



日頃の防災意識を促し、いざというときの避難経路を示す、正確な情報提供ができる防災アプリの自社開発をしている。



代表取締役 中島 賢太郎 様
ビジネスシステム開発部
テクニカルセールスマネージャー 成瀬 優里 様

会社概要

- 本社所在地:〒130-0026 東京都墨田区両国2-16-5 あつまビル7F
- 従業員数:30名
- 事業内容:各種ソフトウェア設計・システム開発・コンサルティング・各種コンピュータ/ネットワークのSI事業
- URL:<http://www.creative-works.biz/>

をできるときにチケットを受け取り、期限までに取り組む。大枠はこうした取り決めでテレワークを行っております。

業務のマニュアル化と今後への取組課題

テレワーク導入後は、育児や介護に携わりながらも、チケット管理ツールを利用しながらそれぞれのペースで円滑に業務を行えています。テレワーク導入に際し一番大変だったのは、チケット管理ツール*を利用するためのマニュアル作りです。ツールの機能上、電話や対面でもきちんとはコミュニケーションは取れていますが、それには徹底したルール作りが必要でした。どうしても業務を引き継がなければいけない場合や、誰かに業務をお願いするときは、コメントの最後に「よろしくお願ひします」と一言付け加えるといった心配りも、伝達ミスを防ぐためのマニュアルの一つです。また、チケットが多すぎても、少なすぎても支障が出るため、需要と供給のバランスコントロールには気を使います。それでも、チケットが溢れてし

まうようなときは、他部署から応援を得るなど、会社全体でフォローができる体制は出来上がっています。しかし、そうした体制を取らざるを得ない要因として、他社からの受注に大きく左右されていたことも挙げられます。その改善策として、2016年末から、自社案件の開発にも着手しました。これは、都及び公益財団法人東京都中小企業振興公社の「先進的防災技術実用化支援事業」の一環である「防災アプリ」の開発で、2017年12月に配信が予定されています。自社案件であれば、さらにテレワークが実現しやすい環境が整備されると思っています。一点だけ気がかりなのは、いくらワーク・ライフ・バランスとは言え、昼夜逆転するような働き方や、期限に迫られオーバーワークになってほしくないということ。気付いたときに声を掛けるようにしていますが、いくらチケット管理ツール*で大体の労働時間が把握できるとは言え、正確な稼働時間までは測れていないのが現状です。引き続き課題である労務の可視化を、プライベートを守りながらも実現できるような仕組みを試作している段階です。

育児や介護を想定した働きやすい環境整備と労務の可視化

解決ポイント

チケット管理と業務マニュアルの徹底でワーク・ライフ・バランスの環境を整備

ずっと同じメンバーで働き続けるための環境整備

当社は各種ソフトウェア設計・システム開発・コンサルティング・各種コンピュータ、ネットワークのSI事業等を行うシステム会社です。テレワークの社員には、主にWebサイトの保守や維持、メンテナンス、PHPを用いた業務を分担しています。当社がテレワークを導入するきっかけになったのは、11年前の創業メンバーに女性が多く、この先ライフスタイルが変化するであろうことを予見したことにあります。もちろん女性に限らず、体調を崩したり、親の介護が必要になったりすることは誰にでも想定できますから、それらを機に離職しなければならない状況になるというのは、非常に残念だと思いました。また、クライアントの依頼によっては、オーバーワークで対応せざるを得ないこともあるので、働き過ぎない仕組み作りも社員を守るためには必要だと考えました。できれば創業メンバーとずっと一緒に働きたい、そのためには働き方の環境整備が不可欠だと思案しました。

チケット管理ツールの見直し

どうしたら個々のライフスタイルに応じた働き方ができるのか、社員から意見を出してもらいました。多くは在宅勤務、短時間勤務の二つの働き方という提案でした。そこで社会保険労務士に相談したところ、テレワークを

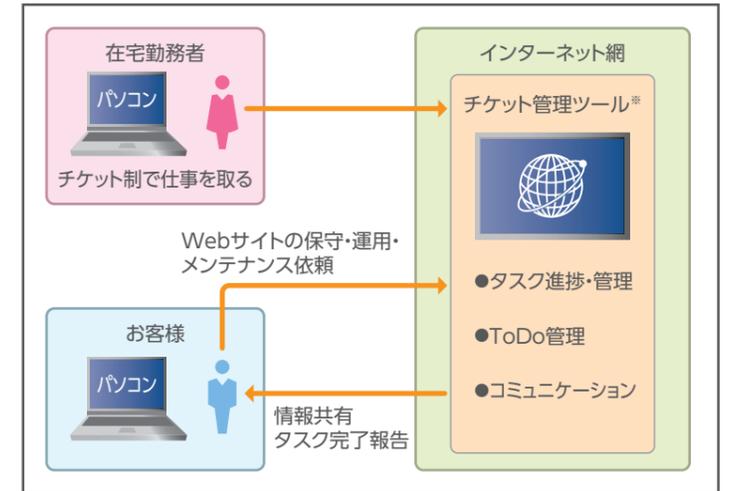
紹介され、導入に踏み切りました。そのためにはまず、テレワークが機能するようなシステム環境を整備する必要があります。その頃当社では、チケット管理ツール*を利用していましたが、1プロジェクト毎にIDの発行が必要だったり、それぞれのタスクを共有したり、権限管理を設定したりといったことができませんでした。そのため、テレワーク導入にあたり、求める機能が一元化されている別のチケット管理ツール*を新たに導入することを決めました。このツールの利点は、各工程、メンバー個々のタスク進捗管理が可視化されていることです。また、ToDo管理も正確にできるため、指示漏れや確認漏れといったことも防止できます。以前のツールより効率化、省力化されているうえ、管理が充実することにより、生産性の向上も見込めると思案しました。

ワーク・ライフ・バランスを重視した就業規則

テレワーク導入に伴い、就業規則の見直しなどは、会社の要望を伝え社会保険労務士に作成をお願いしました。当社は、裁量労働制が基本ですが、チケット管理ツール*を見れば、「誰が」「どんな仕事を」「いつ」「どのくらいした」といったことが一目でわかります。ですから、週に何回、出勤しなければいけないといった決まりは設けていません。また、機密性が高く社外では取り扱えない金融系などの案件以外については、チケット管理ツール*上でセキュリティ対策がなされているので、働く環境は特に制限していません。仕事



テレワークの導入について語る、代表取締役 中島 賢太郎 様



経営課題	導入概要	導入効果
<ul style="list-style-type: none"> ■育児・介護を想定した環境整備 ■ライフスタイルの変化、ワーク・ライフ・バランスを考慮した仕事量の分配 ■仕事を辞めなければならない人たちの離職防止 ■働き過ぎない仕組み作り(労務の可視化) 	<ul style="list-style-type: none"> ■タスク進捗管理を可視化できるチケット管理ツール*の導入により、チケットを受け取る形で仕事を分配 ■チケット管理ツール*上でセキュリティ対策は完備されている ■ツールを効果的に利用するために、マニュアル作成やルールを徹底 	<ul style="list-style-type: none"> ■経験・能力がある社員の雇用継続 ■チケット化による生産性の向上

テレワーク導入企業からのアドバイス

- ◆マニュアル作りの徹底
間違いや勘違いを無くすためのマニュアルをきちんと作り、在宅勤務者が自分のペースで業務を進められる環境が大事です。当社では、チケット管理ツール*を見れば誰でも引き継げる体制を整えました。
- ◆相手を思いやる気持ちを持つこと
介護や育児などそれぞれ事情があるため、できる人が在宅勤務に取り組む仕組みになっていますが、互いに気持ちよく制度を運用していくためには仲間であり、お互い様という意識を社員一人ひとりが持つことが大切だと思います。

*チケット管理ツール：業務やプロジェクトをタスクごとにチケット化し、進捗管理やToDo管理を行うツール。