

# 懐疑的だった人もその価値を実感、新たな常識 (ニューノーマル) となったテレワーク

By [Anna Codrea-Rado](#)

「テレワークについてどう思うか」という質問を数か月前に聞かれていたら、デジタル マーケティング代理店 [Digital Ethos](#) の CEO、Luke Tobin 氏は「懐疑的である」と答えていたでしょう。

Tobin 氏の総勢 22 名のチームは、イギリスの一般的なオフィスで働いていました。社員たちはミーティングに直接参加し、創造性が求められるプロジェクトを進め、お互いにデスクを行き来してコミュニケーションを取っていました。しかし 3 月上旬、新型コロナウイルスのパンデミックにより、世界中の企業とともに会社がテレワークに切り替えると、すべてが一変しました。

「仕事では非常に素晴らしい成果が上がっています。社員の集中力も高まり、導入したツールを利用して計画から納品まですべての状況を明確に把握できるようになりました」と Tobin 氏は言います。チームはビデオ会議に加え、時間追跡ソフトウェア [Time Doctor](#) と、プロジェクト管理ツール [Clickup](#) を使用してワークフローを追跡しています。

このパンデミックの状況下で、テレワークはまさに新たな常識（ニューノーマル）です。イギリスでは、政府の指針に、ヘルスケアの専門家、緊急救援隊員、食糧生産者などの必要不可欠な職務に従事する人々を除き、可能な限り在宅勤務しなければならないと明記されています。世界の当局も同様の助言を発行しており、アメリカではホワイトハウスが可能な限り在宅勤務することを国民に要請しています。

## テレワークへの懸念

このような状況になる前にも、柔軟な働き方は推奨されてきましたが、普及はかなり先のこととされていました。目が届かないこと、バーチャルでコラボレーションすること、社員の自制心に懸念を示した管理職が、テレワークの採用に抵抗したのです。2019 年に [Anne Corder Recruitment](#) が実施した調査では、雇用主の 29% がテレワークが職場の文化や生産性に与える影響を懸念していることが判明しました。さらに 29%

は、現在の従業員が期待される生産能力を発揮するとは思えないと感じていました。しかしテレワークへの強制的な移行の結果、こうした懸念の多くは解消され、テレワークに懐疑的だった人がその価値を信じるようになったのです。

以前の Tobin 氏のテレワークについての考え方は、会社はテレワークなどせずとも前年度比 200%の成長を達成し順調に回っているのだから、壊れていないものを修復する必要はないというものでした。「他の多くの会社がテレワークを導入して成功する例を見たり、テレワークに関する本も読んだりしましたが、テレワークを許可するリスクを負いたくはありませんでした。不安でしたね」と Tobin 氏はいいます。

Tobin 氏がテレワークで特に懸念していたのは、離れた場所で効率的に業務を進めることができるかということでした。「最大の懸念は創造性が失われることでした」と彼は述べています。デジタル マーケティング代理店として、彼らの仕事の大半は、異なる部門とのアイデアを出し合う打ち合わせでした。Tobin 氏は、遠隔地からどのようにして実施すればよいか、チームは対面で会話せずどのようにして適切に連携できるのかが気がかりでした。

この障害の克服に大いに役立ったのがビデオ会議です。毎朝彼のチームは Google ハングアウトを使ってミーティングを行い、20 分にわたって前日にあった事や直面している課題を共有します。また、それぞれのチームでは、1 日を通じて打ち合わせを行っています。「これがとても上手く機能しているのです」と Tobin 氏はいいます。「チームから得られるフィードバックを見ると、みんな、これまでより周囲の状況がよくわかるようになってきた、ということでした」

社員は長年にわたり、上司に在宅勤務が可能かをたずねてきました。ソーシャルメディア管理ソフトウェア会社の Buffer が 2019 年に発行した、[テレワークに関するレポート](#)によると、回答者の 99%は、残りのキャリアでもテレワークを行いたいと回答しています。会社がテレワークという選択肢を提供するかどうかは、最近の労働者が雇用契約を破棄する原因にもなっています。Tobin 氏の会社では、最近社員が退職したのですが、その理由は他の企業からより柔軟な就業形態を提供されたからでした。

いずれにしても、このように状況が一変する前のテレワークは、例外的なものでした。一方、その逆が成り立っていたのが、フリーランスなど独立した働き方をする人たちのコミュ

ニティーでした。代理店の独立した働き方をす [Hoxby](#) は、フリーランサーのネットワークを構築していますが、フリーランサーは全員テレワークを行っています。社</100 外出禁止令が発令されると、同社ではテレワークが非常に生産性が高いことを企業に実証するために、[#remoteagainstcoronavirus](#) というキャンペーンを開始しました。

「テレワークに対しては多くの懸念と誤解が生じています」と Hoxby 創設者の Lizzie Penny 氏は言います。「企業は、このキャンペーンを利用して、リモートのチームを率いる方法を正しく理解し、この不安定な時期に「通常通りのビジネス」を確保するための戦略とプロセスを速やかに実行する緊急計画を立てることができます」このキャンペーンの一環として、Hoxby は[リモート チーム指導ガイド](#)や[テレワークに移行するための 4 段階のアプローチ](#)など、テレワークに関する一連のリソースを発行しています。

## 離れていても一緒にいる

Penny 氏によると、強力なテレワーク戦略の実行により、生産性が高まるだけでなく、社員の満足感をサポートすることもできます。ロンドンを拠点とするデータサイエンスコンサルティング会社 [QuantSpark](#) の CEO、Adam Hadley 氏はそれが事実だと実感しています。Hadley 氏自身、テレワークに懐疑的で、士気を維持できるのか懸念していました。この懸念を解消するために、同社では Zoom を活用して、通常であれば実際に会って築いている仲間意識を育てています。

「私たちはゲームをたくさんしています」と Hadley 氏は言います。彼のチームはバーチャル クイズを始めたほか、誰が作り話をしているかを当てる「Spy」というゲームも Zoom 上で楽しんでいます。日々のビジネス活動の面では、QuantSpark のスタッフは毎日のミーティングをバーチャル ミーティングに移行しました。

このチームはすでに、オフィスで Slack と直接のミーティングの両方で他の部門とコミュニケーションを取ることに慣れていたので、オンラインでこのやり方を続けることのメリットを理解しています。「何かにコミットする。それがたとえ 1 日に 1 つだけだとしても、それは人々が精神的に満たされた状態になるために良いことなのです。バーチャル ミーティングはとてもし上手く機能しています」と Hadley 氏は述べています。

Hoxby の Penny 氏は、テレワークに関するこうした情報を通じて、この働き方の価値をビジネスリーダーに実証できることを期待しています。「今のうちに、長期的な計画を

立てることも大切です。この苦境の中の希望の光を、苦しい時期を切り抜けたときに優れた実践を開始できるチャンスと捉えることが、企業にとってかけがえのない競争力になるでしょう」

QuantSpark では、Hadley 氏はすでに、外出制限が解除された後にこのテレワーク期間中に学んだ教訓をどのように転換できるかを考えています。「私たちは、オフィス勤務が再開されてもテレワークを活用しようと決めています」と Hadley 氏は言います。彼は信頼できるビデオ会議のテクノロジーに投資しているほか、柔軟なワークスタイルがチームにもたらす効果を理解することにも熱心です。「この期間は、私たちが上手く働く方法を熟考するきっかけになりましたし、共感を育んでいます。オフィスでの平凡な、惰性的な行動は、自らの行動を養うものではありません。しかしこの未曾有の出来事によって、私たち全員がどうすれば最も効率的に働くことができるかを考えさせられました」