

[情報化社会のニューノーマル]

3 コロナウイルスが引き起こした 日本のテレワーク化 ～いま現場で起こっていること～



新上幸二 | RSUPPORT (株) セールスマーケティング部

日本企業の働き方改革を引き起こしたのは、働き方改革関連法でも、SDGs（持続可能な開発目標）でもなく、皮肉なことにコロナウイルスだった。企業は、働き方を多様化するという内的要因では、働き方を変えることはできなかった。コロナウイルス（Covid-19）という外的要因があって、初めて働き方を変えざるを得なくなったのである。

本稿では、コロナウイルスの感染拡大前後で日本のテレワーク事情がどのように変化したか、そして現場でどのような声があったかについて紹介する。

テレワーク移行前夜。 日本企業で起こっていたことは？

「少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少」「育児や介護との両立など、働く方のニーズの多様化」などの状況に直面している日本では、技術革新による生産性向上とともに、就業機会の拡大やさまざまな人が意欲・能力を存分に発揮できる環境を作ることが課題になっている。

テレワークは特に子育てや介護との両立、場所を選ばないで働けるなど、働き方改革の切り札といえる施策である。

テレワークの普及率は令和元年度（2019年度）「通信利用動向調査」によると、2017年度は13.9%、働き方改革法案が制定された2018年度は19.1%と増加を示したものの、翌2019年度は20.2%と微増にとどまった。

また、導入している企業の規模を見ると、資本

金50億円以上の大手企業では64.3%（令和元年度）と過半数を超えているが、資本金1,000万円未満の小企業では6.2%と、資本力のある大企業では導入率は高いが、中小企業ではとても低い状況だった。

筆者の所属するRSUPPORT（株）（以下、RSUPPORT）は韓国を本社とする遠隔技術をコアコンピタンスとする企業Rsupport Co., Ltd.の日本法人だ。世界で初めて遠隔サポートを実用化した製品「RemoteCall」、遠隔地にあるPC等の端末にアクセスできる遠隔アクセスツール「RemoteView」、アプリ等をインストールすることなくブラウザのみでWeb会議を利用できるWeb会議ツール「Remote Meeting」を提供する。

RSUPPORTでも「働き方改革」そして、2020年に開催予定であった東京五輪BCP（Business Continuity Plan、事業継続計画）対策を訴求し販売を行っていたが、企業の導入意向は決して高くはなかった。

RSUPPORT への問合せ状況の変化

2020年1月30日時点では、中国・武漢を中心にコロナウイルス感染者が急拡大していたが、全世界の感染者はまだ1万人に満たない8,234人（出典：ジョン・ホプキンス大学）だった。同日、RSUPPORTは自社ソリューションを新規顧客に対して2月1日から4月30日までの期間限定で無償提供することを発表した。

最終的には3,300社を超える企業から申込みを受

けたものの、開始した1月30日時点では申込社数は0だった。

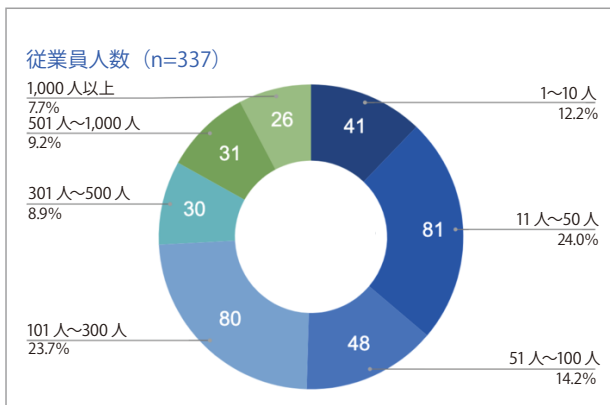
この時点では、テレワークへの移行意欲は企業にはほぼ存在しなかったといえる。初めての問合せを受けたのは2月13日だった。以後、2月20日までは1日平均2～3件、2月21日以降は1日平均10件程度で推移した。

問合せが急増したきっかけは、政府がコロナウイルス対策基本方針を発表した2月26日以降である。2月27日には問合せ件数が1日50社を超えた。また同日に安倍首相が3月2日から春休みまで、全国の小学校・中学校・高等学校・特別支援学校の一斉臨時休校を要請する方針が示された。翌28日には問合せが1日70社に到達した。

2月末時点でも1日50社を超える問合せがあったが、顧客からの声を聞くとあまり焦った様子ではなかった。3月に入った後は漸減傾向になった。しかし、3月25日に小池百合子・東京都知事が東京都民に対して、外出自粛要請を行うと、翌3月26日から問合せ件数は急増した。

以降、問合せ件数は増加を続け、4月8日の緊急事態宣言後はさらに増加し、1日200社を超えることもあった。緊急事態宣言後は、顧客からの声は「導入にどの程度かかるのか」「すぐに導入できないのか」と納期を確認するものが非常に増えた。

当社のRemoteViewのトラフィックを見ても、緊急事態宣言後に利用者が急増しているのが分かる。



■図-1 回答属性(従業員人数)

日本のテレワークは自発的に発生したのではなく、2020年4月8日の緊急事態宣言によって、強制的に開始せざるを得なかったことが改めて浮き彫りになった。

テレワークを実施した上での課題とは？

4月15日より4月30日にかけて、当社ソリューションの無償提供ユーザ企業全社にアンケート調査を依頼し、うち337社から回答を得られた。

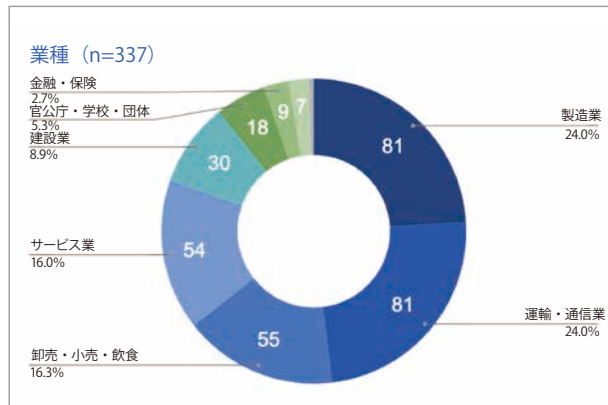
回答企業の属性は図-1,2の通り。

テレワークの実施前後で「在宅勤務を取り組む前の懸念事項」の項目では、「セキュリティ」が最多の264社、「運用コストの増加」が202社、「制度が無整備」161社と、セキュリティを懸念する企業が最多であった。

一方、「在宅勤務を実施したあとの課題」を自由記述で回答した項目では、「コミュニケーション」が40社、「労務管理」が37社、「紙文化」が14社と、「実際にテレワークを実施しないと分からないこと」が上位に並んだ(図-3,4)。

実際の声をピックアップすると、社員間のコミュニケーションについては、「必要なときに声をかけづらい」「どうしてもチャットやWeb会議は面倒である」というものが多く見られた。

ユーザ企業の声で主なものをピックアップすると、「各単体作業はできるが、既存の作業の枠を超え



■図-2 回答属性(業種)

た取り組みや、新しい事業等を興すことは、在宅がメインとなると、とても難しい」

「コミュニケーション不足によって、業務の進捗が不透明になる」

労務管理については、

「社員の出社、退勤の管理。または業務さぼり防止機能の検討をしたい」

という声に代表されるように、従業員の出退勤管理と、監視を求める声が強い。

紙文化については、

「業務が社内の紙や設備がなければできないものが多くテレワーク対象者が少ない」

「業務プロセスの改善。現状は旧式（紙ベース、印鑑必要）なのでテレワークに適していない」

「ペーパーレス化があまり進んでいないため、事務所に行かないといけないことも多い」

そもそも紙文化のためにテレワークに移行できない、実際にテレワークを実施してみて、紙文化が残っているために効率的な業務ができない、という課題が見られた。

その他「自宅にネット環境がない人が想定より多いことが分かった（普段は携帯電話回線のみで十分だが、それではテレワークには耐えられない）」と従業員自宅のネット環境整備を課題とする企業も見られた。

また「在宅勤務導入を期に業務の棚卸が行った。無駄な業務、不必要な部署、が分かった。適切な組織作り・人員配置が今後の課題になります」という

ように、テレワーク導入がきっかけで企業運営の在り方を見直すケースも見られた。

コロナウイルス感染拡大によるテレワーク導入がなければ、業務見直しをすることがなかったかもしれない。テレワークがきっかけで業務の効率化が進んだとも言えるし、従業員の立場からは効率化が求められ厳しい状況に追い込まれている。

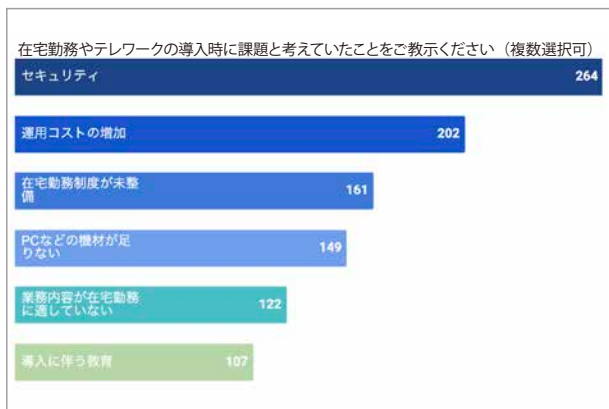
コロナウイルスは、日本企業にテレワーク導入を促進しただけではなく、企業組織や業務改革の大きなきっかけになったといえるだろう。

日本と韓国のテレワーク事情～その差異

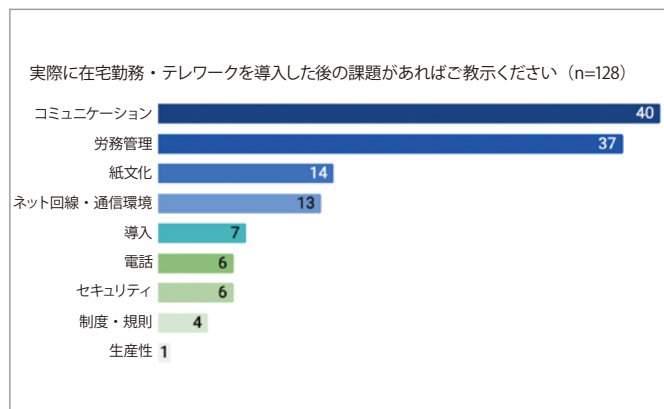
韓国では日本よりコロナウイルス感染が早く収束したこともあり、多くの企業で4月から在宅勤務を中止し、通勤勤務に切り替えている。在宅勤務が可能なIT企業・サービス業等、大企業では在宅勤務を継続しているが、製造業等は通常勤務形態に戻っている。

しかし、日本同様にテレワークが以前より浸透しているのは間違いない。

企業幹部の在宅勤務に対する認識も大きく変化しており、週のうち一定曜日のみ在宅勤務を行う企業も増加している。韓国の場合、日本とは異なり労務管理が比較的緩く、在宅勤務時の勤怠チェックなどは実施しない傾向にある。業務の生産性を重視するため、出勤時間・退勤時間を考慮しないのだ(図-5)。



■ 図-3 テレワーク導入時に課題と考えていたこと



■ 図-4 テレワークを導入した後の課題

RemoteView の時間別利用推移にも、その韓国・日本の労務管理に対する意識差が反映されている。日本では8時から9時の間に大きなピークを迎え、その後急激に接続が減少する。そして、18時を過ぎるとさらに利用数が大きく減少する。9時～18時という日本の標準的な勤務時間、勤怠の考え方が反映されている。

一方で、韓国では9時ピークは変わらないが、18時以降も利用数の減少傾向は穏やかである。労働時間に縛られない働き方が反映されているといえよう。

オンラインミーティングの浸透度にも、韓国と日本の間で差が見られる。IT先進国と言われる韓国では企業内での利用だけではなく、学校での利用も浸透している。

韓国ではIT化が進んでいるだけでなく、1学

級の人数が25～30人と、日本よりも少人数のクラス構成となっているのもオンライン授業に適した環境といえる。

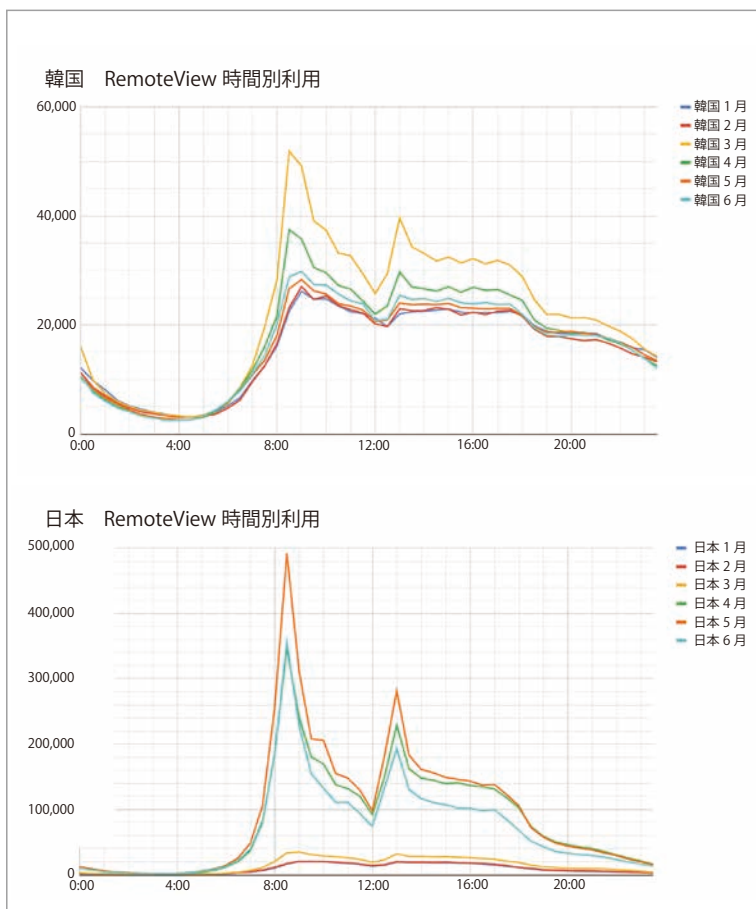
韓国・日本の両国で、RemoteMeetingを教育関係者に無償で提供したところ、韓国では小学校：290校 中学校：137校 高等学校：142校 大学：743校、合計：1,312校からの利用申請があった。一方、日本では申請・採用事例は非常に少なかった。教育機関におけるシステム導入プロセスが両国で異なることも影響しているが、日本でオンライン授業導入がなかなか進まない証左ではないか。

テレワークの今後

日本では、5月25日に全都道府県で緊急事態宣言が解除された。その後も多くの大企業でテレワークを継続すると各メディアは報じている。一方で、中小企業では通常勤務に戻したところも少なくない。

図-6に示す、RemoteViewの利用ユーザ数を確認すると、ゴールデンウィーク前後の最も利用数が多かった時期と比較すると、6月1日以降、約半分程度まで下がっているものの、緊急事態宣言直後の4月8日とほぼ同等のユーザ数を維持している。7月以降の利用推移はまだ分からないものの、急激に以前の状況に戻ることは想像しづらい。ウィズコロナ時代、アフターコロナ時代は明らかにそれ以前から変化した状況にあるといえよう。

今後、企業でのテレワーク運用で重要となるのは、テレワークを支える設備やインフラなどのハード面ではなく、従業員のコミュニケーションやケア、業務を円滑に行えるようにするソフト面だ。当社ユーザ企業のアンケート結果からも分かるように、導入以前はセキュリティや



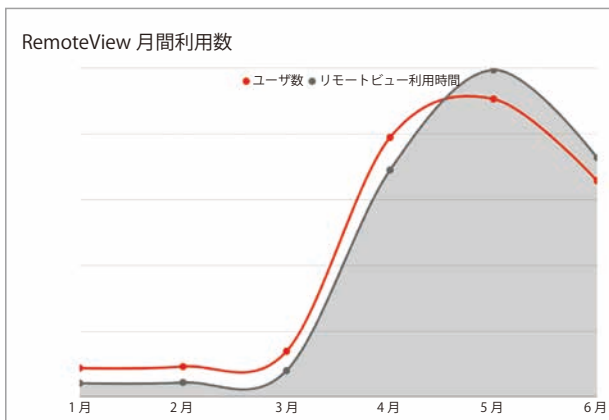
■図-5 韓国と日本、RemoteView 時間別利用

コストなどハード面を懸念する声が多かったが、導入後はコミュニケーションや労務管理、紙文化など、ソフト面の課題が顕在化した。

日本のテレワーク化は働き方改革という内的要因ではなく、コロナウイルス・外的要因によってもたらされた。「やらざるを得なかったからやってみた」という言い方が正しい。コロナウイルス感染拡大の第二波、そして見えざる新たな脅威に対して「テレワークを中心とした業務づくり」が求められるのが今からだ。

各社試行錯誤しているものの、ベストプラクティスをまだ見つけられていない。2000年前後、大企業を中心にERP（統合資源計画）システムの導入が盛んに行われたが、日本企業独自の業務プロセスにERPが適合せず、結果として多数のカスタマイズが発生し、失敗したプロジェクトを数多く見てきた。今回はその轍を踏まないよう、日本企業や各団体にはテレワークを中心とした業務の再定義が求められる。そして、テレワークを支えるソフトウェアにも、企業のソフト面を支援する仕組みが求められるだろう。

(2020年6月30日受付)



■図-6 RemoteView 月別ユーザ利用時間

■新上幸二 kshinjo@rsupport.com

RSUPPORT (株) セールス・マーケティング部 部長。2020年より現職。RSUPPORT製品の販売促進およびマーケティングを担当。著書『Mobile2.0』(共著・インプレス刊)。

