

# テレワーク その可能性と課題

～コロナで変わる働き方～

新型コロナウイルスの県内発生から4ヶ月が経過、第2波も懸念される中、コロナと共存する生活が定着しつつある。ビジネスにおいても、新たな働き方を模索する動きが出てきている。出社することなくリモートで仕事や会議を行うテレワークはその代表的な例であろう。「働き方改革」「BCP（事業継続計画）」の有効な手段として挙げられていたが、「ウィズコロナ」で俄然注目を集めることになった。そこで、今回は県内企業の実例をもとに、中小企業におけるテレワークの可能性と導入に際しての課題点について考えてみたい。

## テレワークは、働き方改革とBCPの一手段

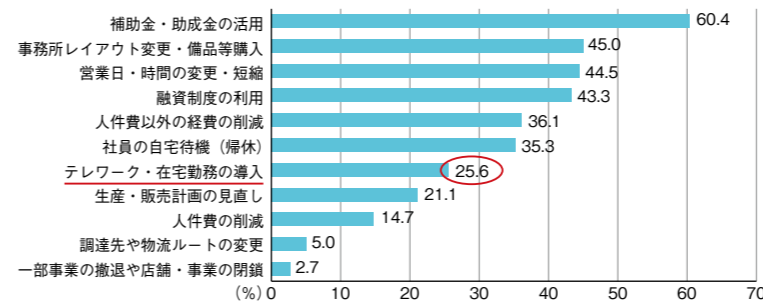
総務省の定義ではテレワークとは「ICT（情報通信技術）を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方」とされ、在宅勤務に代表される「自宅利用型」、出張先や交通機関などの移動中に働く「モバイル型」、シェアオフィスやコワーキングスペースなど共同利用スペースで仕事を行う「サテライトオフィス型」に分類される。働き方改革が推進される中、テレワークを導入することでライフスタイルに合わせ柔軟な働き方が可能となり、仕事と生活（育児・介護・治療）の両立が実現され、優秀な人材の確保や離職防止が期待される。

また、テレワークは、近年の水害や地震、豪雪などの災害が頻発する中、非常時のBCP（事業継続計画）対策としても有効である。テレワークを導入すれば被災により出社がままならない場合でも、自宅など外部からネットを通じて仕事が可能である。今回の新型コロナウイルス感染拡大はまさに非常事態であり、テレワークが一躍脚光を浴

びることになった。当所が行った調査でも、コロナ対策として「テレワーク・在宅勤務を導入した（または導入予定）」の企業は、約25%に上る。（左表）。

感染対策と業務継続を両立できるとされるテレワークであるが、導入に際しての課題点はないのであろうか。既にテレワークを導入している2社の企業に話を伺った。

実施した（実施予定の）新型コロナウイルス対策



福井商工会議所「新型コロナウイルス感染拡大による企業活動への影響調査」

## コロナは働き方を変える

きつかけとなる



(株)ウノコーポレーション  
代表取締役 宇野 俊雄 氏

（株）ウノコーポレーションは超硬切削工具の製造・販売を手掛け、国内はもとより、アジアを中心にアメリカ、ヨーロッパに至るまで広く製品の輸出入を行っている。海外との取引が拡大する中で、社長の宇野俊雄氏は毎月のように海外に向き商談を行ってきた。しかし、コロナ感染拡大に伴い海外への渡航が極めて困難となった。加えて顧客との商談や、県外拠点の営業マンとの打ち合わせが著しく制限される事態となったのを機に、いち早くテレワーク導入を決断した。「躊躇はなかった。仕事のスタイルを変える良い機会だと思った」と宇野社長は強調する。

まずは社員間にチャットワークやズームなどのツールを導入し、コミュニケーション手段をネットに置き換え、報・連・相業務を社外からも機動的に行えるようにした。今では営業職を中心に、毎日開催のミーティングをネットに置き換え、営業マンが自宅や外出先から参加できるようにになっている。

また、同時並行で取引先との商談ツールも整備していった。海外との商談や多人数との会議には「ズーム」「メーカーとの商談は「チームズ」、仕入先とは「ラインワークス」というように、取引先や海外の事情に合わせた会議システムを導入した。「ズームが有名だが、取引先によってはセキュリティなどの関係で利用不可の場合もある。顧客に合わせてどのような選択肢でも対応できるようにした」と宇野社長。「ファーストコンタクトは実際に顔を合わせないと難しいが、顔合わせしたあとはテレビ会議でも十分可能だ」と語る。

一方で見えてきた課題もある。オンラインで会議や商談が増えるにしたがい、外部には出せないような秘匿性の高い資料が、添付間違いなどで流失しないかには気を使う。書類の公開レベルや添付レベルなどセキュリティのルールづくりは今後の課題だという。

また、社員の年代によってIT技能の習得差があることも確

かである。「60歳代半ばの私がテレワークを行っているのだから、他の社員もできないとは言にくい」と宇野社長自ら率先して習得することで、社員への意識改革を促す。

「ネットでの会議・商談の利さや経済性を体感すると後戻りできない」と宇野社長は感じている。コロナが終息しても、テレワークを活用したビジネススタイルは会社にとって「通常」となるに違いない。



オフィス内の様子。営業職を中心にテレワークを導入



同社製の切削工具。海外との取引も多く、取引先との定期的な商談・面談が欠かせない



# 豪雪をきっかけにテレワーク導入、

## コロナで 効果発揮

(有)アトラス  
取締役社長 藤田 清彦 氏



(有)アトラスは生保、損保などを幅広く取扱う総合保険代理店で、福井店と鯖江店の2店舗を運営している。

「当社がテレワーク導入を進めたのは、平成30年の豪雪がきっかけだった」と社長の藤田清彦氏は振り返る。福井・鯖江の店舗間の移動はもとより、顧客先への訪問など営業活動が完全にマヒしてしまった。この苦い経験から当社では、会社に出勤しなくてもある程度、営業が継続できる態勢を構築した。

まずは、福井店と鯖江店とをテレビ会議ツールのスカイプでつなぎ、移動することなくミーティングを可能とした。同時に顧客へもスカイプやズームを活用し、商品説明や重要事項説明などの営業業務をネットでも可能とした。

県内でコロナ感染拡大が始まってからは、藤田社長をはじめ営業社員は週に1〜2日間は在宅勤務とし、出社機会を減らした。顧客への営業もテレビ会議を活用し、訪問を極力減らした。「本格的な在宅勤務となる

と初めての経験。社員からも不安の声があがったが、私が率先して在宅勤務を実践したこと、社員も一丸となった」と藤田社長自らテレワークを牽引したことを明かした。

一方で課題点も浮かびあがってきた。当社がまず直面したのは社員への機器の整備。PCなどの投資は補助金等の対象にもならず、当社の負担感は大きかった。「ここは、社長である私の覚悟と決断」とトップ自らのリーダーシップが必要であると強調する。

また、テレワークによる仕事をどのように評価するかも課題だ。直接社員の勤務ぶりを目にする機会が減るため、成果は数値でしか測れない。営業職の成果は数値化しやすいが、事務職など間接部門の業務は数値化が難しい。「成果の数値化の問題や情報セキュリティの面から、当社では事務職のテレワークは、営業職ほど進んでいない」と事務部門へのテレワーク導入の難しさを語る。



自宅スタッフとミーティングを行う藤田社長



同社福井店（上）と鯖江店をネットでつなぐことで距離の壁を取り払った

が有効に機能するためには、相応の準備期間が必要という。「当社はリスクマネジメントを発信する会社。当社自らテレワークなどBCPに取り組む姿勢がお客様への信頼につながる」。事前の備えがコロナで効果発揮される結果となった。

今後の方針について、「平時でもリアルとオンラインを組み合わせた営業を推進する」と藤田社長はコロナ後を見据える。

## 強いリーダーシップとスマールスタートで

ITコーディネーターで、当所のIT関係のセミナー講師も務める(有)詩季代表取締役の佐藤宏隆氏にテレワーク導入時の課題について伺った。



(有)詩季 代表取締役 ITコーディネーター 佐藤 宏隆 氏

員間の格差が大きく、スキルを持たない社員からの抵抗が大きい。普段から事務でワープロや表計算ソフトを使いこなしている人でも、オンラインでの会議や商談には抵抗を示す人が多い。これには強いリーダーシップによって、半ば強制的に推進することが重要である。テレワークを導入した企業は、トップの強い意志のもと進められた事例が多い。

また、最初から大きな投資で短期間で一気に本格導入するのではなく、スマールスタートで、効果や社内への浸透度合いを見極めながら段階的に進めていくことも重要だ。IT機器やシステムはそれなりに高価であるため、まずは小規模グループで試行して徐々に範囲を広げていくことが有効である。また、導入当初はノウハウが蓄積しておらず機材トラブルも多い。いきなり重要な会議や商談をオンラインに置き換えるのはリス

クがある。まずは社内打合せから始めて、ノウハウを蓄積した上で徐々に熟度を高めていくべきである。

最後に、全ての業務をテレワークに置き換えようとするのも重要である。特に総務や経理などの事務部門の職種は普段からPCで作業する機会が多いため、一見容易にテレワークに移行しやすいと思われるが、実は最も導入が難しい。なぜなら中小企業の事務部門は、その多くが会社の中枢情報を扱っているからだ。セキュリティの観点から、オンラインでの社外への情報持ち出しについては、きわめて慎重に検討を行う必要がある。逆に営業部門は、人と人とのつながりで成り立っている面が強いため、オンラインに置き換えられないと思われるが、実情は既存顧客との継続的な接触が多いため、オンラインとの親和性が高い。

### 平時こそ非常時への 備えが必要

これまでみてきたようにテレワークには課題も多々あるが、可能性を秘めた働き方である。県内においては、感染リスクの高い公共交通機関での通勤や営業回りの機会は少なく、在宅勤務の導入は限定的であろう。一方で、企業には災害をはじめ予期せぬ非常事態が数多く待ち受けており、会社に向かなくとも業務が継続できる態勢作りは、今回のコロナに限らず大きな課題である。

また、テレワークに留まらず、遠隔地との社内打ち合わせや商談などでネットの活用が急速に進むことが予想される。費用的にも人的にも急には対応できないことを認識し、自社の身に合った形態を段階的に導入し、対応を急がねばならない。

中小企業のテレワーク導入の課題として、まずは「人の問題」が挙げられる。ITスキルの面で社

中小企業のテレワーク導入の課題として、まずは「人の問題」が挙げられる。ITスキルの面で社

テレワーク・IT活用無料相談会  
毎月第3火曜日開催。

お問合せは  
福井商工会議所創業・経営支援課

0776(33)8283