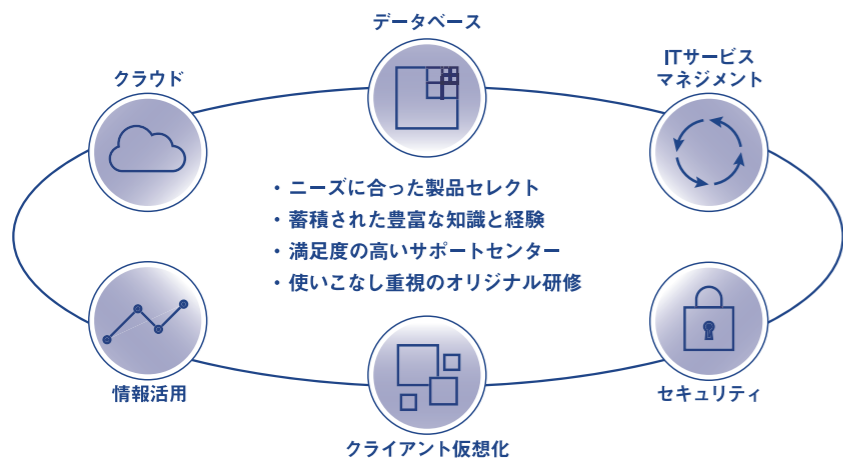


株式会社アシスト



株式会社アシストが提供するサービスイメージ



(左より) 経営企画本部 企画1部 部長 小牧 健一 様
 経営企画本部 共通サービス統括部 ITサービス企画部 伊良皆 亮 様
 経営企画本部 企画2部 人事管理課 担当課長 松江 裕子 様
 経営企画本部 企画1部 総務法務課 主査 野間 秀樹 様
 経営企画本部 企画1部 総務法務課 白水 真世 様

会社概要

- 本社所在地:〒102-8109 東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷東急ビル
- 従業員数:980名
- 事業内容:コンピュータ用パッケージ・ソフトウェアの販売、技術サポート、教育及びコンサルティング
- URL:<https://www.ashisuto.co.jp/>



自宅からWeb会議に参加する森 祥文 様

コールセンターのマネジメントを行う社員は、チームメンバーからの相談といった、コミュニケーションが必要な管理業務を在宅勤務で行うことに不安を持っていましたが、チャットツールやWeb会議を使うことで支障なく行うことができました。チャットツールにより、即時性の高い相談対応ができ、お客様の緊急の問い合わせに対する指示を出すのにも有効でした。Web会議は、抽象的な会話しやすいため状況報告や相談といった顔を合わせて話し合う場合のコミュニケーションに適していることがわかりました。また、営業担当の社員は、サテライトオフィスを活用することで、移動時間を削減でき、残業時間の減少のみならず、顧客と接する時間の増加にもつながりました。

モデル実証を終えて

さらなる実証と検証を繰り返し 2020年度の制度化を目指す

モデル実証事業を通じて様々な課題を顕在化することができました。最も多い意見はコミュニケーションについてです。在宅勤務時に、オフィス勤務に比べて気軽な声掛けがしにくく業務遂行に支障が出たり、疎外感を感じるという意見もあれば、コミュニケーションは問題なかったという意見もあり、業務内容によって差が出るということがわかりました。コミュニケーションに問題がなかったとする部署では、チャットツールやWeb会議を効果的に活用していましたが、使いやすいツールの選定や利用ルールの確立により、解消できるものと考えています。テレワークを会社の経営戦略として位置付け、制度化することが検証の目的でしたが、数多くの実施者の意見を集めることで、制度化への知見を集めることができました。今後は、これをステップにもう一年間、実証と検証を繰り返し、2020年度の制度化を目指していきます。

経営課題

在宅勤務制度の見直しとテレワークの制度化を図る

解決ポイント

テレワークを経営戦略として捉え 利用者の拡大を図る

社内制度として確立するために 実践により知見を得たい

当社は、コンピュータ用パッケージ・ソフトウェアの販売、技術サポート、教育及びコンサルティングを行っています。データベース、ITマネジメント、セキュリティ、クライアント仮想化、情報活用、クラウド*等、幅広い分野からお客様に最適なソフトウェアを選び、組み合わせで提案しています。単にソフトウェアを提供するだけでなく、それらをお客様が活用できるよう研修等を提供して徹底サポートし、お客様とともに課題を解決するのが当社の特徴です。当社は10年前より週1回までの在宅勤務制度を導入しており、在宅勤務を希望する社員が個々に会社に申請する形で運用がなされてきました。しかし、一部の社員が利用することになっていました。そこで、この在宅勤務制度を、①生産性の向上、②BCP対策、③企業収益性(ファシリティコスト等将来発生するコスト抑制)、④労働力確保(多様化)の4点を柱とした全社施策へと再構築する必要があったと考えました。このために、実践による検証を行い、知見を得たいと考え、モデル実証事業に参加しました。

希望した社員を全て受け入れ トライアルを実施

モデル実証事業は、営業、技術、営業アシスタント、マーケ

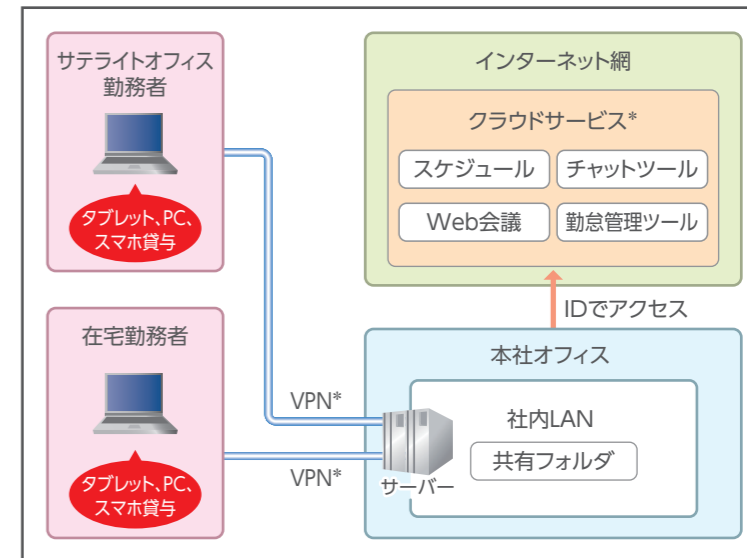
ティング、人事、経理等、多様な職種や属性の社員が参加することで、様々な課題を浮き彫りにすることが目的でしたので、テレワークの実施を希望した社員を全て受け入れ、101名が参加する大規模なトライアルとなりました。テレワークの内容としては、在宅勤務は基本週1日~4日、コールセンターに限り週5日まで実施可能という多様なパターンを検証しました。サテライトオフィス勤務は設備や作業空間が充実した施設と個室で集中できる施設の2つを利用しました。ツールは、会社からノートパソコン、タブレット、スマートフォンを支給し、勤怠管理ツール、スケジュール共有、Web会議、チャットツール等を活用しました。業務開始、昼の休憩、業務終了時にチャットツールでチームメンバーに連絡することを共通ルールとし、詳細は業務内容等に合った方法で実施できるよう各部署で決めました。

集中力と業務効率の向上 移動時間の削減を実感

大人数でのモデル実証事業でしたので多様な意見が挙がっています。メリットとしては、在宅勤務、サテライトオフィス勤務共に一人で集中できるため、業務効率が向上するという声が目立ち、ソフトウェアの研修用テキストの作成や改訂作業、マニュアルのチェック等の業務に最適であることがわかりました。一方、集中し過ぎてオーバーワークになってしまうという意見もありましたが、これについては今後の課題となります。



テレワークを実施した社員の皆様



経営課題

- 個人の申請で行っていた在宅勤務の見直し
- テレワークの制度化に向けた課題と効果の検証

導入概要

- 計101名による在宅勤務、サテライトオフィス勤務の効果を検証
- 始業、終業、休憩時にチームメンバーにチャットツールで連絡することが共通ルール
- コールセンターにおいて、お客様対応への指示はチャットツールで、相談等の抽象的なコミュニケーションはWeb会議で実施
- 勤怠管理ツール、スケジュール共有も活用

導入効果

- サテライトオフィス勤務による移動時間の削減、顧客と接する時間の増加
- テレワーク実施時のコミュニケーション等の課題が明確化
- チャットツールにより、お客様対応といった即時性の高い業務も円滑に実施
- 相談等の抽象的な会話をWeb会議で行うことでコミュニケーションを円滑化

ADVICE

コンサルタントからのアドバイス



モデル実証事業では、多様な部署にテレワークの実施を呼びかけ、最終的には101名が参加する大規模なトライアルとなり、実施者の労働時間の変化や課題等を広く把握できたと感じています。テレワークの導入を検討中の企業は、同社のようにまずトライアルで、実施検証を行い、課題の洗い出しを第一の目標としてみてはいかがでしょうか。課題や効果が明確になり、次のステップへと踏み出しやすくなります。大規模な導入を計画している企業にとっても参考になる点が多いと思います。また、導入に不安をお持ちの場合は、少人数からのスタートをしてみることもお勧めです。

注釈(*)の用語解説はP57をご覧ください。