

ハイブリッドワーク時代にふさわしいオフィス環境を。 どこにいても “一体となって働く”ための デジタルソリューションとは

対談：村田×上岡

コロナ禍を経て、テレワークの浸透などによって働く環境の多様化が進みました。企業は今後、どのような対応を求められるのでしょうか。これからの「テレワーク社会」における理想の働き方を探りながら、物理的に離れたメンバーとも円滑なビジネス/カジュアルコミュニケーションを可能にする「ワークスタイル変革」について対談を行いました。

テレワークをめぐる理想と実情。 いま考えるべき「ニュー ノーマルなオフィス」とは

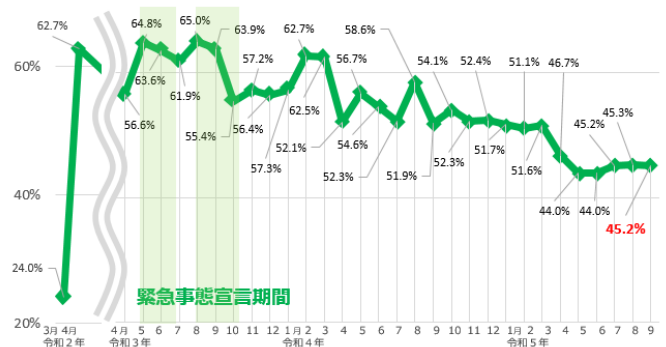
村田：米国でのテレワークの始まりは1970年代で、15年前にはすでに「ワーク・フロム・ホーム」が定着し、珍しいことではなくなっていました。日本では新型コロナウイルス対策で2020年から適用が広まり、個人と企業が柔軟な働き方に向かう転機になったものの、まだまだの状況です。

また、日本企業のテレワークの採用は二極化傾向にあるようで、地域・企業規模・業種によって割合にかなり違いが出てきている状況です。

上岡：実際にお客さまとやり取りをする中で体感していることは、コロナ禍がきっかけでテレワーク対応が一気に進んだものの、2023年度ごろからオフィス回帰の傾向が強まっているようです。



東京都産業労働局 テレワーク実施率調査結果 9月



引用：テレワーク実施率調査結果 9月 | 東京都 (tokyo.lg.jp)

ただ、入社すべきかどうか、ベストバランスは業界・業種や働き方によってさまざまだと思います。

同じチームの中でも、入社する人や、自宅やサテライトオフィスで働く人など、働き方が異なるメンバーが混在するため、居場所が異なる人同士のコラボレーションをどのように促進していくのかが課題だと感じています。混在しているがゆえに、オフィスでの対面コミュニケーションの効果が発揮できないシーンもあります。

村田：意識面でいえば、上司は「いつでも電話して欲しい」と考えている一方で、部下はそれを「ハードルが高い」と感じているなど、認識にギャップが生じやすいことなどもわかっています。



「物理的な障壁を超えた一体感」 テレワーク時代の課題と 解決への方向性について

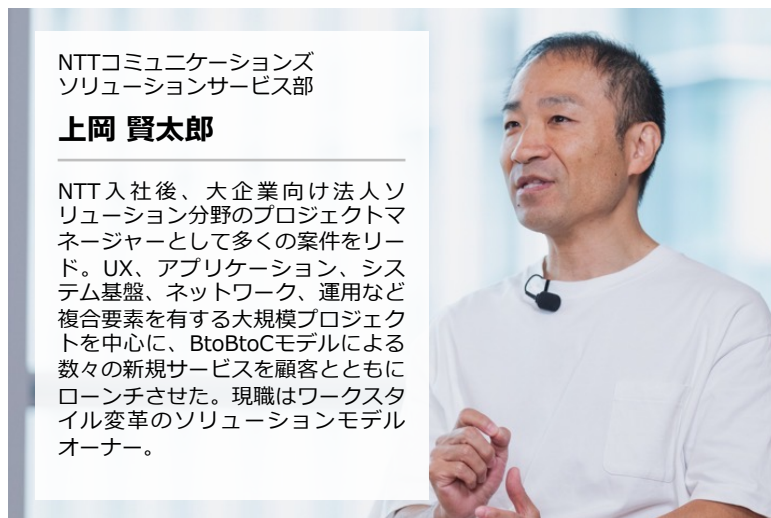
上岡：働く環境が異なる人同士のコラボレーションを実現するには、カジュアルなコミュニケーションとビジネスディスカッション、両方を活性化させる必要があると感じています。例えばカジュアルコミュニケーションは当社の「NeWork」（ニューワーク）、ビジネスディスカッションはデジタルホワイトボードやタブレットなど、お互い「書き合う」ようなツールの活用が有効だと考えています。

村田：ICTを活用する一方で、重要なことについて

お互いが本音を出し合って議論する合宿やワーケーションを、年に1回でもいいので開催することなども効果的です。リアルスペースで社員間コミュニケーションを図るためには、「〇〇があるから出勤しよう」と思うような、社員にとって出勤する意味を持たせることが必要なのだと思います。

上岡：オフィスでのコミュニケーションにおいては、オフィスを効率的に運用するためにフリーアドレス化の導入が進んだことで、入社しても誰がどこにいるかわからなくてコミュニケーションが取れない、といった課題があります。また、Web会議を標準利用することになり「会議室が足りない」「周囲の音がうるさくて集中できない」といった課題も生まれてきています。

フリーアドレスでの課題には、「居場所可視化ツール」が有効です。Web会議には、個室でなくても対応できるようなスピーカー技術の導入などもソリューションになります。また、オフィスに求められる役割が変化する中で、コミュニケーションのための場としてオフィスの再設計が必要だと考えています。



村田：「何のためにオフィスが必要か」から考え直す必要がありますね。コミュニケーションの取りやすい環境はもちろん、什器の配置も含めた空間設計や、活性化しているコワーキングスペースのようなコーディネーターのような存在も重要です。

上岡：オフィスの価値向上に向けて、環境の準備はあくまでプロセスの一部であって、新しいツールや

環境を活用できるようにするための制度やルールの整備が必要です。活用する人の意識改革も重要で、従業員一人ひとりがパフォーマンスを発揮するための働き方を意識して実践していかなければなりません。企業も従業員も意識のアップデートが必要なのです。

また、働く場所の自由度が高まったことで、企業としては従業員の状況把握が難しくなっています。まずは正しく状況を理解することが重要です。成果を上げている人、逆に不調や不満を抱えている人の捕捉は、コミュニケーションデータの活用で実現できます。

村田：理想の自分を考えるためのサポートも有効です。テレワークをうまく活用して成功している企業の多くは、10年後に自分がどうありたいかを1on1で上司と一緒に考え、そうなるためのサポートをしています。今までの枠にとらわれずに、自由に一人ひとりの理想の働き方について考えてみるのが大切だと思います。



「現場のニューノーマル」の普及 工場や店舗など現場で 働く人の環境改善について

上岡：現場で働く人は国内労働者の約半数と言われています。ワークスタイルの変革が進みづらい環境ですが、モバイル、カメラ、IoTセンサーなどの活用で快適にしていけると考えています。

村田：テレワークがしたいかどうかは、ライフイベントなどの影響もあり、その時々によって変わってきます。中長期的には、出勤したい人が「出勤する仕事」に就くのが理想です。一方で、NTTアグリテクノロジーではスマートグラスを着けて遠隔農業を実現していますし、製造業でも在宅勤務が広まってきています。

現場に限らず、「楽をすることはいいことだ」という考えのもとに、従来の枠にとらわれずにやってみること、「根性で努力しない」文化が大事だと思います。

理想の働き方について

村田：ワークケーションで地方へ行くと、朝と夕方に走ったり、休みの日は登山したりしています。ご飯もおいしくて安い。仕事の内容も働く時間も変わらないのに幸せを感じられるので、そんな働き方が理想です。

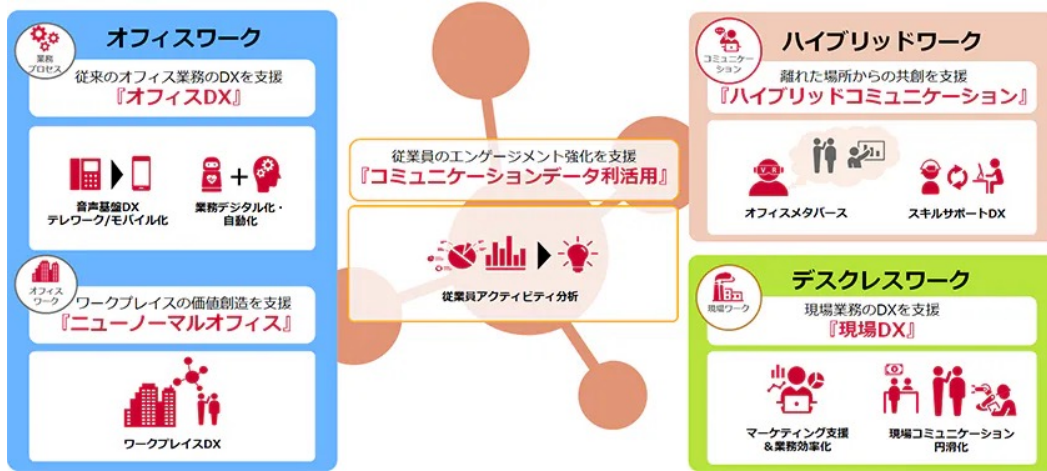
上岡：さまざまなライフステージにおける幸せを自然に実現でき、個人としてもチームとしてもパフォーマンスが最大化されて、やりがいや達成感を得られるような働き方が理想だと感じています。

私自身にとって理想の働き方を見つめ、考え直したいと感じました。ありがとうございました。



NTTコミュニケーションズが提供する 「ワークスタイル変革ソリューション」

多様な働き方をシーンに応じてサポートし、業務の中で得られるデータの利活用も促進するソリューションです。5つのモデルケースにて、環境にかかわらずワークスタイル変革を実現します。



オンラインワークスペース 「NeWork」

立ち話感覚の会話や、大切な会議も、チームメンバーとのコミュニケーションを1つのツールで完結します。



アプリで従業員の居場所を確認 「PHONE APPLI PLACE」

従業員のやモノの位置情報の見える化により、フリーアドレス環境でのコミュニケーションを活性化します。



NTT独自のPSZ技術 「仮想個室ブースソリューション」

NTTの技術により、耳をふさがずに耳元だけに音を閉じ込め、オープンスペースでも、業務に集中できる環境を整備します。



製造現場の遠隔支援 「NTT XR Real Support」

MR技術により、現地の作業員と遠隔支援者をつなぎ、まるで隣にいるかのような支援が可能です。



お問い合わせ
NTTコミュニケーションズ株式会社
ソリューションサービス部



●記載内容は2023年12月現在のものです。
●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。