



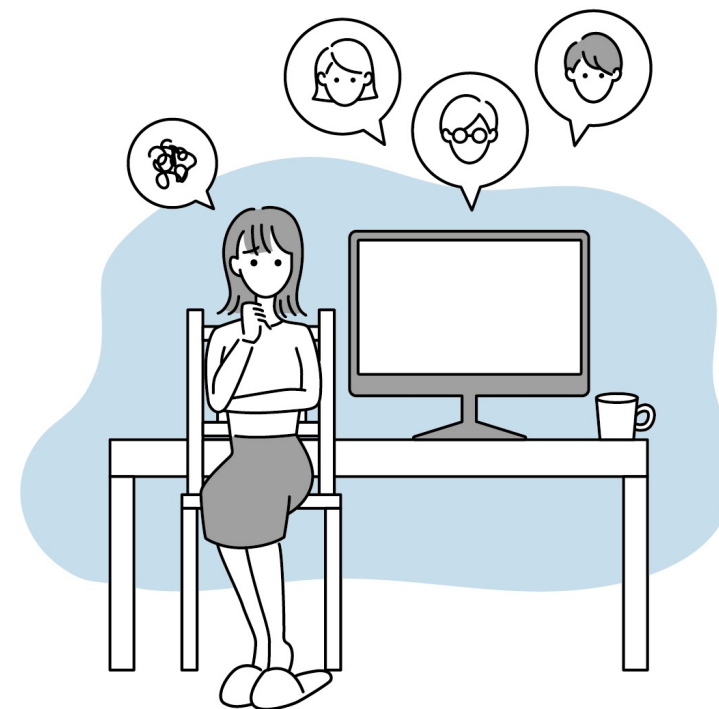
テレワークによるコミュニケーション不足問題を解決する、**4**つのアイデア

多くのテレワーク実施企業が抱える 「コミュニケーション不足」問題

働き方改革の推進や新型コロナウイルス感染症の影響により、**テレワークを実施する企業が増えています**。テレワークでは場所や時間にとらわれずに仕事できる一方、さまざまな課題が見えてきているのも事実です。特に、**コミュニケーション不足については早急に解決しなければならない最重要課題**といえるでしょう。

国土交通省が公表している「平成31年度（令和元年度）テレワーク人口実態調査」によると、テレワークによるマイナス効果として「職場に出勤している人とコミュニケーションが取りづらかった」と回答した人の割合が全体の約21%を占めました。また、コミュニケーション不足だけが原因というわけではありませんが、27%が「業務の効率が下がった」と答えているのです。さらに同調査によると、テレワークを実施して問題があったことについては、回答者全体の約20%が「営業・取引先」や「同僚・上司」との意思疎通に苦労したことを挙げています。

従来の出社勤務では、ちょっとした会話から業務について確認したり、アイデアを交わしたりするようなコミュニケーションが自然と発生します。しかし、それぞれが異なる場所・時間で業務するテレワークではそういった機会が減り、ひいては業務の進捗が滞ることによる生産性の低下や、従業員満足度（ES）の低下などにつながる恐れがあります。テレワークが浸透しつつある今こそ、それぞれの企業がコミュニケーション不足を積極的に改善していく必要があるのです。



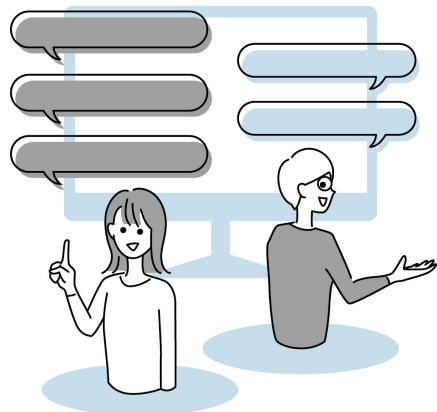
（参照元：総務省「令和2年版 情報通信白書」

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r02/html/nd123210.html>

（参照元：国土交通省「平成31年度（令和元年度）テレワーク人口実態調査」

<https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001338554.pdf> P18、P30)

必要なのは、 コミュニケーションを活性化するツールの導入



「LINE WORKS」や「Slack」「Chatwork」、「Zoom」などのツールを導入することで、**遠隔でも従業員同士が積極的にやり取りできる環境**を作ることが可能です。

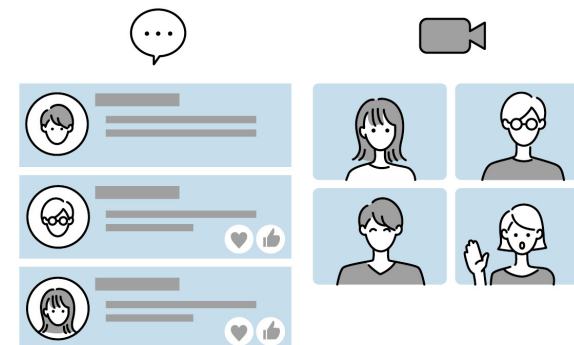
テレワークによるコミュニケーション不足を解消するためには、コミュニケーションを活性化させるツールの導入が必要不可欠です。代表的なものに、LINEと同じようにやり取りができスケジュールなどを共有できる「LINE WORKS」や、チャットやタスク管理などの機能がある「Chatwork」、ワークスペース（業務）ごとにチャンネルを作成し、チャットなどでやり取りができる「Slack」があります。また、離れていてもお互いの顔を見ながら会話ができるビデオ会議システム「Zoom」や、Microsoft365と連携でき、従業員が気軽に情報発信できる社内SNS「Yammer」などがあります。これらを企業規模や業務内容などに合わせてカスタマイズすることで、たとえ遠隔であっても従業員同士が積極的にやり取りすることが可能となるでしょう。

コミュニケーションツールは単なる情報共有の手段というだけでなく、**従業員の精神的な健康や仕事へのモチベーションを維持していく意味でも重要な役割を持っています。**

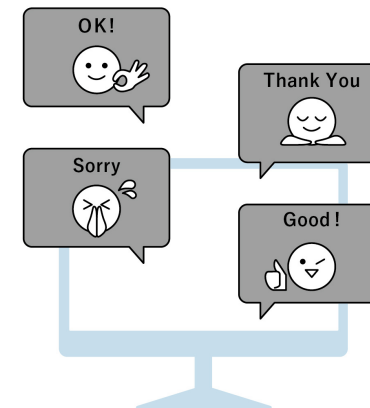
また、仕事中的コミュニケーションの多さは、ストレスの解消度合いにも影響することがわかっています。それを示すのが、株式会社リクルートキャリアによって2020年9月に実施された「新型コロナウイルス禍における働く個人の意識調査」です。同調査によると、テレワークでストレスを感じたという回答者を、仕事に雑談がある人となない人とに分けたところ、「現在までに、テレワークでのストレスが解消できていない」と回答した人の割合は、「雑談あり」で63.2%、「雑談なし」では77.3%という結果となり、14ポイントもの差が開いていることがわかります。

このように、コミュニケーションツールは単なる情報共有の手段というだけでなく、従業員の精神的な健康や仕事へのモチベーションを維持していく意味でも重要な役割を持つのです。

（参照元：株式会社リクルートキャリア「新型コロナウイルス禍における働く個人の意識調査」
https://www.recruitcareer.co.jp/news/20210122_02gis1f.pdf P4）



リモートでのやり取りをスムーズにして、 コミュニケーションを増やす4つのアイデア



コミュニケーションツールを活用してリモートでのやり取りを円滑にし、同時にコミュニケーションを活性化させていくための4つのアイデアをご紹介します。

IDEA 01

情報共有や雑談を定例化し、 意識的に会話量を増やす

テレワークでは、お互いの業務の進捗状況などが把握しにくくなります。そのため、業務に関連する情報共有や雑談の場は、できるだけ定例化することをおすすめします。

「毎週何曜日の何時」と高頻度で定例会議を設定したり、社員教育をOJTからオンライン研修に切り替えたりすることで、おのずとやり取りする機会が増え、お互いの状況を確認しやすくなります。

また、チャットツールでは「質問ルーム」などを導入し、業務に関係ないことやちょっとした疑問、不安を気軽に話し合える環境を整えたり、定期的にオンライン飲み会を実施したりするのも手です。出社勤務では何となくできていた非公式のコミュニケーションを、テレワーク下でも再現する工夫が求められます。

IDEA 02

スタンプや絵文字は積極的に活用。 会話のラリーが長くなったら 通話へ移行して

チャットツールでは、通常のメールのような形式的で硬い印象の言い回しを避け、絵文字やスタンプを積極的に使いましょう。文字だけのやり取りはどうしても相手に冷たい印象を与えがちですが、シーンに合わせた絵文字やスタンプを取り入れれば、文字だけでは伝わらないニュアンスや感情を伝えるのに役立ちます。

また、チャットで質問や確認作業のようなラリーが長く続くと、相手が不快に感じていないか気になってしまう場合があります。グループチャットの場合は、一対一のラリーが続くと別の従業員が話しかけにくくなることもあります。そのような時には、電話やビデオ通話に移行するなど、柔軟に連絡手段を切り替えることもテレワークにおけるコミュニケーションを円滑にするコツの一つです。

リモートでのやり取りをスムーズにして、 コミュニケーションを増やす4つのアイデア

IDEA

03

オフィスやオープンスペースでの
Web会議は、
周囲の環境にも気を配ろう

テレワークでは自宅勤務以外にオープンオフィスやカフェなどで作業することがあります。このような**公共の場でテレビ会議ツールを使用する際には、周囲への気配りが必要です**。そもそもWeb会議を実施してよいスペースなのか、周りの方の集中力を妨げることがないか、事前に確認しておくのがベターです。

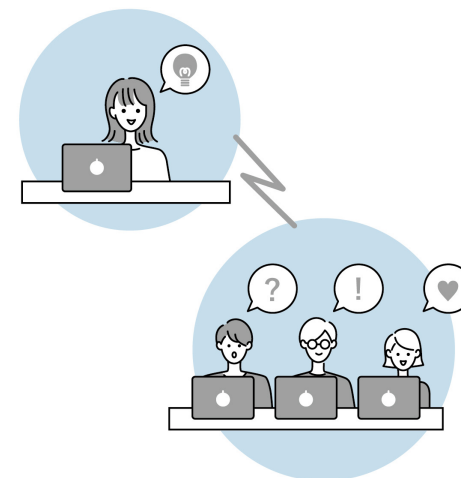
また、**相手が安心して話せる環境を整えることも大切**です。部下の人事に関する内容や社内の機密情報などを話しあう場合には、会話が周囲に漏れ聞こえることがないように配慮しなければなりません。これらの問題は**個別スペースを利用することでクリア**できます。

IDEA

04

オフラインとオンラインの
参加者が混在する場合、
端末は1人1台が理想

オンライン（リモート）参加者とオフライン参加者が混在する時にも配慮が必要です。会議室にいる複数のメンバーが一つのモニターで参加するとなると、オンライン側のメンバーが疎外感を感じることがあります。基本的には**オフライン参加者も1人1台、それぞれの端末から参加し、全員が同じ条件下で会議に臨めるようにした方が互いの表情も見やすくなる**でしょう。ただし、同じ会議室にいるメンバーが同時にオンラインにつなぐとハウリングが起きやすいため、発言者以外は音声をミュートにするなどの工夫が必要です。



まとめ

テレワークはコミュニケーションが不足するのが課題ですが、コミュニケーションツールなどを活用すれば、従来の働き方と同じように情報共有や雑談を活性化させることは可能です。

プラザクリエイトは、証明写真ボックスのノウハウを生かした
パーソナル・ミーティング・ボックス「One-Bo（ワンボ）」を展開しています。
ワンボは、スマートガラスによってオフィスの中でも個室空間を演出し、
イヤホンボイス公害や会議室難民、情報漏洩といったオンライン会議の課題を解決します。

また、テレワーク導入の参考となる
「リモートワークと出社勤務を併用したハイブリッド体制のためのガイドライン
(URL : <https://www.one-bo.com/guide/>)」で情報発信も行っております。
この機会にぜひご活用ください。

