

第14回 テレワーク推進賞

～働き方の変革によるさらなる成長を目指して～

事例集

主 催：一般社団法人 日本テレワーク協会
後 援：総務省・厚生労働省・経済産業省・国土交通省
東京商工会議所・フジサンケイ ビジネスアイ
日本テレワーク学会

はじめに

2013年6月、政府IT戦略本部から「2020年にテレワーク制度導入企業を2012年度の3倍にする」等のテレワーク普及促進に資する新たな工程表が策定され、2014年度から本格的に施策が実施されることになるなど、政府も成長戦略の一環としてテレワークを含めた働き方の変革に対して様々な手を打っているところであります。

一般社団法人日本テレワーク協会では、テレワーク取組実践事例を募集し公表することを通して、企業間の相互啓発並びに普及促進をすることを目的に、「テレワーク推進賞」を実施してきており、本年度も皆さまのご支援をもちまして第14回目のテレワーク推進賞を開催し、2014年2月7日に表彰式を開催することができました。

今回受賞された先進企業の事例からもわかるように、技術的な問題については昨今のICT関連技術の飛躍的な発展により解決が可能になり、経営視点からの効果を出している企業も多数あることが分かります。

弊協会としては、今後もこれら先進企業の事例を可視化し情報発信することで企業内テレワーク人口の拡大を図り、働き方の変革や多様性の実現に貢献したく考えております。

是非、皆さまにおかれましては受賞実践事例の評価を頂くとともに、自社内でのテレワーク導入、推進、定着のヒントにいただければ幸いです。

2014年2月
一般社団法人 日本テレワーク協会
テレワーク推進賞事務局

I 募集要項

■ 募集対象

テレワークを導入・活用または普及に貢献している企業・団体

■ 募集内容

テレワークの「導入・活用部門」と「普及・貢献部門」の2つの部門の項目のいずれか1点にて募集を実施

◎テレワーク導入・活用部門

1. 経営効率の向上及び改善
2. 雇用継続ならびに創出
3. 節電の実践及び環境負荷の軽減
4. 地域活性化
5. ワークライフバランスの向上
6. 事業の継続性の確保テレワークによる節電の実践及び環境負荷の軽減

◎テレワーク普及・貢献部門

7. 普及啓発の実践
8. SOHO 及び自営型テレワーカーの育成や支援
9. ソリューションの開発や活用

■ 応募期間

2013年7月10日（水）～2013年10月10日（木）

II 審査

■ 審査委員会（敬称略）

審査委員長	比嘉 邦彦	（東京工業大学大学院 教授）
審査委員	富沢 高明	（日本マイクロソフト株式会社）
	宮崎 恵	（フジサンケイ ビジネスアイ）
	加賀 宝	（富士ゼロックス株式会社）
	井沢 晃一	（日本テレワーク協会 専務理事）

■ 審査の視点

○経緯・目的

- ・テレワークに取り組む経緯・目的が明確であるか
- ・経緯・目的と具体的実践内容は妥当且つ整合性のあるものか

○具体的内容

- ・経緯・目的に基づいた独自性のある取組となっているか
- ・経緯・目的に対してテレワークの取組の対象（人・モノ）は適切であるか
- ・経緯・目的に対してテレワークの実施規模（人数・台数等）は十分であるか
- ・経緯・目的に対してテレワークの実施期間は十分なものであるか

○具体的効果

- ・テレワークの取組を通して期待した通りの成果が得られているか
- ・（成果が得られている場合）成果の規模は十分なものか
- ・成果はテレワークの取組を通して継続的に得られるものとなっているか

○運用制度・実施環境

- ・テレワークの取組を推進する体制や運用制度は確立されているか
（セキュリティ、実施環境含め）

Ⅲ 受賞企業／団体

頁

1 日本テレワーク協会 会長賞 (2社)

シスコシステムズ合同会社	1
株式会社クラウドワークス	11

2 優秀賞・審査委員長特別賞 (1社)

株式会社チェリッシュライフジャパン	19
-------------------	----

3 優秀賞 (3社)

ネットワンシステムズ株式会社	25
ニューコン株式会社	30
トロシステムズ株式会社	36

4 奨励賞・特別賞 (1社)

銀座セカンドライフ株式会社	43
---------------	----

5 奨励賞 (11社／団体)

キヤノンマーケティングジャパン株式会社	47
独立行政法人 国際協力機構	56
チューリッヒ保険会社	60
株式会社 NTT データだいち	66
特定非営利活動法人マドレボニータ	71
AIG ジャパン・ホールディングス株式会社	77
カルビー株式会社	85
三菱ふそうトラック・バス株式会社	91
株式会社テレワークマネジメント	95
株式会社NTTドコモ	103
シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社	108

1 会長賞

シスコシステムズ合同会社

東京都港区赤坂 9-7-1

代表執行役員社長：平井 康文

<http://www.cisco.com/web/JP/index.html>

資本金：4億5,000万円

業種：ネットワーク システム、ソリューションの

販売ならびに関連サービスの提供

従業員数：1,298名（2013年6月現在）

<主な実施目的>

テレワークによる経営効率の向上及び改善

<実施期間>

2009年8月～現在も継続中

<実施内容>

1. テレワーク名称

テレワーク推進によるシスコのワークスタイル革新

2. 対象部門・対象人数

全社員 1,298名

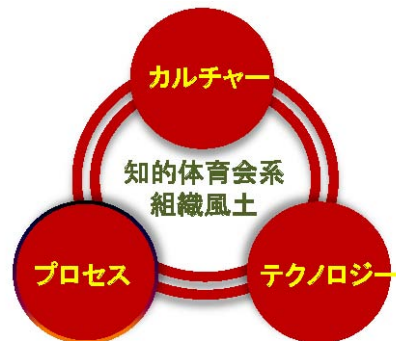
3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

ネットワーク機器のメーカーとして創業し、事業領域を拡大しながら、インターネットの進化とともに成長してきたシスコでは、絶えず自らが実践・実証してきた成果を顧客にお届けしてきた。ネットワークとITの力をフルに活用し、全社員が日常的に使いこなすテレワークの推進によるワークスタイル革新もその代表例である。

顧客の期待値を超える成果をお届けすることが中長期のビジネスの成長につながると確信する弊社では、「Customer Experience(顧客の体験)」を「Customer Excitement(顧客の感動)」に進化させることを目指している。執行役員会や全社員会議等で議論を尽くした結果、高い志をもって卓越したリーダーシップを発揮

するプロフェッショナルな集団こそが Customer Excitement をもたらす原動力であると悟り、社員一人ひとりを「人財」と位置づけ、社員の参画度 (Employee Engagement) を高め、働きがいがある職場づくりに集中的に取り組んできた。

テレワーク推進もその一環であり、社員全員が共有、共感し更に共鳴させるべきシスコカルチャーの浸透、透明度の高い目標管理・業績管理を実現する



ビジネスプロセスの展開、更に社員の多様性を尊重し活用するダイバーシティ&インクルージョンと一体として取り組み、「知的体育会系」ともいえる弊社独自の他社に類をみない強力な組織風土を確立してきた。

弊社では、学習する組織を目指し、VSEM (Vision, Strategy, Execution, Metrics) という戦略フレームワークに基づく全社事業計画策定を5年以上継続しており、「人財共育」とともに社員参画度を高めるための重点施策を「Cisco Family」として掲げて推進している。

全社事業計画においては、この「Cisco Family」を、顧客やパートナー企業に革新的なビジネスバリューをお届けする「Customers' Partnership」、そして、シスコの事業活動を通じた社会価値貢献を推進する「Corporate Citizenship」と同等に3つの大きな戦略の柱として位置づけ、注力している。



テレワークは、単独の施策ではなく、全社経営戦略の推進と不可分な取り組みであり、「サッカー型組織」による社員間の自律的なコラボレーション(共創)の推進、多様な背景(国籍、性別、世代など)を持つ社員が個性を活かして活躍できるダイバーシティ&インクルージョンの展開と一体で、最先端のITとネットワークをフルに活用し、社員が真に柔軟な働き方ができる環境と仕組みを全社的に整備し、展開してきた。

現在では、約1,300名のすべての社員が日常的にテレワークを駆使し、革新的なワークスタイルを実践している。

4. 導入のテレワーク制度内容など

(1) テレワーク開始時期

日本法人創立(1992年)当初より部署によってはテレワーク・在宅勤務で働く社員がいた。その後次第に拡大し多くの社員が利用するようになっていたが、2008年に、全社員を対象にしてテレワークを全社的に推進することを宣言した。

(2) テレワーク/モバイルワークを加速させる仕組み

弊社では、単に遠隔地から業務ができるようにテクノロジーを活用したシステムを展開

するだけでなく、社員が最大限に専門性を発揮しビジネスに貢献できるように、社員全員が共有、共感し共鳴させるシスコカルチャーの浸透、透明度の高い目標管理・業績管理を実現するビジネスプロセスの展開と一体化して取り組んできた。

①シスコカルチャー：価値観の共有・共感・共鳴



シスコジャパン
社徳カード
(カルチャー
ブックレット)

社員同士がチームとして、場所・時間を問わず、自律的にコラボレーション(共創)を行う一番の前提として、社員全員が共通の価値観を共有していることが不可欠である。弊社では、シスコカルチャーの浸透を、社員が「共有」する段階を超えて、真に納得し実践する「共感」の段階、さらに共通の価値観を全員が実践することでチームの力が最大限に発揮される「共鳴」の段階にまで高めてはじめて、顧客に感動を届けることができると考えている。

そのため、シスコカルチャーについて、ミドルマネジメントの合宿による集中討議を集約した「カルチャーブックレット」を作成し全社員に配布、さらに各部門毎にワークショップを行い徹底して議論することで、社員一人ひとりの深い理解を促進してきた。

弊社は、2011年度の日本経営品質賞(JQA: Japan Quality Award)を受賞する榮譽に恵まれたが、高い評価を受けた項目のひとつに「カルチャーの浸透とコラボレーション組織の構築」があった。

②ビジネスプロセス：社員の目標と評価基準の透明化

社員がテレワーク環境を遠慮なく安心して常時活用できるためには、社員一人ひとりの役割と目標を明確化し、成果を正当に評価する仕組みの確立が不可欠である。



弊社では、VSEM (Vision, Strategy, Execution, Metrics) という戦略フレームワークを軸として、全社戦略を各部門、組織の隅々にまで方針展開している。個々の社員は、そのVSEMに連動するMBO (Management By Objective: 目標管理) により優先業務・達成目標を設定し合意する。また、所属長と部下が、MBOに基づいて進捗管理、中間評価、改善指導の

ための対話を行うことで、透明性の高い業績評価を可能としている。

この目標・成果の管理は、全社員がCisco Performance Connectionというオンライン人事評価システムで行うため、オフィス勤務・在宅/遠隔勤務の別なく、業績評価を行うことができる。

また、提案・案件進捗管理、勤務管理、交通費精算など、社員が必要とするあらゆるビジネスプロセスをワークフロー化し、オンラインツールで提供しているため、社員の申請から所属長による承認まですべてがテレワーク環境でも完結する。

③テクノロジー：最新の IT、ネットワーク装備を全社展開

社員がテレワークを効果的・効率的に行えるように、常に最新の IT、ネットワーク装備を導入し、全社展開してきた。



遠隔でも社員同士、チーム間で会議を行い、コラボレーション(共創)を可能とするために、ビデオの力を最大限に活用している。資料共有とともに対面コミュニケーションを可能とする Web 会議システム (Cisco WebEx)や高精細でリアルタイムのテレビ会議システム (Cisco TelePresence)を全面的に活用している。TelePresence は各オフィスに大型で複数人でも参加できる機種を導入し、またテレワーク向けには社員が自宅でも活用できる小型のパーソナルモデルを提供している。TelePresence によるテレビ会議には、iPad などのタブレット端末からでも参加可能である。コミュニケーションの 7 割は視覚を中心とした情報が影響するとされ、ビデオ活用の有用性は高い。

また、いつでも瞬時に必要な社員とコミュニケーションを開始できるように、オンライン・チャットのツール(Cisco Jabber)を展開している。このツール上では、探している社員がオンライン状態にある、あるいはミーティング中であるなど、プレゼンス情報を常時把握できる。

加えて、社内 Social Networking Service (WebEx Social)を提供し、社員は自由に情報提供、アイデアや意見の交換ができ、知見を共有し合うだけでなく、新しい発想を生み出す基盤としても有効に機能している。

このような社内システムやアプリケーションには、全社員に PC を提供することはもとより、現在では、BYOD(Bring Your Own Device) という概念を具現化し、社員はどこからでも Windows PC, MAC, iPad, iPhone, Andriod, Blackberry などあらゆるデバイスを使って、セキュアなモバイル環境で利用できる。



Windows & MAC PC



アンドロイド/iOSタブレット



スマートフォン

(3) 様々な推進プログラム

上述のようなコラボレーション(共創)を促進する環境を社員が使いこなせるように、新入社員や中途採用社員向けに基礎的な IT 研修を行うほか、社員向けに随時最新の IT セミナーを行っている。

また、管理者向けには、在宅/遠隔勤務者との効果的コミュニケーションを行う研修プログラムを提供している。この研修では、適宜声をかけたり発言を求めるなど、遠隔地からの会議参加者の参画度を高める方策や秘訣を学ぶことができ、遠隔コミュニケーションの質の向上に努めている。



在宅勤務を行う社員向けには、希望者全員に「Cisco Virtual Office(CVO)」という IP 電話とルータ（会社のネットワークに安全に接続する機器）のセットを無償で提供している。自宅では、持ち帰った PC をそのまま社内ネットワークに接続でき、IP 電話がオフィス電話として利用できるため、オフィスと差がない環境でセキュアに業務を行うことができる。

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

テレワークの推進は、社員の多様性を尊重し活用するダイバーシティ&インクルージョンへの取り組みとも密接に連携している。

弊社では、ダイバーシティ&インクルージョンを人事プログラムとしてではなく経営戦略の一環として位置づけ、社長直属の推進責任者を任命し全社展開している。このダイバーシティ&インクルージョンには、異なる文化的な背景ともつ社員同士が違いを理解し合い効果的に協業できる「Cross Cultural Connection」、女性社員の活躍を促進する「Cisco Connected Women」、そして、テレワークをはじめとする柔軟な働き方を推奨しベストプラクティスを共有する「Flexible Work Practices」の3つを大きな柱にして強力に取り組んでいる。子育てや介護のための在宅勤務、顧客先への直行直帰など、テレワークの効果的活用が広く浸透している。

年に一度、ダイバーシティ&インクルージョンへの理解を一層深め、成果を語り合うダイバーシティ&インクルージョン週間を設けているが、そのうち一日はテレワークディとして、原則として全社員がテレワークを実践するプログラムを設けている。

6. テレワークの導入効果

(1) 生産性向上貢献度

シスコグローバル テレワークの生産性向上貢献度調査を元に、シスコジャパンにおけ

る貢献度は年間 5 億 4300 万円/年と推定。

- ・テレワークによる生産性向上を数値化して計測する試みの1つとして、シスコがグローバルに行ったもので、テレワークによって社員の生産活動時間がどれだけ新たに付加されたかを計測し、その時間数を従業員1人当たりコストを使って貨幣価値へ置き換えた試算結果がある。
- ・Cisco Virtual Office (CV0) という会社が希望社員に支給するテレワークキットの社内利用者調査結果(2013年3月)によれば、通勤時間削減による業務時間増加など、テレワークが創出する追加生産活動時間数はCV0利用者1人当たり年間152時間。この時間にサンプル部門データを使った社員1人当たりの時間平均コスト(シスコグローバル平均。給与からオフィス賃料まで幅広く経費全般を含む)を掛けてCV0利用者1人当たり平均生産性貢献額(USドル)を算出。
- ・上記で求めたCV0利用者1人当たり生産性貢献額(USドル)を、2014会計年度の社内換算レートで日本円に換算したものに、シスコ日本法人でのCV0利用者数(2013年1月現在)を掛け合わせて生産性向上貢献度を算出。

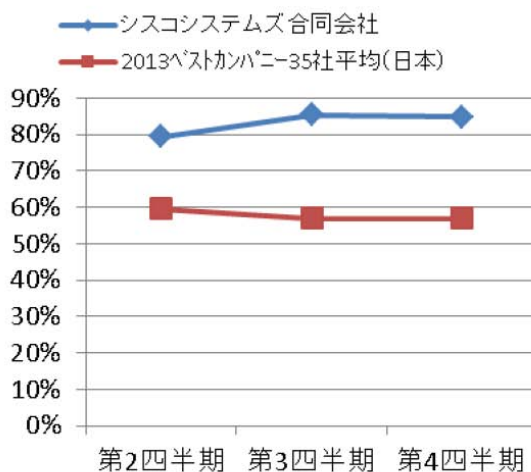
(2) 社員満足度

テレワーク/モバイルワークを全社員が利用できる業務環境は、高い社員満足度にもつながっている。

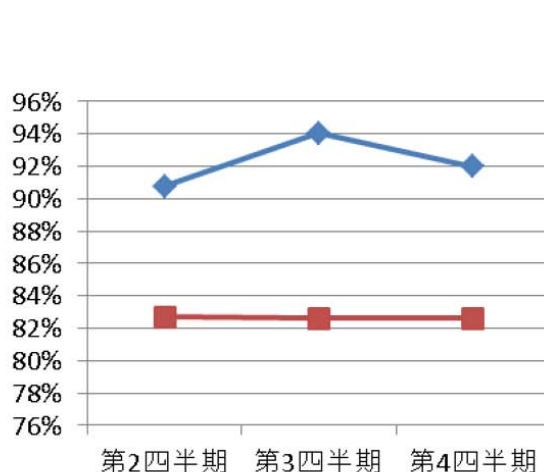
Cisco Japan /2013年 Great Place to Workに関する社員アンケート結果

- ・仕事と生活のバランスを取るように推奨されている：85% (第4四半期)
- ・この会社で働いていることを胸を張って人に言える：92% (第4四半期)

問:仕事と生活のバランスをとるように推奨されている



問:この会社で働いていることを胸を張って人に言える



(3) 顧客満足度

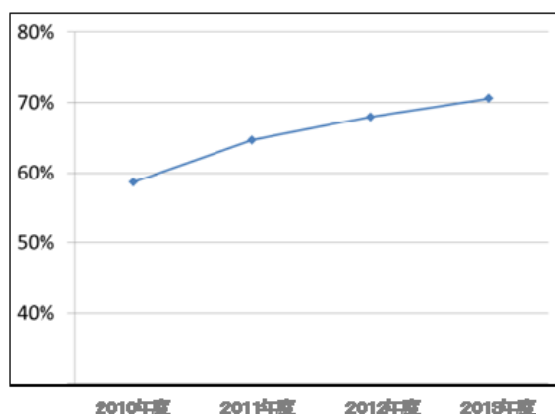
テレワーク/モバイルワークの進展に伴って柔軟な働き方が増えるにつれて、顧客満足度も向上している。これは、あらゆる場所から顧客へ瞬時にレスポンスできるようになり、顧客対応力が向上したことも一因ではないかと分析している。

・顧客満足度調査について：

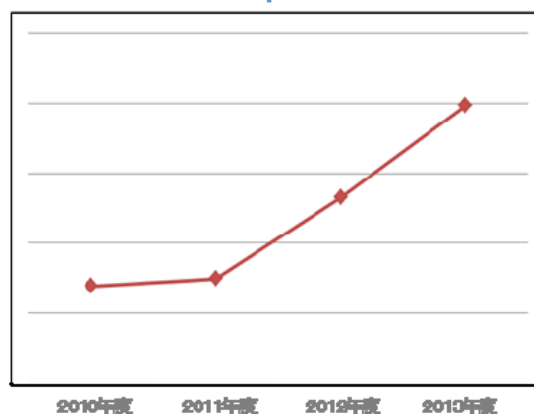
お客様の声を正しく理解するプロセスとして、1992年に第三者の調査機関に委託した顧客満足度調査を開始し、毎年継続的に実施。右下のグラフは、「総合的な満足度」の調査結果。

調査期間	毎年8月～翌年7月中旬
調査対象	シスコの製品、サービス、サポート、ならびにその販売代理店、保守サービス提供会社をご利用いただいているお客様
調査方法	電子メールでのご案内、ウェブによる調査
調査内容	総合的な満足度、販売前・販売後サポート、販売代理店、保守サービス提供会社、シスコ製品についての満足度およびご意見
採点方法	5点満点（5=非常に満足している、1=全く満足していない）

固定席を持たない社員割合(%)



顧客満足度Index(公開用簡略版)



・固定席廃止と顧客満足度向上との相関について：

まず、弊社ではオフィスにおける在席率を定期的に調査し配置する固定席の数を決定しており、在宅およびモバイルによるテレワーク利用の増加に伴うオフィス在席率の低下を反映し、年々固定席を削減している。そこで当応募資料では、固定席を持たない社員の割合をテレワーク利用の増加を示す代替データとして使用。

次に、顧客満足度は「総合的な満足度」の数値を取り上げた。弊社が顧客満足度向上のために取り組む様々な施策の結果を反映したもので、テレワークの導入効果

によるお客様への対応力向上だけがその要因ではないが、顧客満足度調査に付随するお客様コメントでは、例えば以下のような声が多くみられ、テレワークの利用によっていつでもどこでも業務遂行が可能な環境が社員のお客様への対応力向上に確実につながり、顧客の総合満足度向上の一因となっていることは間違いないものと判断している。

・お客様の声（抜粋）：

- ▶ 担当されている、XX 様、YY 様（いずれも弊社社員名）には、大変お世話になっております。急な問い合わせにも迅速な対応をして頂き、とても信頼出来る頼もしいお二人です。（官公庁 A）
- ▶ 日頃から営業チームの行動力、情報収集及び発信力はいずれも極めて高いレベルにあり大変満足しています。経営層の意識レベルが高いからこそと感じています。これからも更なる満足度向上に努めて欲しい。（通信会社 B）
- ▶ 担当営業の皆様には本学の意向にあわせて迅速かつ柔軟に対応いただき、ありがたく感じております。（大学 C）
- ▶ 営業的・技術的問い合わせに関しても、迅速な対応をして頂いており、非常に感謝しています。引き続き変わらぬご協力を頂ければと思います。（パートナー企業 D）
- ▶ 質の高い製品、サポートを迅速に提供いただいて大変有難く思っています。更なる QCD の向上を図って頂けるようお願い致します。（メーカー E）
- ▶ 運用パートナーである A 社（弊社パートナー企業）の技術担当と営業担当をはじめとするチームの対応が迅速で柔軟であるため、非常に助かっている。学内の評価も高い。（大学 F）
- ▶ 回答が早い。定型的な回答だけではなく、考えて回答してくれる。（通信会社 G）
- ▶ 問題点に対してさまざまな提案をして頂いている。問い合わせに対するレスポンスが早い。（物流 I）

(4) BCP/環境対策

テレワーク環境の浸透により、BCP および環境対策の強化につながった。震災時でも事業、お客様サービスの継続が可能となった（2011 年 3 月の東日本大震災時には、2 週間の全社員完全在宅勤務により継続して業務遂行ができた）。また、テレワークによりオフィス完全シャットダウン（年末年始、ゴールデンウィーク、夏季休暇）が可能になり、その結果、オフィスの消費電力削減に貢献している。



7. テレワーク推進体制・運用制度

トップダウンで全社的に実施している。社長自ら常に外出先や自宅からのテレワークを実践し、直下の執行役員自身も日々テレワークを率先して活用している。機器の整備や研修、問題解決では、IT部門やヘルプデスクが社員を支援している。

勤務制度において、職種毎に在宅勤務が適用可能かどうかを定めている。営業職や技術職などのほとんどの職種において在宅勤務を可能としているが、新入社員や一定の職位以下の社員に対しては一部適用としている。

2001年より在宅勤務規定を施行しており、在宅勤務にあたっては、事前に所属長の承認を得ること、常に会社と連絡をとれるようにしておくこと、会社の要請があれば速やかに出勤すること、業務の進捗を一日に最低一回は所属長に報告することなどを社員に求めている。

この在宅勤務規定に基づいて、各部門毎に勤務予定の事前申請や在席確認の方法などのガイドラインを設け、業務に即した形で運用している。

8. テレワーク実施環境

「4. 導入のテレワーク制度内容など (2) テレワーク/モバイルワークを加速させる仕組み ③テクノロジー」をご参照下さい。

9. 今後の予定

近年、弊社では「ワークライフバランス」を超えて、「ライフ&ワークブリッジ」という考えを提唱している。上述のようなテレワーク、ワークスタイル革新に取り組むなかで、生活より仕事が優先される「ワークライフ」、そしてこの2つが時間を分け合う「バランス」という捉え方ではなく、「ライフ&ワーク」とまず生活が先にあり、「ブリッジ」とこの2つを個人単位で最適化していく理想を明確にするためである。

政府が2013年6月に決定した成長戦略「日本再興戦略 -JAPAN is BACK」のひとつの柱に「雇用制度改革・人材力の強化」がある。「女性の活躍推進」とともに、男女が共に仕事と子育て等を両立できる環境の整備として、テレワークの普及、多様で柔軟な働き方の推進やワークライフバランスの更なる推進があげられている。

弊社では、テクノロジーの活用はもとより、多様で柔軟な就業環境、ダイバーシティ&インクルージョンが3つ揃ってはじめてワークスタイルのイノベーションが進むと確信している。

日本の最先端レベルにあると自負する、弊社が実践し実証してきたワークスタイル革新の体験を日本のお客様、社会に還元していきたい。そのため、シスコの新しい働き方/オフィスレイアウト/それを可能にするテクノロジーを一度に「体験」いただける「シスコオフィスツアー（デモ付）」を定期的を実施し、顧客、ビジネスパートナー企業のみならず、政府関係者、日本経営品質賞関係者らに広く紹介している。

テレワーク協会会員企業の皆様向けにもシスコのワークスタイル革新を体感いただく場を設定できればと考えております。

10. 協力企業・団体及び協力内容

特になし

11. 過去の受賞歴

テレワークをはじめとするワークスタイル革新やダイバーシティ&インクルージョンの取り組みを含む、シスコの経営品質向上活動が評価され、「2011年度日本経営品質賞/大規模部門」を受賞。

ダイバーシティ&インクルージョンへの取り組みに対しては、Global Organization of Leadership and Diversity (GOLD) から、2013年の「Bridge Builder Award」を受賞した。GOLDはロサンゼルスに本部をおくNPOで、太平洋地域において女性のグローバルリーダーの育成や職場・社会におけるDiversity促進のための活動を行っており、Bridge Builder Awardはこの分野で顕著に貢献した企業と個人に授与される。

ワークスタイル革新という観点では、最新のコラボレーション環境を備え、2012年7月に開設した大阪オフィスが、2013年8月に「第26回日経ニューオフィス賞近畿ニューオフィス推進賞」を受賞した。

株式会社クラウドワークス

東京都渋谷区道玄坂 1-8-3 イオレ渋谷ビル 7 階

代表者：吉田 浩一郎

<http://crowdworks.co.jp/>

資本金：741,840 千円

業種：情報サービス

従業員数：20 人

<主な実施目的>

テレワークの普及啓発の実践

<実施期間>

2012 年 3 月～2013 年 12 月

<実施内容>

1. テレワーク名称

クラウドソーシング普及による 21 世紀の新しいワークスタイルの提供

2. 対象部門・対象人数

100,000 人（当該企業のクラウドソーシングサービスを利用しているユーザー数）

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

日本は 2050 年には 2.5 人に 1 人が 65 歳以上という超高齢社会を迎えると予測されており、日本経済の成長には、高齢者や主婦の能力の一層の活用が急務となっております。

また、2011 年 3 月の東日本大震災を契機に、生まれ育った故郷で仕事をしたいと考える人が増加しており、東京以外の地域でも生計を立てやすい環境が求められています。

株式会社クラウドワークスは「21 世紀の新しいワークスタイルを提供する」ことをミッションとし、2012 年 3 月にクラウドソーシング（ウェブのお仕事マッチング）サービスの提供を開始しました。高齢者や主婦層のように、ワークライフバランスを取りながら働きたい方や、働く場所が限定される地方在住者に対しても「働く場所や時間にとらわれない新しい働き方」を提供するべく、サービスを提供しています。

4. 導入のテレワーク制度内容など

実施しているテレワーク普及啓蒙の活動は以下の通りです。

1) クラウドソーシングサービス提供によるテレワーカー数の急拡大

サービス開始から 1 年 9 ヶ月の間で、60 億円以上の仕事をテレワーカーに提供し、10 万人のテレワーカーを創出したしました。

成長率は年間 800%以上で、クラウドソーシング業界首位となっております。

2) 中小企業におけるテレワーク実施の推進活動

中小企業を中心とした 20,000 社がクラウドワークスのサービスを利用しております。自社の業務を自営型テレワーカーに委託できる環境を提供し、テレワークを活用し業務推進を行うためのソリューションの提供、並びにサポートを行っております。

3) 自営型テレワーカーへの福利厚生・教育環境の提供

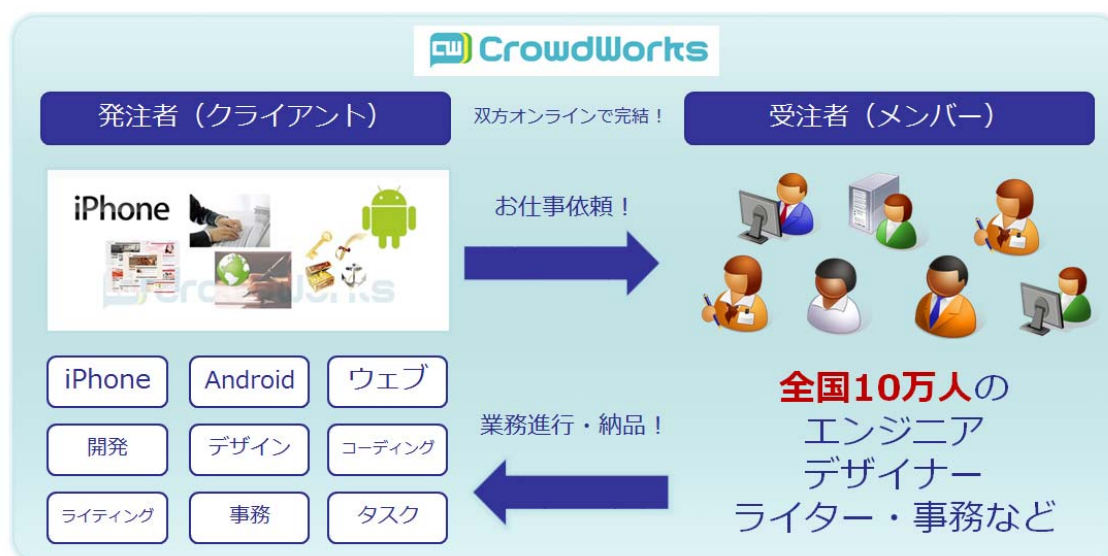
クラウドソーシング業界で初めて、自営型テレワーカーに対し、被雇用者と同等の福利厚生サービスを提供。また日本マイクロソフト株式会社や学校法人等と連携し、テレワークで仕事を獲得するための勉強会を実施。スキルアップの場を提供しました。

「日本最大級のクラウドソーシング」として急成長中のお仕事マッチングサイトです！



■ サービス開始	: 2012年3月～
■ 開始約1年間で投稿された案件予算総額	: 60億円突破※
■ クライアント数	: 20,000社突破※
■ 登録利用者数	: 100,000名突破※
■ 発注リピート率	: 51.3%※

※ 2013年12月段階



5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

2012年3月に、インターネット上で完結するお仕事のマッチング(クラウドソーシング)サービスの提供を開始しました。サービス開始からの1年9ヶ月で10万人の利用者がサービスを利用しており、中小企業を中心とする20,000社が仕事を発注するためにサービスを利用してあります。サービスを通して発注される仕事は、開発・デザイン・ライティング・データ入力など、インターネットを通して非対面で完結するものとなっており、中小企業が自営型テレワーカーへ、容易に仕事を依頼できるシステムを提供しております。

弊社としては、システムを提供することに加えて、テレワークをより企業に活用してもらうための普及活動に力を入れております。インターネットを活用したテレワークの形式でお仕事を発注したことがない企業に対し、利用ガイドの作成・配布や電話でのサポートを行い、企業がテレワーク導入を行いやすくなるような取り組みを行っております。また、テレワーカーを増加させるために「地域活性化」や「女性の就労支援」の取り組みを行っております。地域活性化への取り組みとしては、岐阜県や福島県南相馬市と連携し、「首都圏の仕事を地方で受注する」ことを掲げ、地方在住者にも首都圏在住者と変わらない収入源を提供する活動に取り組んでおります。具体的には、岐阜県との取り組みでは、一人親の就業支援や在宅就業の支援について企画・サポートを実施、福島県南相馬市との連携では、被災地で生活される方に対し、専門スキルを習得するための教育プログラムを開催。プログラム受講者への業務受注のサポートを行っております。

主婦の就労支援の取り組みとしては、株式会社ベネッセコーポレーションと提携し、子育て中の主婦の方に対して、在宅で限られた時間でも出来るような、テレワークの仕事を提供しております。

また、株式会社テレビ東京と提携し、シニア世代向けに業界初のシニア向けクラウドソ

ーシングサービスの提供を開始しました。比較的時間にゆとりがあり、豊富なスキルを有しているシニア世代に対し、メディアを通じてテレワークの働き方を啓蒙することで、シニア世代のテレワーカーを増加させる取り組みを行っております。

また、自営型テレワーカーにより働きやすい環境を提供するために「福利厚生」と「教育」のサポートも行っています。福利厚生については、クラウドソーシング業界では初めて、サービス上でテレワークの仕事をしている方に対し、企業で雇用されている場合と同等の福利厚生サービスを無料で受けられる取り組みを開始しました。加えてテレワーカー向けに「クラウドワークスアカデミー」という教育プログラムを実施しており、日本マイクロソフト株式会社と連携した開発者教育プログラムや、東洋美術学校と提携したデザイナー育成プログラムなどを無料で行っております。

6. テレワークの導入効果

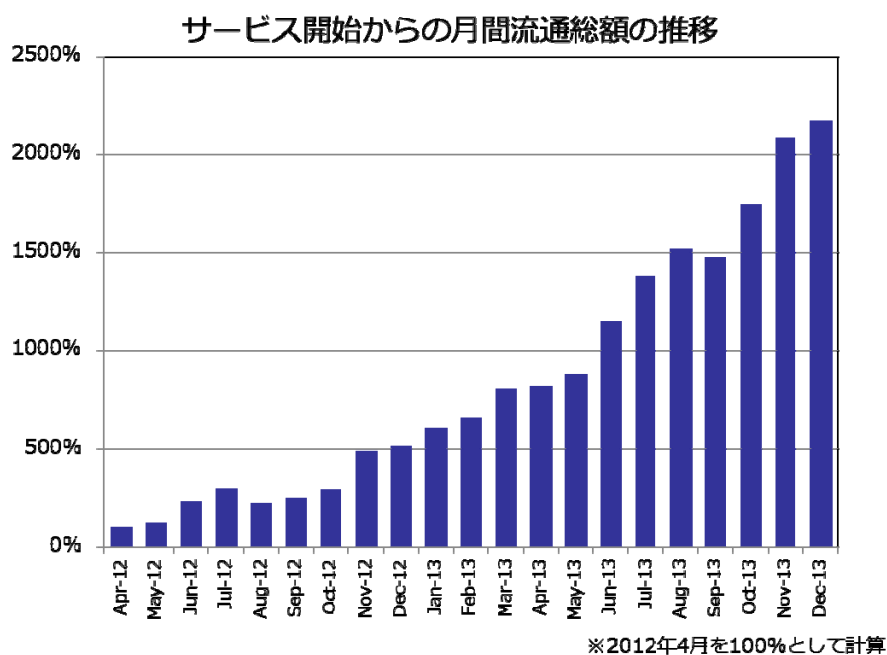
2013年12月時点で、利用者数10万人、発注者20,000社がサービスを利用しており、サービス提供開始からの1年9ヶ月で60億円以上のお仕事が、インターネットを通じたテレワークのお仕事として依頼されています。利用者の8割は東京以外に住む受注者であるのに加え、シニア世代（50歳以上）の利用者も8,000人に達しており、地域の活性化、シニア世代の社会参加という観点でも、一定の成果を確認しております。

なお、クラウドワークスを利用しているシニア層に対するアンケート結果では、ユーザーの3分の1以上が毎月20万円以上の収入を得ていると回答しており、当サービスがテレワーカーにとっての新たな収入源として成り立っていることを実感しています。

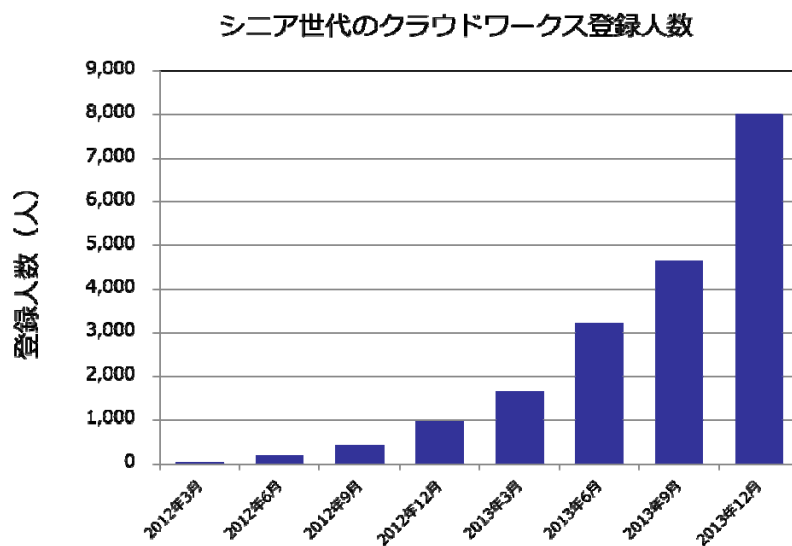
加えて、20,000社の発注企業の多くはテレワーク導入率の低い中小企業であり、企業側へのテレワーク導入率の向上にも寄与いたしました。発注者のサービスに対する満足度は高く、利用者の5割以上が継続してテレワークの仕事を発注しております。

また、海外在住の日本人が自営型テレワーカーとなれるような体制も整えており、海外からの弊社サービスの登録者は3,000人を超えております。

サービス開始から1年9ヶ月で月間流通総額は20倍以上に成長

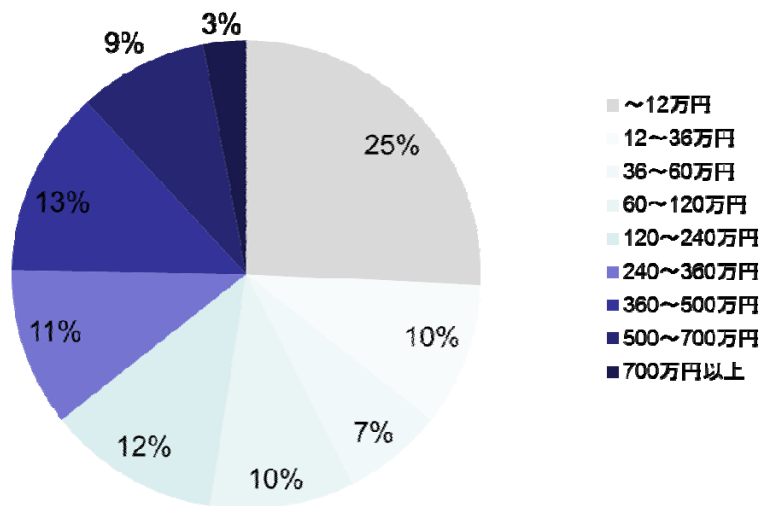


シニア世代（50歳以上）の利用も急増している
 利用者の最高年齢は85歳で、シニアユーザーは8,000人を超える



シニアユーザーの3分の1が、クラウドソーシングを活用して毎月20万円以上の収入を得ている

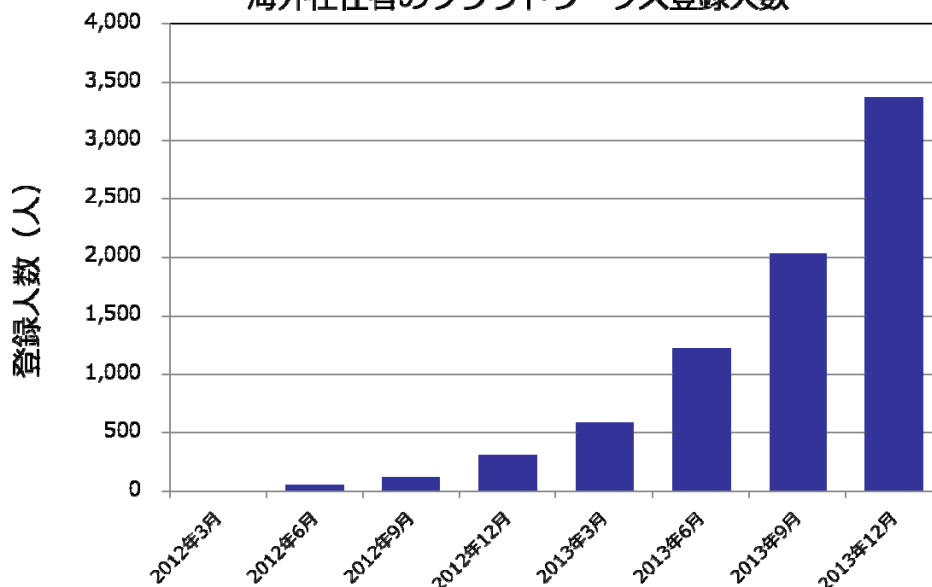
クラウドワークスを利用しているシニアユーザーが
1年間で仕事から得ている収入



出所) 2013年6月クラウドワークス利用動向調査

海外からの利用者数は3,000人以上 2012年12月からの1年間で海外ユーザー数は約10倍に増加

海外在住者のクラウドワークス登録人数



7. テレワーク推進体制・運用制度

テレワークの仕事の総量を増やし、テレワーカーを増加させるために、テレワークの普及啓発に向けて、全社的に様々な施策に取り組んでおります。具体的なサービスの認知向上のための取り組みとして、オープンソースカンファレンス、Ruby World Conference、東京都在宅就業フェア等の各種イベントに協賛・出展を行い、エンジニア・デザイナーなど専門的なスキルを持つ方から、在宅で働くことを希望する主夫・主婦の方まで幅広い層の方へ向けて、テレワークという働き方についての認知を広げる試みを行っております。

また、当社が主催するかたちでの中小企業へのテレワークの活用方法の啓蒙や、受注者へのテレワーカーとしての仕事の方法についての勉強会を、全国で開催しております。

また、サービスの開発を複数の自営型テレワーカーに依頼しており、テレワーカーの方々と協業したサービス開発を実践しております。

加えて、2013年8月には、クラウドソーシングの業界団体となる「クラウドソーシング協議会」の発足に寄与し、自社だけに留まらず、クラウドソーシング業界が一丸となってテレワークを推進できる体制の構築を行いました。

非対面でのテレワークでも安心して働けるよう、弊社のサービスでは「エスクロー」のシステムを導入しております。エスクローとは、テレワーカーが仕事を受注するのに先立ち、発注者が契約金額を支払い、仕事が完了した際に、契約金額がテレワーカーに支払われる仕組みであり、受注者が仕事をしたにも関わらず、報酬が支払われないというトラブルを未然に防ぐものです。このエスクローの仕組みにより、発注者とテレワーカーが対等な立場で仕事を行えるような環境を提供しております。

また、自営型テレワーカーへの教育プログラム・福利厚生プログラムとして、日本マイクロソフト株式会社、株式会社クックパッドや株式会社インターネットイニシアティブなど約20社の企業と連携し、無料の福利厚生プログラムを提供しております。

8. テレワーク実施環境

弊社サービスのインフラやサービスにおいても、テレワークを活用しております。具体的には、熊本県や島根県などに在住されているエンジニアの方々にはシステムの開発を依頼、秋田県や福岡県などに在住されているデザイナーの方々にはサービスのデザインやチラシのデザインなどを依頼しており、従業員数の数倍にのぼる、全国の自営型テレワーカーの力を借りながら、サービスを提供しております。

9. 今後の予定

現状では、年間 800%程度の成長を継続しており、2013 年 12 月時点でお仕事の依頼総額は 60 億円、登録会員数は 10 万人となっております。またテレワークで仕事を活用する中小企業数は 2 万社となっております。

さらに 2014 年度中には、お仕事の依頼総額は 200 億円、登録会員数は 40 万人を超える見込みです。今後はさらに、テレワーカー数の増加と、テレワークを活用する中小企業数の増加に注力するとともに、テレワーカーへ向けた「教育」と「保障」の仕組みを充実させ、自営型テレワーカーであっても、企業に所属する社員と同等の仕事環境を提供することを目指してまいります。2014 年末には 100 社を超える企業と提携を行い、無償の教育プログラムや、福利厚生プログラムの充実を図っていく予定です。

また、2013 年 8 月には弊社が幹事会社となり、クラウドソーシング業界の活性化と健全な発展に貢献するための非営利団体である「クラウドソーシング協議会」を発足。今後は同協議会が中心となり、クラウドソーシングに関連する事業を運営する 200 社の会員企業を有する「クラウドソーシング協会」を立ち上げ、「仕事」「教育」「互助」などの側面から、業界各社が横断的にテレワーカーを取り巻く環境の整備と、業界の健全な成長を目指した取り組みを進めてまいります。

10. 協力企業・団体及び協力内容

地方自治体様との取り組みとして、岐阜県と一人親の就業支援や在宅就業の支援プログラムに関する共同実施を行っております。また、福島県南相馬市と、テレワーカー向け教育プログラムや受講者の業務受注のサポートを行っております。

大企業との連携としては、日本マイクロソフト株式会社と協力し、テレワーカー向けに教育支援プログラムの提供を行っております。また、株式会社ベネッセコーポレーションと、女性（主婦）へのテレワークの周知活動を共同で行っております。さらに、株式会社テレビ東京とは、業界初となるシニア世代向けのクラウドソーシングサービスの提供を行っております。

加えて、東日本大震災で被災した企業に対して、ヤフー株式会社と共同で、テレワークを活用した復興支援プロジェクトを行っております。

2 優秀賞・審査委員長特別賞

株式会社チェリッシュライフジャパン

東京都世田谷区駒沢 3-7-20

代表者：西野 高秀

<http://www.cherish-life.co.jp>

資本金：300,000 千円

業種：ペット医療 IT サービス

従業員数：35 人

<主な実施目的>

テレワークによる雇用継続ならびに創出

<実施期間>

2008 年 5 月 1 日～現在

<実施内容>

1. テレワーク名称

獣医師によるペットの健康・医療相談が 24 時間・365 日提供可能な日本初のコールセンターをテレワーク（在宅勤務）で実現

2. 対象部門・対象人数

医局の獣医師 25 人

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

①背景・経緯・・・「ペットは家族」と言われる時代に入った。

日本での犬・猫の飼育頭数は 21,282 千頭（2012 年日本ペットフード工業会）となり、日本の 15 歳未満の子どもの人口（16,650 千人）を上回る。

一方で獣医師の数は、獣医師法第 22 条の届出によると 35,818 人（平成 18 年 12 月 31 日現在）。単純計算でも獣医師一人当たり 594 頭の診療を背負っていることになり、通常の動物病院では、慢性的な人員不足が常態化している。地域間格差はヒトの医療よりも激しく、24 時間の診療受入動物病院は全国で 11 か所しかない（内 10 か所は関東）。

また、ここ数年で獣医学部卒業生の男女比率は逆転し、現在は女性獣医師が過半数を占めている。しかし、女性獣医師は出産・育児に入ると勤務医として従事し続けることが難しい場合も多く、有能な獣医師がせつかくの資格・能力を活かせず埋もれているという状況も、人員不足に拍車をかける要因であった。

その様な環境の中、1 頭でも多くの命を救う体制を整える為、獣医師によるペットの電話相談専門の動物病院「アニクリ 24」を設立した。

24時間の受付体制を整えるために有能な獣医師の確保が必要だったアニクリ24では、そういう「潜在的な」獣医師たちの新たな活躍のステージをも生み出した。勤務医とはワークスタイルが全く異なるテレワーク（在宅勤務）により、女性獣医師が出産・育児期間中も働け、出勤しなくても良い労働環境の整備を実現した。

②目的・・・離職している獣医師のスキル活用

スタッフにも負担の少ない、24時間365日電話受付体制の構築
移動に伴う交通費や時間の削減

4. 導入のテレワーク制度内容など

「アニクリ24」は24時間365日、獣医師による「ペットの電話相談を専門に行っている日本初の動物病院である。年間1,000名しか卒業生が出ない獣医療の現場は、慢性的な人手不足に陥っている。さらに、獣医学部卒業生の男女比が逆転し、過半数を女性が占めているという現状においては、育児・出産・夫の転勤といった女性獣医師特有の離職理由も、将来的には獣医師不足の要因となる。また、働く事は出来ても深夜の通勤・勤務に伴う職業への不安を覚えるという女性の声も無視できない。豊富な臨床経験を有し、有能であるにも関わらず働く場を失っている女性獣医師の労働環境を整備・改善する必要を感じており、テレワークの形態を導入する事で問題が解決出来るという考えに至った。

実施時期・・・2008年5月～

実施場所・・・獣医師の自宅

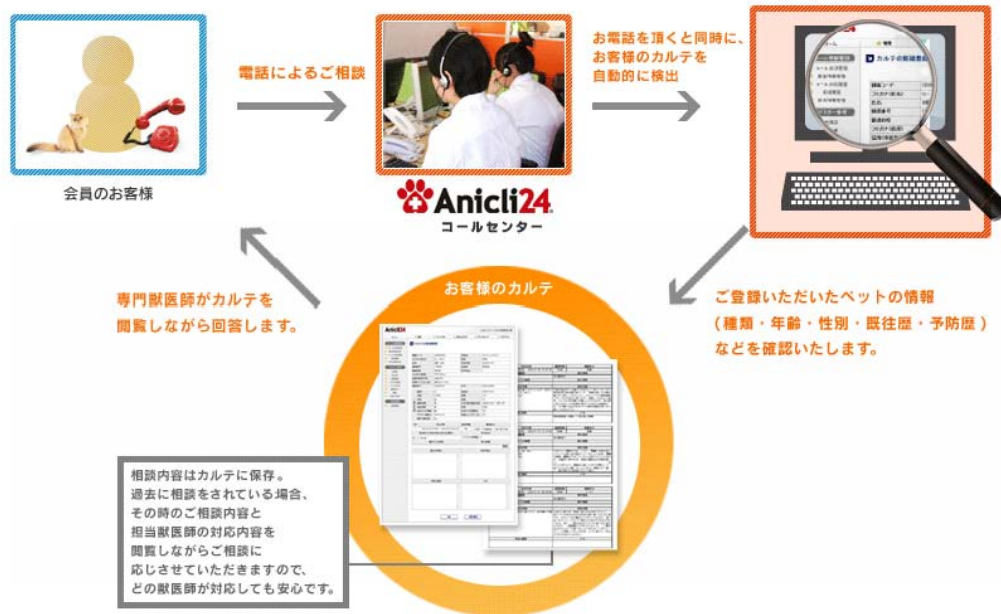
実施部門・・・医局の非常勤獣医師

実施人数・・・20名

実施内容・・・本社コールセンターで実施していた電話相談受付業務を、在宅環境でも同じく実施できるようクラウド型電子カルテシステムを開発し、リアルタイムの情報共有を可能とした。相談者の電子カルテの情報は入電（着信）と同時に自動的に在宅獣医師のPCに表示される仕組み（CTI）になっており、在宅獣医師は過去の相談履歴を検索する必要がなく、常に正しい情報を速やかに閲覧しながら対応できる。会話は全て録音されており、電子カルテの入力内容とともに対応履歴としてサーバー上に保管される。録音内容は必要に応じて終話後に聞き起こしを行い、サービス向上にも役立てている。セキュリティ面ではPマークの取得を行ったほか、個人情報の漏えいを未然に防止する為、顧客カルテの閲覧は該当する顧客からの入電時以外には行えないシステムとなっている。

また、通話を終了した後は、後作業の入力時間を含めて最大1時間でカルテは自動的に閉じられるようになっており、加えて画面の印刷も行えない仕組みになっているなど、セキュリティ対策は徹底されている。

【チェリッシュライフジャパン Anicli24 サービス概要】



5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

現在従事している当院の獣医師の男女比率はおよそ2：8であり、子育て世代の30代の女性が最も多く、次いで40代、20代、50代と続く。入電件数が月次で増えていく中（1500件/月）オペレーション体制も構築出来た。また、在宅勤務の獣医師へはコールセンター業務用の端末として本社と内線化されたPHS端末を支給し、全国から寄せられる相談の転送にかかる通話料が月額固定料金の通信費のみで業務が行えるようになり、通信コストの削減にも成功した。

6. テレワークの導入効果

テレワーク導入後、当社に応募に来た獣医師はのべ100名（内、女性が8割）を超える。これは、女性獣医師ネットワークやメディアで取り上げられた事により、在宅勤務が可能である事が広く知られるようになった結果であるが、アニクリ24で実践しているような雇用形態・勤務形態に対する潜在的なニーズもあったのだと思われる。

現在当院での獣医師の男女比率はおよそ2：8であり年齢では30代が最も多く（44%）、次いで40代（26%）、20代（17%）、50代（13%）の順になっている。

テレワークの形態を導入する事により、通勤にかかる交通費は約3万/月/人の削減につながったと想定される。

また、PHS の内線化により転送通話料が大幅に削減され、毎月のランニングコストには約 14 万円の削減効果が生じた。(約 20 万円かかっていた毎月のコールセンターからの転送通信料が平均 63,441 円まで削減)

7. テレワーク推進体制・運用制度

・推進組織体制

実施責任者：株式会社チェリッシュライフジャパン 代表取締役 西野 高秀
実施部門 アニクリ 24 院長 三宅 亜希 / 管理部 馬場 陽子

・周知方法

在宅勤務獣医師を集め、ルールや運用方法を通知。

・トップの関わり

トップの決定のもと、全社一丸となって取り組んだ。

当社で定めた個人情報保護方針に則り下記の運用を行っている。

①在宅獣医師との契約・監査

個人情報保護に関する契約書・個人情報の安全管理措置に関する誓約書を取り交わし、チェックシートを用いた監査チェックを行っている。

②電子カルテ

・カルテの ID・PASS は 1 ヶ月ごとに会社から発行されたものを使用

・アクセス制限

入電時のみ顧客のカルテが画面にアップし、相談終了後カルテの入力を終わるとアクセスができないような制限をかけている。また、入電から 1 時間経過後自動でアクセスできいようになっている。

・自宅で使用する PC は獣医師業務以外には使用せず、セキュリティ対策を講じている。

③電話環境と勤怠管理

・PHS で行うログイン・ログアウト日時は BIZTEL サーバーに記録されており、勤怠管理を行っている。また、シフトに入る獣医師同士がログインした旨の連絡を取り合い、互いにシフトインした旨をチェックしている。

・入電時の生活音の遮断の徹底。

④モニタリング

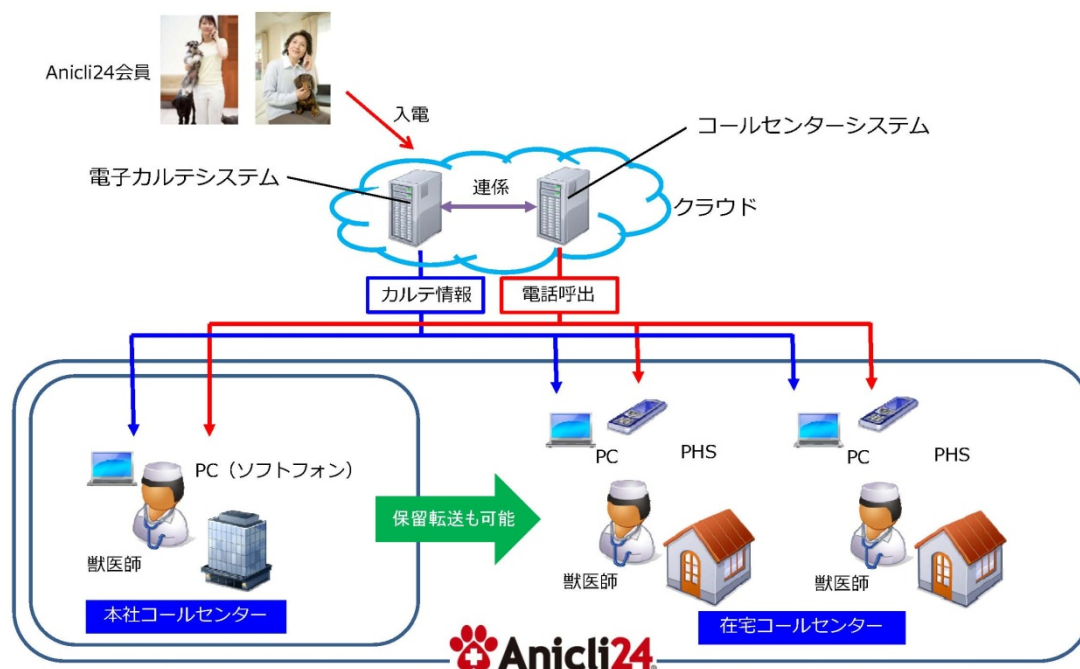
・相談内容はすべて録音されており、定期的にモニタリングを行っている。評価基準チ

チェック項目に基づいて評価を行い、獣医師へのフィードバックや指導を行っている。

8. テレワーク実施環境

カルテシステムならびにPBXをクラウド化し、かつ、連携させることにより、在宅コールセンター環境を構築している。

【在宅業務システム概要】



① オフィス環境

在宅獣医師には専用 PHS を支給している。

② 情報インフラの整備

クラウド型電子カルテシステムを開発し、在宅時においてもコールセンターで勤務するのと何ら変わらない情報量とスピードでの対応を実現している。

また、クラウド型コールセンターシステム『BIZTEL コールセンター』と、PHSを内線化する『BIZTEL モバイル』を導入することにより、在宅スタッフに配布した PHS にてコールセンター業務を可能としている。

③ 情報セキュリティ

ID/パスワードは1か月ごとに変更し、かつ、業務上必要な時にだけカルテ情報にアクセ

スできる仕組みを構築し、セキュリティを確保している。

9. 今後の予定

テレワークの仕組みを活用し、動物病院の診療時間外対応の電話対応の受付とクラウド電子カルテの共有化を始めている。

去る9月27日に開催された第15回日本臨床獣医学フォーラムのランチョンセミナーで、当社の取り組みの発表を全国動物病院の院長向けに行ったところ、大きな反響を得た。

獣医師という職業のテレワークという新しい働き方を実現したことにより、小動物医療の現場で対応出来なかった問題に、新しい価値提案を行う事が可能となった。獣医療の今後の発展の補完的な役割を担いつつ、人員の増員と飼い主と獣医師が抱える夜間診療の問題解決を動物病院向けにも拡充していきたい。

10. 協力企業・団体及び協力内容

リンク社・・・クラウド型コールセンターシステム『BIZTEL』ならびに PHS 内線化サービス

ブライシス社・・・電子カルテシステム、CTI システムの開発、サポート

ウィルコム社・・・PHS 端末

ペイジェント社・・・カード決済システム

ウェブライフ社・・・会員登録の WEB でのインターフェイスとカルテデータから移行したデータ分析システム

3 優秀賞

ネットワンシステムズ株式会社

東京都千代田区丸の内 2-7-2 JPタワー

代表者: 吉野 孝行

<http://www.netone.co.jp/>

資本金: 12,279,000 千円

業種: 情報・通信

従業員数: 2,210 人

<主な実施目的>

テレワークによる経営効率の向上及び改善

<実施期間>

2011 年 4 月～現在も継続中

<実施内容>

1. テレワーク名称

ネットワンシステムズ流 「働き方革命」

2. 対象部門・対象人数

全部門全社員 2,210 人(連結)

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

■背景・経緯

経営戦略である「継続した成長」と「顧客満足度の向上」を実現するために、社員のワークスタイル変革を実施。

■目的

- ① ICT のツールや環境を最大限に利活用した事業モデルを開発し、そのノウハウをお客様に提供する。
- ② 時間”思考”を成果”志向”への意識改革を図り、営業利益率を改善する。
- ③ 震災後の顧客ニーズ(時差勤務や深夜勤務対応など)に対応する。
- ④ 過重労働を防止し、育児・介護など社員のワークライフバランスを促進する。

4. 導入のテレワーク制度内容など

■取組の概要

- ・ 2011年にテレワーク制度(在宅勤務・モバイルワーク)を導入。「成果創出をコミットする」ことを条件に、職場(上司)と合意した全社員を対象に利用職層や回数制限を設けず、社員の創意工夫を最大限に引き出す制度として運用。
- ・ VDI(バーチャルデスクトップ)を活用し「いつでも・どこでも・何でも(コンテンツ&デバイス)・誰とでも」をコンセプトに、離れていてもオンタイムで社員同士のコミュニケーションを可能にするテレワーク環境を構築。



■実施場所:

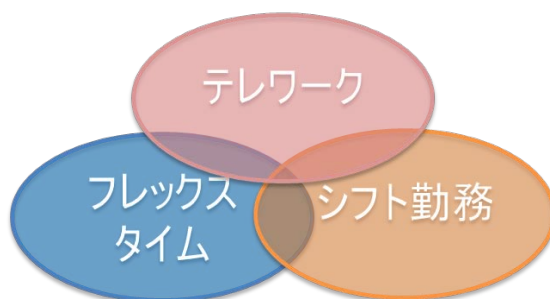
北海道から九州まで全国 16 拠点すべての事業所と海外拠点(米国・シンガポール)

■主な実施内容と自己評価の根拠:

- ① ガイドブックの整備、管理職説明会、社内報や社内イントラによる啓蒙を通じて、2013年度9月末時点で約半数の社員が在宅勤務を活用。また、モバイルワークの利用拡大と各事業拠点のサテライトオフィス化による隙間時間の有効活用と移動時間の削減を実現。
- ② 通勤時間を仕事や家事・育児への時間に転換することにより、社員の働き方や私生活や対する満足度が以前より80%向上した。
- ③ 「働き方を革新するワークスタイルセミナー」の定例開催(2013年度で11回、73社126名にご紹介)し、社外に対するテレワークの有効事例の紹介と普及を推進。多くのお客様から感謝とノウハウの伝授を望む声をいただいた。
- ④ 経営者向け「働き方革命フォーラム」の実施し、導入事例も交え、テレワークの重要性と普及についての講演を実施。81社141名のお客様にご来場いただいた。
- ⑤ テレワークを含むワークスタイル変革の独自のROI測定方法の記者説明会を実施。
- ⑥ MOOK本の顧客展開によるテレワーク普及への貢献
- ⑦ ダイバーシティ推進委員会の設立

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

- ・ ワークスタイルの変革と次世代 ICT 活用を紹介した MOOK 本「働き方革命」を出版して「働き方の変革」を推進するリーディングカンパニーとして社内外に積極的にアピールした。
- ・ 売上高の 20% 向上においても時間外労働の 2% 削減を実現。定年までの勤続意識の高まりなど社員満足度の向上も促進。
- ・ フレックスタイム制度、シフト勤務制度など複数の勤務諸制度を組み合わせた働き方の変革を実践。



- ・ 弊社カスタマーフロントオフィス(イノベティブオフィス)内にテレワーク体験コーナーを設置し、お客様をご案内。



6. テレワークの導入効果

- ① 時間外労働の 2% 削減: 約 370 百万円
 - ② モバイルワーク活用による移動時間の削減: 約 40 百万円
 - ③ BCP の期待効果(オフィス罹災、パンデミック・交通マヒ時の事業継続リスクの防止): 約 700 百万円
 - ④ 客満足度の向上指標(例: 顧客訪問の回数や時間): 約 30% アップ
 - ⑤ 生産性の向上指標(成果に要する時間や計画意識の高揚): 約 50% アップ
 - ⑥ 社員満足度の向上指標(働き方や私生活の満足度): 約 70% アップ
 - ⑦ 社員 10% 増加にも関わらず、オフィススペースを 10% ダウン
- ※金額はワークスタイル変革の全体施策における定量効果で算出



7. テレワーク推進体制・運用制度

■推進体制:

ワークスタイルイノベーションプロジェクト(プラットフォーム部門、人事部門、広報部門、ビジネス推進部門の全社横断的組織)

■周知方法とトップの関わり

- ・ トップメッセージ(全社MTGやビデオメッセージで配信)
- ・ 社内報(社員紹介記事等でテレワークの有効活用事例を掲載)
- ・ 社内イントラ(活用促進のための座談会企画や制度の趣旨や有効事例を紹介)
- ・ 管理職説明会(制度の定着と管理者の意識改革を促進)
- ・ 社外PR(「働き方革命」セミナー開催とMOOK 本出版)

■運用制度

- ① 対象者:自己管理を徹底しコミットした成果が創出できる全社員。
- ② 利用単位:利用回数の制限は設けない。
- ③ 労働時間:所定労働時間(7.5h)とみなす。時間外労働は原則禁止。
- ④ テレワークの活用ガイドブックを策定。
 - ・ 事前申請、事後報告(テレワークの成果物を添付)によるアウトプットの見える化
 - ・ 書類持ち出しの禁止などを定めた「情報セキュリティ運用基準」の明確化
 - ・ 「コミュニケーション」「評価」「時間管理」に関するマネジメントガイドラインの明示
 - ・ 上司の管理責任(日時変更・出社命令・利用停止)について定める

8. テレワーク実施環境

■ オフィス環境・情報インフラ

BYOD、各拠点のサテライトオフィス化(フリーアドレス制、集中ブースの設置など)、無線LAN、固定電話廃止、ノートPC への代替、VDI(バーチャルデスクトップ)環境、プレゼンスツール(PC画面共有、インスタントメッセージ、在席確認等)の導入、どこでもテレビ会議システム、スマートフォン・タブレットPC の配布など多数

■ 情報セキュリティの整備(情報セキュリティ運用基準)

書類や情報の持ち出し、PC の持ち出し、電子ファイルの閲覧、使用禁止ツールの明示(フリーメールやファイル交換サービスなど)、禁止行為の明示(お客様拠点などを地図登録など)

9. 今後の予定

- ・ 中期事業計画と連動したワークスタイル指標マネジメント(在宅勤務・モバイルワークの満足度、ワークライフバランス実現度、過重労働の撲滅)
- ・ 人財と働き方の多様化を推進するための勤務制度の見直しと改善(育児・介護者や障害者、高齢者など多様なワークスタイル構築と活躍促進策の実行)
- ・

10. 協力企業・団体及び協力内容

特になし(先行事例として導入したため、自社による創意工夫の結晶)

ニューコン株式会社

東京都荒川区東日暮里 5-41-12

代表者：王 春華

<http://www.newcon.co.jp>

資本金：300,000 千円

業種：情報サービス

従業員数：160 人

<主な実施目的>

ソリューションの開発や活用

<実施期間>

2012 年 10 月～現在

<実施内容>

1. テレワーク名称

クラウドソーシングによるテレワークの推進

2. 対象部門・対象人数

情報サービス事業部 2,042 人（登録している会員数）

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

弊社は、1991 年創業、当初 SI ソリューション、システム開発、オフショア、医療システム事業が主でしたが、事業拡大の為、2005 年にデータエントリー事業を立ち上げ今年で 8 年を経過しました。

2010 年 6 月に従来型データ入力の現状分析で、

- 1、人件費・コストの上昇
- 2、レッドオーシャンによる競争の激化
- 3、セキュリティ・個人情報

等々の問題、課題が抽出され、今後ますます激しくなるビジネス競争の中で、改善策としてブルーオーシャン戦略による生産性向上、新規ビジネスの開拓など ICT を活用した新たなワークスタイルに向けた取り組みを行い、テレワークを実現していくための計画を策定。2010 年 7 月プロジェクトチームを立ち上げ、弊社独自の WEB タイプ、クラウドソーシングデータ入力システムを自社開発し 2013 年 5 月特許(データエントリーシステム)を取得することができました。

入力に伴う専用マシンは必要とせず、どなたでも会員登録を行うことで、WEB 上で空いている時間に、作業したい内容(①英数字入力②日本語入力③選択入力)を選択し、できる範囲で仕事を行い、報酬を得ることができるテレワーカーに最適なデータ入力に特化したシステムです。

入力画面は、入力帳票を画面分割したものを表示するようになっており、その画面を見ただけでは情報を特定できないようになっており、機密情報が漏れることがないようになっています。

4. 導入のテレワーク制度内容など

実施時期；2012年10月1日

実施場所；WEB

実施部門；net-Typer プロジェクトチーム 17名

運用部門；情報サービス事業部、net-Typer 運営部 11名

実施内容；net-Typer（クラウドソーシング、新データエントリサービス）によるテレワークの実践

net-Typer はインフラ基盤として、会員管理、顧客管理、スキル管理、実績管理、入金管理、支払管理、教育プログラム、トレーニングプログラム等の機能を持ち、テレワークによるワークライフバランスの実現と業務効率向上により生産性を高めるビジネスモデルです。

net-Typer はデータ入力のお仕事。
おうちにいながら手軽にできます。

ようこそ、net-Typer(ネットタイパー)へ

家事や育児の合間にできたほんのちょっとの時間とか、夜寝るまでのひとときとか
毎日の暮らしのすき間に生まれるほんの少しの時間を、何かカタチに変えてみたい
それがちょっとしたご褒美になるのなら、うれしいかも——
あなたもネットタイパーで楽しく働いてみませんか？

こんな方におすすめ

- ・まとまった時間は取れないけど、働きたい
- ・子供がいるので家を空けられないけど、働きたい
- ・毎日は働けないけど、できる時だけ自由に選んで働きたい

net-Typer 新しい発想を目指す New Concept

トップページ 転職コーナー 競答コーナー 入力業者のご依頼・お問合せ

ログイン

無料 会員登録

初めての方へ
どんなお仕事？

Typerコンテスト
開催中！
懸賞もあります

よくある質問

クラウドセンター (U-Cloud®)

net-Typerサイトを利用して入力

ご自宅 入力請負会社

入力作業をしていただく会員様へ

入力業務をご依頼されたいお客様へ

「どのようなお仕事か？」

いつでも出来る在宅ワーク
 時間をゆって、余った時間でいつでも出来るデータ入力作業です。
 ・仕事さえあれば、いつでも作業ができます。
 ・パソコンをインターネットに接続すれば、すぐに仕事を始められます。
 ・昼間でも、夜遅くでも、隙間でも、作業時間は自由です。

どこでも出来る副業
 インターネットに接続出来る場所ならどこでもすぐに作業できます
 ・在宅でも、出張先でも、空港でも、ネットにつなげば作業できます。
 ・普通のパソコンで十分です。専用のパソコンや、特別なソフトは必要ありません。
 ・クラウドを利用しているので、どこでも安全で安心な運用が確保されています。

会社概要 | トップに戻る お問い合わせ

net-Typer

データ入力業務はもっと改善できる。

データ入力の経費を抑えたい！

Cost Down

外部への情報流出が心配！

Safety

入力ミスデータを無くしたい！

Quality

大量のデータを処理したい！

効率UP!

Speed

▶ お問い合わせはコチラから！

改善を可能にしたのはクラウド・ソーシングによる合理的な仕組み

貴社のビジネスプロセスの一部を全国規模のネットユーザー・入力センターに代行させることで、大幅なコスト削減、処理スピード・ボリュームの増大を実現します。

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

- ・組織や場所の壁を越えたソーシャル型コラボレーションの実現及びダイバーシティ推進による多様な働き方ができるよう、ICTを活用した「クラウドソーシングデータ入力

システム」を自社開発し、「net-Typer」と命名。

特に、万全なセキュリティ対策と個人情報の保護対策では、独自開発した手法を採用し安心して利用することができるシステムです。

(特許取得) 2012年10月1日にWEB公開し稼働

- ・従来型のデータ入力に伴う、入力専用マシンやデータエントリーを行う為の専門的な技能を有することがなくとも、WEB上で誰でもデータエントリーの仕事ができるシステムで、テレワーカーが仕事をしやすいインフラを構築しました。

6. テレワークの導入効果

- ・実践による成果と効果：

2012年10月1日にWEB上で公開した「net-Typer」は、本格稼働してからテレワーカーの会員数は増え続け、現在2,042名になっております。今後、10万人のテレワーカー会員獲得を目指し、異なる広告媒体を活用し効果を高めていきたい。

また、テレワーカー会員の方々の参加により業務効率、生産性共に改善され、大量のデータ入力にも対応することができるようになり納期短縮、品質向上につなげることができました。

- ・公開から2013年9月7日時点までの受注による作業実績：

ポイントカード、調査票、学力テストの採点、契約書、申し込み書、アンケート等々の受注により、実施数量1,354,122枚、入力項目数(数字、漢字、選択等)160,247,382項目。

- ・低コストの実現：

固定的設備、固定経費、人件費、間接費などのコストを抑えることができた。

低コストを実現できるビジネスモデルとなっており、従来のシステムや、中国オフショアによるエントリーシステムに比べて大幅なコストダウンを実現しました。

7. テレワーク推進体制・運用制度

- ・組織体制：

トップ自ら戦略策定を実施、ブルーオーシャン戦略勉強会を2010年7月から実施。

テレワーク実現の為のソフトウェア開発の段階から深くかかわり、特許取得にも成功した。また、そのためのプロジェクトを立ち上げ、組織を超えたメンバーが集い、定期的に会議を開催し情報を共有し周知した。テレワーカーの方たちには、Yahooリスティング広告を活用し会員を募集、現在会員は2,042名。

net-Typer、テレワーク推進事業全体責任者：代表取締役 王春華

総責任者：情報サービス事業部長 古月文忠

責任者：情報サービス事業部 net-Typer 運営部長 鎌田義徳、net-Typer 運営部 11名

その他、システム管理者(システム監視)、システム開発担当数名

個人情報取扱責任者：net-Typer 運営部 部長 鎌田義徳

利用規約に同意していただくことで、どなたでも無料で会員登録を行い、いつでも都合のよい時間にデータ入力の仕事を行い報酬を得ることが出来る。入力は、①英数字入力、②日本語入力、③選択入力 の3区分に分けてある為、そのなかから作業者が自由に仕事を選択することができる為、専門的な能力を必要とせずに仕事が行える。

8. テレワーク実施環境

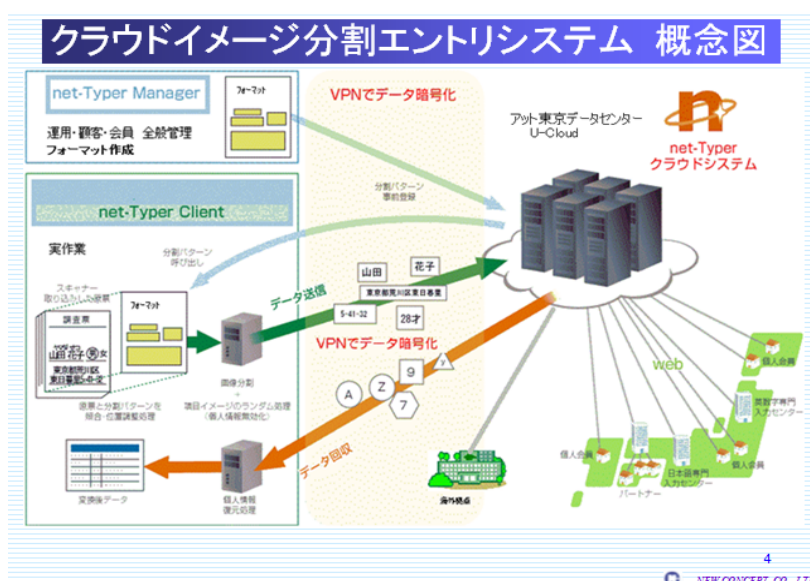
net-Typer は、弊社独自の Web タイプ、報酬提供型のクラウド・ソーシングデータ入力システムです。入力画面は、入力帳票を画面分割したものを表示するようになっているため、その画面を見ただけでは情報を特定できないようになっており、機密情報が漏れることが無いようになっています。

net-Typer は会員登録時に利用規約に同意したもののみ利用が可能となっており、入力内容に機密性が高いものについては個別に秘守義務契約を結んだもののみ入力可能となっています。

業務処理の場所：

本社 東京都荒川区東日暮里5-4-1-12 日暮里コミュニティビル8階

ただし、入力はnet-Typer会員の所有するパソコンで行う。入力帳票の入力部分の一部のみを画面に表示し、表示された内容を入力する。帳票の持ち出しは発生しない。



9. 今後の予定

・ブルーオーシャン戦略における新規ビジネスモデルの構築

第一段階：2013年本格展開

データ入力に特化したクラウドソーシングエントリーシステムを自社開発しH24年10月公開し展開。

今後、第二段階：2014年度以降

第一段階で開発したシステムを基盤とし、ソフトウェア開発の分野で自営型テレワーカー、雇用型テレワーカーが共に活躍できる場を提供できるようインフラを整備し、更に充実したソリューションを開発し利活用する。

また、ダイバーシティを推進し、さまざまな境遇、異文化、価値観を柔軟に受け入れ、多様な働き方を実現できる環境を作り上げていくための取り組みを進めていきます。

トロシステムズ株式会社

東京都港区六本木 6-2-31 六本木ヒルズノースタワー 9階

代表者：吉田 順一

<http://www.trosystems.co.jp>

資本金：15,000 千円

業種：ネットワークインテグレーション事業

従業員数：31 人

<主な実施目的>

テレワークによる経営効率の向上及び改善

<実施期間>

2013 年 6 月～11 月

<実施内容>

1. テレワーク名称

社内外に伝わる中小企業のテレワークモデル企業を目指して

2. 対象部門・対象人数

経営陣・SMB グループ全社員

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

私たちはネットワークインテグレータとして、ネットワークの力を活用して働き方を変えいけることができなければお客様に良いサービスを提供しているとは言えない。そのためには自社がネットワークの活用、働き方の変革を率先して取り組み、失敗を含めたノウハウを共有したいと考えた。

テレワークの取り組み、働き方の変革はこれまでも実践をしてきたが、今回は私たちの取り組みを常にオープンで分かりやすくし、中小企業のお客様が真似からスタートできる空間を意識し、オフィス移転・システム更改を行った。

4. 導入のテレワーク制度内容など

(1) コーポレートロゴの変更

紙飛行機をモチーフに 時間や場所にとらわれない自由さや離れた場所とも簡単にコミュニケーションを実現する生活クラウド時代に飛び立つイメージを表現。

(クラウドソーシングにてデザインを依頼・決定)



(2) 本社移転

オフィスは毎日出社するものではなく、定期的に社員が顔を合わせるタッチダウンオフィスという考え方にに基づき、オフィスを六本木駅徒歩1分、オフィスはコンセプトオフィスとしてすべてお客様にお見せできる環境を整備しました。

所在地 〒106-0032 東京都港区六本木 6-2-31 六本木ヒルズノースタワー 9階
(日比谷線 六本木駅 駅直結ビル)

※ 以下はエントランスイメージ。壁面にはフリーアドレス・在宅勤務・モバイルワークを推進する企業であることが描かれている。



(3) 社内システムの刷新

従来は IP-PBX とビデオ会議システムが融合していな別々の仕組みであったがオフィス移転を機に従業員 1,000 名以下の企業の参考となるようなテクノロジーを導入し、社内システムとして構築した。

ソリューション名：コラボレーションパッケージ

統合環境（仮想サーバ上に IP-PBX、ボイスメッセージ、チャット、Web 電話帳、Web 会議、ビデオ会議を実装）

※ 以下は Web 電話帳。社員の在籍確認だけでなくワンクリックでメール、電話、チャットなどすべてのコミュニケーションを使うことができる。顧客情報もすべてこの中に登録済みのため、電話着信などはポップアップにて表示される仕組み。

(<http://phoneappli.net/>)



※ Web 電話帳のスマートフォン版。アプリ提供が社員名簿・顧客情報はすべてサーバ上にあるため情報は BYOD 端末に存在しない。(左図) また営業外出など会社のダイヤルインを個人のスマートフォンに転送したい場合は転送設定をワンクリックするだけで個人端末で会社の番号での通話が可能。



IP フォンはビデオ会議システムとも接続し常にビジュアルコミュニケーション



フリーアドレスオフィスでどこでも IP フォンでログインをすれば自席になるシステムを導入



(4) 運用ルールをゼロから見直す

これまでもテレワーク推進賞を頂き、自由な働き方（在宅やモバイルワークなどテレワーク）に関しては浸透しているという評価もあったが、トップダウンの運用ではなくチーム単位（職種やチーム）で働きやすい環境を創ることを意識し、再度運用をゼロから見直し再スタートしている。

- ① オフィスがあくまでタッチダウンの場所、オフィスにいなくてもビデオを活用したコミュニケーションをチームで推進すること。（1日1回はビジュアルコミュニケーションを推奨）
- ② 在宅の報告はチーム単位で行い上長への報告のみで可。
- ③ 在宅勤務規定では週に1回程度の在宅が目安であったが、天候や交通機関の状況によっては自分たちで判断して出勤や在宅を考慮すること。
- ④ 月曜から木曜は行動することに注力し、各自の働き方を優先する。在宅が多くなるとコミュニケーション不足になりがちのため金曜日はオフィスに出勤し、わいがや（何気ない会話からコミュニケーションが始まる）な環境を用意する。

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

・どこからでも働ける環境をとということで、社員が海外旅行に行った際にはモバイルデバイスを使って会社の情報にどこまでアクセスできるかを試験接続している。現時点だけでも、タイ、シンガポール、アメリカ、スペイン、イタリアと多くの社員がどこでもつながる取り組みに賛同し、行動してくれている。

6. テレワークの導入効果

- ・PC やスマートデバイスから利用できるウェブ電話帳は全社員が導入し、客先に常駐するエンジニアも会社支給携帯電話をすべて廃止。これにより通信費が年間 300 万円削減できた。

- ・オープンオフィスを活用して、プロジェクトや仕事の内容によって社員の働く場所を自由に活用するようになり、結果としてコミュニケーションの頻度と、わいがや（何気ない会話からコミュニケーションが始まる）環境ができたことが最大の収穫。

- ・従来の格好良いオフィスというコンセプトでなく、「働き方を変えることを中小企業でもできる」ことをメッセージとしたオフィスには来客頂く多くのお客様に賞賛のご意見を頂いている。

特に全社員がビデオ環境を利用できる点、在宅や営業先からでも個人のスマートデバイスで会社の通話ができるところは社員からも評価が高い。

- ・日経コミュニケーション社より従業員 500 名を想定した BYOD 特集の記事があり依頼を頂く。(9月号掲載)

- ・シスコテクノロジー論文コンテストで特別賞を頂く。

- ・オフィス移転に伴い新システムを導入したオフィスにこれまで 30 社以上の企業にご覧頂いた。

7. テレワーク推進体制・運用制度

- ・推進組織は例年同様、トップ及びアドミニストレーショングループ（管理部）の荒巻の 2 名体制であるが、オフィス移転に伴い、チームレベルでやりやすい運用をいくつか試す試みを行っているため細かな運用には推進側が関与しない方針で進めた。

- ・トップに関しては以前から外部で講演活動を行い、自らも時間にとらわれない働き方に取り組んできたが、今期の体制では現場レベルの運用方法については現場に任せ、テレワークを推進することで自走集団を構築することに力を注いだ。

- ・日経コミュニケーションで紹介されたパッケージを Interop Tokyo2013 で披露。

- ・社内システムもオフィス移転に伴いコラボレーションパッケージ（新システム）で再構

築。(SMB グループ)

- ・毎日かならず電話のシステム (PC のブラウザからログイン可能) にログインをしなければ電話が使えない仕組みを作った。(シンプル仕掛け)
- ・内線通話はすべてビデオコールになる仕組み (IP-Phone による) ウェブ電話帳による顧客管理、状態確認チャット (プレゼンス) システムによる在籍確認。
- ・在宅勤務規定の見直し。

8. テレワーク実施環境

- ・ビデオ会議システムと IP-PBX の統合作業

これにより、IP フォンからビデオ会議端末に通話が可能になることや、在宅勤務時、スマートフォンから外線発信に加えビデオ会議に接続できたりと 1 つのツールですべてのコミュニケーションツールにアクセスが可能になった。

- ・基本の遠隔コミュニケーションツールは電話でなくビデオ

受付システム含め、毎日ビデオのシステムを利用することで、特別な日しか利用しないビデオではなくビデオを日常にするため受付、すべての部屋のビデオ会議システムの導入、全社員の IP フォンのビデオ対応化を行った。

- ・社内ワイヤレス環境の集中管理型 (ワイヤレスコントローラ) 導入

来客の方向けにはシンプルな形でインターネットが利用できるゲスト WiFi を用意。

- ・Web 電話帳のシステムをスマートフォンに入れることで在宅時、VPN 環境を構築し内線化をしなくても会社の電話 (発着信) を個人のスマートデバイスで行えるようになった。(コールバック方式)

9. 今後の予定

- ・中小企業こそ新しい働き方にチャレンジしてもらいたいため、100 社以上の企業にオフィスを見学頂くよう仕組みを整備する。
- ・数年前からの取り組みになるが、コミュニケーションツールは社内だけではなく社外と繋がる時代。当社で販売しているシスコ製品以外にも相互接続できる技術検証を更に推進していく。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ・シスコシステムズ合同会社

簡単パッケージとして導入できるように共同で機器検証を行ったことと、論文コンテストにて弊社のワークスタイルについて講演の機会を頂いたこと。

4 奨励賞・特別賞

銀座セカンドライフ株式会社

東京都中央区銀座七丁目 13 番 5 号 NREG 銀座ビル 1 階

代表者：片桐 実央

<http://ginzasecondlife.co.jp/>

資本金：10,000 千円

業種：起業支援サービス

従業員数：6 人

<主な実施目的>

テレワークを利用した SOHO 及び自営型テレワーカーの育成や支援

<実施期間>

2010 年 10 月～継続中

<実施内容>

1. テレワーク名称

テレワークを利用したシニア起業支援

2. 対象部門・対象人数

834 人（契約者数）

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

弊社は、代表の片桐が、祖母の介護をきっかけに、セカンドライフの重要性を痛感し、高齢化の諸問題を解決し、一生を通じて生きがいを感じる、充実した生活を実現するための支援がしたいと思い、2008 年 7 月に銀座セカンドライフ株式会社を設立しました。

シニア起業家は、事業拡大より事業の継続性や自由度のある経営を重視しているため、1 人で起業する人が多く、初期投資やランニングコストを抑える傾向にあります。自宅でも外出先でも仕事をするというワークスタイルで、パソコンはもちろんタブレット端末も活用しています。

そのため、レンタルオフィスを拠点として設け、テレワークを推進することで、起業しやすくなり、事業継続し易くすくなると考えました。

またレンタルオフィスとしても、単なる場所貸しではなく、起業後の情報提供、人脈作り、事務処理代行などの支援サービスを提供し、他社との差別化を図っています。

4. 導入のテレワーク制度内容など

実施場所：弊社レンタルオフィス（4 店舗 118 席で運営中）

2011 年 10 月 銀座 1 号店オープン

2012 年 02 月 銀座 2 号店オープン

2012 年 07 月 銀座 3 号店オープン

2013年06月 東京店オープン

実施部門：レンタルオフィス会員

人数：834名（2013年10月4日現在）

実施内容：

(1) 基本機能

①会員になると、ICカードを渡します。ICカードは以下の2つに使用します。

- ・4店舗のレンタルオフィスのセキュリティドアの入室に使用します。
- ・複合機のICカード認証に使用します。情報漏えい防止、間違えて印刷をしてもデータを削除できるので、印刷コストの削減ができます。

②有線・無線LANのインターネットが利用できます。

(2) オプション機能

携帯電話を使用した専用03電話番号提供サービスや、パソコンを利用した03FAX番号サービスも提供しています。

自己評価：起業家が必要とするテレワーク設備が整っていると捉えています。

初期費用0円、月額料金9,980円という、リーズナブルな価格で都心の一等地のオフィスを利用できるため今後も契約者は増えると考えています。

銀座アントレサロン・フロアー図



5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

弊社は、50～60代の定年前後の方の、起業する上での悩みや要望に対して、起業相談、人脈づくり、オフィス提供、事務代行まで、様々な起業支援サービスをソフトとハードの両輪で提供しています。いわゆる「シニア起業」を、

- ①起業コンサル・事務サポート
- ②起業家交流会
- ③レンタルオフィス

の3本柱で支援している会社です。

レンタルオフィスは、現在、銀座・東京で4店舗運営しています。年内には横浜に出店予定です。会員は4店舗すべてを利用できるサービスで、4店舗のセキュリティドア、インターネット、複合機の基本機能を全て統一しているため、会員は各店舗をサテライトオフィスとして行き来しつつ使うことができます。

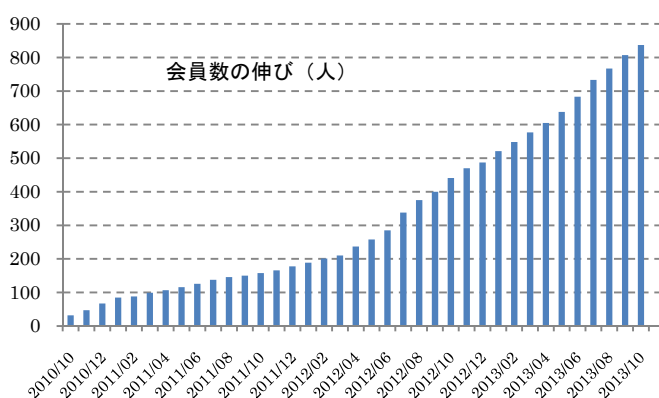
レンタルオフィス事業は、現在会員が834名です。会員のシニア起業家がテレワークを利用して活動することで、スムーズな起業と事業の継続を実現し易くなり、日本開業率の向上や日本経済の発展に貢献していると考えています。

6. テレワークの導入効果

レンタルオフィスは2010年10月にオープンしてから、約3年になりますが、契約数は順調に増え、2013年10月2日現在、会員は834名になりました。前年比185%です。

現在も1日あたり1名～1.5名の割合で増加しています。

設備を統一し店舗格差を無くしているため、効果的にモバイルオフィスとして活用されています。顧客ニーズに合わせ機能を拡充しているため、会員からの評価は高いです。



7. テレワーク推進体制・運用制度

- 推進は代表者が率先
- ・会員や起業相談者からの意見を聞き、テレワークサービスを立案

- ・協力会社と連携し、テレワークを導入

○メンバー

- ・レンタルオフィス利用希望者へ説明と、既存会員への啓発を実施
- ・弊社主催で「テレワーク導入推進セミナー」を開催し、会員企業に対し「シニア起業」におけるテレワークの活用法・利便性や経営効率の向上という点について情報発信しています。

○本店集中管理

- ・複合機、セキュリティドアの設定は、本店で一括管理
本店から設定データを送信 日次：18時

8. テレワーク実施環境

○レンタルオフィス会員

- ・ICカード認証によるセキュリティドアの入室管理
- ・インターネットは店舗の営業時間内であれば制限なく利用可能
- ・プリンタドライバを切り替えることなく、どの店舗でも印刷が可能
- ・ICカード認証複合機の導入により、情報漏えいの防止と印刷ミスの削減が実現

○店舗間

- ・VPN接続

9. 今後の予定

「シニア起業」分野に特化している起業支援会社は他に無いのでその点で新規性があります。また、超高齢社会の日本では本事業は注目されています。現在1日あたり1名のペースで利用者が増えており、売上は今のところ順調に推移しています。

現在は銀座で3店舗、東京で1店舗を運営していますが、1年あたりレンタルオフィスを1~2店舗出店予定です。5年後、10年後は、全国の主要都市にレンタルオフィスを出店し、シニア起業家を大勢輩出する予定です。

過去の推移から踏まえて、直近3年は前期比130~150%で売上を計画しています。レンタルオフィスを中心とした「シニア起業」支援を行い、テレワークによるシニアの活躍を期待します。

10. 協力企業・団体及び協力内容

株式会社ヤマダイ

- ・・・複合機の環境設定、LAN環境構築、セキュリティドア設置・設定など
- ・・・社内情報共有、スケジュール共有の取り組み

5 奨励賞

キヤノンマーケティングジャパン株式会社

東京都港区港南 2-16-6

代表者：川崎 正己

<http://cweb.canon.jp/corporate/>

資本金：73,303,000 千円

業種：商社（事務機器・OA 関連）

従業員数：単独 4,892 人、連結 18,490 人

<主な実施目的>

テレワークによる経営効率の向上及び改善

<実施期間>

2012 年 12 月～現在（拡大中）

<実施内容>

1. テレワーク名称

なし

2. 対象部門・対象人数

総務部門 他 7 部門

事業系 1 本部

計 96 名 ※テスト運用者も含む

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

■経緯：

キヤノンマーケティングジャパングループを取り巻く様々な課題（図 1）を受け、社内でワークスタイルの見直しが加速化。2011 年、経営トップより在宅勤務の制度化を検討するよう、具体的な指示があった。それを受け、同年、主管部門である総務にて、約 15 名の 1 次パイロットテスト、2012 年には範囲を広げ、本社部門約 100 名による 2 次パイロットテストを実施。

アンケートを通して、実施者及び非実施者（管理職含む）の意見を募り、ワークスタイルの変革に有効であり、管理職のマネジメント上も問題ないと判断。経営会議での承認を経て、2012 年 12 月より制度化。（図 2）

■目的：

キヤノンマーケティングジャパンの在宅勤務制度は、柔軟で新しい働き方を自ら体現し、社員の労働の質を高めることを目的としている。また、ひいては、そうして蓄積したノウハウをお客様と共有し、自社だけでなく、お客様のワークスタイル変革を推し進めることを目指している。

図 1

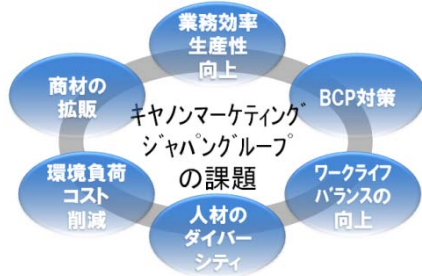


図 2

4. 導入のテレワーク制度内容など

■概要

本社勤務の内勤系職種を対象に、時代に合った新しいワークスタイルを実践し、会社全体の活力（生産性）を上げるべく、在宅勤務の制度化に取り組んだ。なお、モバイルワークスタイルについては、既に導入済み。

■実施場所：自宅およびそれに準ずる場所

■承認基準

在宅勤務が実施可能な職務と会社が認め、かつ本人が希望し、上長が承認していること。ただし、テレワーク（在宅勤務）により、お客様へのサービスや、周囲の業務効率が著しく低下する場合、個人情報を持ち出さないと仕事ができない場合や、新入社員は対象外としている。

■申請

①期毎に申請

②提出書類

- ・在宅勤務申請書兼確認書
- ・自宅インターネット環境調査書

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

■アピールポイント

- (1) 社員のライフコースにおける様々なニーズに、総合的にアプローチできる制度体系である。
- (2) 既存のリソースを有効に使い、最小限のコストで制度化した。
- (3) 運用を各部門に任せることで、より柔軟な制度となっている。

(1)社員のライフコースにおける様々なニーズに、総合的にアプローチできる制度体系である

在宅勤務制度は、一般的に育児を担う女性に対する福利厚生を意識した制度として導入されるケースが多いが、キヤノンマーケティングジャパンの在宅勤務制度は、いくつかの条件をクリアすれば、役職・性別・年齢は問わず対象者となることができる。

より質の高い仕事をするためには、社員の活力を向上する必要があるが、それには、①仕事そのものの生産性を上げること、②様々なライフイベントに対応できる柔軟な働き方を確立すること、が肝要だと考えている。

制度そのものはまだ発展途上ではあるが、すでに実施している社員からは、①と②の良いサイクル（本当の意味でのワークライフバランスの向上）が報告されている。

(2)既存のリソースを有効に使い、最小限のコストで制度化した

在宅勤務制度導入に当たり、新たな初期投資はほとんど行っていない。

これは、弊社が ICT ソリューションを提供している会社であることも関係しているが、一番大きいのは、ドラスティックな改革にこだわらず、ツール、運用、実施範囲等、あらゆる面において、“出来るところから少しずつ”という姿勢で地道に取り組んできたからである。

(3)運用を各部門に任せることで、より柔軟な制度となっている

ドラスティックに制度改革を行うと、組織ごとに異なる課題がある場合、制度化のハードルが格段に高くなってしまう。

一方、スモールスタートから拡大する場合、組織ごとのニーズや課題に個別に対応できる。弊社では、ガイドラインでは最小限のルールを示し、それとは別に、必要に応じて部門ごとに個別のルールを作ることで、制度そのものは柔軟な運用が出来ている。

6. テレワークの導入効果

アンケート実施期間：2013年6月26日～7月5日

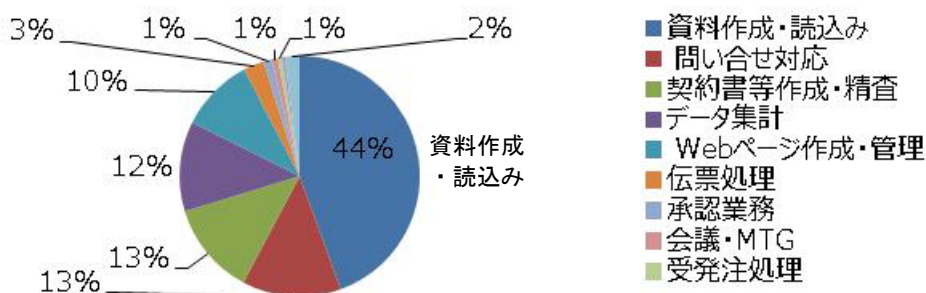
集計対象期間：2013年1月～6月末

■実施回数

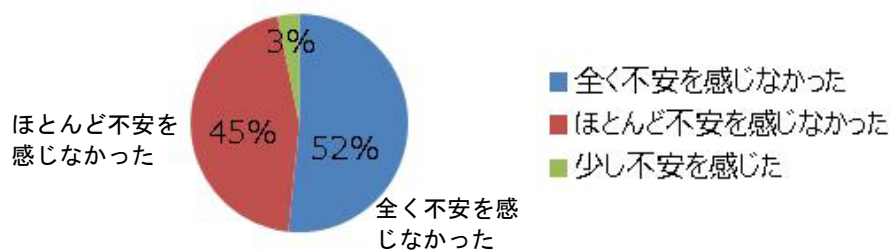
一人がひと月に実施した回数（平均）・・・・・・1.7回

【テレワーク（在宅勤務）対象者への質問】

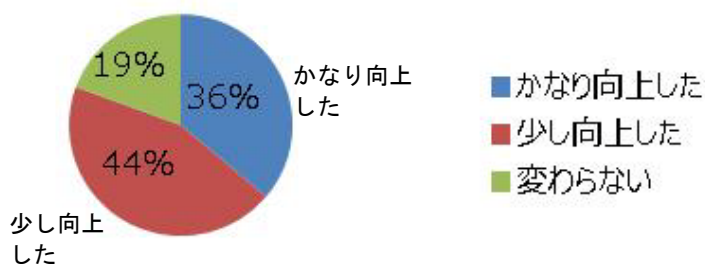
■テレワーク時の業務内容



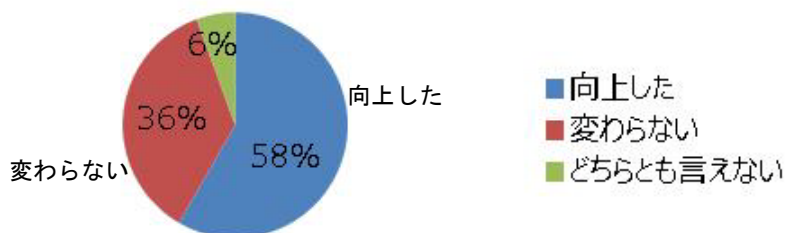
■部下とのコミュニケーション（対象者：ライン管理職）



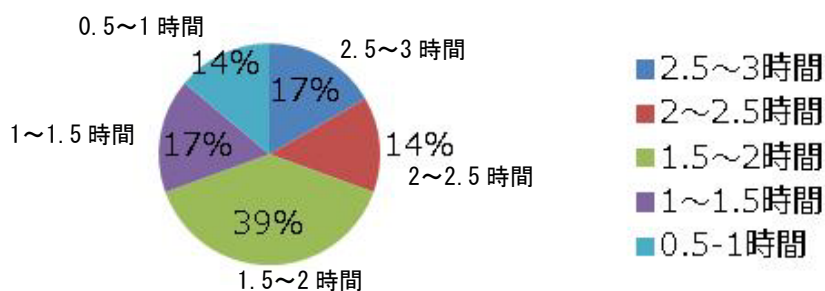
■生産性



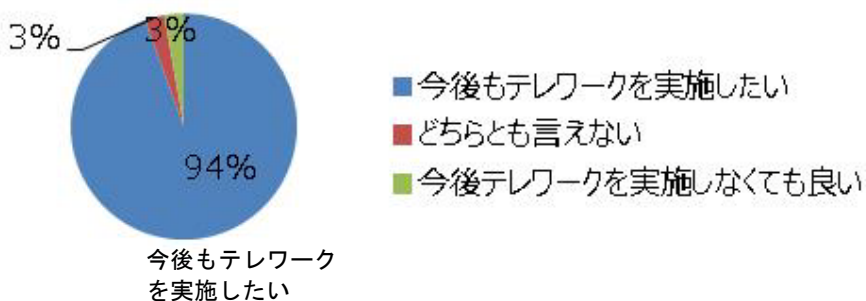
■成果物の完成度



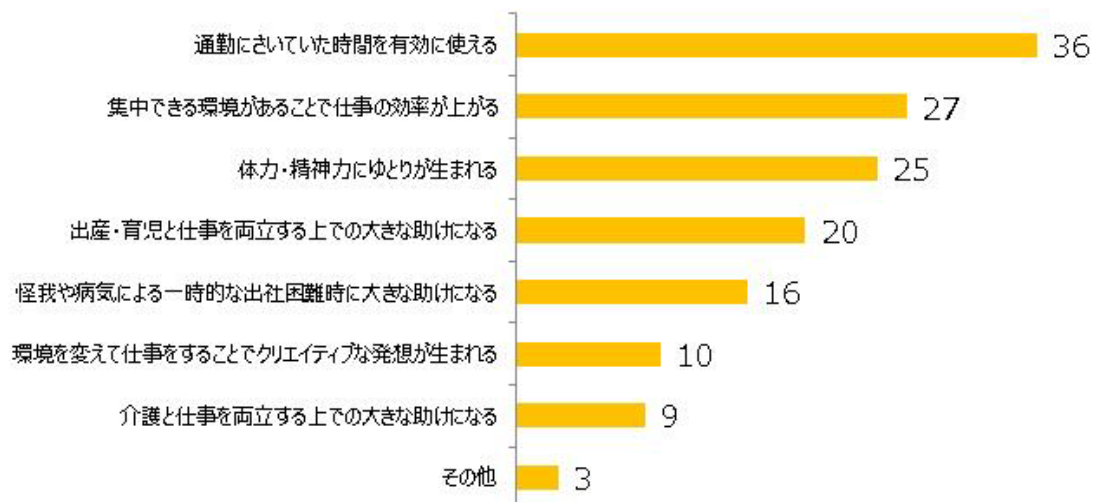
■ オフィス勤務時の通勤時間（往復）



■ テレワークの継続希望



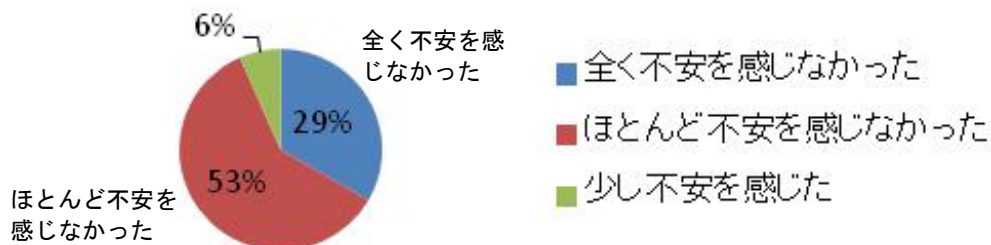
■ 制度利用者のメリット（複数回答）



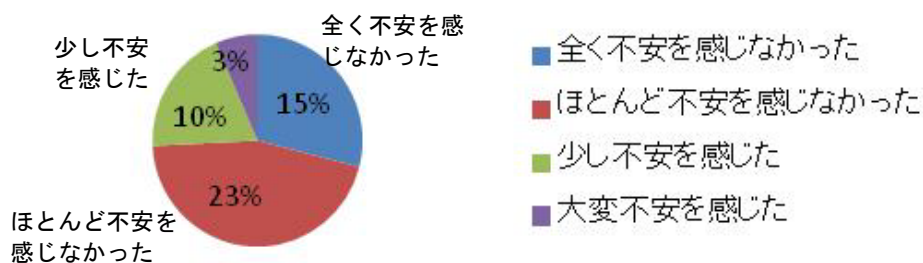
【テレワーク（在宅勤務）非対象者への質問】

有効回答数：77名

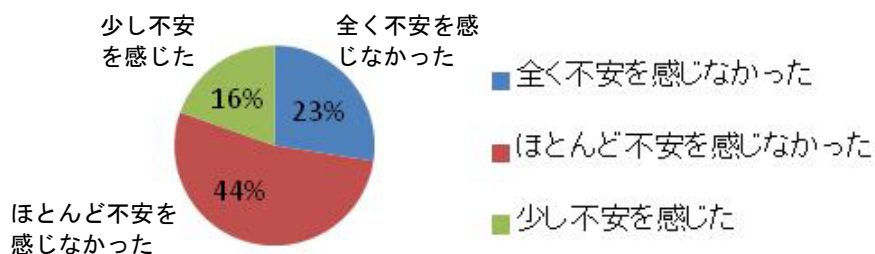
■テレワーク中の部下とのコミュニケーション（対象者：ライン管理職）



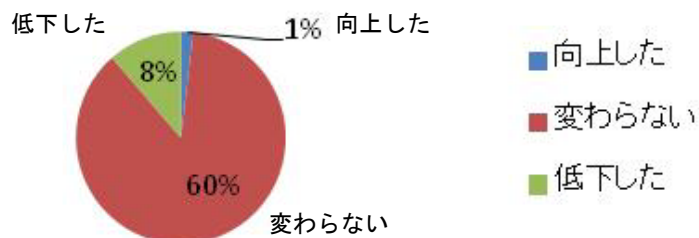
■テレワーク中の上司とのコミュニケーション（対象者：一般者）



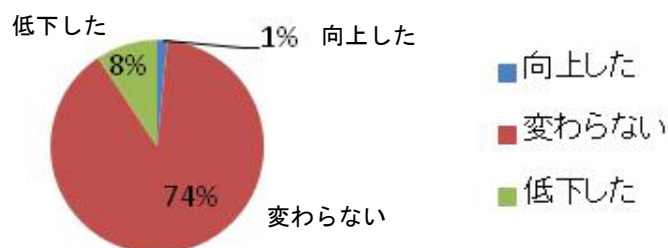
■テレワーク中の同僚とのコミュニケーション（対象者：一般者）



■生産性（上司がテレワークをした際、自分の業務の生産性）

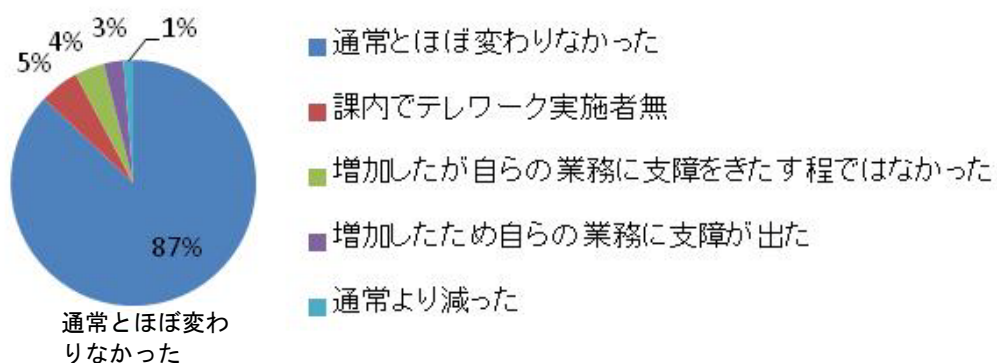


■生産性（同僚がテレワークをした際、自分の業務の生産性）



【テレワーク（在宅勤務）非対象者への質問】

■上司や部下のテレワークによる、電話転送の頻度



7. テレワーク推進体制・運用制度

■推進組織体制

- ・事務局：総務本部
- ・支援・相談：人事、IT、情報セキュリティ部門

■周知方法

- ・イントラ（ガイドブックの掲載など）による周知
- ・各部門のキーパーソンを通じた情報提供
- ・説明会

■トップのかかわり

ワークスタイル変革の必要性を経営トップが強く認識し、トップダウン形式で総務本部内にテレワーク推進事務局が設置され、制度化へ向けて舵を切ることとなった。

その後、パイロットテストを通じて社員の間でテレワーク制度化への機運が高まり、経営会議などでパイロットテストのレビューや社会のテレワーク情勢の報告を行った。

社員の生の声の後押しもあり、結果、制度化されることとなった。

■テレワーク（在宅勤務）ガイドライン

人事、IT、情報セキュリティの遵守項目を明記した、在宅勤務に特化したガイドライン。制度化に合わせて新設した。

【項目】

目的/定義/対象者/実施条件/申請/勤務/労働時間/情報セキュリティ/費用・手当/安全衛生・労働災害/制定/サポート

8. テレワーク実施環境

■執務環境

- ・自宅に限る。ただし、下記の条件を満たすこと。
- ・執務可能な環境があること
- ・家族の同意が得られていること
- ・自宅にインターネット接続環境があること（有線 LAN）

■勤務

- ・週 2 日、月 6 日を上限とする
- ・9：00-17：30 をベースとし、1 時間もしくは 30 分の前倒しを可能とする

■情報インフラの整備状況 ※新たな投資はなし

- ・会社支給のノート PC、内線携帯電話を支給
- ・チャット、プレゼンス、Web 会議システム、家庭内有線 LAN

■情報セキュリティ（ガイドラインに明記）

- ・IT ツールによる対策（ハードディスクパスワードの設定、VPN 暗号化システム、アンチウイルスソフト、ワンタイムパスワードカードによるユーザ認証）

■ルール・禁止事項

- ・既存の規程（人事、IT、情報セキュリティ）をベースに、在宅勤務に関連のある部分を抜粋、要約し、ガイドラインを作成。

9. 今後の予定

■ガイドラインの見直しにより、より柔軟な制度へ

現在の実施可能日数は、週 2 日、月 6 日（9：00-17：30 を基本）を上限としているが、業務の生産性を維持、担保できることを条件に、上限日数の拡大、基本時間の幅を広げること検討する。

■実施部門の拡大

本社部門にとどまらず、各事業部門の間接スタッフや、グループ会社への拡大を検討。

■新たな ICT ツールの検討

在宅勤務中の社員といかに円滑かつタイムリーにコミュニケーションを図るか、会議やMTGを行うための ICT ツールを模索し、新たなコミュニケーションスタイルを確立。

■お客様との情報交換、制度化支援

10. 協力企業・団体及び協力内容

日本テレワーク協会

- ・人事や労務管理面でのアドバイス
- ・ガイドライン策定に際してのアドバイス

独立行政法人 国際協力機構

東京都千代田区二番町 5-25 二番町センタービル

代表者：田中 明彦

<http://www.jica.go.jp>

資本金：7 兆 7,820 億円（2013 年 3 月末時点）

業種：公的事業（国際協力）

従業員数：約 1,800 人

<主な実施目的>

テレワークによる経営効率の向上及び改善

<実施期間>

2012 年 9 月～2013 年 10 月

<実施内容>

1. テレワーク名称

在宅勤務試行導入による働き方改革

2. 対象部門・対象人数

2012 年 人事部（試行）

2013 年 本部 5 部門（試行：応募部署より業務内容の異なる部署を選択）

約 180 人

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

当機構では、次世代育成支援行動計画を策定し、仕事と家庭を両立させることができ、かつ、職員全員がその能力を十分に発揮できるようになることを目指し、全職員が働きやすい環境作りを推進している。

上記計画の趣旨に則り、仕事と生活の調和の支援及び時間管理を強く意識した働き方への変革を目的とした「在宅勤務」導入の検討のため、平成 24 年度に人事部にてプレ試行を行い、その後平成 25 年度には在宅勤務本格導入に向け、業務内容の違う部署での試行を実施中。

在宅勤務導入に期待する効果は以下のとおり。

(1) 業務の効率化

- ・業務の生産性及び効率性の向上（作業集中時間の増加、通勤疲労度軽減）
- ・仕事の計画性の向上による意識改革（時間管理を強く意識した働き方への変革）

(2) 通勤時間の振り替えによるワークライフバランスの向上

- ・家族との時間や自己研鑽等に充当、男女の家庭責任遂行の強化、生活の質の向上、地域コミュニティへの参加機会増加などの社会貢献の促進

(3) 病気等による通勤困難者の就業機会の提供、障がい者雇用の拡大

4. 導入のテレワーク制度内容など

1) 人事部における試行 (2012年9月～10月)

施行を開始するに当たり、策定した「在宅勤務施行勤務規則」「情報セキュリティ上の留意点」「申請フォーム」や実施方法に関する問題点の確認を目的に実施。

- ◇対象：人事部内職員及び期限付職員のうち希望者
- ◇在宅勤務の頻度：全員1回の実施（最大週1～2日程度）
- ◇実施方法：事前申請（課内に同日に1人程度）、出張用パソコンの利用
- ◇実施結果：対象の60%が実施（具体的成果等の結果は次項参照）

2) 本部5部署における試行 (2012年7月～10月)

業務内容の違う部署での試行、継続的に実施した場合の影響等の確認、及び導入に向けて必要な改善事項の確認を行うため本部複数部署にて実施。

- ◇対象：応募があった中から業務内容の違う5部署を選択
- ◇在宅勤務の頻度：全員1回の実施（最大週1～2日程度）、各部2名は週1～2日程度の在宅勤務を1か月間実施
- ◇実施方法：事前申請（課内に同日に1人程度）、出張用パソコンの利用
- ◇実施結果：対象の75%が実施（7、8月に実施した2部署の平均。結果は事項参照）

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

仕事と生活の調和の支援及び時間管理を強く意識した働き方への変革を目的とした「在宅勤務」導入の検討のため、平成24年度に人事部にてプレ試行を行い、その後在宅勤務本格導入に向け、現在業務内容の違う5部署での試行を実施している。

在宅勤務施行導入にあたっては、「在宅勤務施行勤務規則」「情報セキュリティ上の留意点」「申請フォーム」などを整備し、事前に人事部内で試行を行った上で対象部署の職員全員を対象に実施（自立的に業務が実施できる者のみ）。一部職員は継続的に在宅勤務を行うことでその影響を確認している。

現在上記のとおり本部5部署による試行実施中ではあるが、先行して行った2部署では対象の6～9割の職員が試行に参加するなど、積極的な参加がみられ、効率的な業務実施だけでなく、働き方の選択肢の増加として積極的な評価もなされている等、順調な進捗をみせている。

- JICAの業務は国内外の関係者との対話が非常に多く、在宅勤務を行う難度の高い業務形態であると認識しているが、業務の効率化、ワークライフバランス向上などの重要課題の解決のため、在宅勤務の推進に取り組んでいる。

- 現在JICA全体で業務改善にまさに取り組み中であり、在宅勤務はそれと呼応しながら職員の意識を変えていく一つの鍵だと考え、積極的にとりくんでいる。

6. テレワークの導入効果

試行段階ではあるが以下結果にみられるとおり、効率的な業務実施に成果がみられたといえる。

報告書作成などの業務に大きな進捗があり、職員の仕事に対する満足度にも向上がみられた。(結果は部署により差がある。

在宅勤務への評価の高かった部署では7割の職員が効率が上がったと、また集中度も8割があがったと回答)

- ①適切な執務環境が確保され、在宅勤務に向けた業務（報告書の作成、資料の作成等自己完結的業務）を実施するのであれば、効率も生産性も向上する。
- ②成果物目標と完了時刻を設定した業務スタイルへの意識づけには効果あり。特に継続的に在宅勤務を実施することで計画性、情報共有もさらに促進される。
- ③通勤時間がないため家族との時間増加や終業後の通院等ワークライフバランス向上にも良い影響があった。
- ④機器の問題、ネット環境、フォルダやシステムへのアクセス制限等に関し改善

7. テレワーク推進体制・運用制度

- ・ 人事部長を長とし、人事部がその推進を行う。
- ・ 各部門には部門長会議で周知、施行部署の募集を行い、試行実施においては各部門長の責任の下に施行を実施中。
- ・ 本格導入にあたっては経営層からのメッセージの発信を予定。

「在宅勤務試行勤務規則」「情報セキュリティ上の留意点」を在宅勤務用に策定（別添）主な内容は以下のとおり。

労働時間	原則9時30分～17時45分の勤務時間。超過勤務及び休日勤務は原則として認めない。 (短時間勤務中職員はその勤務時間を適用。時差シフト可。有給休暇併用可。)
労務管理方法	申請書による業務計画及び実施結果の確認(適宜、成果物の提出)、始業時・終業時の連絡
機器・費用	出張用パソコンの利用。自宅でのパソコン及びインターネット使用に係る費用は労働者負担。原則メールでのやりとり。電話相談が必要な場合は、職場からかけなおす。
就業場所	自宅のみ可とする。
情報セキュリティ	情報セキュリティ管理規程を遵守。自宅内であっても、離席時にはパソコンをオフにする。
申請方法	事前に在宅勤務申請書を所属部署に提出し、承認を得る。
評価制度	通常勤務者と全く同様。不利益扱いしないことを周知。

8. テレワーク実施環境

現段階では出張用パソコンを利用して在宅勤務の試行を行っている。

情報セキュリティ上の制約により外部からはイントラネットへのアクセスが制限されておりこの点は今後改善が必要である。

まずは情報の整理と共有化を推し進めている段階にある。

9. 今後の予定

5 部署での試行の結果のとりまとめ、対策・方針案の策定を行い、平成 26 年度第一四半期のパソコンのモバイル化に併せ、本格導入を想定。この場合の対象者は全職員（自律的に業務遂行が可能な者）、週 1 回～2 回の在宅勤務を可能とする予定。

導入にあたっては全職員の理解促進・積極的な活用に向け、経営層によるメッセージの発信、説明会などの実施を検討中。

10. 協力企業・団体及び協力内容

●シスコシステムズ株式会社

在宅勤務の取り組み紹介、システム上の運用方法などを紹介してもらうことで在宅勤務導入の参考とさせていただいた。

●一般社団法人 日本テレワーク協会

在宅勤務導入にあたっての他社の事例を紹介いただき、また推進に向けてのアドバイスをいただいた。

チューリッヒ保険会社

東京都中野区中野 4-10-2 中野セントラルパークサウス 16 階

日本における代表者および最高経営責任者：北澤 章

<http://www.zurich.co.jp/>

資本金（スイス本社）：6,000 万スイスフラン

業種：損害保険業

従業員数：920 人

<主な実施目的>

テレワークによる経営効率の向上及び改善

<実施期間>

2013 年 2 月～現在継続中

<実施内容>

1. テレワーク名称

在宅勤務トライアル実施の取り組み（【業務ニーズ対応型と育児配慮型】2つの在宅勤務の並行実施について）

2. 対象部門・対象人数

ダイレクト事業本部カスタマーケアセンター（コンタクトセンター）：19 人

損害サービス本部：1 人

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

○2012 年データセンターの海外移転に伴うシンクライアント導入により、テレワークの活用を本格的に検討できる IT 環境が実現した。○一方、カスタマーケアセンターでは、繁忙期における放棄呼（電話頂いたお客様が、待ち状態中に電話を切ってしまう）対策の一つとして、在宅勤務の導入を検討していた。

○また、損害サービス本部でも、育児勤務者活用の観点から、かねてより在宅勤務の有効性に着目していた。

○そこで、2013 年 2 月、まずはカスタマーケアセンターで在宅勤務トライアルを開始し、そこでの導入経験を基礎にして、2013 年 7 月から損害サービス本部での在宅勤務トライアルを開始した。

4. 導入のテレワーク制度内容など

○ 業務ニーズ対応型

対象者：カスタマーケアセンターのスーパーバイザー（チームリーダー）19 名

対象業務：バック業務（電話業務以外のメール業務、事務処理業務）

○ 育児配慮型

対象者：損害サービス本部 損害サービス集中センター課長補佐 1名

対象業務：損害サービス事案の点検、承認業務

実施時期	実施内容
2013年1月	カスタマーケアセンターのトライアル勤務対象者へ事前説明会を実施
2月	カスタマーケアセンターにおいてトライアル勤務を開始（調布オフィス，対象者数19名，週1～2日の部分在宅勤務型）
6月	損害サービス本部においてトライアル勤務を開始（調布オフィス，対象者数1名（育児勤務者），週4日の常時在宅勤務型）
7月	カスタマーケアセンターにおけるトライアル勤務の実施レビュー結果と今後の推進計画について社内人事委員会へ報告
8月	カスタマーケアセンターにおけるトライアル勤務の内容について一部見直しを行い、トライアル勤務を12月まで延長
10月	2つのトライアル勤務を踏まえた全社正式導入について社内人事委員会へ提案
2014年2月（予定）	在宅勤務制度の全社正式導入

	カスタマーケアセンター トライアル勤務	損害サービス本部 トライアル勤務
目的	①繁忙期の放棄呼対策 ②ワークライフバランスの向上 ③全社的な在宅勤務のルール化に向けたノウハウの蓄積 ④事業継続計画への対応	①ワークライフバランスの向上と育児勤務者の有効活用 ②育児介護型在宅勤務の全社導入に向けたノウハウの蓄積 ③ペーパーレスや会議削減等による新たな業務モデルの検討
期間	2013年2月1日～2014年1月31日	2013年6月1日～2014年1月31日
業務	バック業務（事務処理、メール対応等） ※ 電話業務については今後検討	損害サービス事案点検、支払決済業務
対象者	スーパーバイザー*（19名） * パート社員10名程度を束ねる現場のチームリーダー	課長補佐**（1名） ** 課長を代行しチームメンバーの事案点検、権限内での支払決済を行うポジション

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

- ・トライアル勤務の実施にあたっては、在宅勤務者とのコミュニケーションを密に取することを重視した。
- ・メールやスカイプ等による業務のやり取りに加えて、共有フォルダ上に「コミュニケーションボード」を置き、担当者と在宅勤務者の間できめ細かいコミュニケーションを取

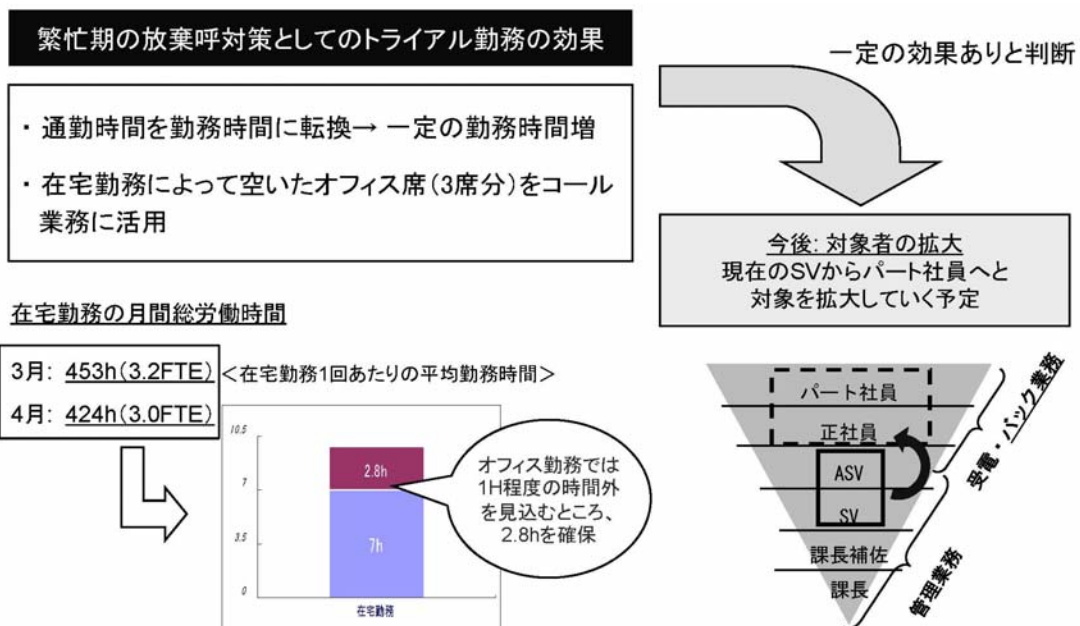
っている。

- ・きめ細かいガイドラインの構築や、できる限り丁寧なコミュニケーション等に注力してきた結果、2つのトライアル勤務はほぼ問題なく順調に実施され、一定の効果を確認できた。

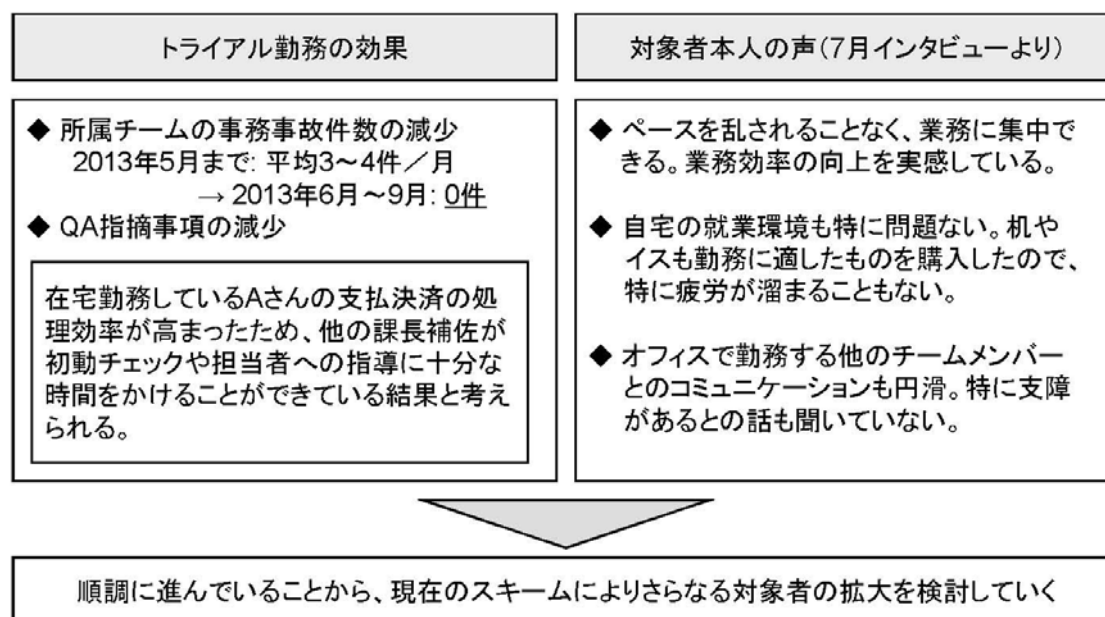
6. テレワークの導入効果

部 門	成 果
カスタマー ケアセンター	<ul style="list-style-type: none"> ・通勤時間を勤務時間に転換することで一定の勤務時間増を確保 ・在宅勤務によって空いたオフィス席（平均3名分/日）を電話業務に活用 → 繁忙期の放棄呼対策としては一定の効果ありと判断
損害サービス 本部	<p>在宅勤務対象者の所属チームの事務事故件数が減少（3～4件/月→0件/月）</p> <p>* 在宅勤務者の業務効率がアップし、空いた時間でチームメンバーへの指導が充実したためと考えられる</p>

【カスタマーケアセンター】

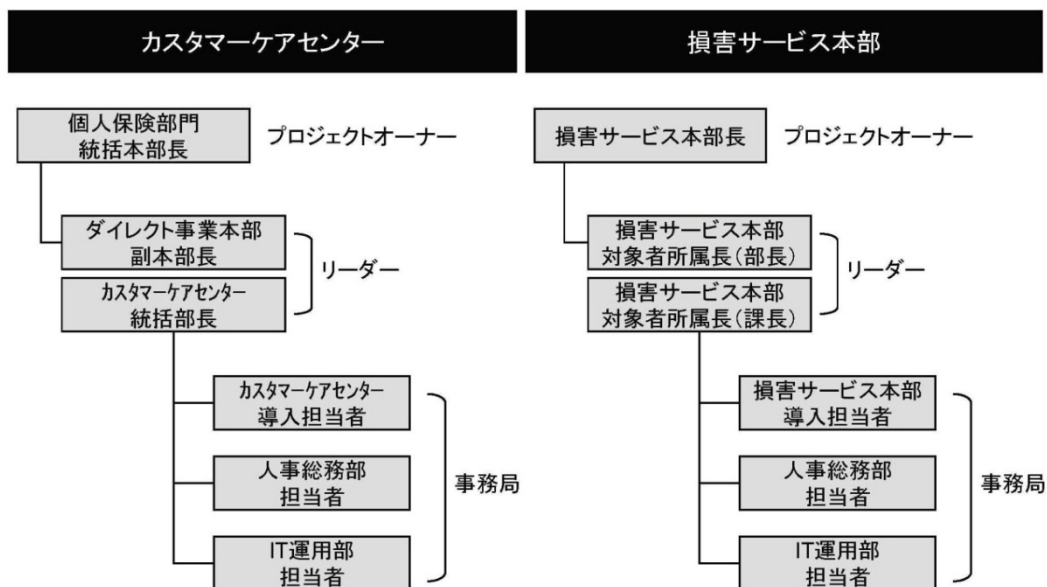


【損保サービス本部】



7. テレワーク推進体制・運用制度

- 全社的な推進体制: 全社的に推進中の経営変革活動「トランスフォーメーション」における15の重要プロジェクトのうちの一つに位置づけ、チーフHRオフィサー（最高人事責任者）が全体責任者。人事総務部を推進事務局とし、各トライアル勤務の進捗について社内人事委員会に報告し、その都度、経営幹部とも検討を重ねながら正式導入に向けた取り組みを推進。
- カスタマーケアセンターの推進体制: 個人保険部門統括本部長をプロジェクトオーナー、ダイレクト事業副本部長およびカスタマーケアセンター統括部長をリーダーとし、カスタマーケアセンターの導入担当者、人事総務部担当者、IT運用部担当者からなる推進チームによりトライアル勤務を推進。
- 損害サービス本部の推進体制: 損害サービス本部長をプロジェクトオーナー、在宅勤務対象者の所属長（部長、課長）をリーダーとし、損害サービス本部の導入担当者、人事総務部担当者、IT運用部担当者からなる推進チームによりトライアル勤務を推進。



○カスタマーケアセンター、損害サービス本部ともに、制度運用のための手続きや勤務ルール等を記載した制度運用ガイドラインを定め、内容について対象者へ十分な説明を行った上でトライアル勤務を始めている。

8. テレワーク実施環境

- シンクライアント導入により、高いセキュリティレベルでのリモートアクセスが可能となった。
- 在宅勤務で使用するパソコン、携帯電話等は原則として会社貸与とした。
- 個人情報等の機密保持については、通常勤務において定められている各種ルールに加えて、在宅勤務特有の遵守事項に関するルールを定めるとともに、在宅勤務者個人からは所定の様式により機密保持に関する誓約書を取得している。

9. 今後の予定

- トライアル勤務の実績を踏まえて、2014年2月に在宅勤務制度を正式導入する。
- 正式導入では次の2つの在宅勤務タイプを定義して、それぞれのタイプに適合するルールを定めるとともに、対象者等の拡充や他部門への拡大を推進していく。
 - ①在宅勤務A: 業務の必要性にもとづき、対象業務、対象者を会社が指定して実施する在宅勤務（カスタマーケアセンターにおけるトライアル勤務の実績を踏まえたもの）
 - ②在宅勤務B: 育児・介護等の個人事情を考慮し、個人ごとに実施する在宅勤務（損害サービス本部におけるトライアル勤務の実績を踏まえたもの）
- また、在宅勤務Aにより、BCP対応型の在宅勤務も部門ごとに逐次展開していく予定。

カスタマーケアセンターと損害サービス本部それぞれのトライアル勤務を踏まえた
2つの勤務タイプを定義し、それぞれのタイプに適合するルール等を整備する

在宅勤務 A
(カスタマーケアセンター対応型)

部門の業務ニーズに応じた制度

- ・それぞれのニーズに照らして一定の効果が見込める部門に導入する。
- ・対象者は、本人の同意にもとづき運用部門で選定する。
- ・必要に応じて、ビジネスの特性に合った勤務ルールを策定する。

在宅勤務Aにより、BCP対応型の在宅勤務も逐次展開していく予定

在宅勤務 B
(損害サービス本部対応型)

育児、介護、傷病等の個人事情に応じた制度

- ・全社員を対象とし、個人事情を考慮した上で、特定の個人に適用する。
- ・個人の申請により会社が適用するかどうかを判断する。
- ・適用可否に関するガイドラインを作成する。勤務ルールは全社統一とする。

10. 協力企業・団体及び協力内容

日本テレワーク協会からの情報提供や専門的アドバイス

株式会社 NTT データだいち

東京都江東区豊洲 3-3-3 豊洲センタービル 14F

代表者：忽那 太郎

<http://www.nttdata-daichi.co.jp/>

資本金：50,000 千円

業種：その他サービス業

従業員数：133 人（うち障がい者 80 人）

<主な実施目的>

テレワークによる雇用継続ならびに創出

<実施期間>

2012 年 4 月～現在

<実施内容>

1. テレワーク名称

地方在住の重度身体障がい者を対象にした Web 制作テレワーカーの育成

2. 対象部門・対象人数

IT サービス事業部 在宅講師：6 名、受講生：累計 50～70 名

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

弊社は、NTT データの特例子会社として障がい者雇用の推進を目的に 2008 年 7 月に設立し、同年 12 月に特例子会社の認定を受けました。

障がい者とともに事業開発を進めていく上で、3つのキーワードを掲げています。

- (1) 企業が生業としている事業の中から障がい者が携われる業務であること。
- (2) 特例子会社として、社員に存在感を示せること。
- (3) 障がい者といえども、品質、納期はプロフェッショナルであること。

<3つのキーワードの具体的な取り組み方針>

(1) については、企業が行っている業務の中で、コスト・スキル等を勘案し、外注している業務の中から障がい者とともに行っていける業務。

(2) については、事務所内のオフィス等で直接障がい者とともに働いている姿が社員に見える業務。

(3) については、決められた納期に同業他社と同レベルの品質で仕事を仕上げること。

この3つのキーワードを進めていくためには、作業場所としての制限から本社ビル内で事業を進めていくことだけでは限界があり、全国にいる高いポテンシャルを持った人材の活用が不可欠です。そこで、障がい者故に通勤が困難という人たちの中から、通勤という垣根を取り除きたいいわゆるテレワーク業務なら力を発揮できるという点に注視し、「本社

（現場）」と「テレワーク」と言うハイブリットな業務形態を推進し、障がい者雇用の推進を図ってきました。こうした取り組みの中で、現場で NTT データグループ内に特例子会社としてのだいちの認識度を向上させ、テレワークでの ICT を積極的に活用した高度な業務への取り組みにチャレンジしてまいりました。

4. 導入のテレワーク制度内容など

■地方在住の重度身体障がい者を対象にした Web 制作テレワーカーの育成

地方に住んでいる通勤が困難な重度身体障がい者の場合、元々求人が少ない地元企業への就職が難しく、さらに在宅での仕事はより少ないため、就業困難な状況です。そこで、弊社では、厚生労働省の「障害者の態様に応じた多様な委託訓練」を実施している地方自治体と共同で、重度身体障がい者を対象に Web 制作のテレワーカーとして就業を目指す訓練事業（e-ラーニング）を実施しています。さらに、弊社 e-ラーニングを優秀な成績で修了した障がい者は、弊社をはじめとする企業において実際に Web 制作テレワーカーとして活躍しています。

なお、弊社はテレワーク仕組みを活用し、重度身体障がいの在宅社員による Web 制作業務を実施しています。

■実施場所

東京都江東区豊洲及び全国各地

■実施内容

e-ラーニングによる重度身体障がい者を対象とした Web 制作テレワーカー育成訓練以下、e-ラーニングで学ぶ内容です。

(1) Web サイト制作スキル

- ・ HTML、CSS、画像編集、Web アクセシビリティ等の Web 制作の基礎
- ・ 弊社の在宅社員と共同作業を行うことで、Web 制作テレワーカーとしての実践能力を習得。

(2) ビジネスコミュニケーションスキル

- ・ メール の 書 き 方 等 の テ レ ワ ー ク 環 境 上 で 必 要 な ビ ジ ネ ス コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン ス キ ル を 習 得。

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

重度身体障がい者でも作業することができるような情報端末機器など IT インフラの整備及び地方自治体との協働。

6. テレワークの導入効果

(1) Web 制作テレワーカー育成の e-ラーニング事業の拡大

平成 24 年から本事業を立ち上げ、平成 24 年度は全国 4 都道県で実施、平成 25 年度は全

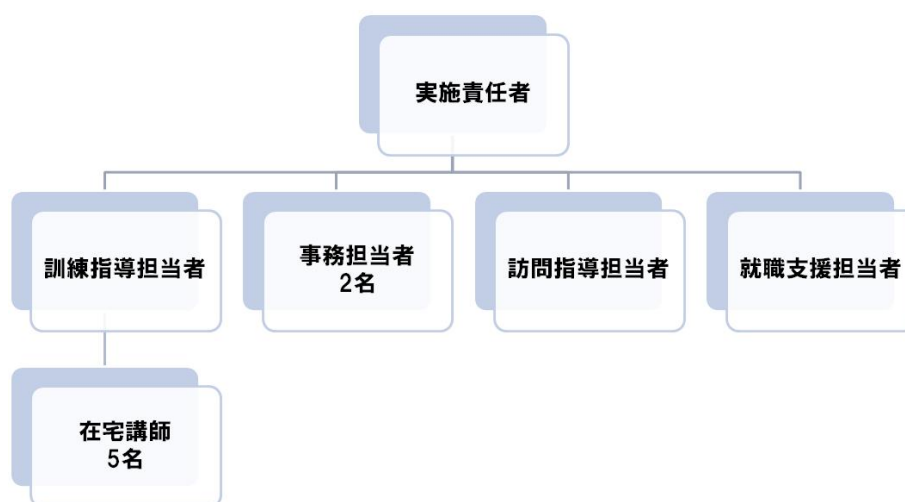
国 11 都道府県で実施しています。

(2) テレワークによる Web 制作テレワーカー雇用の促進

弊社が実施している研修（平成 24～25 年度）の修了生の内、6 名が弊社及び NTT データグループ会社に在宅社員として採用されました。

7. テレワーク推進体制・運用制度

■推進体制（e-ラーニング）



■在宅就業の運用ルール

- (1) グループ編成の実施（在宅社員 5～6 名）。各グループにリーダーを設けています。
- (2) TV 会議システムによる朝会、進捗会議を実施し、緊密なコミュニケーションを図っています。
- (3) 開始・終了メールによる就業管理を実施しています。
- (4) チャットを活用した密なコミュニケーションと話しやすい雰囲気作りをしています。
- (5) 定期的に管理職との TV 会議面談を実施しています。
- (6) 月 1 回程度本社と在宅社員でのオンライン懇親会を実施しています。

■e-ラーニングの運用ルール

- (1) 時間管理ソフト・LMS（Learning Management System）を活用した研修の進捗管理を実施しています。
- (2) 月 1 回程度、訓練生の自宅にて訪問指導もしくは現地でスクリーニングを実施しています。

■在宅勤務の作業環境

- 全国24都道府県31名の在宅勤務者が活躍しています。
- シンククライアント端末を利用し、本社オフィスのPCにアクセスして業務を実施。
- 主なコミュニケーションツールは、「TV会議」、「メール」、「チャット」、「電話」で用途に応じて使い分けています。



8. テレワーク実施環境

■テレワーク環境

- (1) 在宅社員は、会社から貸与されたシンククライアント端末を利用し、本社オフィスにあるPCにリモートデスクトップで接続しています。
- (2) シンククライアント端末側では小型可搬媒体の接続機能、印刷機能は搭載していません。
※NTTデータのテレワーク実施環境を利用しています。
- (3) テレビ会議システムを導入し、リアルタイムでコミュニケーションを取りながら業務を行っています。

■作業場所の確保・限定

情報セキュリティの観点から、業務を行う場合は、自宅内であっても家族の方が自由に出入り出来るような場所での作業は禁止し、また、事前に適正性をチェックしています。

9. 今後の予定

■以下のテレワーク業務の拡充を目指し、更なる障がい者雇用の創出及び育成支援を実現していきます。

- (1) e-ラーニング事業の更なる展開（Web制作以外のテレワークによる事務代行業務に係る教材開発）
- (2) Web制作事業の拡大

(3)テレワークによる事務代行业業の立ち上げ

■上記サービスの中でも特に e-ラーニング事業を拡大し、重度身体障がい者のテレワーカーを多数育成し、自社のみならず多くの企業での雇用促進に寄与していきたいと考えています。

■また、弊社は、IT を生業とする NTT データグループの一員として、IT を活用し、障がい者はもとより多様な雇用形態に対応できる仕組みを開発し、何らかの事情で通勤が困難であっても「世の中に通じる得意技を持って」、「社会に貢献でき」、「企業になくってはならない業務形態 (モデル事業)」を創っていきたいと考えています。そして、働くことにより、「生きがいを持った！」と一人でも多くの人たちが、感じていただきたいし、これからは、テレワークによって国内にとどまらず世界の人たちがそれぞれの場所で一つの仕事を作り上げていく世界を夢見しております。

10. 協力企業・団体及び協力内容

(1) 協力企業・団体

NTT データ

(2) 協力内容

NTT データ本社のテレワーク実施環境の供与

特定非営利活動法人マドレボニータ

東京都杉並区高井戸西 2-12-23-301

代表者：吉岡 マコ

<http://www.madrebunita.com>

資本金：なし

業種：非営利団体

従業員数：理事 4 人、スタッフ 11 人

<主な実施目的>

テレワークによる雇用継続ならびに創出

<実施期間>

2006 年 1 月～現在

<実施内容>

1. テレワーク名称

夫の転勤や家族のライフスタイルの変化があっても働き続けられる「マドレ式クラウド事務局」

2. 対象部門・対象人数

事務局 34 人（理事・スタッフ・インストラクター）

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

【背景・経緯】

1998 年に代表吉岡マコ個人による教室からはじまった「マドレボニータ（美しい母）」プロジェクトは、2006 年から NPO 法人化を見据え、組織づくりがはじまりました。当初より事務所を設ける構想はなく、メーリングリストを活用したコミュニケーションを行っていました。

2008 年、SVP 東京から運営のシステムの整備の支援をいただき、クラウド型顧客データベースを始めとしたシステムが整いました。その後も新しいクラウド型ツールや SNS を積極的に取り入れ、また「朝メール」に代表されるツールの使い方の工夫をこらし、現在の形となりました。

【目的】

事務所を持たずに事務局の運営ができること。効率的かつ安全に情報の管理、更新、共有ができること。メンバーが時間的・地理的制約を受けずに活動にコミットできること。

4. 導入のテレワーク制度内容など

「夫が転勤するから退職する」、「夫が転勤族だから腰を据えて働くのは無理。」当たり前”、” 仕方ない” と思われがちによくあるシチュエーションですが、私たちはそれを” 当

たり前” にしない新しい働き方（＝生き方）をテレワークで実現しています。

- ・NPO 法人マドレボニータには事務所がありません。ほぼ全ての業務をクラウドコンピューティングを活用して運営しています。現在シフトスタッフ 11 名でフルタイム 3～4 人分の業務をワークシェアリングしています。また、全国には 22 人のインストラクターが活動しています。
- ・この仕組みにより、地方在住の専業主婦の新規スタッフ採用（夫の転勤のために育休中に退職した人でした）や、入局 2 週間後に夫の転勤が決まったものの就業を継続、転居後 1 週間で勤務を再開といった事例がうまれています。11 月からは初の海外在住でのスタッフの就業もスタート。夫の転勤などによる居住地変更に影響されない雇用の創出や継続が実現できています。また、働く中でキャリアビジョンが明確になり、また身につけたスキルが評価され、NPO 法人→一般企業への転職を果たすケースも発生しています。
- ・現事務局スタッフの全員が幼い子どものいる専業主婦の状態から雇用されました。インストラクターも子どもを出産してこの職業に出会った人が大半です。転居を伴わないケースでも、ライフステージの変化や子ども・家族の状況の変化に応じて柔軟に勤務時間や担当業務内容や負荷を変えたり、戻したりすることができます。その変化は中長期的なケースはもちろん、週・月単位の変動にも対応が可能であり、このことが組織の安定した運営とメンバーの精神的な安定を支えています。
- ・最近では場所や時間の制約を受けやすい非営利組織を中心に私たちの事務局運営の方法への関心が高まっており、2013 年 2 月には日本財団 CANPAN フォーラムシリーズにて 1day セミナーを行いました。

短時間シフトのワークシェアリング



(C) 2013 MadreBonita

【実施場所・時期】

- ・事務所はありません。業務のすべてをテレワークで行っています。会合は区の施設やメンバーの自宅、民間のコワーキングスペースを利用します。
- ・現在理事・スタッフ・インストラクターの居住地は北海道・栃木・群馬・千葉・埼玉・神奈川・東京・新潟・岐阜・奈良・大阪・福岡・沖縄・米国と広範囲にわたっています。

地方や海外在住事務局スタッフもいる



【実施部門】

事務局部門。事務局の運営（インストラクターとのやりとりを含む）、事業の企画・運営・広報・PR・フェンドレイジング・書籍の販売など全般。

※個人で完結できる業務だけでなく、メンバーとの連携が必要な業務も含め、全てをテレワークで行っているのが特徴です。

【人数】

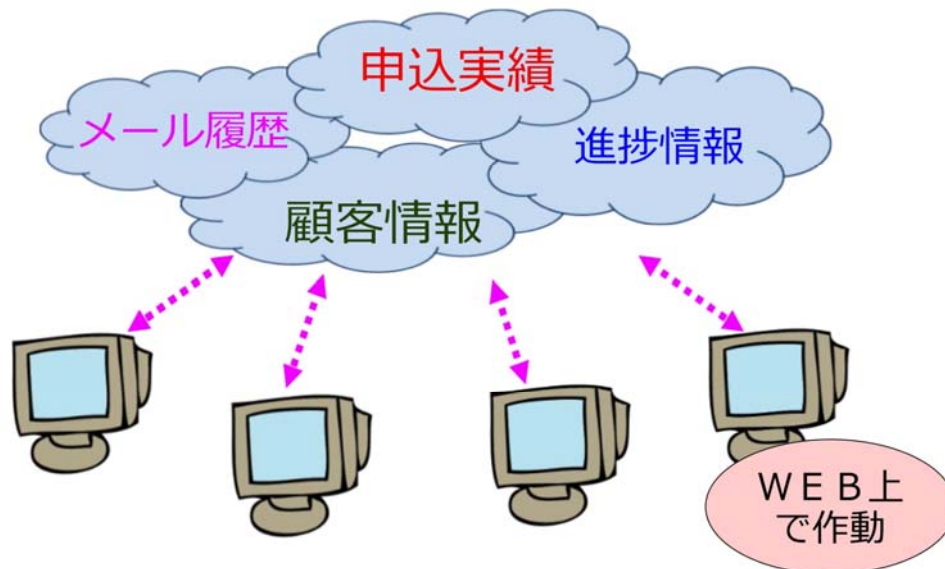
理事4名、スタッフ12名（うちシフトに入っているのは11名）。当団体の認定を受け、個人事業主として「マドレボニータの産後のボディケア&フィットネス教室」を開催しているインストラクターは全国に22名（理事4名を含む）。

【実施内容】

- ・会員・受講者データベースはクラウド型データベースを活用
- ・理事&事務局スタッフ（場合によってはインストラクターも含む）の情報管理&共有は上記データベースに加え、メールリングリスト、Skype（通話・チャットともに）、Google

ドライブ、Google サイト、外部の ASP サービス（通販など）、Facebook のグループ機能、LINE などをフル活用。

マドレボニータでは事務局運営に必要な情報をクラウド化



(C) 2013 MadreBonita

- ・ 始業時／終業時にタイムカードがわりとなる「朝メール／夕メール」をメンバー全員のメーリングリストに投稿。朝メールで 15 分刻みでのタスク予定、夕メールで実際の遂行スケジュールと振り返りを共有。
- ・ 就業時は原則 Skype をオンラインに。オフィスで隣の席の人に尋ねたり、業務内容を含む雑談をするようにチャットを利用しており、各人の抱えるタスクや課題、私事を含むコンディションなども把握してフォローがし合えるようにしています。また必要に応じ通話で報告・相談をする場合もあります。
- ・ ミーティングは Skype のグループ通話機能を活用。月 1 回のインストラクターを交えた報告会では、都内在住者は区の施設で、地方在住者は会場から Skype をつなぎ、Google ドライブで事前に共有した議案シートやレポートを参照しながら場所を問わず全員が話し合いにコミットします

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

- ・「クラウドでもここまで遜色なくできる」ではなく「クラウドだからこそ」の効果、効率、スピード感、コミュニケーションの質を追求しています。
- ・ 便利なツールや、そのツールがあるからこそ実現する環境に囲まれてはいますが、それをどう使うかは使い次第ですし、オープンに提供されているものは自分たちの組織に馴染むためのカスタマイズが鍵だと考えます。お互いが「こうすればもっと良いのでは？」という工夫の精神をもって日々業務に取り組んでいます。

- ・オンラインでのコミュニケーションが大半なので、雑談や近況報告などのお互いのいろいろな側面を知るための発信やリアクションを大切にしています。また、直接会える機会を積極的に作るよう心がけています。

6. テレワークの導入効果

- ・コスト（特に固定費）を抑えられる（オフィス賃料、光熱費はゼロ／オープンソースの活用によりシステム利用料も月7万円程度）
- ・不本意な離職が起きない（夫の転勤を理由とした退職はゼロ）。
- ・職員がどこに転居しても雇用が継続できる（雇用する側、される側双方にメリット）。

7. テレワーク推進体制・運用制度

- ・マドレボニータ事務局には事務所がないため、代表理事およびその他理事も含め、全員がこのスタイルで業務にあたっています。
- ・スタッフ加入の際はメンバーが分担し研修を行います。近隣に住んでいる場合はどちらかの自宅でのコワーキングで、遠方の場合は Skype を中心に遠隔で研修を行います。
- ・複数のツールを組み合わせ使っているため、一人でもあるツールを使えない、使いたくないというメンバーがいると業務に支障をきたしてしまいます。そのため、新規採用時には新しいツールに対して積極的に使えるようになりたいという意欲や他のツールのリテラシーをみるようにしています。もちろんメンバー間での勉強会や個別のフォローなども行っています。
- ・月次で WEB-MTG を開催。下記外部のシステムコンサルタント同席のもと、クラウド事務局の運営に関する課題や改善策を検討する定例ミーティングを行っています。
- ・あわせてクラウド事務局運営に関するメーリングリストでの情報共有や相談などを行っています。
- ・モバイル通信契約は各自が行っているため、自宅外での勤務を行うメンバーへはモバイル通信手当（月 2000 円）が支給されます。

8. テレワーク実施環境

- ・パソコンとネット接続環境さえあればどこでも就業可能。各メンバーがノート PC、スマートフォンを保有、自宅のネット環境とモバイル通信を使って業務にあたっています。
- ・顧客データベース“マドレセンター”は非営利団体の IT ソリューションを得意とするシステムコンサルタントの協力のもと「MySQL（オープンソース・データベース）」を活用しています。
- ・この“マドレセンター”を幹として、ホームページ（Word Press で制作・更新）、Google ドライブ、Google サイト、Skype、Dropbox、Facebook、Twitter、通販 ASP（カラーミーショップを利用）などを連携させています。

9. 今後の予定

【この働き方をさらに発展させる】

- ・海外在住者（アメリカ・ノースカロライナ州）を含めた事務局運営…14時間の時差がある中でのメンバー間のコミュニケーション、時差を活用した業務分担、現地からの働き方を含めた発信

【この働き方を社会に広く伝える】

- ・機関誌『マドレジャーナル』のバックナンバー再編集+新規加筆による「マドレ式クラウド事務局」特集号の発行
- ・セミナーの開催や外部セミナーでの登壇
- ・運営マニュアルの整備→導入ツールとしての提供 など

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ・ワイズネクスト合資会社(<http://ysnext.org/>) : クラウド事務局運営にあたってのコンサルティング、WordPress Web サイト + システム連係のアドミニストレーションなど (当初プロボノとして関わっていただき、現在は非営利団体向けのリーズナブルな価格でのサービス提供をいただいています)
- ・日本財団 CANPAN : 寄付や会費のクレジットカード決済システム CANPAN ペイメント+&メンバーズの提供

AIG ジャパン・ホールディングス株式会社

東京都港区虎ノ門 4-3-20 神谷町 MT ビル

代表者：ロバート・L・ノディン

<http://www.aig.com/>

資本金：12,100,000 千円

業種：保険持株会社

従業員数：210 人

<主な実施目的>

テレワークによるワークライフバランスの向上

<実施期間>

2012 年 4 月～ パイロットテスト 2012 年 12 月～ 正式導入

<実施内容>

1. テレワーク名称

AIG グループ各社への在宅勤務 (Work@Home) の導入と推進

2. 対象部門・対象人数・実践内容

(1) 在宅勤務パイロットテスト

● 目的

在宅勤務の業務遂行上の課題やインフラ機能の課題を洗い出し、課題分析と対応策検討を行い、在宅勤務制度本格導入に向けて、より精度の高い運営方法とサポート体制の構築に活かす。

● 対象会社

- ・ AIG ジャパン・ホールディングス株式会社
- ・ AIG ビジネス・パートナーズ株式会社
- ・ アメリカンホーム保険会社
- ・ 富士火災海上保険会社
- ・ AIG 富士生命保険株式会社

● パイロットテスト参加人数

5 社合計 32 部門 45 名

● 実施期間

2012 年 9 月 3 日～2012 年 10 月 19 日の間で各社 2～3 週間実施する。

● 実施条件

- (IT)
 - ・会社貸与のラップトップ PC と WIN カードが用意できること
- (情報セキュリティ)
 - ・文書等は原則持出禁止。
 - ・自宅のプリンターでの帳票の印刷禁止。
 - ・通常勤務と同様に情報セキュリティの手引きに従う。
- (執務環境)
 - ・執務専用のスペースまたは部屋が確保できること。
 - ・机、椅子があり、照明等に問題がないこと。
 - ・家族の理解があり、子供がいる場合は保育園等に預け、9時から17時は業務に専念できること。

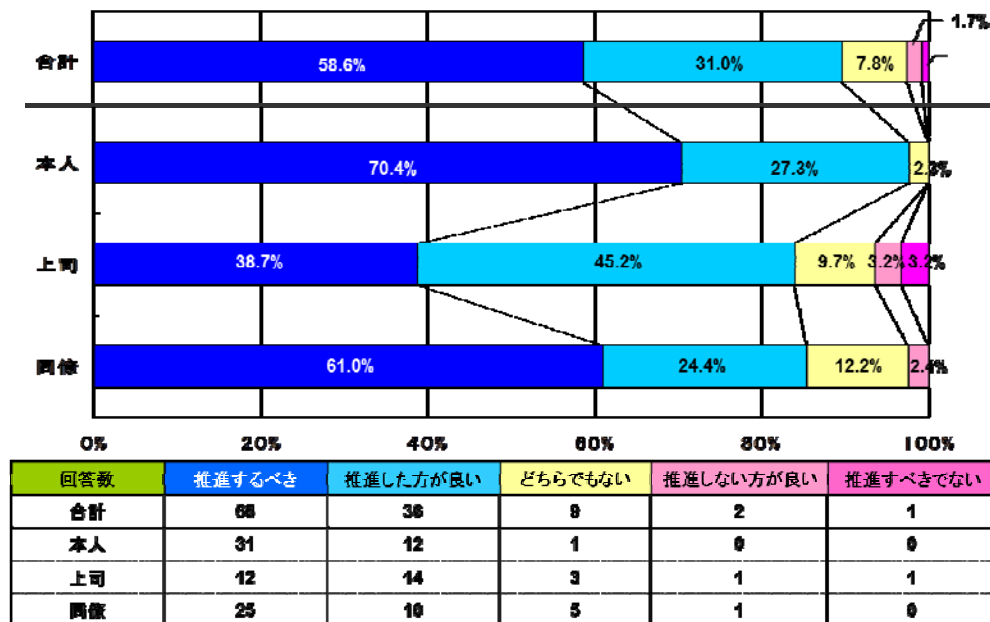
■パイロットテスト後のアンケート結果

パイロットテスト実施者本人、上司、同僚に対するアンケートを実施。有効回答数は以下のとおりであった。

・本人 44 ・上司 31 ・同僚 41 (合計) 116

「今後、在宅勤務制度の導入を推進すべきだと思うか？」という質問に対し、アンケート回答者の約90%が導入推進を支持するという結果であった。

■パイロットテスト参加者の約90%が導入推進を支持



また、今後制度ができた場合、利用したい/どちらかといえば利用したいが大多数を占め、利用したくない/どちらかといえば利用したくないと答えたのは全体の8%であった。利用したくないという8%は、IT環境が不十分である、回答者が在宅勤務の対象外の派遣社員であるなどの理由であった。

■在宅勤務制度導入に向けた課題

IT環境の整備が最も多く、在宅勤務実施ルールの周知、各種人事規程の制定・見直しが必要であるということが判明した。

回答者数 計91人 コメント数 計111(複数コメント可)

コメントから顕在化した課題	コメント数*	割合
在宅勤務向けのITインフラ(PC/NW)の整備	34	30.6%
在宅勤務向けの電話環境の整備/利用ルール明確化	14	12.6%
公平な制度利用/幅広い部署・職種への導入	13	11.7%
コミュニケーションツールの充実(Web会議)	8	7.2%
在宅勤務実施ルールの周知徹底	7	6.3%
在宅勤務時のコミュニケーションギャップ	6	5.4%
在宅勤務の利用者拡大/利用推進	5	4.5%
在宅勤務時の勤怠管理	5	4.5%
フレックスタイム等、その他人事制度の導入	4	3.6%
対面の会議への参加調整	4	3.6%
社員の意識改革	3	2.7%
「紙」を利用する業務への対応	3	2.7%
同僚へのしわ寄せ(業務の代行等)	2	1.8%
光熱費等の費用補助	2	1.8%
在宅勤務者に対する適切な人事評価	1	0.9%

■課題に対する解決策

IT環境(PC/ネットワークアクセス) の整備	<ul style="list-style-type: none"> 各社IT部門と連携し、PC配備状況に応じて対応を検討 <ul style="list-style-type: none"> - VPN利用の推奨 - シンクライアント導入推進(前倒し導入) - FATクライアントPCのリユース 															
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">IT環境</th> <th rowspan="2">実施可能な在宅勤務業務</th> </tr> <tr> <th>PC</th> <th>ネットワークアクセス</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>在宅勤務不可</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会社貸与Note PC</td> <td>なし</td> <td>資料作成、レポート作成、データ分析 (ファイルはCドライブ内に保管)</td> </tr> <tr> <td>モバイル通信カード</td> <td>上記に加えて、メールのやり取り、イントラ/インターネット閲覧、共有フォルダへのアクセス等ネットワークへのアクセスを必要とする業務</td> </tr> <tr> <td>自宅インターネット回線経由 (VPN,シンクライアント等)</td> <td>上記の業務をより安定的かつスピーディーに実施</td> </tr> </tbody> </table>	IT環境		実施可能な在宅勤務業務	PC	ネットワークアクセス	なし	なし	在宅勤務不可	会社貸与Note PC	なし	資料作成、レポート作成、データ分析 (ファイルはCドライブ内に保管)	モバイル通信カード	上記に加えて、メールのやり取り、イントラ/インターネット閲覧、共有フォルダへのアクセス等ネットワークへのアクセスを必要とする業務	自宅インターネット回線経由 (VPN,シンクライアント等)	上記の業務をより安定的かつスピーディーに実施	
IT環境		実施可能な在宅勤務業務														
PC	ネットワークアクセス															
なし	なし	在宅勤務不可														
会社貸与Note PC	なし	資料作成、レポート作成、データ分析 (ファイルはCドライブ内に保管)														
	モバイル通信カード	上記に加えて、メールのやり取り、イントラ/インターネット閲覧、共有フォルダへのアクセス等ネットワークへのアクセスを必要とする業務														
	自宅インターネット回線経由 (VPN,シンクライアント等)	上記の業務をより安定的かつスピーディーに実施														
在宅勤務実施ルールの周知	<ul style="list-style-type: none"> 各社で社員向け/管理者向けのオリエンテーション開催 イントラサイト等で実施ルールやQ&A等の周知 <ul style="list-style-type: none"> - 在宅勤務時の勤怠の基本的な考え方/勤怠報告方法 - 受電の転送/会社携帯電話の貸与 - 在宅勤務時に効果的な働き方例 															
各種人事規程の制定・見直し	<ul style="list-style-type: none"> 在宅勤務関連の人事規程・内規を準備 <ul style="list-style-type: none"> - グループ共通の人事規程 - 各社個別の人事内規 															

(2) 在宅勤務制度正式導入

パイロットテストの結果を受け、在宅勤務制度を正式導入するべきであると判断。

各社マネジメントの承認を得て、2012年12月よりAIG ジャパン・ホールディングス、AIG ビジネス・パートナーズ、アメリカンホーム保険の3社で正式導入。

(ただし、富士火災海上保険およびAIG 富士生命保険については、在宅勤務向けのIT環境が整っていないため、IT環境整備後の導入とする。)

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

AIGグループには、ダイバーシティの一層の推進を目的としたダイバーシティカOUNシルが存在する。その1つであるワークプレイスチームは、育児・介護といった特定の理由のある社員だけでなく、すべての社員にとって働きやすい職場環境の実現について検討した。個々人の事情はさまざまであるが、ワークライフバランスを実現し、時間を有効活用することが多くの問題解決につながるという意見で一致し、会社と社員双方にとって利点が多い在宅勤務が有効であるという結論に達した。

(会社) 優秀な人材の確保、BCP対策、コミュニケーションの活発化、生産性の維持

(社員) モチベーションの向上、通勤時間・体力の有効活用、各個人の業務の体系化・明確化

そこで、AIGグループ各社への在宅勤務制度(Work@Home)の導入と、制度の浸透を促進するための情報提供と情宣を実施することとした。

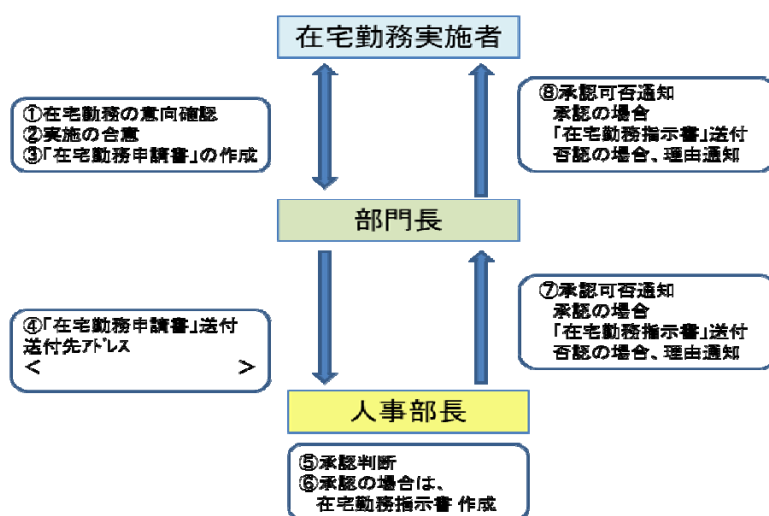
4. 導入のテレワーク制度内容など

■対象者：本人が希望し、かつ上席者および人事部長が承認した社員

■在宅勤務承認期間：原則4月1日から3月31日までの1年間(登録制)

■申請手順：

<在宅勤務制度 申請の流れ>



■労働時間管理：業務開始時および業務終了時に上席者へメールで報告する。

深夜勤務は禁止。

■在宅勤務日数：各部門にて業務の状況に応じ決定

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

(1) イン트라ネットを通じた在宅勤務コンテンツの定期配信

在宅勤務制度を社員に周知し、理解してもらうため、イン트라ネットのダイバーシティサイト内に、毎月在宅勤務（Work@Home）に関する情報を掲載。

- なぜ在宅勤務（Work@Home）なのか？
- HR トップマネジメントからのメッセージ
- Work@Home 体験談
- FAQ
- 在宅勤務パイロット実施報告とアンケート結果 など

(2) 「在宅勤務の手引き」の作成

課題に挙げられていた“ルール周知”に対応し、正式な制度導入後のスムーズな運用、浸透のために、在宅勤務を実施する上で必要な情報をまとめた「在宅勤務の手引き」を作成し、イン트라ネットに掲載した。

6. テレワークの導入効果

(1) パイロットテストのアンケートのコメントから読み取れる効果

■実施者本人

- ✓ 通勤時間の短縮により、実際の労働時間は変わらないものの、子供のお迎えを自分で行くことができるようになった。
- ✓ 帰宅時の通勤時間（1時間40分）も無くなったため、終業後買い物に出かけたり、家事を手伝ったり、家族とのコミュニケーションが良くなった。
- ✓ 夜にスケジュールされているグローバルのコールに家から参加できた。（普段は間に合わず会社から参加することが多く、帰りが夜中近くになってしまいます）
- ✓ オフィスにずっといるのではなく、仕事の内容に応じて仕事環境を選ぶことができるという観点でも、在宅勤務制度が導入されるのはうれしい。
- ✓ 共働き、かつ子供を保育園に送り迎えする必要がある家庭では、送迎のリードタイムや送迎を考慮した業務調整がほとんど必要なくなるため、大変助かる。
- ✓ 在宅勤務制度が軌道に乗れば、人材を惹きつけることができると思う。

■上司

- ✓ メールや電話応答に割かれる時間がないため、事前指示した内容を確実に遂行できるだけでなく、関連作業や予備的作業まで充実することがわかった。

- ✓ 在宅勤務は業務に集中することができ、通勤も不要でその時間を上手く活用できると思うので、本人が在宅勤務を望めば、良い結果を生むと考える。
- ✓ 評価には時期尚早だが、目先の業務だけに関心を奪われがちな日常を変え、少し視線を先に向けられると思う。
- ✓ 通勤時間がなくなり、その分家族との時間等に振り向けられることはワークライフバランス上の大きなメリットである。たとえば自宅近くに預けている子供の迎えに関するストレスも軽減されているはず。
- ✓ 在宅勤務制度の導入は、時間の概念や仕事の流れを変化させる良い機会だと考える。

■同僚

- ✓ 働き方に1つでも多くの選択肢があることには大賛成。効率を下げることなく、選択肢が増えるということは、職場環境の向上につながると考える。
- ✓

(2) アンケートにおけるカテゴリー別数値

- ・生産性（本人の生産性、部門としての生産性） 82%が向上～通常勤務以上
 - ・モチベーション（本人・周囲のモチベーション） 99%が向上～通常勤務以上
 - ・ワークライフバランス 95%が向上～通常勤務以上
 - ・周囲の反応（部内、関係者、家族からの反応） 98%が好意的～通常と変わらず
- また、実施者本人の家族からの反応で否定的な回答は0であった。

(3) その他の効果

2013年7月18日に、在宅勤務制度を導入したAIG ジャパン・ホールディングス、AIG ビジネス・パートナーズ、アメリカンホーム保険の本社のある神谷町 MT ビルにおいて、全館を閉鎖するBCPエクササイズが実施された。

既に在宅勤務を実施している社員あるいはパイロットテストに参加していた社員は、スムーズに在宅勤務に切り替えて業務を行うことができ、BCP対策としても有効であることが確認された。

7. テレワーク推進体制・運用制度

(1) 推進組織体制

①導入時ワークプレイスチーム（所属部署および役職はチーム結成時）

小河 周史（AIG 富士生命保険株式会社執行役員）

佐藤 美香（AIG ビジネス・パートナーズ株式会社ビジネスインプラメントグループ アシスタントバイスプレジデント 部長）

舘岡 真人（AIU 損害保険株式会社経営企画部シニアマネージャー）

杉山 知子（AIG ビジネス・パートナーズ株式会社人材・組織開発部マネージャー）

矢野 誠（AIG ビジネス・パートナーズ株式会社経営企画部マネージャー）

武藤 光 (アメリカンホーム保険会社コーポレートマーケティング部マネージャー)
川口 芳子 (富士火災海上保険株式会社傷害医療保険部引受管理グループ)
藤江 紀子 (AIG ジャパン・ホールディングス株式会社エンプロイヤー・リレーションズ・
オフィス マネージャー)

②導入後の運用・管理

(各社人事部) AIG ジャパン・ホールディングス株式会社 人事部
AIG ビジネス・パートナーズ株式会社 人事部
アメリカンホーム保険会社 人事部

(グループ全体) AIG ビジネス・パートナーズ株式会社 エンプロイヤー・リレーションズ部

(2) トップの関わり

在宅勤務制度導入に向けてのメッセージ、制度導入時のメッセージを日本における人事のトップであるチーフ・ヒューマンリソース・オフィサーから発信していることから分かる通り、マネジメントも推進を進めていくべきだとの考えである。

また、グローバルレベルにおいても、AIG グループ全体として在宅勤務をより推進していくようにとの指示が出ている。

(3) 周知方法

各社人事部より、全社員に対し全店メモを発信し、周知を図った。またグループのイントラネットに情報を掲載している。

8. テレワーク実施環境

(1) 利用 IT 機器

- ・会社貸与ノート型PC
- ・会社貸与モバイル通信カード
- ・会社の電話は個人の自宅電話あるいは携帯電話へ転送可

(2) 情報セキュリティに関して

- ・情報の取扱いについては、「情報セキュリティの手引き」に従う。
- ・文書等の持ち出しは原則禁止。持ち出す場合は部門長の承認が必要。
- ・自宅プリンターからの印刷は禁止

(3) 在宅勤務における執務環境

在宅勤務申請書において以下の事項を確認する。

- ・デスク、椅子の有無
- ・作業姿勢が適切に保てるか

- ・騒音による影響の有無
- ・照明、採光が執務に適しているか
- ・執務専用のスペースまたは部屋が確保できるか
- ・在宅で勤務することを家族は理解しているか
 - *小さな子供がいる場合、保育園に預ける等し、9時から5時は業務に集中できること

9. 今後の予定

- ・グループ会社内において、さらに在宅勤務制度の導入を進めていく予定。
- ・在宅勤務制度の運用の一層の浸透のため、イントラネットへの情報の追加。

10. 協力企業・団体及び協力内容

第一生命保険株式会社・・・インタビューによる情報提供

一般社団法人日本テレワーク協会・・・テレワーク導入・運用ガイドブックや他社の導入事例の提供

カルビー株式会社

東京都千代田区丸の内 1-8-3 丸の内トラストタワー本館 22 階

代表者：松本 晃

<http://www.calbee.co.jp/index.php>

資本金：11,586,000 千円

業種：菓子・食品の製造・販売

従業員数：1,519 人

<主な実施目的>

テレワークによるワークライフバランスの向上

<実施期間>

2011 年 4 月～2013 年 9 月 ※活動継続中

<実施内容>

1. テレワーク名称

ライフワークバランス実現に向けた働き方変革

2. 対象部門・対象人数

全事業所全従業員

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

カルビー従業員（企業風土）には、①ワーク時間のコントロール意識（時間概念）と②ライフの充実への関心（仕事以外の時間の有効活用）が大きく欠けていた。

そのため ①目的が曖昧な長時間労働（＝残業）②ライフでの学ぶ時間（インプット）の欠如が発生していた。また育児、介護勤務者の増加等ライフスタイルの多様化に伴い、時間に制約なく働くスタイルだけではダイバーシティの推進、多種多様な人材の活用が困難な状況に陥っていた。

そこで、ワークライフバランスを意識した働き方に変革することで、様々なライフスタイルを受け入れる企業風土に転換し、個人も企業も成長し続けることをめざし活動を開始した。

4. 導入のテレワーク制度内容など

時間コントロール意識が希薄な社内風土であったカルビー(株)において、新たにワークライフバランスの概念を取り入れ、その中でもワーク効率化の視点から場所や時間にとらわれない柔軟な働き方の実現に向け活動している。

フェーズⅠでは、啓発活動、時間制約を意識させるイベント等を通じワークライフバランスの理解・納得の促進を行った。フェーズⅡでは、ワークライフバランスの実現にむけ働きやすい職場環境にするために様々な行動支援制度の設計・導入を行った。活動の柱の

ひとつが 2011 年から導入したサマータイム制で、この期間中に新しい働き方のトライアルに取り組んできた。平行してオフィス勤務に縛られない機動的な働き方ができるような環境整備も進めている。

この活動を通じ、①ワークライフバランスの考えが浸透（考え方を理解している 96%、納得している 84%）、②有休休暇取得者の増加（2013 年 4~9 月取得者数：803 名 取得率：50%、2012 年同期取得者数：637 名、取得率 41%）、③所定外労働時間の削減（2012 年対比 93%、2011 年対比 58%）に繋がった。

●サマータイム制導入による時間の有効活用支援

（2013. 6. 1~9. 30、2012. 5. 1~10. 31、2011. 5. 1~10. 31：全事業所対象）

①始業・終業時間の 30 分繰上げ ※フレックス勤務コアタイムも 1 時間半繰上

②オンタイム中の業務効率化：

- ・ノーミーティングデー実施
- ・Quiet Time（電話・会議をせず業務に集中する時間）の導入
- ・メール削減活動（不要な cc 宛先の削除等）

③終業後時間の活用支援：

- ・「早く帰る（ノ残業）デー」実施
- ・在宅勤務トライアル（本社、東日本事業本部でチャレンジ）
- ・自己啓発推進キャンペーン（期間中修了時全額補助の新設）

④長期休暇の取得推進（執行役員、部長、課長の取得は必須）

●オフィス勤務に縛られない機動的な働き方の整備

（2010. 4. 1~：全事業所対象 ※製造課所属者は除く）

①本社・地域事業本部のフリーアドレスオフィス化

紙の書類削減、電子化による情報共有推進、固定席廃止で部門を越えたコミュニケーション促進
個人文具・書類を持たない事でオフィス（机上面積）の省スペース化実現



【オープンでフラットな役員席】



【ワンフロア・フリーアドレス】

②営業職の直行直帰推進（IT 機器の貸与、駐車場無償支給）

オフィスの出退社時間を営業活動に転換、移動ロス・運転ストレス削減

- ③ I T活用による在社不要で機動的な職場環境の整備（全員にノート PC、携帯電話等を貸与）ムダでストレスフルな通勤時間が不要、実質業務時間の増加、長時間会議の削減

●ワークライフバランスの啓蒙

- ①会長、社長、全本部長・部長が社内イントラ、社内報で自身のワークライフバランスを紹介
- ②全国21ヶ所で全従業員に向けて「ライフワークバランスのすすめ」をビデオで説明

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

フリーアドレスは独自の運用をしており、本社オフィスでは一部の役員を除き全従業員は出社時に電子ルーレットでその日の席が決まるため、毎日違うメンバーとコミュニケーションする仕掛けになっている。

会長、社長はじめ固定席のある役員も役員室など個室はなく、一般従業員と同じフロアのオープンスペースで執務する。この役員エリアはパーティションのない全くのバリアフリーなので、誰でも気軽に役員とコミュニケーションをとる事ができる。

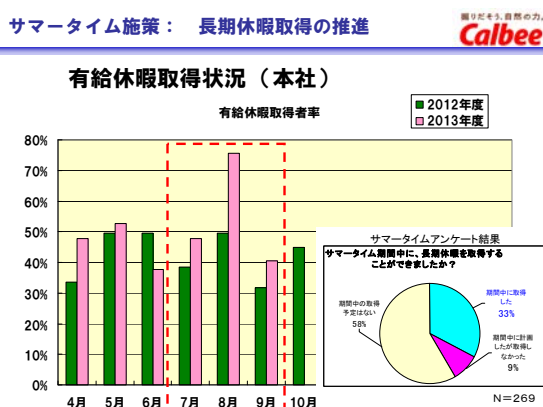
また全員が個人書庫を持たないため、終業時にデスクには何も置かれていない状態で退社することを実践している。

6. テレワークの導入効果

- ①有休休暇取得者の増加

4～9月度有休取得者率 50.2% （2012年度：41.8%）

2013年度は、毎月前年対比で改善、特に8月はサマータイム有休取得キャンペーン効果で75%まで上昇。



- ②所定外労働時間の削減（全社事務間接部門）

4～9月度所定外労働時間

前年対比3,184時間減 （2012年度比93.3%、2011年度比57.8%）

■ 時間に対する意識づけ効果 ⇒ 残業時間削減

6月～9月 所定外時間比較(スタッフ組織抜粋)

組織	2012年度	2013年度	増減	前年比	前年差
北海道事業本部	713	560	↓	79%	-153
東日本事業本部	2,878	3,154	↑	110%	275
中日本事業本部	2,439	1,580	↓	65%	-859
西日本事業本部	4,101	3,794	↓	93%	-307
本社宇都宮	8,043	7,399	↓	92%	-644
本社丸の内	13,764	12,777	↓	93%	-988
合計	31,940	29,264	↓	92%	-2,676

※ 東日本はオシアラ合併で要員増

③書類量の削減

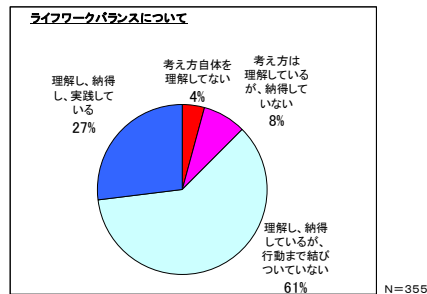
本社書類量（単位：ファイルメーター）69.3%削減（2010年度：1,022.5ファイルメーター、2011年度313.4ファイルメーター）

④ワークライフバランスの意識アップ

2013従業員アンケート結果

ワークライフバランスを理解している；96%、考え方に納得している；84%

ライフワークバランスの「理解」・「納得」（2012年度アンケートより）



88%の人が納得している（行動までできている人は27%）

7. テレワーク推進体制・運用制度

2011年4月から全社成長戦略プロジェクトの一つとして発足したプロジェクトが計画推進を担当する。社長、会長を含む経営幹部には、経営委員会で定期的に活動進捗をレビューし、方向性、内容の承認を受けたうえで次ステップに展開する。

またプロジェクトの発足・継続およびリーダー選任は、毎年4月に社長自身が判断し決定する。全社への周知は、重要案件では人事総務本部発信の全社社報で周知。通常の活動進捗・情報提供は社内イントラでリリースし周知啓発を行っている。

人事総務本部長がプロジェクトオーナーとして活動をリードするため、運用面では本社

人事部・地域人事部長と連携し、アフターファイブの自己研鑽の施策として自己啓発プログラム導入など人事施策を実施している。

またサマータイム施策は労働組合との共同企画であり、全従業員参加の活動として展開している。

【ライフ支援制度】

育児休業制度、育児勤務制度（社員、有期雇用者とも法定以上の期間；利用率ほぼ100%、男性も取得）、介護勤務制度、介護休業制度（法定期間以上）、子の介護休暇制度、家族の介護休暇制度、リフレッシュ休暇制度（有休連続取得）、ボランティア休暇制度、サンクスファミリー制度（永年勤続休暇）、自己啓発支援制度（通信教育受講の補助）、海外武者修行チャレンジ、等

【ワーク支援制度】

在宅勤務制度（テスト導入）、フレックス勤務制、直行直帰営業支援（駐車場貸与、ノートPC、携帯電話貸与）、社員チャレンジ（社員登用）、仕事チャレンジ（希望職種配属に挑戦）、役職チャレンジ（部課長職に挑戦）、等

8. テレワーク実施環境

フリーアドレスオフィス、直行直帰型営業および在宅勤務を支援するために、製造部門メンバー以外の全従業員に対し携帯電話、ノートパソコン（一部デスクトップあり）・無線通信用モバイル等IT機器を貸与している。

社外事務増加に伴う情報セキュリティについては以下で強化を図っている。

- ・ノートPC : ① BIOSパスワードの設定
② Windowsパスワードの設定と定期更新
③ 秘文によるハードディスク暗号化
- ・モバイル : MCOP認証によるログイン

9. 今後の予定

各種施策の成果でワークライフバランスの理解・納得は深まったが、風土改革迄は至っていない。

引き続き経営トップの意志を受け「ライフワークバランスプロジェクト」を中心に啓発活動、新たな働き方の制度化を実施予定。

直近の予定では、ライフとワークの両面からの支援を目的に、

- ①在宅勤務制度の通年運用（ワーク支援）
- ②自己実現休職制度（ライフ支援）

の新たな制度を2014年度までに導入予定。

10. 協力企業・団体及び協力内容

(株) ワークライフバランス (小室淑恵代表取締役社長)

ワークライフバランスの考え方の浸透・啓発のため、社外の有識者である(株)ワークライフバランス代表取締役小室社長に出演してもらったDVDを共同制作。

このビデオを全国21ヶ所で行われたタウンホールミーティング(全従業員参加の全体会議)で全員が見ることで、まだまだ社内で認知不足であったワークライフバランスの理解に貢献した。

現在は啓発研修の企画を検討中。

三菱ふそうトラック・バス株式会社

神奈川県川崎市幸区鹿島田1丁目1番2号

代表者：アルバート・キルヒマン

<http://www.mitsubishi-fuso.com>

資本金：35,000,000千円

業種：トラック・バス、産業エンジンなどの開発、
設計、製造、売買、輸出入、その他取引業
従業員数：約12,000人

<主な実施目的>

テレワークによるワークライフバランスの向上

<実施期間>

2013年5月～12月（試行期間）

<実施内容>

1. テレワーク名称

テレワークの浸透促進を通じた、従業員のワークライフバランス推進

2. 対象部門・対象人数

8部署（管理部門、開発・製造部門を含む）有志13名（管理職3名、一般社員10名）

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

社員に対する仕事と生活の両立を支援し、ワークライフバランスの推進を行います。また、これが社員の子育て、介護等の個人のライフイベントに対し取り組みやすいものとなり、引いては会社の生産性向上及び効率化等にも繋がることを目指します。

4. 導入のテレワーク制度内容など

テレワークについて、弊社では2013年5月から10月までの期間で試行（トライアル）を実施してきましたが、12月までその期間を延長し、参加者からのフィードバックを参考に、2014年1月から育児と介護を目的としたテレワークを導入。そして、全社員を対象としたテレワーク本施行に向けて社長や役員を含めた全社プロジェクトとして啓発活動並びに制度化を推進しています。

■実施時期

2013年5月から12月末までを試行期間（トライアル）とし、参加者のフィードバックを参考に、2014年1月に育児と介護を目的としたテレワークの導入。そして、全社員を対象とした制度施行を目指しています。

■対象者

試行期間における対象者は、現在育児・介護勤務中、もしくは育児・介護によりフルタイム勤務が困難な弊社に勤務する正社員に限定しています。しかし、本施行時には試行参加者のフィードバックを参考にし、現取扱で勤務可能な正社員に対象を拡充します。

■実施場所

自宅での就業としています。情報セキュリティ確保のため、図書館や公園、カフェ等での勤務を禁止しています。なお、ここでいう「自宅」とは通勤手当支払いにおいて、会社に登録している場所としています。また、業務に集中できる環境が必要なことから、個室を確保するよう指示しています。

■実施部門・人数

試行への参加者は有志 13 名（管理職 3 名、一般社員 10 名）で実施しています。参加者が所属するは 8 部署（管理部門、開発・製造部門を含む）と多岐に渡り、テレワークを全社に周知し、幅広いフィードバックを得るよう活動しています。

■実施内容

テレワークの勤務時間は通常の 8 時間勤務（09:00 - 18:00 / 1 時間の昼食休憩を含む）を原則とし、自己完結的で集中的な業務（定例書類やマニュアル作成等）を実施しているケースが多くなっています。また、定例テレワークを実施する前に、参加者は取り組む業務内容について各所属長と十分にコミュニケーションを図り、業務内容と予定する成果内容について確認することを徹底しています。

■自己評価の根拠

テレワークの試行により「経営効率の改善と向上」と「ワークライフバランスの向上」と自己評価した理由の一つは、参加者とその上司からのフィードバック内容に見えています。共通していたことは「テレワークを導入したくない」という回答が無かったこと。そして、本施行時には再度テレワークを実施したい、という回答にあります。

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

弊社の筆頭株主でもあるダイムラー社（ドイツ）ではテレワークが従業員の働き方の選択肢としてすでに定着しており、年間で約 2 万人の従業員が利用している制度となっています。そこでのノウハウも活用しながら、国内商用車メーカー初のテレワーク導入実現を目指します。

6. テレワークの導入効果

2013年8月、テレワーク試行への参加者と上司に対して途中経過に関するアンケートを実施しました。そこから見えてきたことは、参加者の33%が介護や育児に関する突発的な理由が発生したことによって8時間を下回る勤務時間となったと申告がありました。

しかし、88%の参加者は予定していた業務を達成することができていたことから、テレワークはワークライフバランスをとりながらも一定の生産性を維持することに有効な手段であると判断できます。

そして、参加者の100%がテレワークの本施行後に再度活用したいと回答しています。

上司からの意見としては、テレワーク参加者の勤務場所と設備が不明確なことから懸念を示すコメントもありましたが、参加者からの報告やコミュニケーションが積極的に行われていたこと、予定していた業務が結果として表れてきていたことから、テレワーク導入へのネガティブな反応はありませんでした。

7. テレワーク推進体制・運用制度

■推進組織体制と周知方法

テレワークの社内推進に向けたプロジェクト・チームが人事・総務本部やIT本部等の全社部門横断的に生まれ、組織的に実施に向けて取り組んでいます。

周知に関しては、社員がアクセスできる社内イントラの中で情報を共有しておりますが、本施行時には社内報に掲載する等、テレワークの周知と啓発活動を実施していきます。

■トップの関わり方

弊社で現在実施中の中長期経営戦略の核となる人事施策の一つとして、テレワークの推進が含まれています。人事・総務本部長の全面的なサポートはもちろんのこと、IT本部長はテレワークで必要になるITインフラ面でのサポートを、そしてアルバート・キルヒマン社長も全面的に社内でのテレワーク推進についてサポートをしています。

■勤務形態のルール

1日8時間以下。また、フレックスタイム制度の併用も認め、月総労働時間の中で清算することも可能としています。

テレワークの実施頻度については月所定労働時間の50%を限度としています。

残業や深夜残業及び休日勤務はできません。休憩時間も必ず1時間取得することになっており、実施の前日までに、テレワークで実施する業務内容及び在宅勤務時間を所定の申請紙に記入し、上司の承認を必ず得ることになっています。

■就業管理のルール

テレワーク終了時に上司に連絡を取ることをとしています。

8. テレワーク実施環境

■IT環境

パソコンその他IT機器を使用する場合は会社支給のものを使用。インターネット回線については各自宅の回線を使用します。業務で使用するアプリケーションについては、専門性の高いものや秘匿性の高い情報を取扱う以外の基本的なアプリケーションについてはテレワーク実施時も業務環境として整っています。

■情報セキュリティ

専門性が高く、秘匿性の高い情報を取扱うアプリケーションについては、情報セキュリティの観点から、オフィスでの使用に限定されています。

9. 今後の予定

2013年5月から実施している試行は12月末で終了し、終了と同時に参加者と各上司へのアンケートと必要に応じてインタビューを実施し、フィードバックを集約しました。

フィードバック内容を分析し、2014年1月に育児と介護を目的としたテレワークを導入し、全社員を対象とするテレワーク導入に向けて運用方法や規則を整備していきます。

労働組合とも連携をとり、役員会の承認を得て、更なる導入を進めていくよう計画しています。

10. 協力企業・団体及び協力内容

- ・日本テレワーク協会
- ・日産自動車株式会社

テレワークの導入に関するアイデアや、運営上での注意点を共有していただきました。

株式会社テレワークマネジメント

東京都千代田区二番町 7-15-102

代表者：田澤 由利

<http://www.telework-management.co.jp/>

資本金：3,000 千円

業種：コンサルティング業

従業員数：7 人

<主な実施目的>

テレワークの普及啓発の実践

<実施期間>

2008 年 9 月～現在

<実施内容>

1. 取組み名称

テレワークの普及・啓発がトップミッション

～テレワークを自ら実践し、企業戦略としての導入支援を実施

2. 対象部門・対象人数

全社 8 人

3. 取組みに至る経緯・ねらい・目的

弊社は、2008 年「テレワークの普及」を目的に設立し、「企業へのテレワーク導入支援」「テレワークシステムの開発・販売」「テレワークの普及」を事業内容としています。

第 12 回テレワーク推進賞では、奨励賞(2011 年)をいただいた後も、「テレワークの普及活動」をさらに拡大し、新規、かつ独自の活動を実施しています。

第 2 次安倍内閣の成長戦略に取り上げられるなど、東日本大震災以降テレワークへの注目が再び高まる中、大企業だけでなく、中小企業のテレワーク導入の促進が重要となっております。

従来の普及活動の継続・拡大に留まることなく、一般企業とのタイアップセミナーの実施、マスメディアへのテレワークに関する露出等の「テレワーク普及活動の強化」、福利厚生ではなく企業戦略としての「テレワークの適切な導入支援」、そして「テレワークを企業戦略とする」ロールモデルとなり得る企業となるべく、新たな取組みを実施しています。

4. 取組み内容など

弊社の普及活動の取組みの進展と、新たに行っている取組みについてご紹介します。

(1) 2011 年以降も継続している普及活動の発展について

①自主セミナー開催によるテレワーク普及活動

「テレワーク・ミニセミナー」と題して、2010年度よりテレワークの自主セミナーを継続的に開催しています。2011年のテレワーク推進賞受賞時以降は17回のセミナーを行い、計36回開催しています。のべ参加者数については、320名から1850名と増加しています。

また、今まで実施していたインターネットを通じたセミナーのライブ配信の他、クラウド上に仮想の会場を設置してセミナーを開催するなど、ICTを活用して様々な新しい実施方法を試みています。

【2013年度のテレワーク・ミニセミナー開催内容】

セミナータイトル	講師	実施方法
第32回(2013/4/26) 「企業を変えるオフィス。企業を強くする働き方。 ～米企業の在宅勤務禁止。日本のテレワークはどうあるべきか～」	・コクヨファニチャー(株) 八塚裕太郎氏 ・弊社 田澤由利 ・パネリストとして日本テレワーク協会 今泉千明氏が登壇	・会場開催 ・インターネット上でのライブ配信
第33回(2013/5/4) 「失敗事例から学ぶ！テレワーク(在宅勤務)成功のヒント ～在宅勤務コンサルティングの現場から～」	・(株)イグアス 石井優司氏 ・弊社 田澤由利	・会場開催 ・インターネット上でのライブ配信
第34回(2013/7/11) 「<2人の中小企業経営者が語る！> 助成金活用で、テレワーク導入は今がチャンス モバイルワーク・在宅勤務導入セミナー」 ※サイボウズ株式会社と共同開催。	・サイボウズ(株) 青野慶久氏 ・東京都 ワークライフバランス推進助成金制度 担当者 ・弊社 田澤由利	・会場開催
第35回(2013/8/8) 「田澤由利のテレワークセミナー in クラウド会場 『テレワークの基本』編～『テレワーク』の正しい意味、知っていますか？～」	・弊社 田澤由利	・仮想会場での開催 ・インターネット上でのライブ配信
第36回(2013/9/20) 「総務省テレワーク全国展開プロジェクト始動！&OKIのテレワーク最新情報」	・(株)富士通総研 瀬戸香織氏 ・沖コンサルティングソリューション(株) 松川英樹氏 ・弊社 田澤由利	・会場開催 ・インターネット上でのライブ配信

【新たなセミナー実施方法～仮想会場でのセミナー】

- 仮想オフィスサービス「Sococo Team Space」を活用して、インターネット上に仮想の会場を設置。
- 場所に捉われないことなく、全国どこからでもセミナー参加が可能。



②テレワークに関する最新情報の収集と発信

テレワーク普及啓発のため、ブログやFacebook等、インターネットを通じて継続的かつタイムリーな情報発信を行っています。「田澤由利のテレワークブログ」は、2011年以降も358記事を発信、オープン以来の記事総数は1097記事です。また、メールマガジン「田澤由利のテレワーク通信」も、新たに計41本を発行、計83本となりました。Facebookページ「テレワークで日本を変えよう!~TELEWORK. JAPAN」については、新たに2184名のFANが増加、計8674名が参加しています。

(2) テレワーク普及活動の強化

①企業とのタイアップによるテレワーク普及活動

1-①の自主セミナー開催に加え、他企業との連携による、様々なテレワーク商品の企画や、セミナー・講演会による普及活動を行い、常に新たな形でのテレワーク普及に取り組んでいます。近年では、サイボウズ(株)との共同セミナーや、ミサワホームの「在宅ワーク応援住宅」の企画支援を行いました。

②マスメディアを通じたテレワークの普及啓発

テレワークの認知度を高めることを目的に、テレビ・ラジオ・新聞・雑誌などのマスメディアからの取材を積極的に受け、「テレワークの重要性」を発信し続けています。最近、NHK「ネットワークニュース北海道」や、月刊「人事マネジメント」(2013年5月号)、「IT INSIDER」(ITmedia、No, 008)でメディア露出しています。また、テレワークに関する記事や原稿の執筆を通じての啓発活動も実施、テレワーク普及のための書籍を2014年1月に東洋経済新報社から出版します。

(3) 企業戦略としてのテレワークの適切な導入支援

テレワークの導入企業が増えにくい原因として、「テレワークのできる仕事がない」「テレワークは生産性が下がるのではないか」という経営者や管理職の不安が挙げられます。

テレワークを導入していても、単なる「福利厚生」に留まり、利用者が増えずにいる企業も少なくありません。弊社は、福利厚生ではなく、企業の生産性を高める「企業戦略」としてのテレワークを普及させることをミッションとし、自らのテレワーク実践で、「人材確保」「コスト削減」「生産性向上」「危機管理」等の効果を出しています。

また、その経験を活かしつつ、企業の経営課題・目標に合わせて、社内制度や仕事環境の整備をはじめ、研修による管理者や社員の意識改革なども含めた、一貫したコンサルティングを実施しています。

(4) さらなる先進的なテレワークの実践

テレワークの専門企業として、他社のロールモデルとなり得る「究極のテレワーク企業」

を目指し、会社設立時よりテレワーク制度を導入しています。社員全員がテレワークによって従事し、テレワークで事業運営を行っています。「テレワークに関する周辺情報」では、従来からの基本的な取組み内容についてご紹介させていただいていますが、これに加えて、新たにテレビ会議システムや仮想オフィスシステムを導入し、よりチームの一体感を高め、さらなるテレワーク体制の強化に取り組んでいます。

上記の他にも、テレワークを広める機会があれば、全国どこへでも足を運び(自社経費)、情報交換などを行っており、様々な手法でテレワークの普及啓発に取り組んでおります。2013年9月には、代表がテレワークを推進している佐賀県を訪問し、佐賀県知事との情報交換を実施しました。

5. 取組みについて、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

「日本にテレワークを広げたい」を目的に設立(2008年)以来、普及・啓発のため、様々な手法を用い全国各地で活動を継続してまいりました。毎月の自主セミナーの開催、インターネットを通じてのテレワーク最新情報の発信、弊社のテレワーク普及への取組みに関して、第12回テレワーク推進賞 奨励賞(2011年)を受賞させていただきました。

今回、再度、同テーマである「テレワーク普及啓発の実践」で応募させていただきました理由は、①弊社の普及活動はますます進化しており、その広がり、成果についてご報告させていただきたい、②自ら、「テレワークを企業戦略とする」ロールモデルとなり得る企業として、社内におけるテレワークを進化させつつ、経験を活かして実施している導入支援についてお伝えしたい、と2つございます。

新たな取組みは、企業とのタイアップや、マスメディアへの積極的な露出などによる「テレワーク普及活動の強化」、福利厚生ではなく「企業戦略としてのテレワークの適切な導入支援」、そして他社のロールモデルとなり得るような「さらなる先進的なテレワークの実践」です。いずれもテレワークによって従事している全社員が一丸となって、時代の流れにあわせて、試行錯誤しながら全員で創出した、従来にない取組事例です。

6. 取組みの効果

(1) テレワーク普及活動の強化による効果・成果

企業とのタイアップによる普及活動では、ミサワホームなど、IT系でない企業と連携することにより、これまでにテレワークをご存じなかった方々にも、テレワークという働き方を知っていただく機会を創出しております。先日は、岩手県盛岡市でもりおか復興サポートオフィス主催のシンポジウム「テレワークのこれからと震災復興の可能性～クラウドソーシングを活用した仕事と生活の調和」(2013/5/17)で講演するなど、企業に限らず、広い範囲でのテレワークの普及活動に携わっています。

さらに、マスメディアの露出については、テレワークへの注目度が高まったこともあり、前年度に比べて大幅に取材件数が増えています。現在、企画進行中の書籍については、出

版資金をクラウドファンディングを通じて募集し、216名の方から約167万円の支援をいただきました。この取組みについて、8月に記者会見を行った際には、毎日新聞をはじめ、7社から会見に参加、記事にも掲載いただきました。

(2) 企業戦略としてのテレワークの適切な導入支援の成果

昨年度は、総務省「テレワーク全国展開プロジェクト」で、2名の専門家を派遣、4社のコンサルティングを実施しました。また、福岡県「在宅勤務(テレワーク)普及・啓発事業」で、15社のコンサルティングを実施しています。福岡県でのコンサルティング内容については、参考資料として、福岡県子育て応援宣言のサイト

(https://k-sengen.pref.fukuoka.lg.jp/tele_work)に、テレワーク導入事例集があります。

これらの事業で、弊社による企業戦略としてのテレワークを導入した企業は、現在もテレワーク制度を継続・活用しています。

また、北海道による「北海道型テレワーク事業」では、地域の特性にあったテレワークの普及支援活動を実施しました。

さらに、これらのコンサルティングの実績が評価され、今年度の総務省「テレワーク全国展開の実施における調査研究」では、テレワーク導入コンサルティングの担当企業として参加させていただいています。

(3) さらなる先進的なテレワークの実践による成果

常に強化し続けているテレワークのシステム・体制によって、昨年度実施した福岡県「在宅勤務(テレワーク)普及・啓発事業」では、事業の遂行自体に、「テレワーク」の実践を実施いたしました。同事業は、普及啓発員が県内企業を個別訪問し、テレワークを普及、興味をいただけた企業には専門家を派遣し、より詳しくテレワーク導入について説明し、導入を決めた企業にコンサルティングを実施したものです。福岡での普及啓発員は、テレワーク(在宅勤務)で雇用(緊急雇用)し、直行直帰の普及活動の実践モデルとなりました。この結果、先述のように15社の企業がテレワーク導入に成功、現在も制度を継続しています。

また、東京にあるオフィスには必要最小限の設備とスペースしかありません。これにより、大幅なコスト削減も実現しています。

さらに、これらの普及活動を通じて、国や自治体、企業にお声がけいただく機会が増加しており、今年度は自民党情報通信戦略会へ弊社代表 田澤が出席、内閣官房へテレワークに関する政策・規制緩和を提言するなど、様々な形でテレワークの普及活動を行っています。

7. テレワーク推進体制・運用制度

(1) 全社一丸となった推進体制

経営者を含む社員全員が揃い、ネットワーク上で情報交換ができる「運営プロジェクト」

が用意されています。ここで、テレワークを実践する中での情報交換や意見・改善案を出し合い、全社一丸となつてのテレワーク推進を行っています。もし何か課題が発生した場合は、従業員が問題提起し、全員で改善策を議論、これに経営者が応える形で常に改善を実施しています。

(2) 経営者の積極的な取り組み

社長自らが、「出産」「子育て」「パートナーの転勤」で、就職した企業で働き続けることができなかつた経験があるため、時間と場所に縛られずに、その時の状況に応じて柔軟に働ける職場づくりに力を入れています。テレワークの推進方法や、施策なども自ら提案しつつ、社員からの改善要望にも積極的に対応しています。

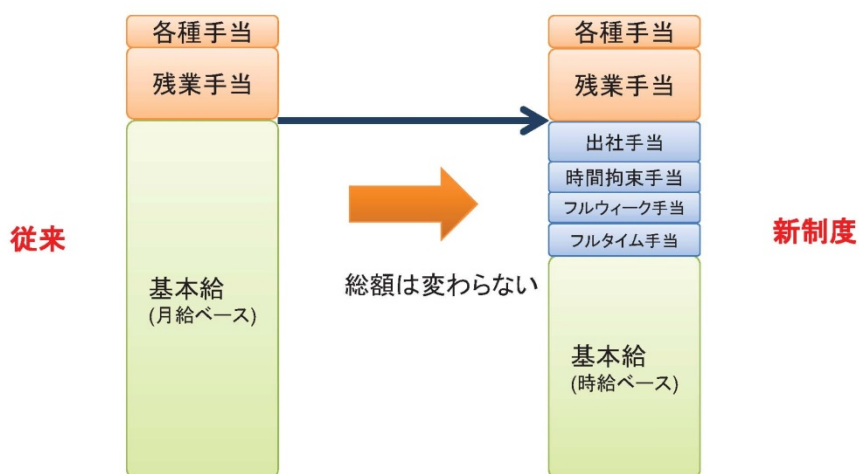
(3) 社員ひとりひとりの状況に応じたテレワーク

テレワークの対象に制限はありません。契約時に、出社勤務か在宅勤務かを選択します。在宅勤務は原則として週4日としています。子育て等の理由で上長が承認した場合は完全在宅勤務としています。また、出社勤務を選択した場合でも、本人の都合、もしくは会社の都合でテレワークを実施することが可能です。社員それぞれの状況に柔軟に応じて、「働き続ける」ことのできる環境を整えています。

(4) 多様な勤務形態に対応、社員の不公平感のない賃金制度の導入

在宅勤務者・オフィス勤務者との不公平感をなくす、弊社独自の「フレックス賃金制度」を整えています。

- 基本給は、「業務能力」による時給から算出
- その他の条件(勤務場所、連続勤務など)は、手当として支給



(5) 時間に縛られず柔軟に働きつつ、過剰労働を防ぐ「労務管理システム」

テレワーク時に、管理者の不安軽減、ワーカーの過剰労働の防止を目的として、自社で開発した「Fチェア」という在席管理ツールを用い、勤怠時間管理を実施しています。これにより、子育て中など、断続的に働かざるを得ない社員の労務管理にも柔軟に対応しています。

■ 「Fチェア」とは、在宅勤務をはじめとする「柔軟な働き方」に対応できる在席管理システムです。(=「FLEXIBLE CHAIR」)

子どもの迎えで席を外します

戻ったので、仕事を再開します

細切れの時間を合計して、その日の在席時間を表示します。

「在席中」のデスクトップ画面を、指定した回数、ランダムにキャプチャし、管理者が確認できます。

管理・監視ツールではなく、管理者とテレワーカーが安心して働くためのツールです

特許第5134737号
出願番号:特願2012-154994
発明の名称:
情報伝達システム、管理サーバ及び情報伝

8. テレワーク実施環境

(1) 課題解決のため新しいテレワークシステムを開発・導入、より進化したテレワークの実践

設立以来、離れた場所で仕事をするテレワークでも、会社にいるようにコミュニケーションをとり、チームで仕事ができる「ネットオフィス」というコンセプトのもと、テレワークの実践・支援を行っています。

2008年の受賞当時は、チームでのコミュニケーションをとる自社メールツールが中心でしたが、テレワークを実践・支援する中、ニーズに応じて、新しいシステム・ツールの開発・開拓を実施してきました。「在宅勤務だとさぼるのではないか」という管理者の不安を解消する時間管理ツール「Fチェア」を開発し、機能アップを続けています。

2013年には、「テレワークだと連絡がとりにくい」という働く人の不安を解消する仮想オフィス「Sococo VirtualSpace」を導入。企業にも、「一緒に仕事をする」テレワークの導入を推進しています。

(2) セキュリティの確保のために全社員に「仮想デスクトップ」を導入

2012年にはクラウド上の「仮想デスクトップ」環境を社内構築し、在宅勤務社員はもち

ろん、出社している社員も全員、セキュリティ上安全な環境で、業務を行っています。そのため、手元のパソコン内には一切情報が残らず、情報漏洩のリスクはない環境が整っています。

9. 今後の予定

現状にとどまらず、自ら新しい手法、新しいシステムを導入しつつ、「福利厚生」ではない「企業戦略」としてのテレワークを普及・啓発してまいります。

また、今後は、全国各地に適切なテレワークを普及させるために、テレワークの深い知識を持ち説明ができる「テレワークコーディネーター」の育成に力を入れます。第1期として、eラーニングによる研修・認定(弊社)により、北海道から九州まで30名のテレワークコーディネーターが生まれました。

今後もテレワークの普及・啓発に積極的に取り組んでまいります。

10. 協力企業・団体及び協力内容

特になし

株式会社NTTドコモ

東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー

代表者：加藤 薫

<http://www.nttdocomo.co.jp/>

資本金：949,679,500千円

業種：通信業

従業員数：10,903人

<主な実施目的>

テレワークのためのソリューションの開発や活用

<実施期間>

2011年2月～

<実施内容>

1. テレワーク名称

クラウド型仮想デスクトップサービス(DaaS)によるテレワークの支援

2. 対象部門・対象人数

サービスの提供：法人事業部第一法人営業部

サービスの利用：お客様（サービスを契約している企業）

対象者（利用者）：多数

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

日本のおよそ7割の企業がパソコンの持ち出しを禁止し(サービス開発時の2010年における状況)業務効率を犠牲にしているという背景を受けて、ドコモのDaaS「モバイルセキュアデスクトップ」(以下、「本サービス」という)は2011年2月にサービスを開始しました。

一部大企業では、自社のシステムとして仮想デスクトップを構築しているところもありましたが、数百規模のアカウントが必要とされない中小企業では、その対応は遅れていました。

そこで特に「会社外」で「機密性の高い資料を扱う」企業、中でも自社でシステムを構築することが難しい中小企業をターゲットとして、1アカウント・1ヶ月から利用できる本サービスの提供を開始しました。

仕事の環境をローカルPCから仮想デスクトップに移すことで、働く場所を意識することなくワークスタイルが自由に選択できるようになります。

4. 導入のテレワーク制度内容など

【ドコモのDaaS（モバイルセキュアデスクトップ）とは】

本サービスは、ドコモのデータセンターで提供するデスクトップ環境を、ネットワーク

を経由して操作するクラウド型仮想デスクトップサービス (DaaS) です。

どこからでも Windows のデスクトップにアクセスできるので、時間や場所や端末に縛られることなく、いつでもテレワークが実施できます。

アクセス元の端末には情報を残さないため、自宅の PC など私用の端末をテレワークに活用することも可能です。



【実際のテレワーク実践例】

事例① 派遣社員の在宅ワーク

派遣登録された社員が在宅で翻訳業務を行う作業環境として活用されています。事務所から本サービス付属のストレージサービスを経由して資料の受け渡しを行い、在宅勤務者は自宅の PC から本サービスの Windows 環境に接続して作業を行っています。

事例② 社内 PC を廃止し、どこからでもテレワーク可能に

社員の多くが外出先で仕事をしている IT 企業で、全社員でご利用いただいています。主にタブレットを使って外出先からグループウェアやメール MSOffice を利用されており、業務報告も会社に戻らずに済むようになったことで、より自由な働き方を実現できました。

事例③ 顧客訪問業務に ICT を活用

これまで紙で持ち歩いていた顧客情報を、本サービスの Windows 環境に置き、場所を選ばずにどこからでもタブレットを使って業務ができるようにしました。

事例④ タブレットとスキャナで申込書の管理

顧客宅で受領した申込書を、その場でタブレットとモバイルスキャンを使ってス

キャッシングし、本サービスを通して管理センターに送っています。

申込書の紛失リスクの低減と、管理センターで即時処理できることにより業務効率も良くなりました。

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦勞した点について

弊社では、クラウド型仮想デスクトップサービス（DaaS）「モバイルセキュアデスクトップ」によってテレワークを支援してきました。

【特徴】

●導入と運用が簡単

お申込から 10 営業日で利用開始でき、システムの運用は全てドコモで行います。

テレワークを始めたい！と思ったらすぐに環境が整えられ、また 1 アカウント・1 ヶ月単位で期間が決めるので、フレキシブルに対応できます。

●テレワークに必要なものが全部入っている

使い慣れた Windows の環境で、MSOffice などビジネスに必要とされるアプリケーションが標準で利用できます。

●タブレットなどで Windows が使える

端末の選択の自由により、場所を選ばない働き方がより柔軟になります。

●情報セキュリティに関する課題が解決

端末へ一切情報を残さないで、オフィスの外での資料の取り扱いも安全です。

これらの特長により、複数の企業におけるテレワークの普及に貢献しました。

6. テレワークの導入効果

事例① セキュリティ課題の解決

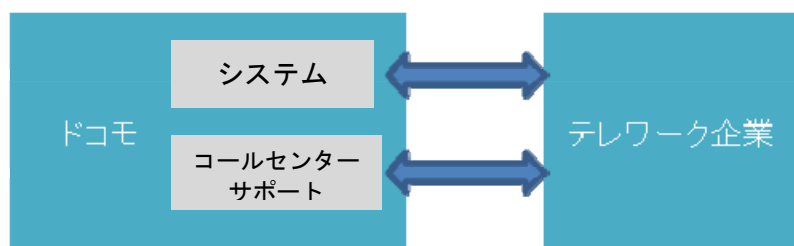
派遣社員の在宅ワークにおいて、重要資料の取り扱い方法に潜在するセキュリティリスクを、本サービスを利用することで解決されました、

事例② 経費の削減と、本来業務への集中

事務所 PC やデスクを処分しオフィスを縮小することで経費削減に成功。少ないアカウントでも利用できるため、社員の増減にも楽に対応できるようになりました。また、システム運用に手をかけなくてよくなり、本来業務に専念することができるようになりました。

7. テレワーク推進体制・運用制度

弊社からはテレワークに必要なシステム（DaaS）と、システムに関するコールセンターサポート、業務管理に必要なログの取得やアカウントの利用制限などの機能を提供しています。



「モバイルセキュアデスクトップ」の以下機能が、テレワークの運用を支援しました。

●導入と運用が簡単

申込書を記入するだけで10日後にはサービスが利用可能。システムの運用はドコモで行っているためお客様は本来業務に専念できます。

●1アカウント・1ヶ月の単位で契約できる

業務の期間変更や人数の増減へもフレキシブルに対応できる仕組みでサービスを提供しています。

●アカウントロック機能

業務時間外のアクセスを防ぐ目的で、アカウントを一時的にロックすることができます。

●ログの取得

利用者毎にログが取得できます。

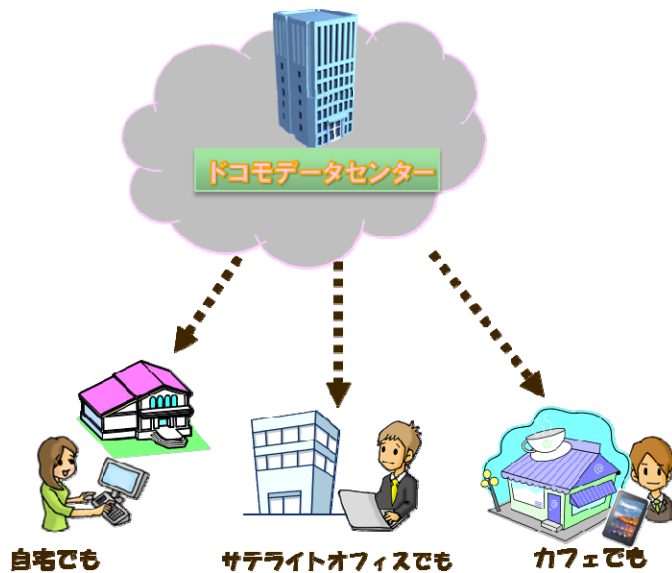
●適切なセキュリティ対策

ウイルス対策、プロキシサーバ、フィルタリングなどセキュリティ対策はドコモにて実施しています。

8. テレワーク実施環境

インターネットに接続できる環境さえあればどこからでも共通の Windows 環境が使えます。

[実施環境のイメージ]



在宅で、外出先で、サテライトオフィスで、ライフワークに合わせた働き方が可能です。

また、システムはドコモのデータセンターで冗長化して管理しており、災害など万が一の時にもデータの破損や、業務がストップする心配はありません。

9. 今後の予定

タブレットやスマートフォンなどデバイスの多様化が進むことで、働き方はより自由になっていきます。

特に BYOD（私物デバイス活用）においては、モバイルセキュアデスクトップのような仮想デスクトップをはじめ、仮想化・クラウドの技術が不可欠です。

弊社ではスマートフォンやタブレットを軸に、大企業だけではなく中小・中堅企業が手軽に利用できるサービスを提供していきます。

10. 協力企業・団体及び協力内容

株式会社ライフネス：合同のテレワークセミナー実施

シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社

東京都千代田区霞が関 3-2-1 霞が関コモンゲート西館 24F

代表者：マイケル キング

<http://www.citrix.co.jp>

資本金：180,000 千円

業種：ソフトウェア開発、販売

従業員数：218 人

<主な実施目的>

テレワークのためのソリューションの開発や活用

<実施期間>

2009 年 11 月～現在継続中

<実施内容>

1. テレワーク名称

自社製品を活用したテレワークおよびモバイルワーク推進

2. 対象部門・対象人数

全部門 218 名

3. テレワーク導入に至る経緯・ねらい・目的

シトリックスは、「企業情報へのアクセスをシンプルにする」という企業ビジョンのもと、1989 年（日本法人は 1997 年）に設立、モバイルワークスタイルの実現とクラウドソリューションのリーディングカンパニーです。

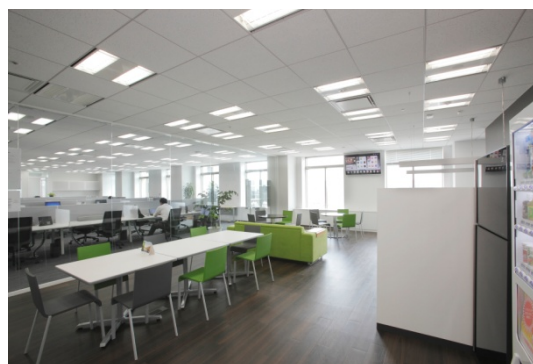
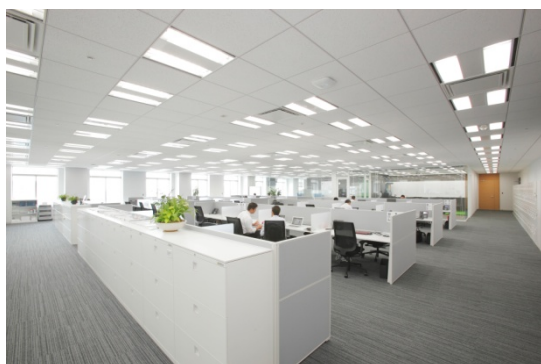
デスクトップ仮想化を中心とした自社ソリューション活用を背景に、全社員のワークライフバランスの向上、自社ソリューションの活用促進のため、外出先や出張先からのリモートアクセスによるテレワークは申請不要で全社員が行えます。

2009 年より Web Commuting（テレワーク）制度が世界 26 カ国で開始され、主に在宅勤務者がこの制度を申請、活用。

今年より、社員が多様なモバイルデバイス活用と社内データへの安全で快適なアクセスができるように新しい製品を導入。

この製品の拡張とあわせてオフィスレイアウトを変更（フリーアドレス スタイル）し、社員の生産性を向上させている。

【フリーアドレス スタイルを採用したオフィス内の様子】



4. 導入のテレワーク制度内容など

全社員に自宅、出張先、外出先からの仮想デスクトップ環境を活用したモバイルワークを推進。これにより、いつでも、どこからでも、社内のリソースへのアクセスが可能でメールや資料作成などの業務や、お客様への製品紹介、デモ、プレゼンテーションが可能となっている。

会社へのアクセスは、自社のデスクトップ仮想化製品（Citrix® XenDesktop®）により構築されたインフラを利用。また、モバイルデバイス、アプリケーションとデータを管理するサービス（XenMobile）、および、クラウドベースのデータ共有ソリューション（ShareFile）を組み合わせることで、いままで以上にモバイルデバイスを使ってより安全・快適に業務を遂行することが出来るようになった。

その結果、より生産性の高いテレワークを実施している。

5. テレワーク制度上、創意工夫した点・アピールしたい点・苦労した点について

従来から行っているテレワークおよびモバイルワークでは、デスクトップ仮想化製品（XenDesktop）を中心に実施をしていたが、今年より、社員がPCだけでなく、あらゆるモバイルデバイスから社内リソースへより安全・快適に業務が行えるように新製品（XenMobile, ShareFile）の活用を開始。会社支給のiPhoneや個人のiPad、Androidタブレットからも業務を行えるようインフラを拡張した。

また、利用製品の拡張とあわせてオフィスレイアウトを変更（フリーアドレススタイル）し社員の生産性を向上させています。

6. テレワークの導入効果

・フリーアドレスオフィス・テレワークの実施による、

- ①社員のペーパーレス化による紙の削減（対前年比 21%減※フリーアドレスを開始してからの8月-11月）
- ②BYOD 制度実施社員増加（対前年比 55%増 現在社員の 20%が BYOD 制度を活用）

③残業時間の削減：(対前年比 16%減 ※フリーアドレスを開始してからの 8 月-10 月)

④社員同士の、迅速でより密なコラボレーション

- ・モバイルデバイスの活用のさらに拡大したことで業務効率を向上。
- ・またフリーアドレスオフィスにしたことで社員の生産性がさらに向上した。

7. テレワーク推進体制・運用制度

外出やお客様先での対応が多い営業、SE、マーケティング、コンサルティング部門の社員は必要に応じて、申請なしにテレワークが行えるよう部門長および社長が推進している。

また、急な家庭の状況に応じて上長の承認を受けたうえで柔軟にテレワークが行える。悪天候など出勤が難しい場合は、人事から在宅勤務が推奨される。

■Web Commuting 制度

申請の上、社員の業務適合性、過去の人事考課、その社員の組織における職務内容の適合性を上長が評価し、制度利用が可能か確定する。(6 か月以上在籍の社員を対象) 制度利用が確定した後、社員と上長との間で Web Commuting を実施する曜日や回数を確定する。

また、日程を変更する際は 1 週間前までに上司の承認を得ればよい。

■BYOC (Bring Your Own Computer : 私有パソコンの持ち込み) 制度

希望する社員が申請し承認された場合に、一定の費用を会社が社員に支給。その費用で本体、周辺機器の購入、および 3 年間のハードウェア、ソフトウェアサポートへ加入することを条件としている。

この BYOC 制度を利用して Windows PC 以外にも、Mac などを業務用のクライアント端末として活用している社員もいる。

8. テレワーク実施環境

インフラについては自社のデスクトップ仮想化製品 (Citrix XenDesktop)、モバイルデバイス管理製品 (XenMobile)、クラウド型データ共有サービス (ShareFile) を利用。シンガポールのデータセンターで集中管理されており、個人のデスクトップ環境・ファイルサーバーもすべてここで管理されている。このデータセンターで管理、運用されている Windows デスクトップの画像イメージのみが社員のクライアント端末に配信される。

このため、社員はあたかも自分のローカルのデスクトップを利用しているのと同じ感覚、パフォーマンスで業務を行うことができる。

Windows PC 以外にも、スマートフォン、iPad、iPhone、などの様々なモバイルデバイスから自分の仕事環境と必要なデータにアクセスできる。そのため、場所や端末の制限なく

業務を遂行できる。

また社外から会議に参加する際には Web 会議システムである自社製 Citrix GoToMeeting® を利用することで、在宅勤務時も含めオフィスと同様に会議に参加できる。

9. 今後の予定

これまでの XenDesktop による PC からの仮想デスクトップ利用に加え、2013 年から新たに導入された XenMobile、ShareFile も合わせて活用することで、PC だけでなくタブレット端末からも柔軟に、より便利に業務ができる基盤が出来上がった。

これにより、従来よりも一層機動性を確保したテレワークを実施していく予定。

制度面では、すでに Web Commuting などの制度が整備されていること、また日々の業務で柔軟にテレワークを実施できる仕組みが整っていることから、これを継続していく予定である。

10. 協力企業・団体及び協力内容

特になし



一般社団法人 日本テレワーク協会

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台1-8-11 東京YWCA会館3階

TEL: 03-5577-4572 FAX: 03-5577-4582

<http://www.japan-telework.or.jp>