

社員満足度8割を実現！

ハイブリッドワークに向けた

コミュニケーションツール活用ノウハウ

目次

1	パンデミックによるハイブリッドワークへの移行.....	2
2	ネットワングループでの働き方改革の取り組みとテレワーク制度について.....	2
3	コロナ禍での完全テレワークにおけるコミュニケーションツール活用の実態.....	3
4	ツール活用についての社員アンケート結果と考察.....	4
5	コミュニケーションツール活用のベストプラクティス.....	7
6	今後の取り組み.....	11

1 パンデミックによるハイブリッドワークへの移行

新型コロナウイルス感染拡大に伴う対策として、ネットワンパートナーズは2020年4月より完全テレワークを実施いたしました。

かねてより働き方改革の推進・提案を行い、テレワーク導入を進めていた当社では大きな混乱もなく全社員がテレワークで仕事をすることができています。

特に利用頻度が格段に上がったWeb会議・ビジネスチャットといったコミュニケーションツールの使い勝手について、社員にアンケートを実施したところ満足度8割という結果が出ました。

今後はテレワークとオフィス出社のハイブリッドワークが主流になる可能性が高いと予測されるなか、コミュニケーションツールを活用し、実際にハイブリッドワークを実践しているネットワンパートナーズの社内リファレンスやノウハウをご紹介します。

2 ネットワングループでの働き方改革の取り組みとテレワーク制度について

ネットワングループでは" ICTの利活用を通じて、社会変革に貢献する。 " という企業理念のもと、まず自らが実践し、そこから得られた経験や知見をお客様へ提供するという"netone on netone"という考え方を取り入れています。

2010年頃からVDI (Virtual Desktop Infrastructure) を自社内に導入、これに合わせて制度も変え、ビデオ会議システムなども活用することで、いつでも・どこでも・誰とでも・どんな端末でも働けるという「働き方改革1.0」を実施しました。

始めはビデオ会議端末の設置されている部屋が限られていたことや、基本的に同じ建屋内ですべての社員が働いていたこともあり対面での打ち合わせ文化が根付いていましたが、2011年3月に起きた東日本大震災の影響や、2013年に実施したフロント機能の本社移転で社員間に物理的な距離ができたことで、一気にリモートでの打ち合わせが広まってきました。本社移転のタイミングで、ほとんどの会議室にビデオ会議端末が設置され、Web会議も全社員が使用可能になるなど環境を整えたことも大きな要因です。また、制度面でもテレワークを本格的に推進し始めました。本社の座席も全社員の7割程度分しか用意せずフリーアドレスとしたことで、会社に来ないと仕事ができないという固定概念をなくし、社員にテレワークやリモートワークの活用を促進しました。

結果として、いつでも・どこでも・誰とでも・どんな端末でも働けるという試みは徐々に浸透していきました。2015年には「テレワーク推進企業等厚生労働大臣表彰 ～輝くテレワーク賞～」において厚生労働大臣賞「特別奨励賞」を受賞、2017年には、総務省「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」を受賞しました。

また、コロナ禍における最初の緊急事態宣言が発出された2日後には、全社員の約8割がテレワークに移行できました。これを機にネットワンでは、「withコロナにおけるワークスタイルとネットワンDXの加速」をテーマにした『働き方改革2.0』を実現すべく、2020年10月より人事制度の見直しを図っています。

まずは「出社」という概念をなくすことを目指しました。具体的には、原則テレワークを基本の働き方とし、「出社する際は事前に申告する」というプロセスへ転換したのです。

このように、環境面・制度面両方を整えていったことでネットワンパートナーズのハイブリッドワークは実現していきました。

3 コロナ禍での完全テレワークにおけるコミュニケーションツール活用の実態

ネットワングループでは遠隔会議システムとして、商材でもあるCiscoビデオ会議ソリューションと、Web会議サービスのCisco Webexを採用し社内に展開しています。二つのサービスの棲み分けとしては、ビデオ会議は会議室に設置し大人数で使用し、Cisco WebexはPCを使って主にテレワーク時に使用するというものでした。そのため、コロナ禍以前はCisco Webexを利用した会議の頻度はそれほど多くなく、対面会議やビデオ会議の利用割合が高い傾向がありました。

しかし、2020年4月の緊急事態宣言によりテレワークが主体となったことで利用ツールも大きく変化しました。緊急事態宣言前後でのWeb会議開催数を比較すると、宣言前では一日に200回程度だったものが、4月中旬頃には一日に1550回と7.8倍程度となっておりCisco Webexの需要が急激に高まったことがわかります。

急激な増加の背景としては、もちろん業務形態が移り変わったことも影響していますが、Cisco Webexアカウントが既に全社員に提供されていたことや、もともと業務で使用していたこともあり、ビデオ会議や対面の会議からWeb会議へコミュニケーション方法をスムーズに切り替えられたことも要因と考えます。

■ ネットワングループにおける一日あたりのCisco Webex会議開催数



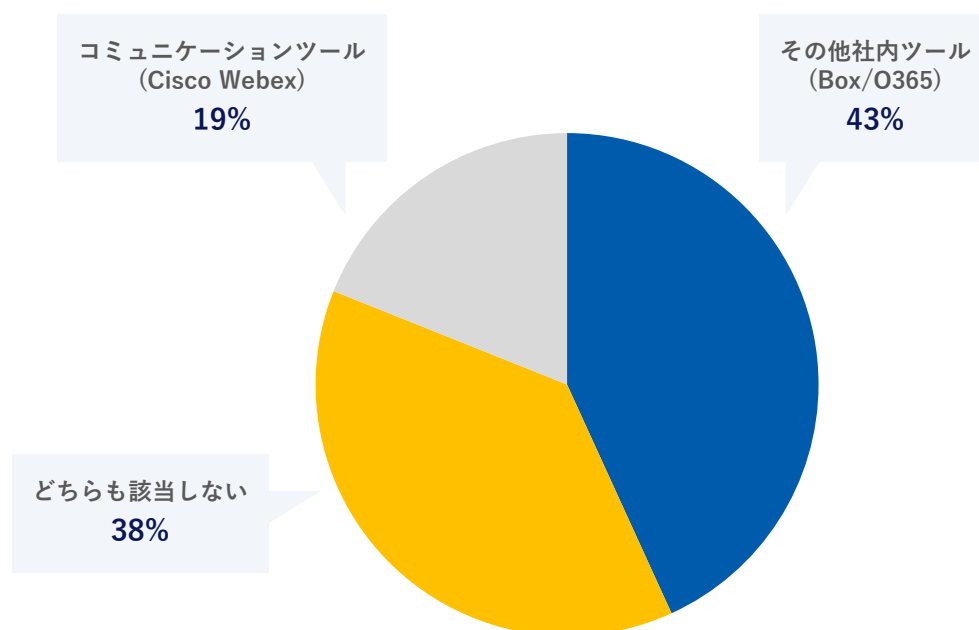
■ コロナ対策ステージとCisco Webex会議開催数の推移

	コロナステージ				
	Beforeコロナ	Onコロナ	Withコロナ		After/Postコロナ
ネットワン ステージマップ	ステージ4 制限なし	ステージ1 原則出勤禁止	ステージ2 テレワーク優先	ステージ3 テレワークを主としたハイブリッド勤務	ステージ3 テレワークを主としたハイブリッド勤務
Webex会議数	200回	1550回 (7.8倍)	1600回 (8.0倍)	維持もしくは増員分増加	同左
本社ビル入館者数	1000名	40名	70名	段階的増加	段階的増加

4 ツール活用についての社員アンケート結果と考察

緊急事態宣言により出勤禁止になりテレワーク主体となったことで、強制的に対面でのコミュニケーションは制限され、デジタルコミュニケーションツールを使わざるを得なくなりました。ユーザが毎日使用しているそれらのツールに対して、何かしらの不便を感じているのではないかと仮定し社員アンケートを取ったところ、意外なことにコミュニケーションツールに関して「不便に感じている」と回答した人の割合はわずか19%でした。

テレワーク環境で不便に感じたツールはどれに当てはまりますか？



なぜコミュニケーションツールの満足度が高いのでしょうか。理由についての考察結果をご紹介します

■コロナ禍以前からリモート会議の環境が整えられていた

ネットワンパートナーズでは、前述したようにWeb会議サービスであるCisco Webexを商材として扱っており社内にも展開し実際に社員が使用しています。

また、運用方法についても、情報システム部や営業部など限られた部署にしかライセンスを配布しないのではなく、全社員がWeb会議を主催することが可能です。Cisco Webexの主催者ライセンスが割り当てられていれば、会議をスケジュールしなくてもいつでも使える「パーソナル会議室」という機能があり、ちょっとしたWeb会議を行いたいときに非常に便利です。

しかも、前述したようにテレワーク制度を使用するにあたり特別な理由は必要ありません。体感的には、部署により活用頻度は異なりますが、コロナ禍以前からチームの誰かしら一人は毎日テレワークをしているような状況でした。したがって、Web会議やビデオ会議といった環境自体は、全社員がすぐに使えるように整備されておりました。

■コロナ禍での完全テレワークによる社員のITリテラシー底上げ

もともとWeb会議自体は環境として準備されていたとはいえ、やはり上位役職者は対面での打ち合わせを好む傾向が多かったり、Web会議やビデオ会議のセッティングは同席する若手社員が準備を行ったりという風潮は少なからずありました。全社向けのキックオフやイベントなどをWeb会議で配信する場合は新入社員がアレンジするということも多く、若手社員から中堅社員のコミュニケーションツールに関するリテラシーは比較的高く、上位役職者になるにつれて低くなるというような、社内でのコミュニケーションツールの習熟度のばらつきがみられました。

しかし、コロナ禍で完全テレワークになったことにより、すべての打ち合わせがWeb会議へと移行しました。もちろん複数人で同一の場所から接続するというのではなく、個人が自宅等から打ち合わせを行うため否が応でもWeb会議を使用する能力を習得しなければなりません。

初めの頃は、Web会議を行う際に音声や映像の接続や資料共有に戸惑っていた一部のメンバーも見受けられましたが、1、2か月もするうちにはそのような事象も解消されていきました。

■テレワークに関する補助制度

前述したWeb会議への適応ですが、“慣れ”がすべてを解決したわけではありません。

Web会議をスムーズに実施するポイントとして、使用するデバイスや周辺機材は非常に重要です。そもそものPCの性能がWeb会議を実施するための要件を満たしていること、PCに組み込まれているマイクではなく外付けのものを使用すること、ウェブカメラを使用しクリアな画質で自分の表情を相手に伝えることなどは、Web会議を成功させるための重要なカギになります。

そのようなデバイスや周辺機材を整えるために、会社が用意している支援策として「BYOD手当」と「ワークライフバランス手当」があります。

「BYOD(Bring Your Own Device)手当」はその名の通り、社員が自身の端末を使用して仕事をする環境を整えるために、端末を購入する用途で支給される手当です。コロナ禍以前から導入されており、全社員がBYODのPC端末、あるいはタブレット端末などを使用して業務を行っていますが、2020年にテレワーク主体の働き方へ移行したことにより追加で支給されました。

加えて新たに導入されたのが「ワークライフバランス手当」です。自宅に居てもオフィス出社と変わらない仕事環境を提供できなければ、テレワークの定着化は進みません。また、在宅勤務主体になったことで、社員個人の通信費や光熱費の負担が増加するという課題にも直面しました。このような背景からワークバランス手当を新設したことで、デスクや椅子、ディスプレイやネットワーク回線、光熱費などテレワークに必要な経費を会社が支援し、社員全員が安心して業務を遂行できる体制を整えました。

■Web会議のマナー向上施策

ある程度Web会議に関する慣れやリテラシーが培われてきた段階の施策として、Web会議マナーBookを策定し、さらに一歩進んだ啓蒙活動も行っています。いくつか内容をご紹介します。

会社標準のバーチャル背景を利用する

自分の名前や所属を入れられるバーチャル背景を会社として用意しています。名刺交換の機会が無くなったため、社外の方との打ち合わせ時に相手に認識してもらう手段として、名前や所属が入っている背景を使用することは非常に有用です。

Web会議時原則カメラONだが、テレハラに気を付ける

話している時、聞いている時に表情を伝えることでより深いコミュニケーションになるためカメラをONにすることは重要です。一方でカメラに映りこんだ相手のプライベート空間の私物へのコメントなどはテレハラ(テレワークハラスメント)につながりかねないので注意しましょう。

5分前終了を心掛ける

Web会議だとただらだと会議をしてしまいがちです。切れ目なく次の会議が予定されていることも多いため、早めに会議の要点やTodoを整理し5分前には終了するよう心掛け、適度に休憩が取れるようにしましょう。

ご紹介した上記はほんの一例であり、このほかにもスムーズに会議運営、参加するためのTipsが多く盛り込まれています。付録としてWeb会議に挑む前に確認するチェックシートもあり、新入社員から、あらためてWeb会議のマナーを確認したい人まで幅広く活用されています。

■身近なコミュニケーションツールの専門家の存在

こちらはネットワンパートナーズの業種ならではの理由となりますが、Web会議サービスであるCisco Webexは取り扱い商材でもあるため、社内にCisco Webexの製品担当や販売促進担当が複数人います。言うまでもなく製品の知識や新機能などに精通していますので、普通であれば使い方がわからない時に情報システム部へ質問して数日以内に回答を得るといったところを、チャット等で気軽に質問できるという環境があるのも満足度が高かった理由ではないかと考えます。

5 コミュニケーションツール活用のベストプラクティス

最後に、Cisco Webexを活用するためのポイントやベストプラクティスをご紹介します。

音声品質の担保

Web会議を快適なものとするために要となるのが音声品質となり、多くのWeb会議ソリューションではノイズキャンセリング機能を搭載しております。

Cisco Webexでもノイズキャンセリング機能を搭載しておりますが、通常のノイズキャンセリング機能に加えて自分以外の音声もカットするモードも搭載しており、環境に合わせたモードにノイズキャンセリングを調整できます。

一方で、ノイズキャンセリングを無効としそのままの音を取得する「ミュージックモード」も搭載しており、音声以外の音も相手に届けたい場合、例えばBGM再生やエクササイズプログラム等、様々なコラボレーションに対応できるよう設計されております。

PC端末への負荷軽減

Web会議の品質を保つためにはPCの処理能力も重要となります。

PCにて同時に多数のアプリケーション処理を行っている場合、Web会議アプリの処理が圧迫され品質が低下いたします。

ハードウェアCPUの処理もケアするため、映像の処理をGPU(グラフィックス プロセッシング ユニット)にオフロードしCPUの負荷を軽減する機能を搭載しております。

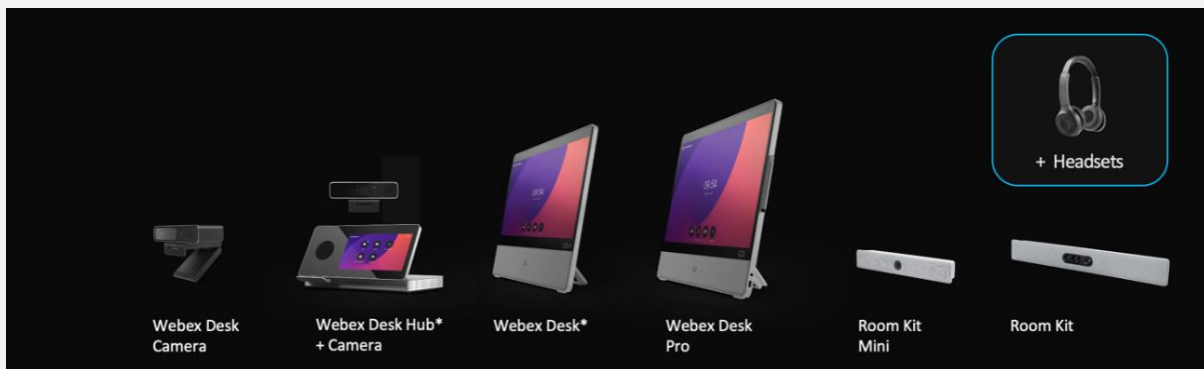
GPUでの処理が可能なPCは、Cisco Webex上にて「ハードウェアアクセラレーション設定」を有効化しCPUの負荷軽減を期待できます。

それでもPCの処理が追い付かない場合はビデオOFFでの会議参加や、資料共有を他の方に行っていただくなど運用上の工夫でカバーすることができます。

会議専用端末

Cisco Webexの特徴として会議専用デバイスも販売しており、クラウドサービスから会議専用デバイスまで一括したサービス提供はサポート面でも優れていると考えております。

また、会議専用デバイスはCiscoのサービスだけでなく他のクラウドサービスに接続可能であり、VIMTを使用したMicrosoft Teamsへの接続や、デバイス標準機能であるWebRTCを使用した他のサービスへの接続も予定されており、無駄なくデバイスを活用することもできます。



画像 Webex device

高機能なチャットツール

テレワーク内のコミュニケーションとしてチャットツールも非常に重要な手段となります。

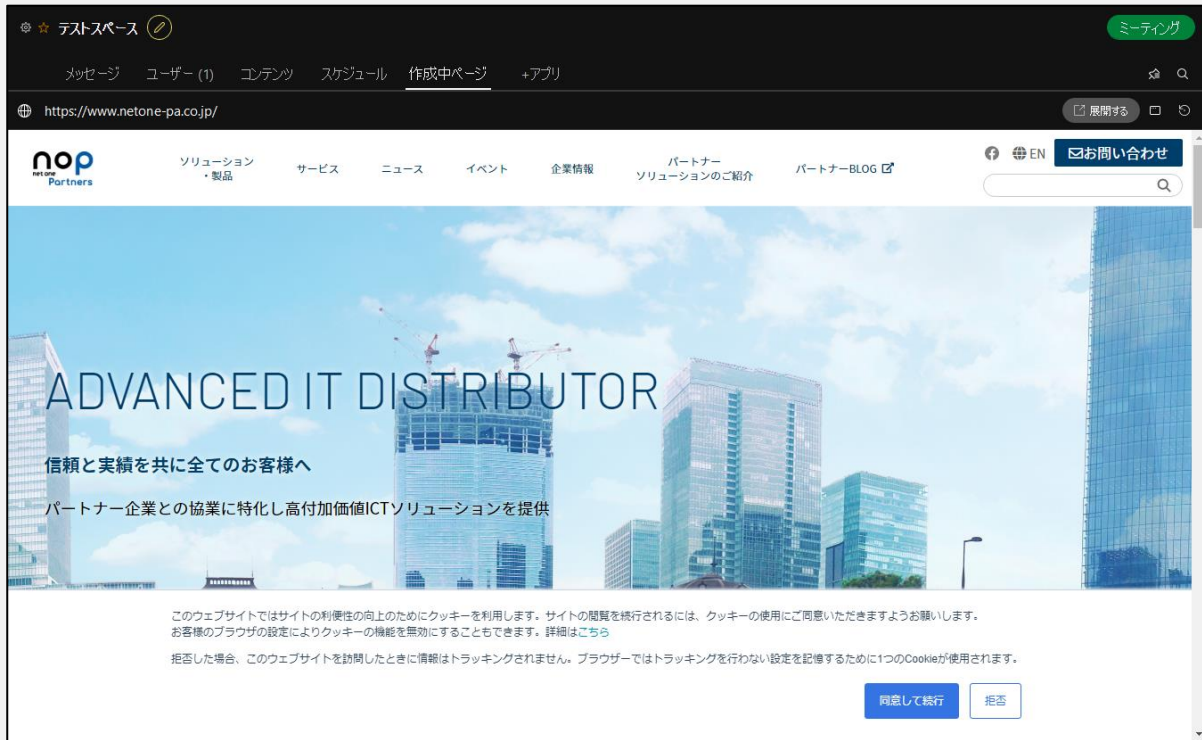
Ciscoが提供しているCisco Webex Teamsというビジネスチャットサービスでは、チャットの他にファイルを送信することも可能ですが、さらに画面共有機能を使用することができ、電話等を併用することで、画面共有機能で同じ画面を見ながら通話することが可能です。

空き状態のプレゼンス表示の他に自分の状態をカスタマイズすることも可能で、「休憩中」「通話中」等自分の状態をさらに詳細に表しコミュニケーションのしやすさを向上させることもできます。

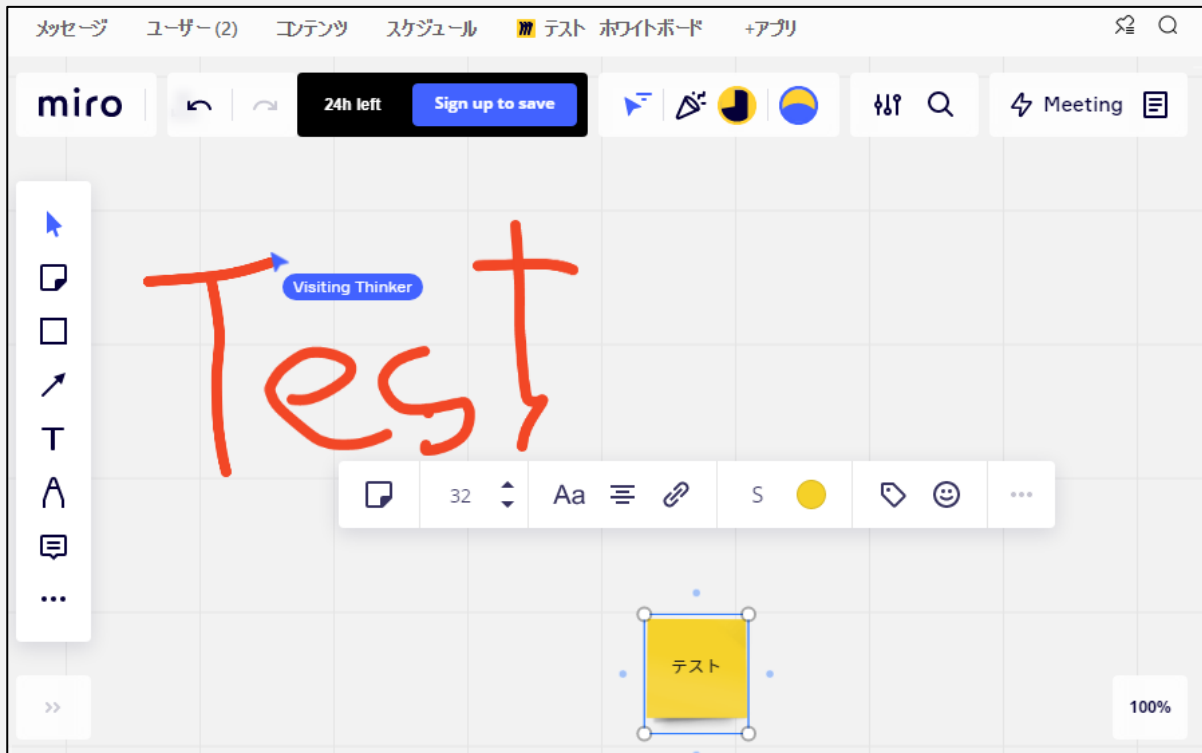


画像 ステータス設定

チャットスペースのアプリ連携機能では、クラウドサービス等のURLを追加することによりクラウドストレージ上のファイル状況を確認したり、ホワイトボードアプリで共同編集もすることもでき、チーム内での必要な情報を常に表示しておくことができるので効率的に業務を進めることができます。



画像 Webブラウザをタブに追加



画像 ホワイトボードアプリ「miro」を追加

6 今後の取り組み

新型コロナによるパンデミックが収まったあとも、それ以前の働き方に完全に戻ることは無いでしょう。実際に筆者も、2021年4月に産休明けからすぐリモートで一年間働いており、数えるほどしか出社していない状況です。多くの企業が半ば強制的にテレワークを実施しなければならなかったとはいえ、その環境で業務を遂行できるということが証明されたことで、ある意味柔軟な働き方の選択肢が増えたとも言えます。

パンデミックが過ぎ去った未来では、出社したい時や必要があるタイミングで出社し、テレワークでの業務も継続していけるようなハイブリッドワークが主流になると確信しています。そのために、離れていても効果的にコミュニケーションが取れ、効率的に働くことができることを支援するためのツール、人事制度をはじめとする仕組みを適切に取り入れていく必要があります。

ネットワンパートナーズでは、今回ご紹介したコミュニケーションツールにとどまらず、未来の働き方を支えるデジタルツールについて調査、発掘を進めていきます。ご期待ください。