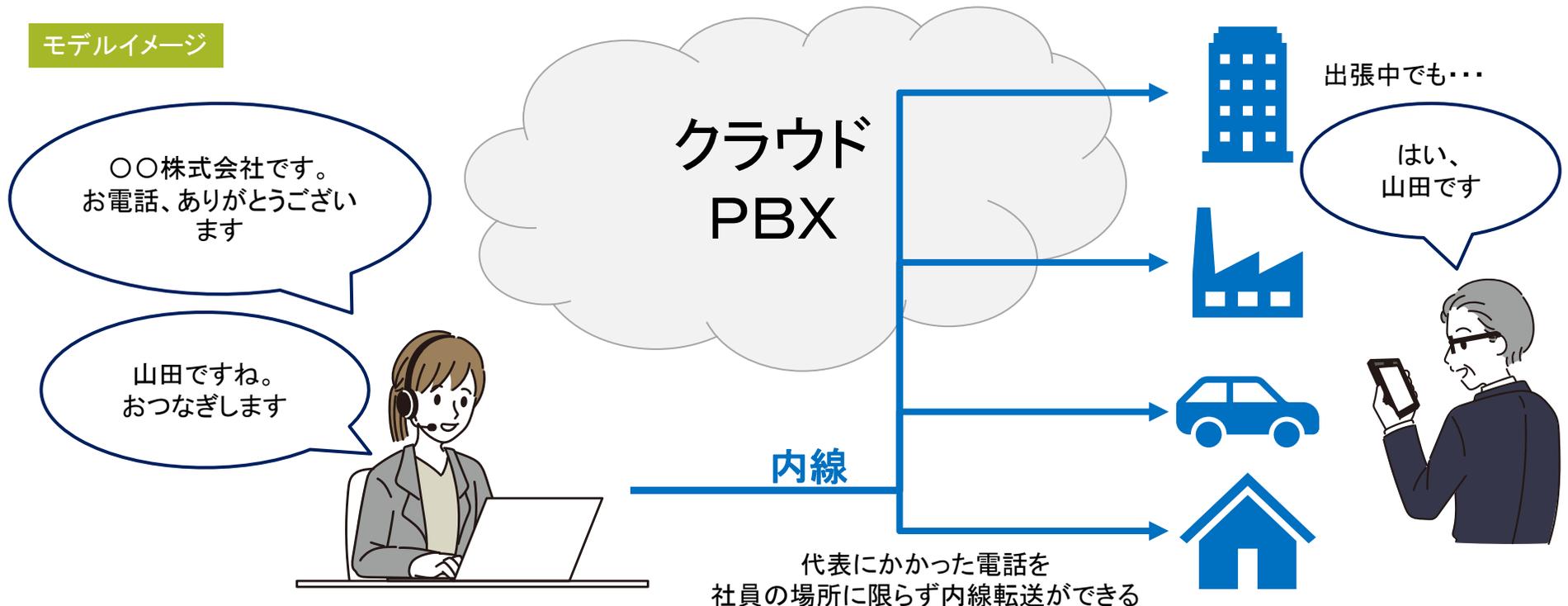
しかし、クラウドPBXは電話交換機をクラウド上に置き、電話線の代わりにインターネットで交換機につなぐため、場所を問わず、インターネットにつながるところなら、貸与スマートフォン、パソコン、タブレット等の様々なデバイスで音声通話を行うことができる。

会社からスマートフォンの貸与を行わない場合も、社員の私物端末にクラウドPBXのアプリを入れ、そのアプリで音声通話の発信・受信を行うことで、社員の私物スマートフォンの番号とは別の番号を利用することができる。

・近年の複合機はデータをデジタルで送受信しているため、本体の設定を変えれば、受け取ったデータを紙に出すのではなくPDFにして保管することが可能。送信もPCから行う設定が可能である。PDFになることで、テレワークでもFAXを送受信できるようになる。

CHECK! 関連モデル 2.ペーパーレスから始めるテレワークモデル

モデルイメージ



・クラウドPBX(モッテル)



<https://www.mot-net.com/mottel>

・クラウドPBX(Zoom Phone)



<https://explore.zoom.us/ja/products/zoom-phone/>

・インターネットFAX(eFAX)



<https://www.efax.co.jp/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

通常のビジネスフォンを導入する場合、PBXが20万円～100万円、各種装置の設備工事で数十万、端末費用も1台あたり、リースで3000円～/月、購入であれば2～3万円かかる。人事異動のたびに敷設工事が発生する場合もある。一方クラウドPBXの場合、物理的なPBXはないので本体価格は0円。事務手数料や環境構築費用などの初期費用は0～数万円。端末もスマホ貸与の場合で一人あたり3万円程度から。社員私物スマホを利用する場合は0円になる。(※サービスにより価格は異なります)

【6】低コストでテレワーク導入モデル

コストが壁となり、テレワークを導入できない中小企業に、低コストのツールや運用方法を紹介する

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- テレワークは導入したいが、コストがかかるのは困る
- テレワークやデジタル化のためのシステムについて問い合わせると、高額なシステムばかり勧めて売ろうとする
- 無料や安価なツールは、「安かろう、悪かろう」で、サポートがないのが困る
- テレワークをするためのパソコンやスマートフォンを人数分、貸与するのは難しい

対応策(解説・事例・回答)

- テレワークを実施するにはクラウドツールの導入が必須であるが、利用料が無料、もしくは低コストでの使用が可能なツールもある
- ただし、上記のようなツールは使用可能人数や機能に制限がある
また、サービス規定の変更等により、無料提供の停止や価格変更が生じる場合もあるため、それらの情報をしっかり把握しながら活用することが重要となる
- 低コストで利用可能なツールは、サポートが薄くなりがちのため、クラウドツールに詳しい社員がいることが望ましい
- 中小企業等では社員の私物端末(パソコンやスマートフォン)を業務に利用する「BYOD」方式をとるケースも多い
ただし、故障した場合の費用負担やセキュリティ対策など、あらかじめ社内ルールを作って、運用する必要がある

モデル詳細

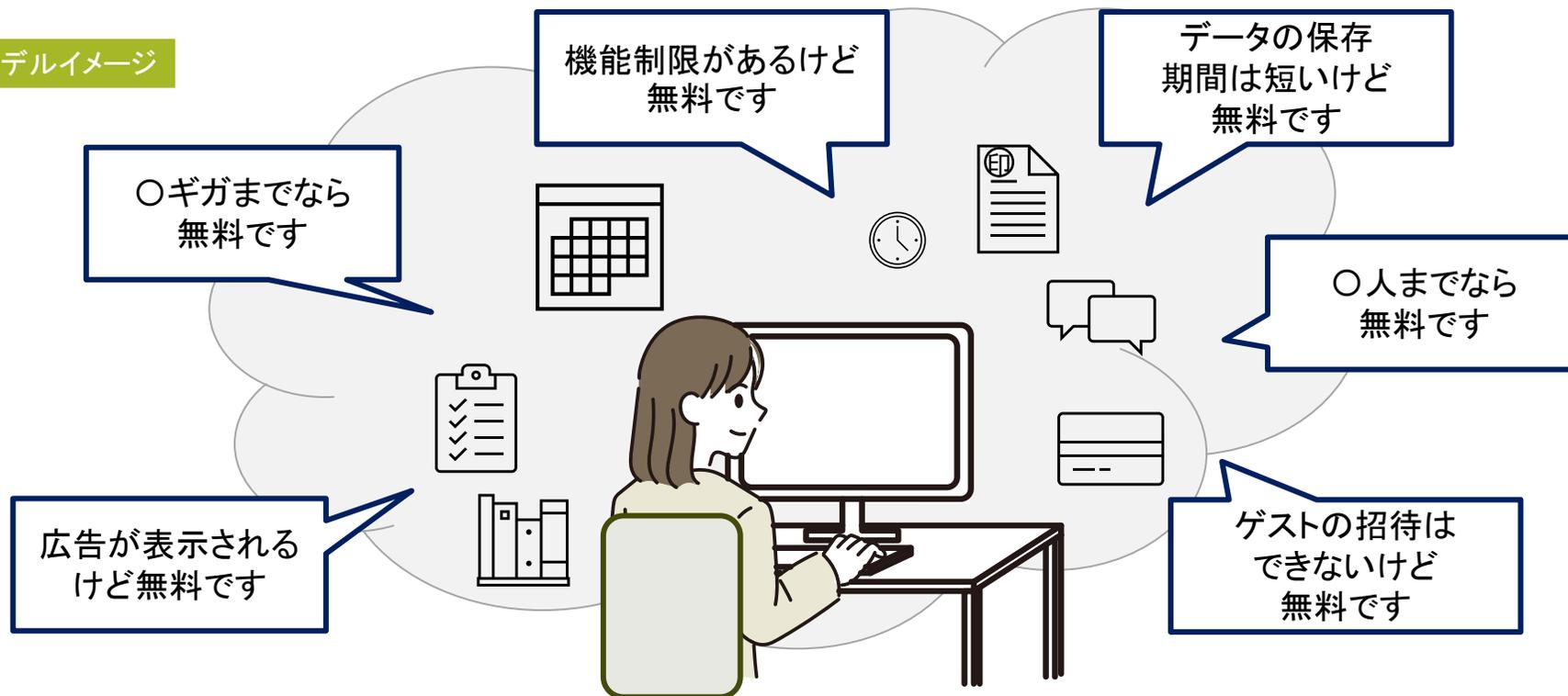
コストが壁となりテレワークを導入できない中小企業に対しては、低コストのツールを紹介し、少しずつテレワークを試行・体験することで、テレワークのメリットを理解してもらう。ただし、その際は、単なる低コストのツール紹介にとどまらず、「なぜ低価格なのか」「どういう制限があるのか」、そして「どのように運用すべきなのか」のルールについてもアドバイスすることが望ましい。

クラウドツールの場合は一般に使用人数で価格が決まるため、中小企業のほうが低コストで導入しやすいというメリットもある。

関連モデル 

- 3.社内システムそのままセキュリティ確保モデル
- 7.訪問業務の直行直帰モデル
- 14.ハイブリッド型テレワークの課題解決モデル

モデルイメージ



ICTツール・ウェブサイト例

・ラインワークス
(30名まで無料)

LINE WORKS 製品 ▾ 利用料金 業種



<https://line-works.com/pricing/>

・Googleカレンダー
(個人・チーム利用は無料)



・シン・テレワークシステム
(現在のところ無料)



NTT 東日本 - IPA「シン・テレワークシステム」 Web サイトへようこそ

トップ | 中継報告 | 自治体テレワーク for LGWAN | HTML5 Web 版クライアント (Mac, Chromebook 対応) | パーソナル環境 | タブレット・スマートフォン | クラウド環境 | MAC アドレス登録機能 | 二重認証 | ファイナルアウト (OTP) 機能 | マイクンバーカ行取付機などでの利用 | 無線 LAN によるリモート・接続 | パーソナル | 企業システムに接続する VPN-HIDE クラウド接続 | Wake on LAN | FAQ | 問合せ (ユーザーサポートフォーム) | 履歴リンク集 | お問い合わせ | 使用条件 | 無線 LAN における利用規制申請 | NTT 東日本

NTT 東日本 - IPA「シン・テレワークシステム」とは

・独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) と 東日本電信電話株式会社 (NTT 東日本) は、誰でも簡単に利用できるリモートデスクトップ提供を開始しました。
・本システムの利用においては、申込み、接続など一切不要です。個人情報の提供、メールアドレスの登録も不要です。NTT 東日本の目標を「ITP」で「テレワーク」を実現し、安全に提供いたします。HTTPS (TCP ポート 443) が外部に露出できる環境であれば、利用可能であることを確認することなく、安全にリモートアクセスが出来ます。

<https://telework.cyber.ipa.go.jp/news/>

・バーチャルオフィス
MetaLife (25名まで無料)

スタンダード

MetaLifeを試す最も手軽な方法

¥0/月(税込)

MetaLifeを始める

✓ 最大同時接続数25人

<https://metalife.co.jp/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

中小企業での小規模なテレワーク環境整備であれば、無料ツールを使った低コストでの実現が可能である。このことを、中小企業の経営者・担当者に理解してもらい、その環境導入のための適切なアドバイスがあれば、コスト面への不安からデジタル化やテレワーク導入をあきらめていた企業においてもその推進が可能となる。中小企業では従業員の離職防止によるコスト減効果は大きく(「チャットで即応・エンゲージメント向上モデル」を参照)、それを固定費を膨らませずに実現できることのメリットは大きい。

【7】訪問業務の直行直帰モデル

工事施工や介護サービスなど、現場を訪問する職種において、直行直帰することで、在宅勤務を可能にする

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	
課題	できる仕事がない		対象社員がいない		現場があるから		接客業だから		生産性が下がる		
	経営層が反対		管理職が反対		時間的余裕がない		金銭的余裕がない		方法がわからない		
	セキュリティが心配		コミュニケーション		社員がさぼる		時間管理ができない		社内で不公平		
	紙業務が多い		一体感が希薄になる		新人教育ができない		社員の心身が心配		その他		

企業の声(意見や質問)

- 訪問業務があるから、テレワークはできない
- 工事担当者は、現場が終わったら、事務所に戻って報告書を作らなければならない
- 訪問介護では、朝に事務所に出社して、一日の訪問先を確認することから仕事が始まる
- 事務所の専用ソフトが入ったパソコンでしか、報告業務ができない

対応策(解説・事例・回答)

- 工事施工や介護サービスなど、現場を訪問する職種においては移動時間やその回数が多く、時間効率の悪化や長時間労働の一因となっている
- クラウドツールを活用すれば、訪問先から報告に必要な画像やデータをアップし、事務所スタッフが報告を行う等、担当業務量の平準化も可能となる
- 訪問業務前後に在宅勤務を活用することで、直行直帰が可能となれば、事務所までの往復が不要となり、訪問担当者の負担を軽減できる
- 導入にあたっては、従業員が事務所に戻る理由を掘り起こすことが重要
 - 国や自治体の規則できまっている
→介護職や工事の監督職等の働き方への規制緩和が進んでいる
 - 事務所に専用のパソコンがある(高額なソフトを人数分購入できない)
→リモートデスクトップを活用すれば、自宅から専用パソコンを操作可能
 - 当日中に報告することになっている
→リモートデスクトップやクラウドツールを活用すれば自宅から対応可能
 - 社用車を取りに(戻しに)行く必要がある
→固定費削減のため、カーシェア活用

モデル詳細

コロナ禍で急速にテレワークが普及したため、「テレワーク」=「終日在宅勤務」のイメージが強いが、移動先からICT技術を活用して業務を行うこともテレワークであり、生産性の向上と従業員の負担軽減に大きな効果がある。

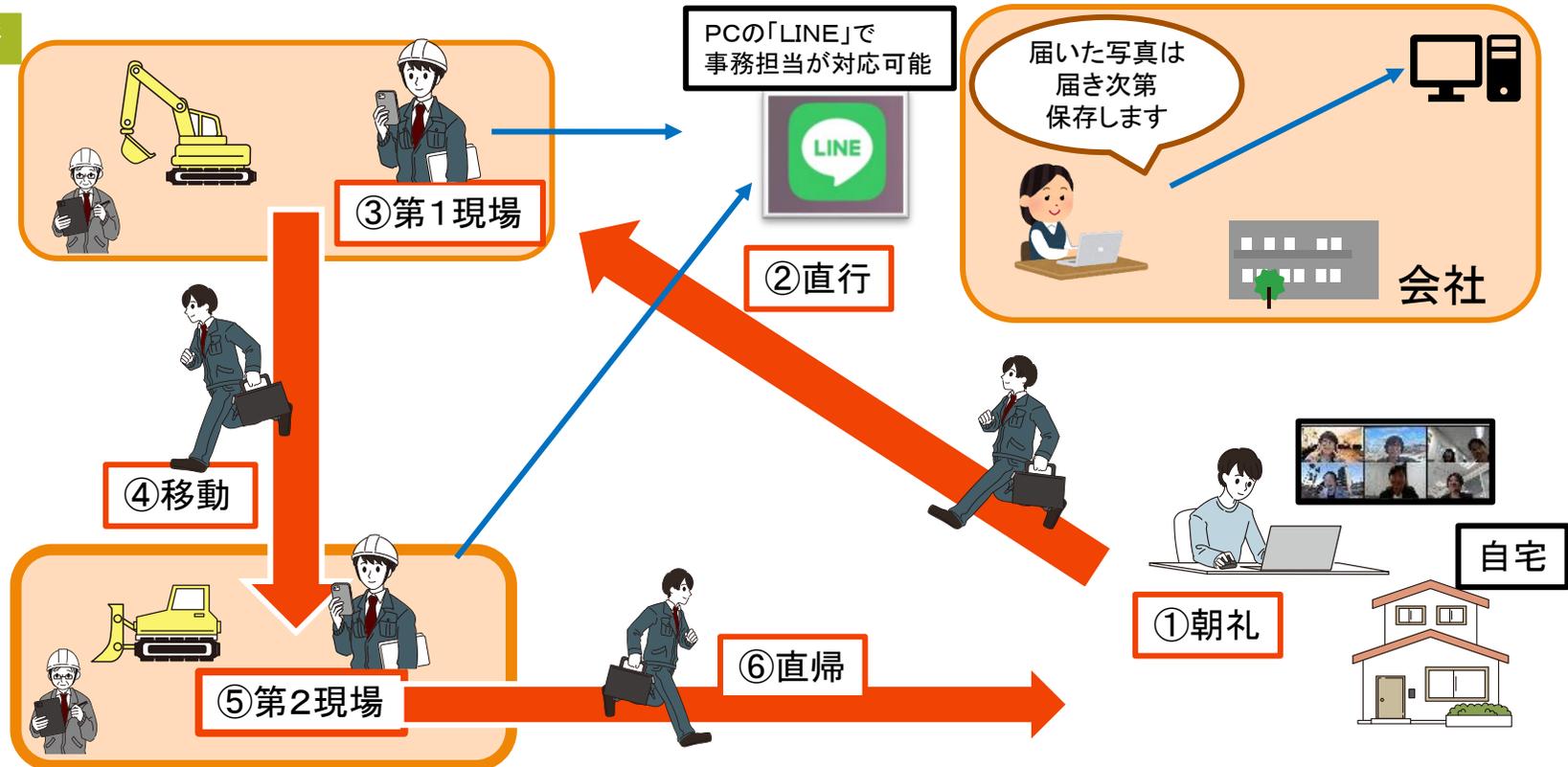
たとえば、工事現場担当者の場合、現場の撮影データをクラウドに送信することで、事務所スタッフがデータ整備や報告業務を引き継ぐことができ、担当業務量の平準化が可能となる。また、訪問介護職の場合も、朝の引継ぎ等をウェブ会議で実施したり、訪問後の業務報告を自宅で実施可能にして直行直帰が可能となれば、事務所までの往復が不要となり、効率よく訪問業務を行うことができる。

導入の際は、従業員が事務所に戻る理由を掘り起こし、低コストで使用できるクラウドツールや、社用車の代わりに固定費のかからないカーシェアリング等、適切なサービス活用で対処することがポイント。残業代削減等の効果とトータルで考えれば、大きなコストをかけずに実現が可能である。

関連モデル 

3.社内システムそのままセキュリティ確保モデル
6.低コストでテレワーク導入モデル

モデルイメージ



・クラウドストレージ(OneDrive)



<https://www.microsoft.com/ja-jp/office/homeuse/onedrive-about>

・タイムズカーシェア



<https://share.timescar.jp/>

・LINE WORKS



<https://line-works.com/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用	離職率の低下	フルタイム勤務者等の増加
	採用希望者の増加	遠隔地採用による採用対象の拡大	獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

建設業・サービス業など現場訪問を伴う業務では人材不足が深刻化し、これらの業種での移動時間短縮は業務時間・残業時間軽減に直結する。工事の監督職や介護職等では、働き方に対する国の規制が緩和され、直行直帰推奨等の働き方改革を進める企業は、優秀な人材の確保や、業務ノウハウを持つ人材の離職率低下につながる。(離職率減のコスト効果は、「チャットで即応・エンゲージメント向上モデル」参照) また、カーシェアリング活用は社用車を持つのに比べ4割以上のコスト削減になるという試算もあり、適切なサービスの利用は固定費・維持費削減効果も大きい。

【8】現場とテレワークの不公平感解消モデル

テレワークができない現場の働き方を改革することで不公平感を緩和し、より広い業種でテレワークができるようにする

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- 現場(製造、販売等)があるので、テレワークができる仕事はほとんどない
- 事務職にも現場のサポートをしてもらう場合があるので、テレワークをされてしまうと困る
- 事務職にテレワークを許可したら、テレワークができない現場の社員に不公平感が出るのが心配
- 現場の仕事に魅力を感じてくれる若い人が少ない
- そもそもテレワークの必要を感じない

対応策(解説・事例・回答)

- 現場とテレワーク可能な部署の不公平感を埋めるため、現場のある企業においては、テレワークの導入と、現場における(テレワーク以外の)柔軟な働き方の推進を並行して行うことが望ましい ※以下は例
 - 週休3日制
 - 労働時間の短縮
 - デジタル化による作業負担の低減
 - 業務環境の改善 等
- また、現場の人材確保のために、若い世代には(テレワークが可能な)デスクワークと現場業務の両方に対応できる制度や社内体制を作る

モデル詳細

テレワーク導入自体は「目的」ではなく、目的を達成するための「働き方」という点を全社で共有し、現場で働く従業員に向けても「目的」達成のための「働き方」(テレワーク以外の現場に合った働き方)を準備することで、不公平感を軽減する。

たとえば「育児・介護による社員の離職防止」という「目的」達成のために、事務部門では「テレワーク」、テレワークができない部門は「週休3日制」という「働き方」を導入するなどの方法が考えられる。そのほかにも、労働時間の短縮、デジタル化による作業負担の低減など、現場にあった複数の施策を組み合わせたり、選択肢を用意することが重要となる。

また希望する若手社員に対しては、ジョブローテーションを積極的に実施し、事務部門・現業部門など多様な部署で多様な働き方を体験させることで、人材育成とモチベーション向上をはかる。

関連モデル 

- 1. 育児介護休業法改正対応中抜けモデル
- 9. 窓口業務分担モデル
- 11. 店頭からネットへ販路拡大モデル

モデルイメージ

テレワークがしにくい職種



テレワークが可能な職種



リスクリング →

週休
3日

手当

作業
軽減

・人材開発支援助成金(厚生労働省)



https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyufukin/d01-1.html

・DX人材リスキリング支援事業(東京都)



<https://dx-reskilling-tokyo.jp/>

・日本リスキリングコンソーシアム(Google他)



<https://japan-reskilling-consortium.jp/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

株式会社リクルート 就職みらい研究所の調査「就職白書2020」によると、一人当たりの採用にかかる費用(採用単価)の平均は、2020年新卒のデータで93.6万円、中途採用の単価は103.3万円で、新卒よりも少し高いという結果が出てる。今いる社員の離職防止策を進めることで、このような採用コストを削減することが可能になる。

また、今後さらに人材不足が深刻化するなかで、魅力ある勤務制度を整えることは、採用時の優位性にもつながる。

【9】窓口業務分担モデル

来客などの窓口業務において、交代制やリモート対応、担当者へ直接連絡などで、テレワークをしやすくする

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- 事務職ではあるが、来客対応があるので、テレワークはできない
- 受付業務での対応内容は多岐にわたり、担当者でないとわからない



対応策(解説・事例・回答)

- 「受付」業務を電子化し、訪問者が担当者を直接電話や受付システム等で呼び出す仕組みを導入することで、より生産性の高い業務に人を配置することができる
また、現地での来客対応がなくなれば、テレワークも実施しやすくなる
- 来客対応を特定の社員に限定せず、対応の業務手順を標準化して、社内で共有することにより、交代で来客対応ができる体制を作る
それにより業務量の平準化や属人化の解消につながる

モデル詳細

受付を自動化することで、受付担当者にかかるコストを削減し、更にその人材を他の生産性の高い業務に活用することができる。受付のデジタル化によって、入退室の管理が簡単に行えるなど、セキュリティ面でのメリットもある。

また、来客の対応の窓口業務を標準化し、マニュアルなどにまとめて社内で共有することで、誰でも窓口対応ができるようになれば、窓口の繁閑対応などもしやすくなる。

関連モデル 

8.現場とテレワークの不公平感解消モデル

11.店頭からネットへ販路拡大モデル

モデルイメージ



・クラウド受付システム(レセプションリスト)



<https://receptionist.jp/>

・マニュアル作成ツール(NotePM)



<https://notepm.jp/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

デジタルな受付システムを導入することで、受付担当者を置いていた時と比べ、人件費等の削減につながり、約85%のコスト減。約95%の業務負荷の削減が期待できる。(https://receptionist.jp/)

キーボード入力やマウス操作が苦手な社員でもデジタル化に対応できるよう、システム側を工夫して改善する

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- 中高年の社員が多く、キーボード入力に時間がかかって、作業効率が低下するもしくは、デジタルツールの利用に抵抗し、従来の業務方法を固持しようとする
- ワードやエクセルを使っているが、修正等に手間がかかる
- デジタル苦手な社員が、困ったことがあると、その都度、わかる社員に聞いて、その人の時間をとってしまう
- 社長がパソコンの操作が苦手なために、社内のデジタル化が進まない

対応策(解説・事例・回答)

- デジタルに苦手意識のある社員に、業務のデジタル化推進に合わせてもらうのは難しい。本人のITリテラシー向上も必要だが、まずはデジタルに苦手意識がある人でも簡単・確実に操作できる形から入っていくことがポイントとなる。
 - すでに使っているシステムで、使いにくいところはないか確認し改善することで、苦手意識を軽減できる可能性がある
 - キーボードでの入力が苦手な場合は、スマートフォンを経由した「音声入力」等の提案をする方法もある
(スマートフォンの音声入力精度はかなり高くなっており、定型的な報告書等であれば、簡単に入力が可能)
 - マウス操作が苦手な場合は、タブレットや、タッチパネル搭載のノートパソコン等の利用を提案する方法もある
小さい文字が見えにくい場合も、拡大操作が簡単にできる
 - デジタルコミュニケーションも、チャットツールではなく、バーチャルオフィスで「声で話しかける」形式だと敷居が低くなる可能性がある

ICTツール・ウェブサイト例

・AIスピーカーの活用



Amazon Echo
<https://developer.amazon.com/ja/echo>



Googleスピーカー
https://assistant.google.com/intl/ja_jp/platforms/speakers/

・スマートフォンの音声入力



Google キーボード
<https://support.google.com/docs/answer/4492226?hl=ja>
 Siri
<https://www.apple.com/jp/siri/>

・タッチパネルPC



タッチパネルPC(Surface 等)
<https://www.microsoft.com/ja-jp/surface>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

従業員の高齢化が進む中小企業等では、業務ノウハウは豊富だがデジタル化への適応が難しいベテラン社員の抵抗が、テレワーク推進の大きな阻害要因になっている。デジタルへの苦手意識がある社員でも操作可能な環境を整え、それらの社員を初動段階で取組に巻き込むことが、会社全体のデジタル化やテレワーク導入の推進につながる。

【11】店頭からネットへ販路拡大モデル

店舗での接客を中心としてきた中小企業に対し、ネット対応で販路を拡大することで、テレワークが可能になる

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- 店頭での販売など、現場があるので、テレワークはできない
- 販売職の人員が足りず、営業時間を短縮しなければいけない
- コロナで減った客足が戻ってこない



対応策(解説・事例・回答)

- 対面型のビジネスだけではなく、テレワーク人材を活用しオンラインによるビジネスにチャレンジすることで、環境変化への対応力向上が期待できる
- ネットショップであれば、365日24時間、いつでも顧客が好きな時間に買い物ができ、店員の対応も不要。
- AIによる問い合わせ対応など、様々な省力化の仕組みもできている
- ネットショップなら、お客様対応(メール、チャット、電話)や品出し(製品情報の登録)、在庫管理(製品情報の確認)などがパソコンでできるため、運営業務をテレワーカーに委託することも可能

モデル詳細

対面による販売だけでなく、ネットショップなどを使った非対面の販路を確保することで、商圈の拡大し、顧客の利便性を高めることができる。

近年は、無料でネットショップのサイトを作成できるサービスや各種決済サービスなども充実してきており、自社独自のネットショップ開設のハードルは低くなっている。作成したネットショップの運営はインターネット環境があればどこからでもできるので、運営担当者をテレワーク勤務で雇用したり、業務委託を進めることも可能。

さらに、問い合わせ対応を自動化できるチャットボットやAIのサービスを利用すれば、更に省力化しつつ、きめ細やかな顧客対応もできる。

CHECK!
関連モデル

- 8.現場とテレワークの不公平感解消モデル
- 9.窓口業務分担モデル
- 13.専門人材確保モデル

モデルイメージ



ICTツール・ウェブサイト例

・ECサイト作成ツール(ストアーズ)



<https://stores.jp/ec>

・ECサイト作成ツール(BASE)



<https://thebase.com/>

・接客チャットボット(バーチャルエージェント)



<https://www.altius-apps.com/virtualagent/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

総務省の家計消費状況調査によると、2023年のネットショッピングによる月間平均支出額は2万3021円で、前年比10.6%増。2023年におけるネットショッピング利用世帯数は53.5%で、10年前の2013年の利用世帯数24.3%と比較して29.2ポイントと大きく増えている。項目別ネットショッピングの支出額で最も高かったのが「食品」で以下、「旅行関係費」「化粧品」「自動車等関係用品」「他に当てはまらない商品・サービス」と続く。

手がふさがっている現場ワーカーも含めた、社内コミュニケーションのデジタル化を実現する

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- 事務職でも、工場等の現場勤務者とのコミュニケーションが必要なため、テレワークは難しい
- 業務連絡のために、社員を探して施設内を走り回ることが多い
コミュニケーションを効率化して、業務に専念したい
- 事務所と工場の従業員の交流がない
- 現場(工場や介護など)で働く時は両手がふさがっていることが多く、デジタル機器を操作しにくい
- 建物が離れていると、インカムが使えない
- 工事現場でのスマートフォン使用は、故障のリスクが高まる



対応策(解説・事例・回答)

- フリーハンドコミュニケーションモデルとは、イヤホンとスマートフォンで実現する、現場のある業務に向けたソリューションを指す
- 社内のコミュニケーションのデジタル化において、現場勤務者が参加できない状況を改善し、業務連絡や緊急時連絡にデジタル端末を使用できるようにすることで、伝達スピードや伝達記録面での業務の効率化をはかる
- コミュニケーションのデジタル化は、事務職の在宅勤務や、営業のモバイルワークなどのテレワークにつながる
- コストや利便性の観点から従業員のスマートフォン等を利用する場合は、BYODルールを定める必要がある

モデル詳細

テレワークの導入には、パソコンやスマートフォンを使った業務コミュニケーションはもちろん、インフォーマルなコミュニケーションが重要になる。しかし、工事現場や介護現場等では、スマートフォン等の端末は使いにくく、コミュニケーションの輪から外れがちとなる。また、現場のコミュニケーションツールとして利用されているインカムは、連絡可能範囲が限られてしまう。

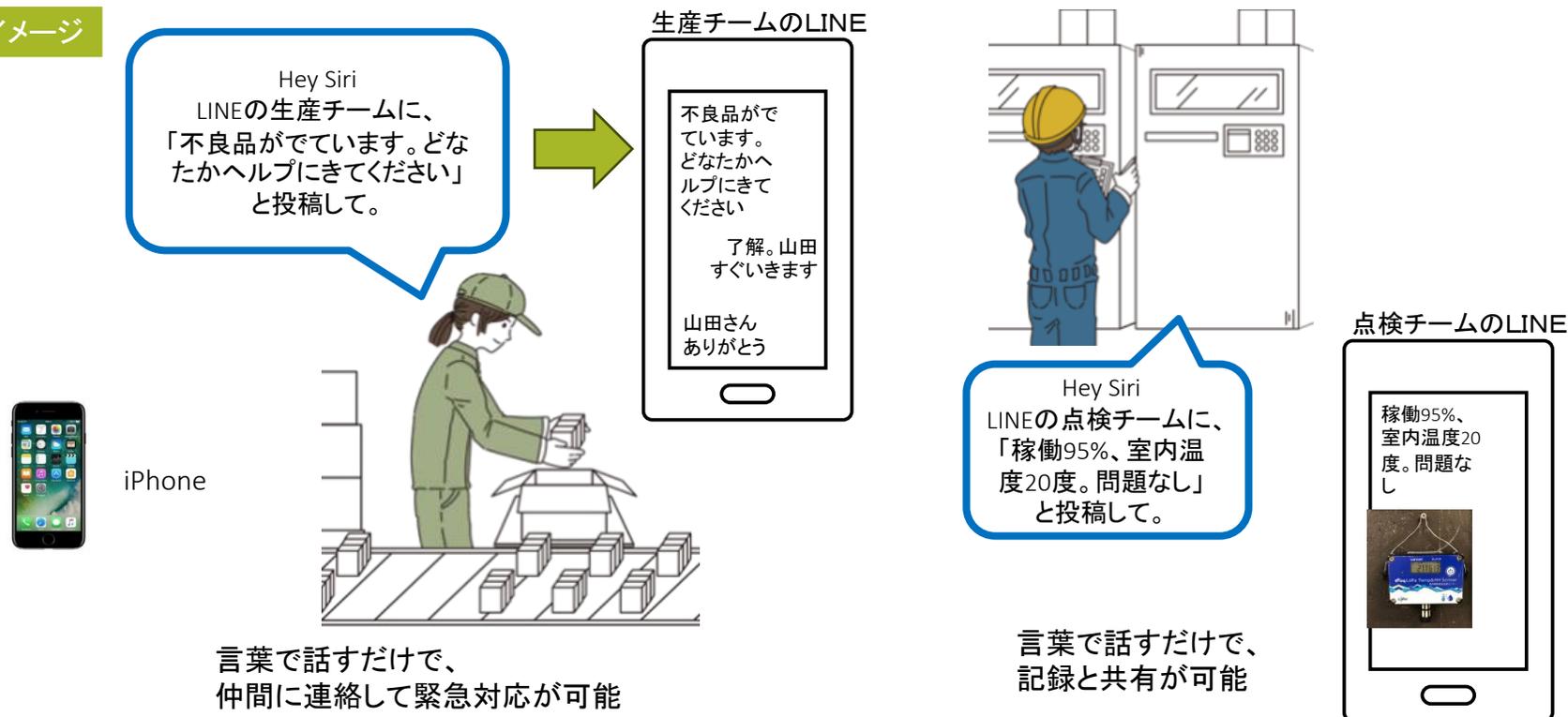
今回提案するのは、インターネット対応インカム、もしくは、中小企業で利用の多い「LINE」や「LINE WORKS」とワイヤレスイヤホン（初期費用のみで利用可能）を組み合わせる活用する、維持コストがかからないモデルである。

インターネット経由のコミュニケーションツールであれば、事務所と現場、店舗ごとなど、離れた場所でもコミュニケーションがとれるほか、音声のみで利用できるツールなら、手がふさがっている現場勤務者も含めた、社内全体のコミュニケーションのデジタル化が可能になる。

CHECK!
関連モデル

10. デジタル苦手社員対策モデル

モデルイメージ



ICTツール・ウェブサイト例

▪BONX



<https://bonx.co/ja/>

▪LINE WORKS



<https://line-works.com/>

▪Air Pods Pro



<https://www.apple.com/jp/airpods-pro/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

コミュニケーションをデジタル化することで、場所に捉われない意思疎通や業務指示内容の記録が可能になる。事務職のテレワーク活用と現場とのコミュニケーションのデジタル化を並行して実施することで、現場側の効率化や利便性アップも同時に実現できれば、テレワーク導入時に起こりがちな社内の不公平感を抑え、会社全体の働きやすさ向上につながる。

ITや経理などの専門人材は、子育て中の女性や高齢者のパート雇用、副業での業務委託などテレワークで確保する

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- デジタル化を進めたくても、ITに詳しい人材がいない
- 募集をかけても、地元ではいい人材の応募がない
- 専門スキルを持つ人材の力は必要だが、企業規模が小さいので、社員として雇用するほどの業務ボリュームではない

対応策(解説・事例・回答)

- 専門人材の雇用が難しい中小企業では、IT、人事、経理、財務などの専門的なスキルを持つ人材を、在宅勤務を基本としてパートタイム等で雇用
- 地元を求めるスキルを持つ人材がいない場合も、テレワークなら、都市部等での業務経験が豊富な人材の確保が可能
- 経理に関わるデータ入力などの単純作業やデザインなどのクリエイター作業は、テレワークを活用した業務委託者にアウトソーシングを行えば、社員は本業に注力することが可能になる
- 専門スキルを持っていても、フルタイム勤務や入社勤務が難しい人材、あるいはフルタイム勤務でも副業兼業を希望する人材の就業促進にもつながる

モデル詳細

中小企業においてはマーケティング、広告といった売上向上に必要なノウハウをはじめ、経理・財務などバックオフィスの業務、までデジタル化に関わるIT関連の知識などの各種の専門知識を持つ人材を自社で全員フルタイム雇用することは困難なことが多い。それらの専門知識やスキルを持つ人材を、テレワークを活用することで自社の経営に役立てることができる。

たとえば、完全在宅勤務のパートタイム雇用で週に数日だけ勤務ができたり、業務委託で仕事を依頼することができれば、専門人材側も副業としてこれらの仕事に取り組むことができるため、双方にとってWin-Winな形の人材活用・スキルシェアが可能になる。

CHECK!
関連モデル

- 11.店頭からネットへ販路拡大モデル
- 15.完全テレワークによるオフィスレスモデル

モデルイメージ

敏腕営業マン

成功報酬



パートや副業
人材の力を
借りよう！



ベテラン経理

週2日勤務



子育て主婦

週3日テレワーク



副業エンジニア

月4回 アドバイス



WEBデザイナー

業務委託



ICTツール・ウェブサイト例

・副業人材の活用(サンカク)



<https://sankak.jp/>

・IT人材のテレワーク採用 (IT PROパートナーズ)



<https://itpropartners.com/lp01>

・経理業務のアウトソーシング(業務委託) (メリービズ)



<https://merrybiz.jp/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

日本はデジタル分野の専門人材不足が深刻化する「2025年デジタルの崖」に直面する。経済産業省によると、2020年には30万人、2030年にはデジタルサービスの需要次第で45万人から80万人にまで不足が拡大するとされている。このような状況下で、求めるスキルを持つ人材をパートタイムで確保するには、テレワークの活用等、専門人材にとっても働きやすい条件提示が企業側にも求められる。

出社と在宅のハイブリッド型テレワークが持つ課題を解決し、テレワークを実施しやすくする

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- テレワークでは、離れた相手の様子が分からないため、話しかけにくい
- 「わざわざチャットやメールをするほどでもない」ことは確認をためらったり、後回しにしてしまう
- 在宅勤務中は孤独感がある
- 出社する者が中心のハイブリッド会議では、遠隔からの参加者は発言がしにくく、議論が盛り上がらない

対応策(解説・事例・回答)

- 出社する社員とテレワーク中の社員が混在するハイブリッドテレワークでは、バーチャルオフィスでデジタル空間を共有することにより、コミュニケーションロスを減らし、スムーズな情報共有を促すことが可能である
- バーチャルオフィスの活用は、社内のコミュニケーション活性化施策として、チームビルディングにも有効である
- バーチャルオフィスは、ハイブリッド型テレワークでのコミュニケーションに非常に有効なツールだが、特に出社する社員が多い組織では運用が疎かになる傾向があるため、会社としての運用方針を明確に打ち出す必要がある
- 出社する者とテレワーク中の社員を交えたウェブ会議を開催する場合も、オフィス側の会議開催形式を工夫することで、遠隔からの参加者が積極的に議論に参加できるようになる

モデル詳細

コロナ禍で非常時対策として行われていた在宅型の完全テレワークから、出社とテレワークが併用されるハイブリッドテレワークの働き方に移行するに従い、「会社」と「テレワーク」の「格差」や「壁」の解消が新たな課題となっている。

バーチャルオフィスを活用して、どこで働く場合も同じクラウド上の同じ「オフィス」に出社するようにすれば、そこでリアル空間と同じように、直接声を掛け合って仕事を行うことができる。

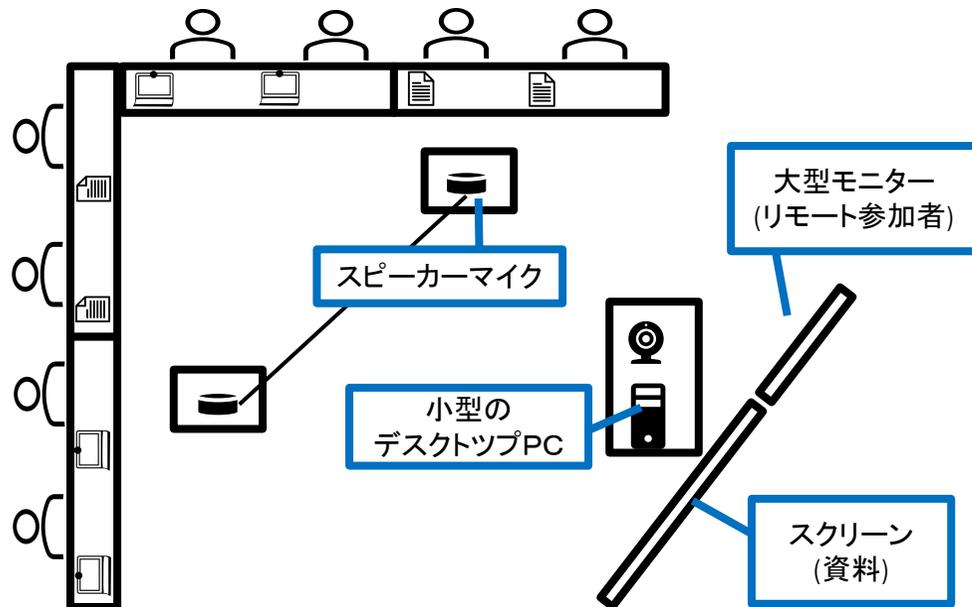
また、参加者が社内と遠隔に分かれるハイブリッド会議においても、会社側の環境を工夫することで、遠隔の参加者が不公平になることなく、同じように参加者の様子を知り、積極的に会議に参加することが可能となる。

CHECK!
関連モデル

4.チャットで即応・エンゲージメント向上モデル
6.低コストでテレワーク導入モデル

モデルイメージ

リモート参加者も参加しやすいハイブリッド会議例



ハイブリッド会議の様子



バーチャルオフィスの様子

ICTツール・ウェブサイト例

・会議室内の様子をとらえる360度カメラ
(ミーティングオウル)



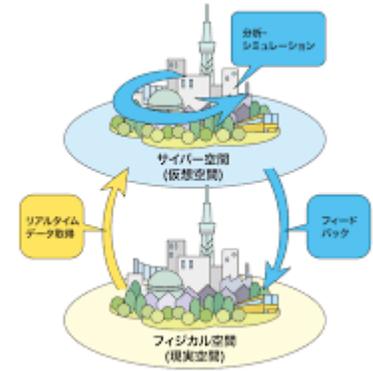
<https://meetingowl.jp/>

・バーチャルオフィス(FAM Office)



<https://www.famoffice.jp/>

・デジタルツイン



https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/r03_06_houkoku.pdf

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

ハイブリッドワークの運用においては「出社が主流派、テレワークが少数派」になりがち。会議の参加や業務の進行、業績評価などにおいてテレワーク側が不利な状況が改善されなければ、次第に出社回帰が進み、テレワークが実施しにくくなる可能性もある。しかし、テレワークでの勤務を経験した従業員の9割は継続実施を希望しており、制度廃止の際は6割以上が転職を検討するという調査結果(2023年11月パーソルキャリア)もある。どこにいてもフェアに働くことができる環境を実現し、ハイブリッドワークを継続させることが、離職を防ぎ、採用コスト(新卒採用で93.6万円、中途採用で103.3万円)を発生させないことにつながる。

【15】完全テレワークによるオフィスレスモデル

バーチャルオフィスなどを活用して全員がテレワークすることで、賃貸コストの大幅削減や、低資金での起業が可能になる

業種	情報通信	製造	建設	運輸/郵便	卸売/小売	金融/保険	不動産	規模	大企業	中堅	中企業
	教育	医療/福祉	宿泊/飲食	公務	サービス	電気/ガス	その他		小企業	零細	

課題	できる仕事がない	対象社員がいない	現場があるから	接客業だから	生産性が下がる
	経営層が反対	管理職が反対	時間的余裕がない	金銭的余裕がない	方法がわからない
	セキュリティが心配	コミュニケーション	社員がさぼる	時間管理ができない	社内で不公平
	紙業務が多い	一体感が希薄になる	新人教育ができない	社員の心身が心配	その他

企業の声(意見や質問)

- 新規ビジネス、新業態など、自社のビジネスモデルの変革にチャレンジしたいが、できるだけコストを抑えたい
- 起業したいが、初期投資が大きいので、なかなか行動を起こすことができない

対応策(解説・事例・回答)

- 新規で起業したり、地方に拠点を出したり、業態変革で新ビジネスに乗り出す際などにかかるオフィス整備コストは、テレワークにより縮減できる。
- テレワークを基本とした働き方にすることで、広いオフィススペースや一人1台の机や椅子などのオフィス家具、複合機等の什器が不要になる。

モデル詳細

従来は起業や新規ビジネスなど新しい事業を始めるには、まずはオフィスを借りてそこに什器を設置し、電話やインターネットを敷設することが必ず必要であった。しかしバーチャルオフィスを利用することで物理的なオフィスの所有は不要になり、必要に応じてサテライトオフィスなどのシェアオフィスを使うことで、固定費を大きく削減することができる。

また、地方に商圈を広げようとする際も、現地に住む社員を在宅勤務で雇用することで、支店を構えずに、新しい地域でビジネスを展開することができる。

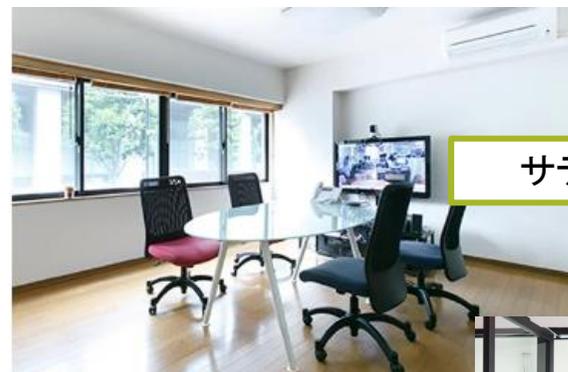
CHECK!
関連モデル  13. 専門人材確保モデル

モデルイメージ

普段はバーチャルオフィスに出勤。対面で会う必要があるときには、用途にあわせてシェア型のサテライトオフィスやレンタルスペースなどを利用し、物理的なオフィスをもたない。



バーチャルオフィス例



サテライトオフィス例



レンタルスペース例

・バーチャルオフィス (oVice)



<https://www.ovice.com/ja/ovice-15-jp-gsb>

・バーチャルオフィス (FAM Office)



<https://www.famoffice.jp/>

・サテライトオフィス・シェアオフィス(We Work)



<https://wework.co.jp/>

経営効果

労働力の確保	多様な人材の雇用 採用希望者の増加	離職率の低下 遠隔地採用による採用対象の拡大	フルタイム勤務者等の増加 獲得が難しい専門人材の雇用
コストの削減	オフィスコストの削減	通勤手当・出張旅費の削減	テレワーカーへの業務委託
社員の満足度向上	有給休暇の取得促進	キャリアの継続	モチベーション・エンゲージメントの向上
デジタル化の推進	ペーパーレス化の促進	遠隔操作による生産性の向上	クラウドでの情報共有
企業リスクへの対策	社員の怪我や病気時の業務継続	交通トラブル時の業務継続	BCP 対策の向上
生産性の向上	モバイル勤務による営業効率の向上	デスクワーク業務の生産性向上	リフレッシュ効果等で生産性・創造性の向上
ビジネスの拡大	リモート営業による販路の拡大	デジタル分野の新ビジネスの創出	自社の商圏の拡大(海外含む)

社員一人当たりのオフィス面積は一人当たり約1.4坪から4坪と言われており、坪単価を3万円としても1年で一人当たり50.4万～144万円。光熱費や什器の購入費用を除いた賃貸料だけで、50人の会社の場合2,520万～7,200万円/年 かかる。一方でバーチャルオフィスなら1名年間3600円程度からあり、50名でも年額18万円ほどで済む。