

TELEWORK 活用ヒント

TELEWORK
HANDBOOK

サービス業

はじめよう、
テレワーク!!

テレワークとは

テレワークとは、ICT(情報通信技術)を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のことです。

3つのテレワーク形態

在宅勤務

自宅を就業場所とする勤務形態。通勤負担が軽減されるほか、BCP対策としても有効。

モバイル勤務

外出先、移動中や、カフェなどを就業場所とする働き方。移動時間を有効に活用することができる。

サテライトオフィス勤務

オフィス以外の遠隔勤務用の施設を就業場所とする働き方。職住近接の環境を確保することができる。

INDEX

業界を取り巻く現状・課題	2
課題解決	3
本格展開事例 株式会社一の湯	5
本格展開事例 株式会社グローバル・パートナーズ・テクノロジー	7
本格展開事例 イートアンド株式会社	8
本格展開事例 株式会社東急シェアリング	9
本格展開事例 株式会社イマクリエ	10
Telework 導入プロセス	11



低い労働生産性と深刻な人手不足 働き方改革とICT活用による生産性向上が急務

長年の低い労働生産性に加えて 人手不足が深刻化

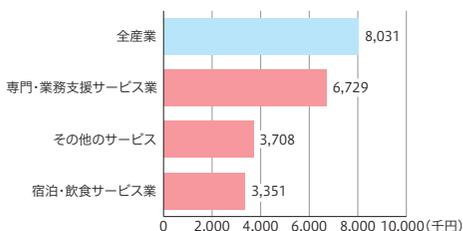
サービス業は、学術研究、専門・技術サービス業、宿泊業、飲食サービス業、生活関連サービス業、複合サービス事業、その他のサービス業(他に分類されないもの)等に分類されます。

長年、サービス業では労働生産性の低さが指摘されています。日本生産性本部が作成した主要産業の労働生産性(就業者1人あたり)によると、2017年全産業平均が約803万円に対して、専門・業務支援サービス業は約673万円、さらに比較的多くの人手を必要とする宿泊業・飲食サービス業は約335万円、その他のサービス業は約371万円と大幅に低くなっています。この傾向は長年にわたっており、抜本的な改革を必要としています。

加えて、近年の少子高齢化による生産年齢人口の減少は、サービス業で深刻な人手不足を引き起こしています。特に、宿泊業・飲食サービス業の人手不足は深刻で、厚生労働省の「雇用動向調査」によると、2018年上期の全産業の欠員率(未充足求人数/常用労働者数)は2.7%に対して、宿泊業・飲食サービス業5.5%と大幅に高くなっています。

人材の確保には、職場環境の整備が重要な要素であり、働き方改革を進めることが求められるとともに、いかに生産性を向上させ、売上・利益を出していくかが喫緊の課題となっています。

■産業別名目労働生産性(2017年/ 就業者1人あたり)



出典:公益財団法人日本生産性本部「主要産業の労働生産性水準」
※その他のサービス:自動車整備・機械修理、娯楽サービス、その他の対個人サービスなど

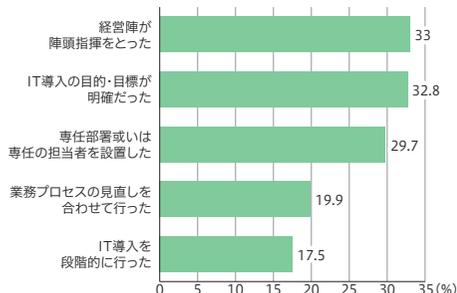
ICT活用やテレワーク導入で 働きやすい環境整備と現場の業務効率化

今後、日本全体の人口がさらに減少することが予測されており、事業運営に大きな影響を及ぼすことが懸念されます。加えて、サービス業は正社員の割合が低いことも特徴で、女性や高齢者等、誰もが働きやすい環境を整えることが必要とされます。近年は、スマートフォン、タブレット等の電子端末やクラウドサービス等のICTサービスが利用しやすい環境となってきました。働きやすい環境整備や生産性向上には、こうした機器やサービスを活用することが有効です。

中小企業庁委託「平成29年度人手不足下における中小企業の生産性向上に関する調査に係る委託事業調査報告書」によると、サービス業(中小企業)において、導入の効果がうまく得られた理由として、「経営層が陣頭指揮をとった」(33%)「IT導入の目的・目標が明確だった」(32.8%)を上位に挙げています。ICTの活用においては、経営者が自ら先頭に立ち、目的・目標を明確にして行うことが重要といえます。

ICTを活用するテレワークは、在宅勤務や外出先でモバイル勤務を行うことで、通勤時間・移動時間の削減や育児・介護等による時間の制約がある社員の雇用につながります。ICT活用やテレワークの導入により、働き手に優しい職場環境を整備し、多様な人材を確保するとともに生産性向上を追求していくことが求められています。

■IT導入の効果がうまく得られた理由上位5項目(サービス業)

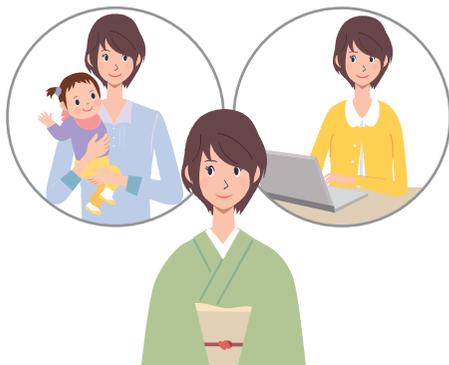


出典:中小企業庁委託「平成29年度人手不足下における中小企業の生産性向上に関する調査に係る委託事業調査報告書」

人手不足を補う手段として注目されるテレワーク 広がる業務効率化を推進する在宅勤務の活用

多岐にわたるサービス業の労働生産性を高める動きとして、テレワークが導入されています。テレワークは、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方が可能であるため、老舗旅館やコールセンターでの活用等、幅広い企業での導入が見られています。柔軟な働き方を推進することは、働く従業員にとって企業の魅力を向上させます。それは、業界の課題である人手不足の解消につながる可能性を秘めています。

優秀な社員の離職を防ぐ 在宅勤務を活用した継続雇用と人材確保



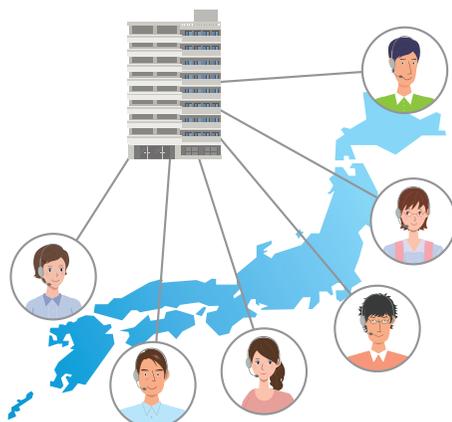
在宅勤務は、育児や介護といった家庭の事情等で、これまでと同様に働くことができない優秀な社員の離職を防ぎ、継続雇用が可能になります。自社のサービスを熟知した能力のある社員を雇用し続けられることは、人材確保が難しいサービス業において利点といえます。特に近年、在宅勤務に関して様々な取組が見られるようになっています。

老舗旅館の株式会社一の湯では、結婚を機に退職を希望した社員が、働き続けられるようにするため、テレワークを導入しました。導入までに掛かった期間は、社員の退職理由を知ってからわずか2か月。これは以前より社員が幸せでなければ、お客様へのサービス向上につながらないという経営側の思いがあったことに起因しています。また、在宅勤務を行うに際して、管理職と在宅勤務者で協議し、これまでの経験を生かせる業務を在宅勤務の内容にしたことが、導入をスムーズにしたポイントです。業務を見直したことで、作業の効率化も実現しています。

総合フードメーカーのイトアンド株式会社でも、育児をする社員から子供との時間を取るように働きたいという要望を受け、働き方改革に取り組み、優秀な社員の離職防止につなげています。これらは、やむを得ない理由により、退職を希望する優秀な社員の継続雇用を成功させた好事例といえます。

また、主にコールセンターのアウトソーシング事業を展開する株式会社イマクリエでは、在宅勤務を駆使したコールセンターを運営しています。オペレーターは全員在宅勤務で、自宅から応対します。これにより家庭の事情で働く時間や場所に制約がある優秀な人材を全国から登用し、業務拡大を図っています。

こうした社員一人ひとりのライフイベントに合わせて、働き方を選べる職場作りが注目されており、人材確保の手段としてテレワークの導入が、サービス業においても広がってきています。

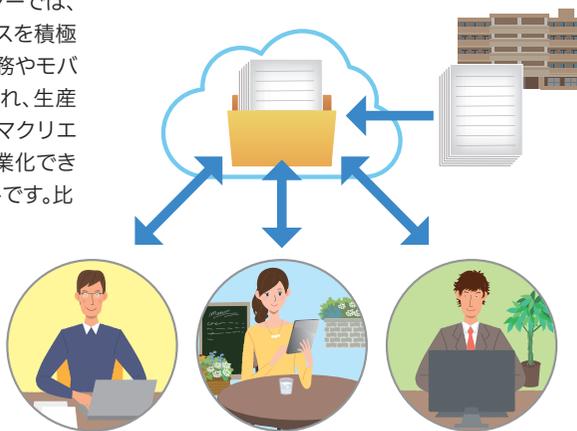


テレワーク導入のポイントは徹底した紙資料の電子化 時間や場所を有効に活用して業務効率を向上

テレワークを導入・推進する上で大切となるポイントは、紙資料の電子化とICTの活用です。社内の資料や情報を電子化し、クラウドサービスやサーバー機能を活用したICT化を行うことで、誰もがいつでもどこでも情報や資料を共有・活用できるようになります。それは、テレワーク推進の原動力となり、一部の社員に集まりがちだった情報や知識の共有を促し、社員全体のスキルの向上に寄与し、生産性向上につながります。株式会社一の湯では、マニュアルやFAQ（よくある質問）等の紙資料を徹底的に電子化し、約600ものコンテンツをクラウド上で自由に閲覧できる仕組みを作っています。これにより誰でも即時に情報を取得できるようになりました。ICT関連のコンサルティングを提供する株式会社グローバル・パートナーズ・テクノロジーでは、書類・資料を電子化し、クラウドサービスを積極的に活用しました。これにより、在宅勤務やモバイル勤務といったテレワークが推進され、生産性向上を実現しています。株式会社イマクリエが在宅勤務によるコールセンターを事業化できているのも電子化とICT活用がポイントです。比

較的多くの人手を必要とするサービス業において、自社の業務の棚卸しを行い、可能なものから電子化することでICT化とテレワークの導入を実現し、業務効率を向上させる取組が始まっています。

また、企画書作成といった集中力を必要とする作業にサテライトオフィス勤務を活用する事例が見られます。株式会社東急シェアリングでは、声掛け等で作業を中断されたくない業務を行う際に、集中して業務が可能なサテライトオフィスを活用しています。このような取組も含め、サービス業でも、サービス品質を向上させるために、自社にあったテレワークによる業務効率化を図っていくことが、事業運営に有効だと考えられます。



テレワークでサービス業の新しい働き方の可能性を広げる

対面のお客様対応があるサービス業では、テレワークが困難とされてきました。しかし、今後AI（人工知能）の台頭やICTの進歩により、お客様が求めるサービスや潜在ニーズを的確に把握することが期待され、品質の高いサービスによる高付加価値の提供が可能になります。さらに、従業員にとっては事務処理等のお客様サービスに直接つながらない業務を減らすことができ、働きやすさを向上させると考えられます。また、サテライトオフィスの活用が進展することで、移動時間を軽減し、時間を有効活用した、質の高いサービスを提供する企業が増えてくると考えられます。

■ 更なる電子化の進展

■ AIやビッグデータの活用

■ 定型業務の自動化

■ 働く場所の拡大

■ サテライトオフィスの活用

生産性向上に向けた経営改革を35年継続 新たな改革の目玉として在宅勤務を導入

株式会社一の湯

- 本社所在地：神奈川県足柄下郡箱根町塔ノ沢90
- 代表取締役社長：小川 尊也
- 従業員数：124名(2019年3月現在)
- 事業内容：温泉旅館のチェーン化経営、保養・研修施設の食堂運営の業務受託
- URL：<https://www.ichinoyu.co.jp/>

在宅勤務



人材確保



業務の効率化



生産性向上

優秀な社員の継続雇用のために 在宅勤務を導入

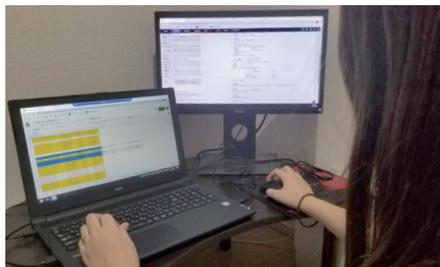
当社は、1630年創業の老舗旅館チェーンで、現在8つの宿泊施設を運営しています。当社の経営理念の一つに「一の湯に関わる全ての人の幸せを願う」があります。もともとは35年前に経営危機に陥り、先代の社長が再起を図るために掲げた経営理念で、以来社員の意識に浸透させていきました。また、伝統的に「常に変化を求める社風」があり、お客様や社員の幸せのための経営改革、働き方改革は常に行ってきました。宿泊施設においてお客様に宿泊体験をより安く提供し、従業員満足度も上げるには、人時生産性(従業員1人1時間当たりの付加価値)を上げるしかありません。そのためには、社員の総労働時間を減らすことが必要になります。当社では、無駄な業務を検証し、荷物運びや部屋でのお茶出し、旅館利用の説明等を廃止し、心からのサービス提供に注力することで、利用者満足度・従業員満足度を向上させてきました。このような取組を35年間継続し、人時生産性数値を3.5倍に上昇させ、生産性向上を実現しています。

今回のテレワーク導入もそうした理念と社風を形にしたものと言えます。きっかけは、2018年12月に優秀な社員が結婚を機に退職希望を申し出たことでした。遠方に転居することが理由です。旅館の支配人という重責を担っていた優秀な社員でしたので、継続雇用の方法を模索し、在宅勤務の導入に踏み切り、2019年2月に制度化しました。

お客様とのタッチポイントである コールセンターに現場経験者の視点

在宅勤務での業務は、コールセンターでの予約受付業務です。月2回の出社と、テレワークに適した業務を管理部と一緒に検証する日以外は在宅勤務となります。勤務時間は、通常勤務と同様に9時から18時で、昼の休憩が1時間です。業務スケジュールはクラウド上で共有します。インターネット経由でリモートアクセスするサービスを利用することによりセキュリティを強化し、会社と同じ環境にアクセスすることで業務を行います。

予約受付業務は、インターネット予約サービスの活用・更新や、自社ホームページでの告知となりますが、予約状況をリアルタイムに把握し、販売タイミングを逃さないことが大切です。そのため、複数のインターネット予約サービスを同時に閲覧し、状況を把握するために大画面によるマルチモニターが必須となります。そこで、在宅勤務者にも会社からパソコンと合わせて、大型モニターを貸与し、作業環境を整えました。また、予約受付業務は単に予約を受けるだけではなく、お客様から料理や部屋のタイプ等、様々



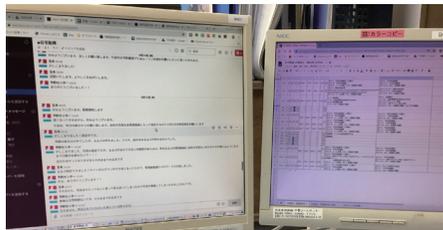
在宅勤務で予約状況を確認する様子

なりクエストを受け付けます。コールセンターは11名在籍していますが、現場を熟知している社員の経験は大きな強みになりました。チャットツールを活用することで、現場経験者に即時に相談することが可能となり、機会損失を是正できたと感じています。また、SNS(ソーシャルネットワークワーキングサービス)の更新も在宅勤務での重要な業務で、各店舗から写真やコメントを共有し、選定・加工を行い、投稿して当社の情報を配信しています。



電子マニュアルの内容を見直す様子

れにより、年次の浅い社員が経験者を探して質問するのではなく、スマートフォンから即時に情報を検索できるようにしています。また、疑問に思ったことをスマートフォンでプラットフォーム上に質問として載せておくと、知見のある社員が答えを返してくれるといったコミュニケーション面でもICTを活用しています。こうした電子化の仕組みの基礎があったこともあり、在宅勤務の導入はスムーズに行えました。



在宅勤務者とチャットツールで連絡しながら作業指示を行う様子

徹底的な紙資料の電子化が テレワーク導入の礎に

当社は、35年前からチェーンストア研究に関するセミナーに参加しており、企業活動を集中させて、店舗ではオペレーションに専念することが経営効率を上げることと学びました。そのため、接客業でよくある属人性を排し、業務をできるだけ見える化、分担化させることを行ってきました。その一つが、ICTを駆使した情報共有です。マニュアルやFAQ(よくある質問)等の紙資料を徹底的に電子化し、600コンテンツ以上の資料をクラウド上で閲覧できるようにしています。こ

始まったばかりのテレワーク 知見を深め、業務範囲の拡大を模索

約7割が店舗で働く従業員ですが、今後は在宅勤務で可能な業務を広げ、テレワークの幅を広げていきたいです。現在は、管理部門と在宅勤務者で現行の業務以外に、どのような業務が在宅勤務にできるか検討・トライアルを行っています。在宅勤務について社員に共有できる形に落とし込むことで、誰でもテレワークを活用できるものにしていくと取り組んでいます。

将来的には、AI(人工知能)とビッグデータを活用した空室管理を行い、季節や繁閑に応じて宿泊料を変えるダイナミックプライシングにもチャレンジしたいと考えています。

ADVICE・・・アドバイス



経営側の決断と社員の推進を以て改革に臨むことが大切です。当社の場合、働きやすい環境作りを力を入れていましたので、テレワーク導入に関しても推進チームは全員が素人でしたが、働き続けたい社員のために、トップの判断の下、規程作成からデバイス選びまで協力して制度化することができました。

営業部 部長 大野 正樹 様(左)
組織開発部 部長 兼 業務システム部長 今泉 正行 様(右)



対面コミュニケーションを大切にしながら テレワーク制度を工夫することで、業務の効率化を実現

株式会社グローバル・パートナーズ・テクノロジー

- 本社所在地：東京都千代田区六番町2-8 番町Mビル3階
- 代表取締役社長：坂本 俊輔
- 従業員数：16名(2019年7月現在)
- 事業内容：CIOアウトソーシング事業(CIO支援サービス、ICT調達支援サービス、ICT事業立案支援サービス)
- URL：https://gptech.jp/



移動時間の軽減により 労働時間をコンパクトに

当社は、企業に置けるCIO(最高情報統括責任者)の代行と支援という大きく2つの「CIOアウトソーシング事業」を提供しています。お客様に必要な情報システムをプランニングし、それを構築できるシステム会社への発注をサポートします。発注側の支援に特化したICT関連コンサルタントという独自のサービスで、一般企業や公共セクターのCIOとして担うべきICT戦略、システムの発注、組織のICT化、バランスの取れた体制の整備等の支援を実施しています。

社員は企業への訪問や移動も多く、時間の有効活用のために社外でも仕事ができる環境を整えたいと考え、2017年に東京都のテレワークモデル実証事業に参加し、モバイル勤務に加え、全社員を対象に在宅勤務とサテライトオフィス勤務を導入しました。通勤や移動の時間を軽減することができたことで労働時間がコンパクトになり、業務効率も向上しました。「通勤の負担が軽減した」等、社員からも好評です。ただ、何気ない会話から生まれるクリエイティブ性や社員同士のコミュニ



オフィス会議室で在宅勤務者と
Web会議をする様子

ケーションも大切にしたいので、在宅勤務は週に3日までとしています。

活用しやすい2種類の制度を設定 セキュリティに留意し、さらに利便性を向上

当社のテレワークの特徴は、スポットテレワークと期間テレワークの2タイプを設けたことです。スポットテレワークは1日もしくは時間単位での申請、期間テレワークは最長3か月の期間で業務の進め方に応じて申請できます。例えば、お客様の定例会がない火曜日と水曜日を在宅勤務として固定し、その他必要が生じた場合に追加で一日だけ在宅勤務を活用する等、柔軟に活用できる制度です。現在、社員16名のうち新入社員を除く13名が利用しています。セキュリティについては特に留意していて、ISMS認証を取得しています。テレワーク導入以前より全てのパソコンに対して暗号化を実施していましたが、テレワーク推進を機にクラウドサービスを積極的に活用することで、ローカルパソコン上にデータを保持しない運用を推進しています。

今後の課題は、段階的に拡充したために増えたテレワークツールの見直しです。現在、勤怠管理やプロジェクト管理等のツールを10種類ほど活用しており、一元化されている仕組みに集約すること等を検討しています。これにより、さらにICTを活用した利便性向上、テレワークによる生産性向上を図っていきたく考えています。

A

ADVICE・・・アドバイス

非効率業務の削減や新しい働き方に対する期待等、モチベーションを大切に取組んでみてください。テレワークを導入することは会社にとって得られるものが多くあると思います。



代表取締役社長 坂本 俊輔 様



雇用促進・人出不足対策の一環として 社員のライフ・ワーク・バランスを支援

イートアンド株式会社

- 本社所在地：大阪府大阪市中央区南久宝寺町2-1-5
- 代表取締役社長：仲田 浩康
- 従業員数：1,319名(2019年6月現在)
- 事業内容：冷凍食品の製造、全国の生協・量販店向けの商品の販売加盟店向けの食材の製造・卸及び販売、FC本部及び直営店の運営 餃子専門店「大阪王将」、ラーメン業態「よってこや」、「太陽のトマト麺」、ベーカリー・カフェ業態「R Baker Inspired by court rosarian」
- URL：https://www.eat-and.jp/company/

在宅勤務



人材確保



育児



ライフ・ワーク・
バランス

働きやすい環境作りを推進する中、 社員の声をきっかけに在宅勤務を導入

当社は、フルライン型の総合フードメーカーとして、冷凍餃子を中心とした加工食品を自社工場製造・販売するほか、「大阪王将」等加盟店含む483店舗(2019年6月現在)の飲食店を運営しており、本社機能を有する東京ヘッドオフィスをはじめ、12拠点、1,300名以上が働いています。在宅勤務導入のきっかけは、通勤に片道2時間かかる育児中の社員から挙がった「週に1日でも子供が帰宅するのを迎えたい」という声でした。元々、競争力向上・人手不足対策の観点から、優秀な社員が長く働ける環境作りには力を入れており、女性・外国人・高齢者の雇用促進や、産前産後休業・育児休業から復帰した社員のケア等、様々な改革を行ってまいりましたので、在宅勤務もプロジェクトの一環として捉え、2018年5月に制度化しました。

対象者は、人事部への申請後、在宅勤務が必要な事由や業務内容を加味して個別に承認された社員となります。利用に当たっては、上長への前日までの申請と日報の提出、週1回以上の出社を義務付けました。作業時間、日数は対象者の事情を踏まえて決定します。業務は、外部接続ができないように調整した社用パソコンを使用し、ファイル共有はアクセス制限を施した社内サーバーを活用しています。

離職抑制に効果を実感 今後は対象範囲の拡大が課題

当該社員は、書類作成のほか、メニュー・契約書の翻訳といった業務を週1回在宅勤務で行っています。現在、別の部署では週4日在宅勤務する社員もおり、その期待は高まっています。特に、出産を控えた社員は復職後の働き方の選択肢が増えました。それにより、離職抑制にもつながっていると感じています。さらに、在宅勤務のイメージがあまり結びつかない飲食業界での取組ということもあり、採用面でも好評です。今後も希望者と向き合いながら、在宅勤務のできる業務の幅を広げていきたいと考えています。店舗や工場で勤務する社員も活用できるようにすることも課題です。長く働き続けてキャリアを積み、将来的には会社をリードする社員を雇用するために働きやすい環境をしっかりと作っていきたくと思っています。



在宅勤務で業務を行う様子

ADVICE・・・アドバイス



社員からの要望があれば、まずは範囲や回数を限定して在宅勤務を行っててください。経営層と現場がお互いに協力して成功事例を作ることで、新しい働き方や文化が根付くと思います。

管理本部 人事部 マネジャー 藤村 健太 様



サテライトオフィス勤務の経験を サービス開発の向上・普及に生かしたい

株式会社東急シェアリング

- 本社所在地：東京都渋谷区渋谷1-16-14 渋谷地下鉄ビル3階
- 代表取締役社長：小野 隆憲
- 従業員数：33名(2019年3月現在)
- 事業内容：会員制シェアリングリゾートの運営、新たなリゾートライフの提案
- URL：<https://www.tokyu-vacations.com/>

サテライト
オフィス



生産性向上



時間の
有効活用



テレワークの
普及啓蒙

新しい働き方を提案するため テレワーク活用の効果をトライアル

当社は、「居心地の良さをとことん追求した全国の会員制リゾートを、楽しみたい分だけシェアリングする」をコンセプトに、ゆったりとした広さが特徴のタイムシェアリゾートの企画、販売、運営を中核事業としています。2LDK・70㎡を中心とした別荘を、1泊から長期滞在まで自由に使うことができます。また、近年、新しいテレワークとして日本でも大企業や地方行政が推進する動きが見られており、仕事（Work）と休暇（Vacation）を組み合わせた働き方であるワーケーションを提案しています。



ワーケーションで会議を行う様子

2018年12月にはグループの東急株式会社と共同でリゾート施設を活用したテレワークのトライアルを実施しました。4名のメンバーでチーム

を作り、泊りがけで業務を行って見たところ、資料作成業務が集中して行えるだけでなく、気分転換ができる環境ということもあり、通常よりも打合せでのコミュニケーションが活性化しました。参加メンバーからは「気分が変わることでリラックスしてコミュニケーションができた」と好評でした。

サテライトオフィスによる 作業効率の向上に期待

新しいテレワークのスタイルを提案している企業として、当社も全社員を対象にサテライトオフィス勤務をトライアルで導入しています。グループ企業が運営しているサテライトオフィスで通勤定期内の場所にある施設であれば、前日までに上長の承認を得ることで自由に利用できます。勤怠管理は、サテライトオフィスの入館証で入退室が記録されるのを利用します。これまでは提案書作成や企画創案といった作業に集中したい業務では、電話がない休憩室にこもったりしていましたが、作業環境としてはあまり良くありませんでした。今は、サテライトオフィスを活用することで中断されることなく業務を行え、生産性の向上につながっています。今後は業務の棚卸を行い、テレワークを会社に浸透させていくことが課題となります。

ADVICE・・・アドバイス



テレワークは離れた場所で仕事を行うので社員の姿が見えません。当社ではまず社員を信用した上で、個々のワークスタイルへの理解も大切だと考えます。信頼関係こそテレワーク定着のポイントだと思います。

営業推進部 広告宣伝グループ 兼 新規事業開発部
新規事業開発グループ 波多野 佑介 様(左)

営業推進部 CS推進グループ グループマネージャー 上田 泰之 様(右)



テレワークをビジネスモデルの根幹に据え 日本全国から広く優秀な人材を確保

株式会社イマクリエ

- 本社所在地：東京都港区東麻布2-3-5 第一ビル2階
- 代表取締役：鈴木 信吾
- 従業員数：150名(2019年8月現在)
- 事業内容：コンサルティング事業、アウトソーシング事業(コールセンター、コンシェルジュ)
- URL：https://www.imacrea.co.jp/

在宅勤務



人材確保



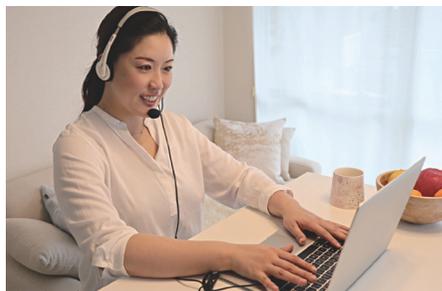
BCP対策



時間の有効活用

震災を機にテレワークを導入 在宅勤務でコールセンター業務

当社の主な業務はコールセンターのオペレーションです。もともとは拠点を設けて通勤型のコールセンターを運営していましたが、2011年の東日本大震災を機に事業継続性(BCP)と生産性向上を目的にテレワークを導入し、在宅勤務でのコールセンター業務を開始しました。以来、試行錯誤を重ね2016年に本格的に制度化し、現在では在宅コールセンターに加えて、プレゼン資料の作成等のオフィス業務の代行を行うコンシェルジュ、これまでの経験を生かしてテレワーク導入をアドバイスするコンサルティング事業と、在宅業務のフィールドを広げています。テレワークを福利厚生とするのではなく、ビジネスモデルとして事業の柱に据えたのが大きな特徴と言えます。



在宅勤務でコールセンター業務を行う様子

働く場所を選ばないテレワークの 可能性を追求

コールセンターでは常時100~130名が在宅勤務で業務に従事しています。コールセンター業務を統括するディレクターも在宅勤務、オペレーターも在宅勤務という形態のチームを組み、電話を発信するアウトバウンドと受信するインバウンドの両方のコールセンター業務が行えるようにしています。業務上の指示や報告、コミュニケーションには、チャットツールやWeb会議を使用することで、遠隔による業務管理でも意思の疎通をしっかりと行い、円滑に業務を行っています。

採用面接も来社することなく、Web会議で行っています。テレワークの最も大きなメリットは、日本全国から業務進行能力の高いディレクターや、家庭の事情で出社できないコールセンター歴の長いオペレーター等、優秀な人材を獲得できることです。最近では、海外に住む日本人の方との連携も始まっています。これにより、日本が終業する時間に始業となるヨーロッパとの時差を利用した24時間対応も期待されます。今後はそうしたグローバルな展開を視野に入れながら、テレワークの可能性を追求していきたいと思っています。

A DVICE・・・アドバイス



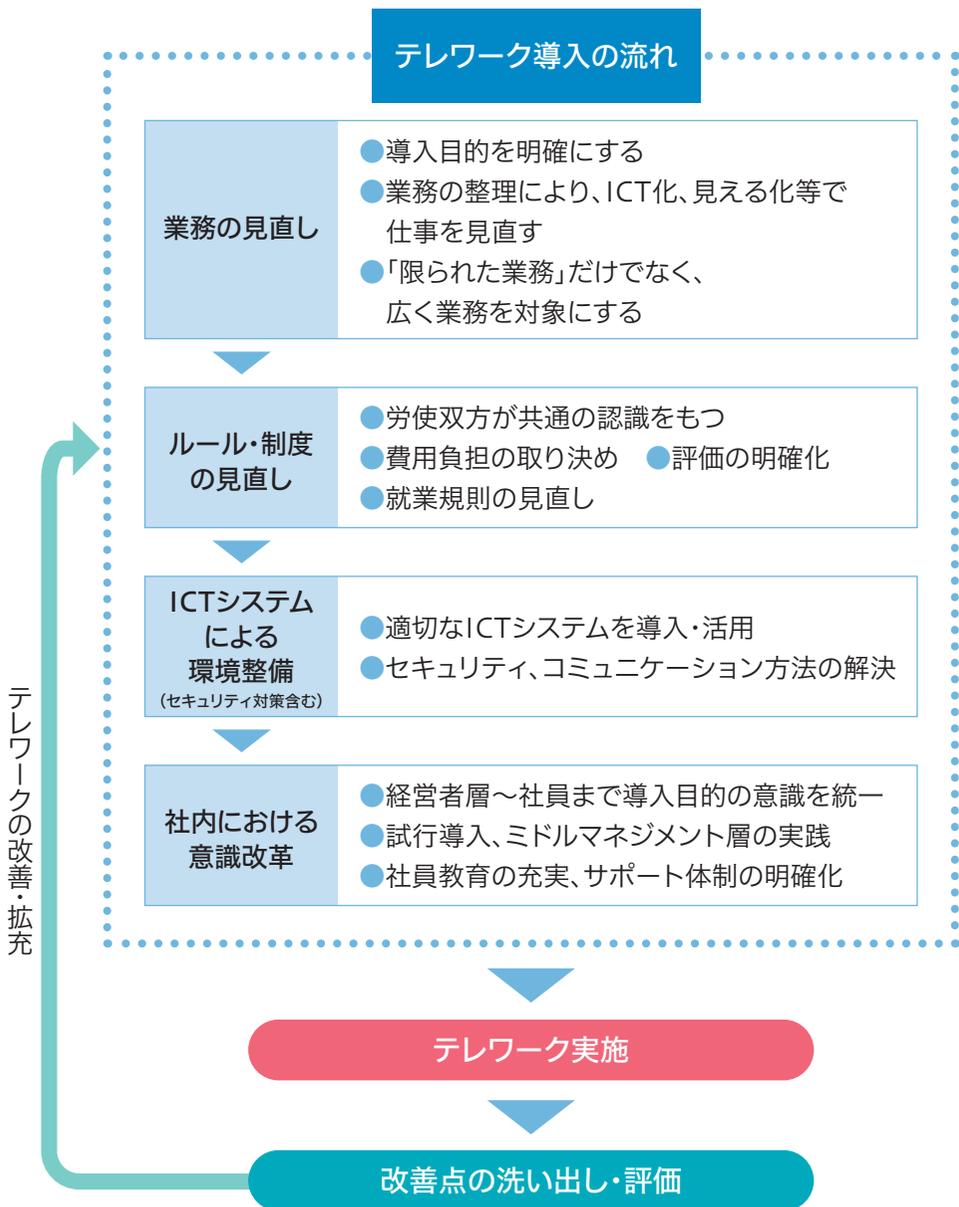
まずはトライしてみることです。当社も改善を繰り返して確立してきました。テレワークは企業成長に不可欠な働き方ですので、早めに取り入れた方がメリットも大きいと思います。

代表取締役 鈴木 信吾 様



Telework 導入プロセス

テレワークの導入は、すぐに全社に導入するよりも、まずはテストやスモールスタートで始めて検証を繰り返し、自社に合ったテレワークを見極めてから全社に導入するのが、成功のポイントです。



業務の見直しのポイント

テレワークの導入目的を明確にし、業務内容を整理します。業務にかかる時間、使用する書類、使用するシステムやICTツールは何か、業務のコミュニケーション量はどれくらいか等、業務を洗い出します。まずは、現在の業務を〈テレワークができる業務〉〈テレワークが今は実施できない業務〉〈テレワークが実施できない業務〉に分け、具体的にテレワークの対象となる業務を把握してから、トライアル(試行導入)で検証し、さらに見直しを行います。

業務の洗い出しのチェックポイント

- 業務にどれくらい時間がかかるか
- 業務で使用する書類はあるか、その書類は紙か電子ファイルか
- テレワーク実施可能なシステムやツールが揃っているか
- 業務上で取り扱う個人情報はあるか
- 業務は何人で行うか、関係者とのやり取りの頻度

業務の見直し例

現在の業務を下記に振り分け検討

テレワークができる業務

- 入力業務
- データの修正
- 資料作成
- 企画等の思考する業務



テレワークが今は実施できない業務

- 資料の電子化によってできるようになる業務
- 会議、打合せ、社外との調整などコミュニケーション環境の整備によってできるようになる業務

テレワークが実施できない業務

- 機械の操作や配送等現地での作業や確認が必要な業務
- 接客など直接コミュニケーションが必要な業務
- 特殊な機械や道具が必要な業務

Telework 導入プロセス

ルール・制度の見直しのポイント

一日の業務の流れに沿って必要項目を整理します。テレワークをする場合の社内での申請については、頻度、条件を明確にし、申請方法についても定めます。出勤の記録について、タイムカードや入退室システムで管理していたものをどのように記録するのか等、具体的にルール・制度化を行い、就業規則の一部として「テレワーク勤務規程」を作成します。就業規則を新たに作成又は変更のいずれの場合も所轄労働基準監督署へ届け出ることが必要です。

〈例〉

一日の業務の流れから制度の見直しを行う

申請	頻度、事由についてのルール(週・月単位、育児・介護等)を明確にして申請
開始	メール、スケジューラー、電話 開始連絡と承認行為
勤務	プレゼンス(連絡可、取込中、外出等) 業務システム
終了	メール、スケジューラー、電話 終了連絡と承認行為(時間外勤務のルール等)

明確にしておく必要があること

送迎、休憩、来客、恒常、突発事項等による業務中断の取扱い

「就業規則」の一部として「テレワーク勤務規程」を作成

労務管理の留意事項

在宅勤務、モバイル勤務、サテライトオフィス勤務のいずれのテレワーク時においても労働基準法は適用されます。自宅でのテレワークについては次の事項に留意が必要です。

労働条件の明示	労働契約締結に際し、在宅勤務の場合には、就業場所として従業員の自宅を明示する必要があります。
労働時間の把握	労働時間を適正に管理するため、従業員の始業・終業時刻の確認、記録が必須です。
業績評価・人事管理等の取扱い	出社する従業員と異なる制度を用いる場合、内容を説明しておく必要があります。就業規則の変更も必要です。
通信費・情報通信機器等の費用負担	費用負担は、あらかじめ決めておく必要があります。なお、在宅勤務等を行う従業員に通信費等の費用負担をさせる場合には、就業規則に規定する必要があります。
社内教育の取扱い	在宅勤務等を行う従業員について、社内教育や研修制度に関する定めをする場合、就業規則に規定が必要です。

ICT環境構築・セキュリティ対策のポイント

ICT環境の整備は、会社全体のシステム移行が伴う場合を除き、現在のシステムを活用したテレワーク用のICT環境を作ります。企業内で端末や回線、サーバーを管理するのは情報関連の部署です。そうした担当者と一緒に内容を確認しながら、検討を進めることが必要です。また、セキュリティ対策に当たっては、ICT環境整備と同時進行して進め、ルールによる対策や技術的、物理的な側面から総合的に行うことが求められます。

ICT環境の導入手順

導入手順の例としては、下記が考えられます。

- ①現在のICT環境の確認
- ②テレワーク環境の方式選択・各種ツールの選択
- ③導入に必要な期間の確認
- ④導入中の業務の停滞箇所・要調整の確認
- ⑤導入期間の全社周知(システムの利用に関する従業員向け研修)
- ⑥システム導入～システムの実際の稼働

セキュリティ対策の3つのポイント



ルールによるセキュリティ対策

- 業務を行う上で遵守すべきセキュリティの考え方をまとめたセキュリティガイドラインの策定
- 従業員研修によるガイドラインやルールの遵守・浸透



技術的なセキュリティ対策

- 本人認証や端末認証によるアクセスの管理・制限
- 暗号化による紛失や盗難へのリスク対策
- ウイルス・不正アクセスへの対策



物理的なセキュリティ対策

- 入退出管理による盗難防止
- 書類や端末の施錠管理
- のぞき見対策による情報漏洩の防止



東京テレワーク推進センター

〒112-0004 東京都文京区後楽二丁目3番28号
K.I.S飯田橋ビル6階

営業時間：平日9時～17時(国民の祝日、年末年始を除く)

最寄駅 飯田橋駅	都営大江戸線「C3出口」より徒歩2分 JR中央総武線「東口」より徒歩4分 東京メトロ東西線「A1出口」より徒歩4分
TEL	03-3868-0708
Mail	info@tokyo-telework.jp
web	https://www.hataraku.metro.tokyo.jp/madoguchi/telework-center/



令和元年10月発行

編集・発行/TOKYOライフ・ワーク・バランス推進窓口

〒112-0004 東京都文京区後楽二丁目3番28号 K.I.S飯田橋ビル6階

TEL:03-3868-3401

印刷物規格表第1類

印刷番号 (31) 164

リサイクル適性

この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

©東京都2019 本誌掲載記事の無断転載を禁じます。