

ワーキングスタイルの変化について
- コロナウイルス感染で組織にもたらした働き方への気づき -

2020年5月11日

マスターマネジメントコンサルタント
榎谷 哲司

1. 強制的に変えなければならない状況でできたこと

コロナ感染対策で、在宅勤務を強制的に実施しなければならなくなったことで「できない」と決め付けていた業務が「できてしまっている」現実を体感している方が多くいらしゃると思います。小生は現在シンガポールで勤務しており、日系企業様の業務効率化のアドバイス、ITサービスモデルの提供を事業として活動していますが、今までおこなっていたセミナータイトルが「既成概念からの脱皮 いつでもどこでも安全に情報活用」でした。“そんなことと言われても、今までの業務処理方法は変えれない”という声もよく聞きましたが、今回の感染対策で在宅勤務という環境でいつでも、どこでも業務を行える。すなわち情報を処理できてしまっているわけです。できないと思っていたことがオフィスに行かなくてもできてしまったことにより、これからのワークスタイルが変わっていくでしょう。

シンガポールでは、サーキットブレーカー終了後も在宅勤務を奨励しています。

時間効率(通勤時間、子供の送迎時間、介護対応など)により生活スタイルを変えることができると、気付くきっかけが与えられたと思っています。

2. 働き方を変える=情報処理の方法も変える

しかし、オフィスで処理するスタイルの業務処理方法を強制的に在宅で行っている訳で、効率良い仕事方法に変わったわけではないでしょう。

ビデオ会議のソフトウェアで、会議を行ったり打ち合わせを行うことができるので在宅でも仕事ができるというお話も聞きますが、以前と同じようにメールに表計算やプレゼン資料を添付して仕事しているのでは働き方が変わったのではなく、仕事場所が変わっただけなのです。2019年5月に東京で開催されたICMCI アジアパシフィック会議で、経産省の事務官の方の講演で話された内容が印象的でした。アメリカと日本のワークスタイルを比較すると1日の仕事の中でルーチンワークがアメリカは30%、日本は70%という統計です。処理をするためにオフィスに通勤する人が多いのが日本ということです。そのスタイルが在宅に変わっただけの状況であると言えるでしょう。ビデオ会議でセミナーを開催することが流行っていますが、セミナー参加情報をパスワード付きの圧縮ファイルで情報伝達しているというようなアナログ的なことが、事務処理では行われているのです。アフターコロナ後には、今までのビジネススタイルが通用しなくなる状況も予想されています。今までの状態には戻らない。よく聞かれる言葉だと思います。今までのビジネススタイルでは通用しなくなるでしょう。

3. グローバルで通用することが必要

シンガポールではサーキットブレーカー発動中の状況においても、事業運用の効率化についてご相談をいただきます。「今まで引き継がれてきた必ず現場立ち会いが必要とされていた作業が、Live中継で在宅で処理できた。今までの捺印作業もなくし間接作業を廃止したワークスタイルにしたい。」港湾関係の業界の企業ですが、人と人の接触を減らすためにどうすれば良いかを考えることで変革することに気づかれました。コミュニケーションツールの良し悪しの評価よりも自分たちの仕事の本質を変えていくことが重要であり、情報提供のレスポンス、より付加価値のある情報の利用が仕事におけるサービス評価の向上につながって

いけると考えられたのです。在宅勤務という環境により「判断すべき情報を必要な時に的確に判断できて、無駄がなく仕事ができる」という声もよくお聞きします。情報を処理する概念から、情報を活用することがワークスタイルの変革であり、グローバルマーケットでも通用する事業発展へのキーワードでもあるでしょう。今まで変革させていく機会があったのに事業拡大、事業継続に追われ、今までの業務スタイルから抜け出させなかった経過の中で、世界的な経済構造、流通構造が変化する状況が迫っています。コロナ感染騒ぎがきっかけとなり世界の中でビジネスの仕組みが変わることで、デジタル情報を利用したビジネススタイルが当たり前になります。コロナに対する国ごとの情報利用にも対応の違いが見えてしまったと感じています。情報分析対応が進んでいる国では、個人のスマートフォンでスキャンされた情報が感染者の行き先履歴、濃厚接触者のチェックに利用されています。シンプルな操作で使いやすいことが早期に普及する要素となり、必要な情報をリアルタイムに集め防止対策も早くなります。Web申請などで要求が来たら対応をする時代ではないのです。事業活動における情報戦略も処理スタイルから脱皮しなければ、海外事業においても太刀打ちできなくなるでしょう。

4. 必要な情報を共有情報の中から利用する

必要な情報をいつでも利用する。そのためには、サーバー処理型のシステムだけでなく、クラウドも利用した情報利用スタイルが必要です。業種や業務によってサーバー処理型のシステムも必要になりますが、事業戦略に役立てると思われる情報はクラウド環境での利用スタイルになっていくでしょう。また、現場の状況を判断するには、視覚、聴覚で感じる情報提供方法も有効な手段となります。同業種や同じ業務であっても企業によって事業戦略が違いますので必要となる情報は異なります。自社の戦略にあった情報を、必要な人が必要な時に分析、利用して事業に役立てる活動をする、処理型スタイルから脱することで、今まで気づかなかつた情報を発見するかもしれません。新鮮な情報を利用したい人が利用することで付加価値が生まれ、情報の利用が増えることで多くのアイデア/戦略が生まれてきます。情報を共有することで必要な処理につながる、共有された情報は必要と思われる部署や人にリマインダーされ利用されていくスタイルです。そのためにITが必要になります。

みなさんが体感している在宅勤務のメリットは、考える時間が多くあるということです。そのメリットを生かすためにも多くの新鮮な情報の提供を受けることで、仕事にプラスになりアイデアを思案、思考する時間があるのです。このメリットを生かすワークスタイルに変革する取り組みの良い機会だと思います。アフターコロナ後には今までのビジネス活動から消え去る事項があると言われていています。駐在員の出張の減少、日本からのリモート管理による駐在員の人数見直し、捺印廃止、ペーパーレス化、デジタル承認、オフィスの縮小、通勤日数の減少など、ビジネス環境が変革することに今から準備していくことが必要です。その時に必要となることの1つに、グローバル環境にも対応したIT環境であることは間違いありません。