

# テレワークの成功例・失敗例と今後の課題

プラスチックプロ 中村 彩子



## POINT

- ・テレワークの成功例を活かし今後も継続
- ・テレワークの失敗例を成功へ転換するには

## テレワーク成功例

### 1. 歓迎！テレワーク！

コロナ禍によりテレワークを新たに導入したという事業所が増加し、1年ほどが経つ。テレワークによる仕事への影響、働く人への影響はどのようであったか、実際にテレワークを体験中の人たちに話を聞いた。テレワークにより「作業効率が上がった」「時間が節約できた」「移動の交通費が節約できた」など利点を挙げる声が圧倒的に多く聞かれたが、その返答の仕方にも特徴があった。

図1は、2020年3月の緊急事態宣言が出て以降、仕事がほぼ完全にテレワークになり、自宅で仕事をしているIT系会社員に状況を聞いた時のライン(LINE)でのやりとりである。返答したのは25歳女性で、情報系の学部を卒業しIT企業に2年勤めた後、別企業に移りシステム開発などの仕事に携わっている。最初の企業で知り合った開発担当の男性と新婚生活をしている。もちろん夫(27歳)のほうも完全にテレワークである。平日午後に質問を投げかけたのであるが、10分もせず答えが多く返ってきた。内容は想像通りのものであったが、テレワークは良いことづくめで、よくぞ聞いてくれた、とテレワーク大歓迎な感触が、このような素早い反応から見てとれる。

全職種を総合した調査によると、実際に2020年入社の新入社員258名(有効回答274件)のうち75.5%が「メリットがあった」と回答し、テレワークを経験して新たに得られたことに満足していることが結果として現れた(日本能率協会マネジメントセンター調べによる)。

### 2. 教育・研修でも遠隔は効果的

#### (1)大学講義の事例

筆者自身は大学で教鞭をとっていて、学校全体が対面を推奨して時には密な授業がある場合、学生に対面希望か遠隔希望か授業形態を選ばせている。どの授業もおおむね学生の8割以上が遠隔を選ぶ。

遠隔を希望する理由は、テレワークの利点と同様、時間やお金のムダが省けることが挙げられるが、「内容が理解しやすい」と答えた学生がいることが特徴的だ。実際、授業内容についていけない学生が例年は100名の中で数人いるが、2020年度は1人もいなかった。対面で授業を行うと同時にリアルタイムで遠隔も行い、それを録音したものを動画サイトにアップし、苦手意識を持つ学生に1ステップずつ説明する動画も準備した。対面なら一度聴き逃してそれきりだが、動画になっていれば何度も閲覧を繰り返すことができる。質問するにも、対面の場合はタイミングを考えないといけないが、遠隔ならメールなどでの質問がしやすい(図2)。

#### (2)新人研修の事例

コロナ禍以前はすべて対面で行っていたある飲食業の新入社員研修は、会社概要の説明やマナー研修、パソコン操作などの遠隔でも可能なものはもちろん、実務であるコーヒーの淹れ方や豆の種類の見分け方なども動画で提供し、十分な効果が得られたという。

研修担当者は、「コロナ禍で入社当初から自宅待機という非常事態だった昨年度の新入社員は、不安な心理状態も加わり、より一層研修に取り組む姿勢が例年に比べ目立った」と語っていた。



図1 「テレワークどう?」の質問に対し、瞬時に返ってきたコメント

私にとっては良い面がいっぱい!  
仕事がかどる

成功例  
・日常の時間の余裕がたくさんできた  
・生活リズムがよくなった  
・無駄なmtg減った  
・無駄な雑談減った  
・無駄な人間関係に気を遣わないで済むようになった  
・興味ない飲み会に参加しなくて良かった  
・なので仕事の生産率もあがった  
・外に出なくなったから洋服代と化粧品代がかからなくなった

失敗例  
・隣にいないからパッと質問したいことができない時がある  
(逆に言うや質問で自分の作業邪魔されないというメリットでもあるけど)  
・たまにある出社がすごく苦痛になった

午後 5:23

麻生  
午後 5:27 よくある、「夫がずっとうちに来て邪魔くさい」というのは新婚は関係ないのか。

それはテレワークの問題ではなく夫婦間の問題では

mtg被るとお互いの声入ってアレとかはあるけど 午後 5:34

仕事がほぼテレワークで大丈夫?

話が長いので困る

部屋着OK!

スッピンOK!

人間関係に気を遣わなくていい

興味のない飲み会に参加しなくてよかった

洋服代と化粧品代がかからない

朝食もゆっくりとれる

図2 動画が教育に効果的な理由

新入社員 (2020年度入社) のうちテレワーク導入に 75.5%が「メリットがあった」と回答

運営側

- ・遠隔地からも参加してもらえる
- ・人数の制限がない
- ・経費が節約できる など

受講者側

- ・周りに人がいないので集中できる
- ・動画は何度でも見直せる
- ・操作動画はゆっくりの速度で
- ・質問もしやすい
- ・わざわざ遠くの会場に行かなくてもいい
- ・ムダな部分は早送りできる
- ・メモの必要が最低限に
- ・忘れ物の心配が少ない

↓

対面で教わるより効果があり  
遠隔を希望する人は約8割