

2020年7月

リモートワークの柔軟なルールと、リモートワークに適したモニターでさまざまな働き方をサポート

わずか数カ月の間に、破壊的な力によって仕事と生活の在り方が一変しました。ほとんど何の前触れもなく、オフィスと店舗の一時閉鎖を余儀なくされました。大半の従業員をリモートワークに移行させる準備ができていた企業はごく一部でしたが、リモートワークを行う従業員の割合はわずか数週間のうちに世界中で急増しました。昨年では5%と見られていたこの数字が60%に達しています。¹

従業員たちは、日常生活に激しい変化が起きているなかで、この仕事環境の突然の変化にどのように対応すればよいのでしょうか。そして、従業員が新しい働き方に適応していくなかで、組織はどのようなサポートを行っているのでしょうか。

主な調査結果

- ▶ **リモートワークへの移行は従業員の生活のさまざまな側面に多大な影響を及ぼしています。** 環境の物理的な変化だけでなく、働き方、コミュニケーションの取り方、利用できるデバイスの変化に従業員は対処しています。自宅で使っているモニターのスペックが職場のものよりも劣ると回答した労働者は37%にのぼります。
- ▶ **こうしたさまざまな変化が積み重なって及ぼす影響に対処するのは非常に困難であり、従業員が自宅で仕事をするうえで集中を妨げる要因にもなります。** その結果、従業員の1/3が、リモートワークでは生産性が下がると回答しています。
- ▶ **現時点でも大半の従業員がオフィスに復帰する心の準備ができずにいます。** 従業員の1/3が職場の衛生状態と安全に懸念を抱いており、現在の危機が収束してもほぼ半数がリモートワークを続けたいと考えています。
- ▶ **リモートワークは当たり前のものとして定着し、組織は職場のルールを見直しています。** 一部の従業員についてはリモートワークによる働き方を拡大する、と回答した意思決定者は2/3 (67%) にのぼります。

自宅で仕事をする従業員の割合が世界中で急増しています。昨年は5%と見られていたこの数字が60%に達しています。



Dell Technologiesは、2020年の破壊的な変化が従業員の生活に及ぼす影響についての独自の調査をForrester Consultingに委託して実施しました。この調査では、自宅からでも高い生産性で仕事をするための適切なテクノロジーとツールを使って組織が従業員をサポート、および強化する方法に特に注目しています。

調査方法

2020年6月に、305人のナレッジワーカーと155人のテクノロジー意思決定者に対してForresterが2つのオンライン調査を実施しました。リモートワーク環境への移行に関する変化と課題にどのように対応しているか、および今後の働き方がどのようになるかについて質問しました。また、2020年5月に2,384人のナレッジワーカーに対してForresterが独自に実施したPandemicEX調査で、今回実施した2つの独自調査の結果を補完しています。

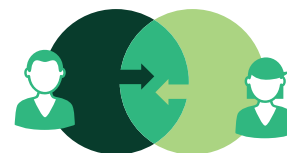
1 | リモートワークの柔軟なルールと、リモートワークに適したモニターでさまざまな働き方をサポート

巨大な変化が従業員の生産性に悪影響を及ぼしている

今のように先行きが不透明な時期に素早く適応しなければならなかったのは企業だけではありません。仕事環境、自宅、ライフサイクルの変化に従業員も適応する必要がありました。必要不可欠ではない部門でオフィスが強制的に閉鎖され、ナレッジワーカーの約60%がリモートワークへの移行を余儀なくされました。オフィスの自分専用の仕事スペースから間に合わせのホームオフィスへの移行に加え、変化は働く場所以外にも及んでいることが私たちの調査によって明らかになりました。

- コミュニケーションとコラボレーションの方法が変化しています。** 同僚と直接会って話す代わりに、動画、および音声のみの通話とミーティングがよく行われるようになってきています。現在、1日のうち最低でも30分をビデオ通話に費やしていると回答した人の割合は91%にのぼります。パンデミック前はこの数字が62%でした。1日にビデオ通話に費やす平均時間も2倍以上に増えています。パンデミック前はこの数字が52分でしたが、現在は2時間10分になっています。また、1日のうち音声通話に費やす平均時間も、以前は45分だったものが現在は2時間6分になっています。
- 従業員は自宅で物理的な阻害要因に悩まされています。** リモートワーカーから寄せられる不満のなかで最も多いのが、自宅に静かな場所がないこと（19%）と、子供やペットによってミーティングが頻繁に邪魔されること（17%）です。オフィスで日々感じていたさまざまな阻害要因に、自宅で集中を妨げる要因が加わることになるのです。
- 近い将来の不透明さが精神状態にも影響しています。** ForresterのPandemicEX調査によると、職の安定について懸念を示した労働者は39%にのぼります。また、勤務先企業が財政難に陥り、事業を完全に置くほかなくなるのではないかと心配している人の割合は30%になっています。²

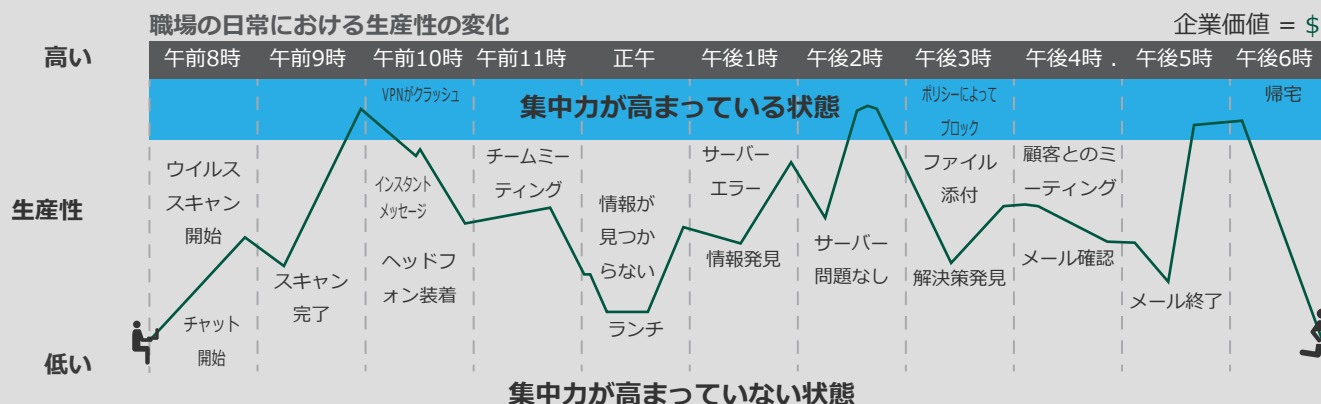
自宅で物理的に集中を妨げる要因、一般的なストレスと先行きの不透明さ、そして不慣れな環境で働くことがすべて合わさって、自宅における従業員の集中力を低下させ、認知能力を徐々に奪うという巨大な変化をもたらします（図1を参照）。



自宅で物理的に集中を妨げる要因、一般的なストレス、そして不慣れな環境で働くことがすべて合わさって、自宅における従業員の集中力を低下させ、認知能力を徐々に奪うという巨大な変化をもたらします。

図1

従業員は一瞬でも集中を妨げられると仕事に没頭できなくなり、重要な仕事が進められなくなります



従業員はオフィスでも常にさまざまな阻害要因に直面しています。リモートワークではより多くの要因が仕事の邪魔をしてきます。

出典：『Engineer Your Technology Environment To Improve Employee Productivity And Flow』、Forrester Research, Inc.、2017年12月15日

理想を下回る自宅の仕事環境が生産性を低下させる

ホームオフィスには生産性を発揮するのに十分な設備が整っていないと多くの労働者が感じています。コンピューターの使い勝手を良くして効率性を向上させる外部モニターや周辺機器を従業員は十分に利用できていません（図2を参照）。

- 多くの従業員は普段職場で使っていたコンピューティングデバイスを自宅では使っていません。調査対象のナレッジワーカーのうち、38%がリモートワークの際に普段とは違うコンピューティングデバイスを使っています。例えば、デスクトップPCからノートパソコンに切り替えたりするのですが、新しいデバイスに慣れる必要があるため、これによって今までの経験的知識が無駄になります。
- ノートパソコンの使用が大きく増えているのに、周辺機器の使用は徐々に減る一方です。リモートアクセスを実現するために、自宅で仕事をするためのノートパソコンを多くの企業が従業員に提供しています。その結果、ノートパソコンを使う人の数は70%増加しました。しかし、外付けのキーボードを使う数は20%低下し、外付けのマウスを使う数は9%低下しただけです。つまり、多くの労働者はノートパソコンに搭載されたマウスとキーボードではなく、今でも周辺機器の使いやすさと快適さを重視しているのです。
- 集中力と生産性を維持するために大きなサポートが必要だと従業員が感じるのは、自宅のモニターが職場のものより劣っているときです。労働者のうち37%が、自宅のモニターのスペックが職場のものより劣っていると回答しています。例えば、オフィスではモニターを2つ使っていたのに自宅ではモニターを1つしか使っていない場合などがあります。自宅では24インチより小さいモニターを使っていたり、職場の大きなモニターから小さなモニターやノートパソコンの画面だけになったケースもあります。モニターは生産性に大きな影響を及ぼします。自宅のモニターのスペックが十分ではないと回答しているユーザーの場合、生産性が低下する可能性は通常の2倍になります。
- 2つ目のモニターや外部モニターを持つことでもたらされるさまざまなメリットに従業員は気付いていません。ビデオ通話に費やす時間が増えるなか、外部モニターを用意することでマルチタスクとコラボレーションがより容易になります。ナレッジワーカーのうち36%がビデオ通話中のマルチタスクが容易になったと感じ、27%は通話中の画面共有が簡単になったと感じています。さらに、外部モニターを用意することで生産性も向上します。同時にさまざまな情報を見られるようになり（50%）、ウィンドウを切り替えなくても複数のプログラムを同時に使い（46%）、より短時間で作業を完了させて（35%）、精度も向上する（30%）など、従業員からはさまざまなメリットが挙げられています。（図3を参照）。

図 3

「以下のうち、自分にとって最も関連のある外部モニターのメリットはどれですか」

50% より多くの情報を同時に表示して比較できる

46% ウィンドウを切り替えなくても複数のプログラムを同時に使用できる

36% ウィンドウを切り替えなくても複数のプログラムを同時に使用できる

35% より短い時間で作業を完了できる

30% より正確に作業を完了できる

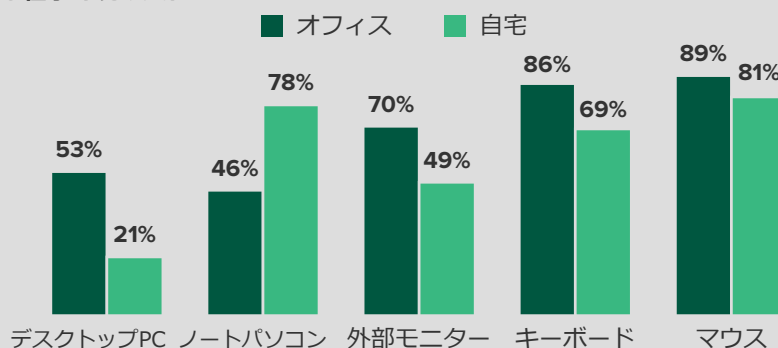
27% 通話中に簡単に自分の画面を提示したり共有したりできる

調査対象：6週間以上リモートワークをしていた305人のナレッジワーカー
出典：Dell Technologiesの委託を受けてForrester Consultingが2020年6月に実施した調査

自宅のモニターのスペックが十分ではないと回答しているユーザーの場合、生産性が低下する可能性は通常の2倍になります。

図2

オフィスと自宅における仕事環境の変化



調査対象：6週間以上リモートワークをしていた305人のナレッジワーカー
出典：Dell Technologiesの委託を受けてForrester Consultingが2020年6月に実施した調査

組織は従業員のリモートワークのサポートを拡大している

こうした新しい働き方をサポートおよび実現するために、調査対象のIT意思決定者のうち56%が、今年の全体的なIT予算とハードウェア予算を増やしたと回答しています。

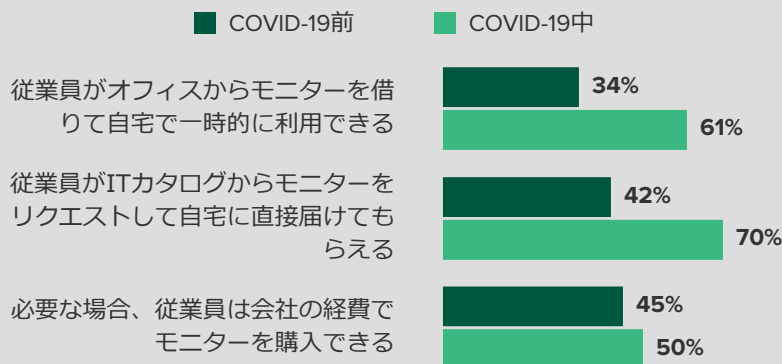
- ▶ **企業ではリモートワークでも必要なモニターが手に入れやすいよう対処しています。**意思決定者のうち70%が、自宅に追加のモニターを送付するリクエストを従業員ができるようにしていると回答しています。また、61%が、一時的な対策として、従業員がモニターをオフィスから自宅に持ち帰ることを許可しています。さらに、従業員が自分で選んだモニターを会社の経費で購入できるようにしていると回答した人の割合は半数にのぼります（図4を参照）。
- ▶ **しかし、こうした選択肢が用意されていることを従業員は把握してさえいない可能性があります。**リモートワークをするためのテクノロジーリソースが勤務先企業で用意されていないと今も感じている従業員の割合は41%にのぼり、消耗品やリモートワーク用の機器を自分の判断で購入できる予算が用意されていると回答した従業員の割合はわずか12%です。
- ▶ **その結果、リモートワーク中に大半の従業員が自宅に元からあったモニターを使っています。**自宅でモニターを使っている回答者のうち、60%が自宅に元からあったものを使っています。勤務先から提供されたモニターを使っている割合は20%で、残りの20%は一時的な対策としてオフィスから借りてきたモニターを使っています。
- ▶ **依然として、従業員の多くが自宅で理想的なモニターを使えていません。**スペックが劣るモニターに加え、必要なモニターを自宅で利用できないと回答した人の割合は7%です。

従業員の自宅での仕事環境を積極的にサポートすることが、これまで以上にビジネスリーダーたちに求められています。リモートワーク環境が十分にサポートされていると従業員が感じられれば、彼らの満足度が上がってストレスレベルが下がる可能性が高くなります。³

リモートワーク環境が十分にサポートされていると従業員が感じられれば、彼らの満足度が上がってストレスレベルが下がる可能性が高くなります。

図4

「リモートワークで従業員の生産性を維持するために行っている対策は何ですか」



*調査対象：6週間以上リモートワークをしていた従業員がいる企業の155人のテクノロジー意思決定者
出典：Dell Technologiesの委託を受けてForrester Consultingが2020年6月に実施した調査

安全に対する消えることのない懸念によって、あらゆる人に対応できる柔軟な働き方が求められている

多くの従業員はオフィスに復帰する心の準備ができていない

オフィスが再開されても、今までのような働き方ができる準備ができていないことを多くの従業員が示唆しています。

- ▶ **従業員の間では安全に対する懸念がまだ払拭されていません。** ForresterのPandemicEX調査によると、ワクチンができるまでオフィスには復帰したくないと回答した労働者の割合は23%にのぼります。また、1/3（36%）以上が、安全だと感じられる前にオフィスに復帰するよう勤務先から求められるのではないかと心配しています。
- ▶ **希望する勤務場所について従業員の間で意見が分かれています。** ForresterのPandemicEX調査の回答者のうち47%がリモートワークを希望しているのに対して、オフィスへの復帰を楽しみにしている割合は42%です。

組織は、すべての従業員のニーズと希望によく耳を傾ける必要があります。従業員の心の準備ができない間に焦ってオフィスに復帰させても、職場が安全ではないという心理状態に従業員が陥る可能性があります。⁴

先の見えない未来に対して組織は柔軟に対応する必要がある

組織は、リモートワーク環境における従業員のサポートや、オフィスの衛生状態と安全、職場の収容人数の再調整などの要素を検討する一方で、職場復帰計画のなかでさまざまな対策とポリシーを導入しています。

- ▶ **リモートワークは定着しています。**一部の従業員についてリモートワークによる働き方を長期的に拡大すると回答した意思決定者は2/3（67%）にのぼります。また、57%が、すべての従業員に対してより柔軟なリモートワークポリシーを導入すると回答しています。
- ▶ **従業員の働き方が多様化するなかで、オフィスでの柔軟なミーティングスペースに対するニーズが高まっています。**（オフィスで働く人と自宅で働く人で構成された）さまざまな働き方をとする従業員に対してより柔軟な仕事環境を提供するために、多くの企業がオフィスフロアの変更を検討しています。調査対象の意思決定者のうち、40%がホットデスク環境への移行を進めています。オフィスで働く従業員がリモートワークの同僚やクライアントとより効率的にコラボレーションできるように、46%がミーティングルームの数を増やすことを計画しています。さらに、多くの組織ではオフィスの収容人数の影響についても検討しています。より多くの従業員がリモートワークに移行するなか、オフィスフロアの面積を縮小する組織もあれば、ソーシャルディスタンスを維持するために面積の拡張を検討している組織もあります。

組織のあらゆる職場復帰計画に対応できる万能薬のようなアプローチはありませんが、従業員の安全面と感情面のニーズを最優先に考え、働く場所がどこになっても従業員を十分にサポートできる体制を整えることが組織にとって重要な指針となります。

従業員の36%が、安全だと感じられる前にオフィスに復帰するよう勤務先から求められるのではないかと心配しています。

オフィス再開計画のなかで、一部の従業員にリモートワークによる働き方を拡大することを決定した意思決定者は67%にのぼります。

主な推奨事項

リモートワークへの突然の移行と、こうした働き方がしばらくの間続く可能性があることから、組織では従業員を管理する戦略と方法を考え直す必要があります。

今回の調査ではいくつかの重要な推奨事項が得られました。



従業員の環境を最優先に強化しましょう。従業員の声に積極的に耳を傾けて気持ちを理解し、意見を集めましょう。今のような苦難の時期に従業員の気持ちをより深く理解するには、面談を実施して、従業員の仕事環境（オフィスと自宅）を観察することで、調査から得たインサイトを強化する必要があります。特に現在のような困難な時期には従業員の気持ち、懸念、ニーズ、彼らの健康と生産性を維持するために何が最適かを理解することが、ビジネスを回復させるうえで重要になります。



従業員に対して柔軟な働き方を提供しましょう。健康と安全に対する懸念やニーズ、希望は従業員によって異なります。組織は、最適な働き方を従業員自身が選べるようにする必要があります。従業員どうし、そして組織とつながりを維持できるように、トレーニングやスキルアッププログラムだけでなく、心の健康を促進してチームのアイデンティティを強化するためのアクティビティを提供しましょう。こうした取り組みによって従業員の士気が上がって従業員の生活も活気づかせることができます。



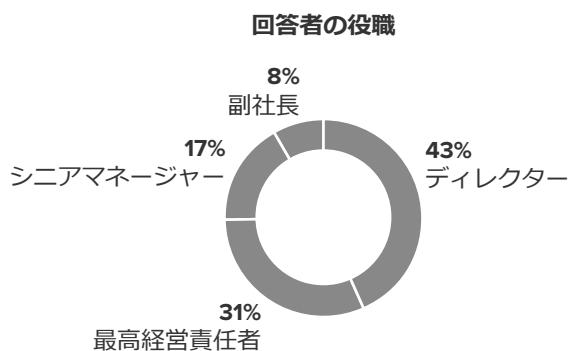
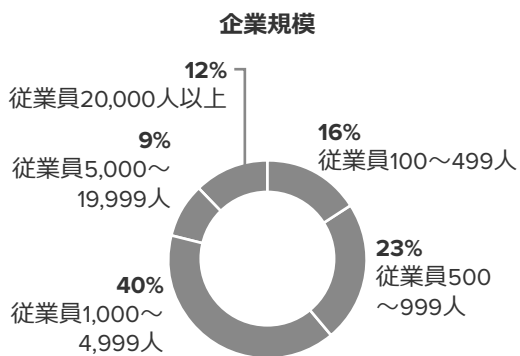
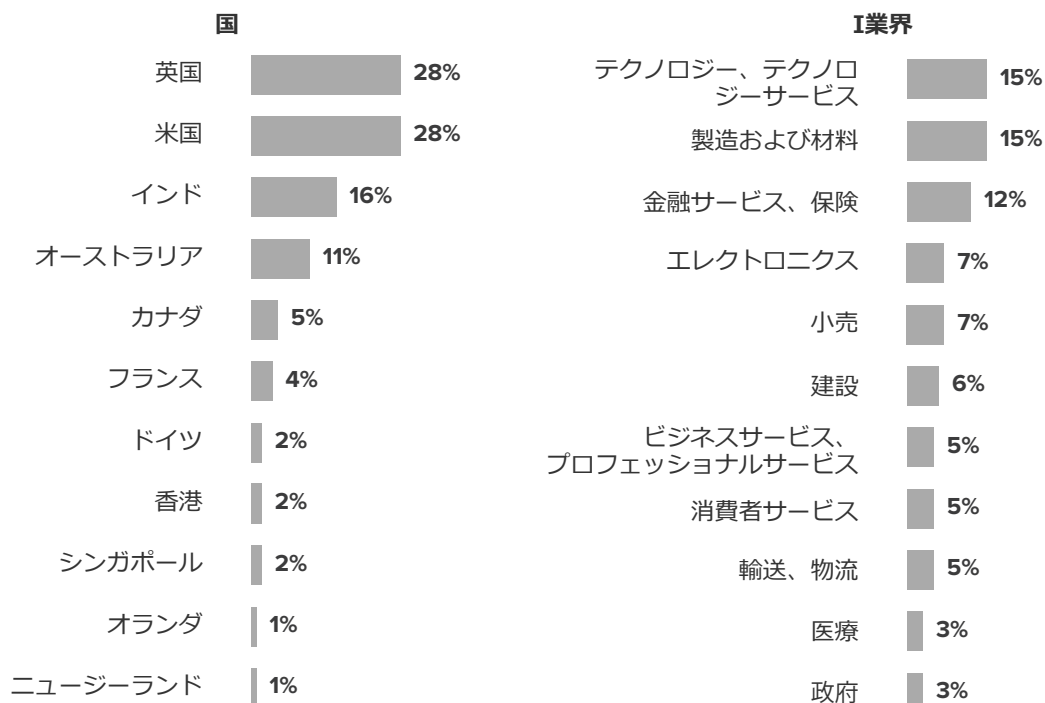
さまざまな働き方に対応できるオフィスを用意しましょう。組織と従業員がリモートワークの継続を希望するなか、意思決定者はオフィススペースのレイアウトについて再考する必要があります。より多くのミーティングがオンラインで行われるようになるため、オフィスのミーティングスペースは入念に計画する必要があります。個人用の静かなスペースの他に、従業員が同僚と簡単につながってコラボレーションできるモジュール式のミーティングスペースも計画しましょう。



適切なモニターとホームオフィスツールを提供して従業員が最高のパフォーマンスを出せるようにしましょう。今後、希望やニーズに関係なく、従業員がリモートワークをする頻度は高まっています。リモートアクセスが可能なノートパソコンだけでなく、オフィスと同じスペックと快適性がある、人間工学に基づいた適切なモニターと周辺機器を提供することで、良い結果が出る環境を整備して生産性を向上できます。さらに、従業員は十分なサポートを得られていると感じ、より良い環境が作られるようになります。

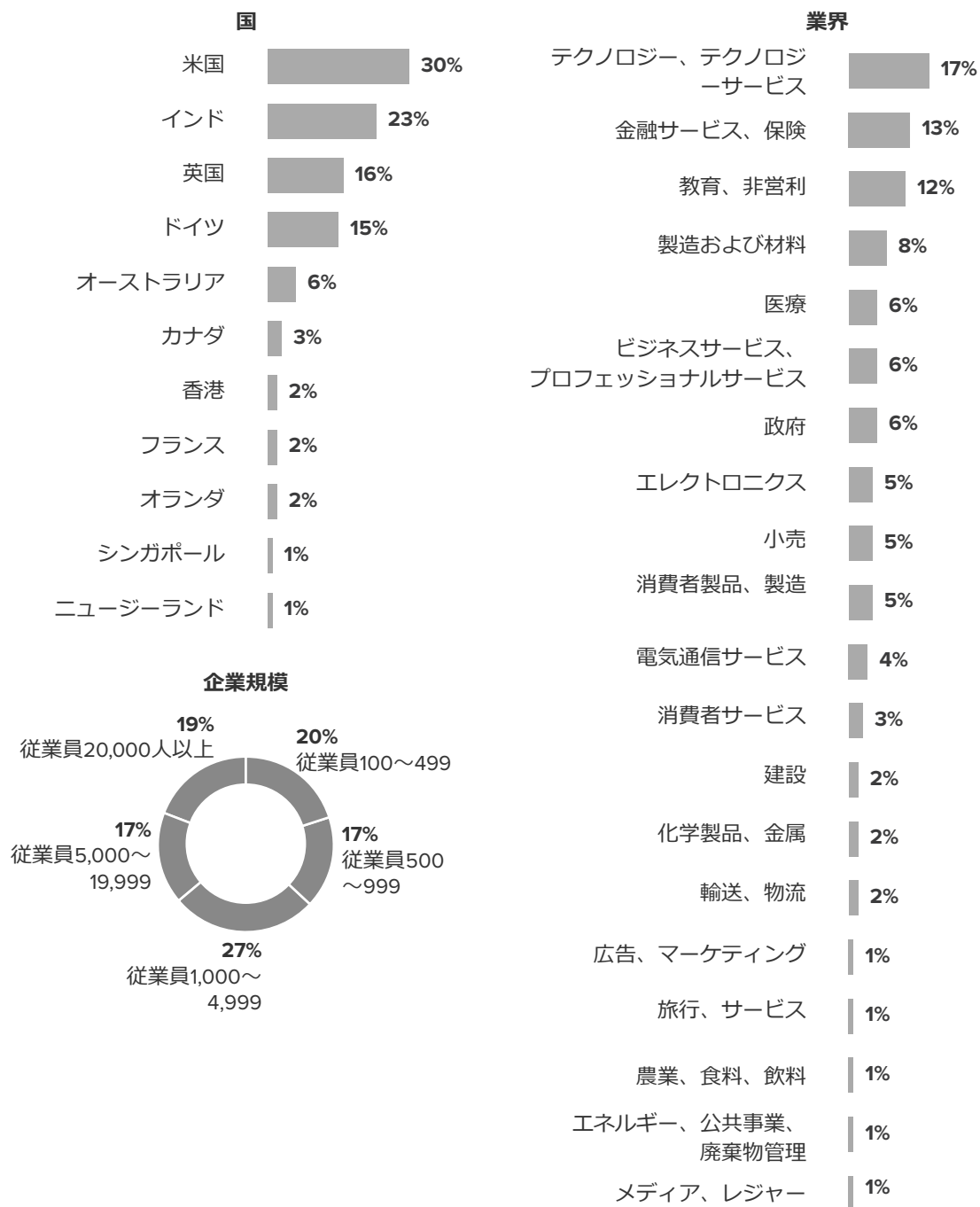
付録A：企業と回答者の属性

企業の属性



*調査対象：6週間以上リモートワークをしていた従業員がいる企業の155人のテクノロジー意思決定者
 注：四捨五入の関係で、パーセンテージの合計が100%にならないことがあります
 出典：Dell Technologiesの委託を受けてForrester Consultingが2020年6月に実施した調査

回答者の属性



調査対象：6週間以上リモートワークをしていた305人のナレッジワーカー

注：四捨五入の関係で、パーセンテージの合計が100%にならないことがあります。

出典：Dell Technologiesの委託を受けてForrester Consultingが2020年6月に実施した調査

付録B：巻末注

- ¹ 出典：Forrester Analytics Global Business Technographics® Workforce Benchmark Survey、2019年。
- ² 出典：Forrester Analytics Consumer Technographics COVID-19 Survey (Wave 2)、2020年(5月8日～15日)。
- ³ 出典：「How Monitors Deepen Your Employee Experience And Support Your Distributed Workforce (モニターが従業員エクスペリエンスをいかに向上させ、リモートワーカーをサポートするか)」、DellからForrester Consultingへの委託により実施された調査、2020年3月。
- ⁴ 出典：「Returning To Work: How To Avoid The 15 Most Critical Risks (職場への復帰：15の重大なリスクを回避する方法)」、Forrester Research, Inc.、2020年6月10日。

プロジェクトディレクター：

Josephine Phua
マーケットインパクトコンサルタント

Felicia Khor
アソシエイトマーケットインパクト
コンサルタント

調査協力：

Forresterインフラ/運用調査グループ

FORRESTER CONSULTINGについて

Forrester Consultingは、徹底した調査に基づいた独自のコンサルティングを提供し、組織におけるリーダーの成功を支援します。短期戦略セッションからカスタムプロジェクトまで、幅広い範囲をカバーするForresterのコンサルティングサービスでは、調査アナリストがお客様に直接対応し、個々のビジネス課題に対して専門家としての知見をご提供いたします。詳細については、forrester.com/consultingをご覧ください。

© 2020, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 無断複製は堅く禁じられています。記載されている情報は発行時点での最善の情報源に基づいたものです。見解は発行時点の判断を反映しているため、場合に応じて変化する可能性があります。

Forrester®、Technographics®, Forrester Wave、RoleView、TechRadar、およびTotal Economic ImpactはForrester Research, Inc.の商標です。その他の商標の所有権は各所有者に帰属します。詳細については、forrester.comをご覧ください。[E-48733]