

組織と社員がReskillする！

～New Normal時代におけるテレワークの実践より～

アクセンチュア株式会社 素材・エネルギー本部 マネジング・ディレクター 篠原 彰
特定非営利活動法人 ArrowArrow 代表理事 海野 千尋
日本マイクロソフト株式会社 HRビジネスパートナー 高橋 己代子
日本マイクロソフト株式会社 カスタマーサクセスマネージャー 加瀬 紗友里



アジェンダ

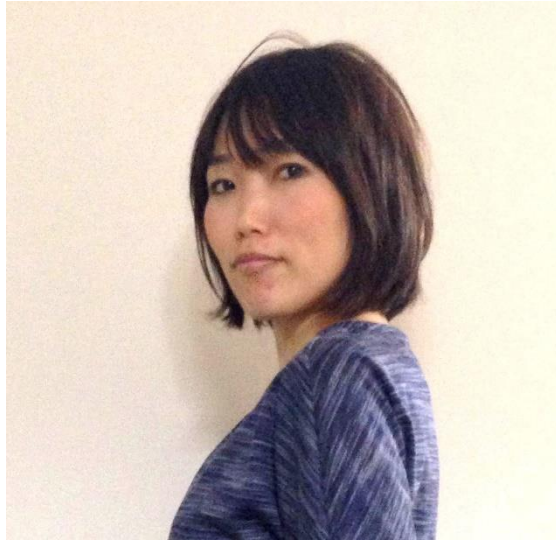
1. 登壇者のご紹介
2. New Normal時代のテレワーク
3. テレワーク、できることから始めよう
4. テレワークを更に上手に使いこなすヒント 個人編
5. テレワークを更に上手に使いこなすヒント マネジメント編
6. 終わりに - この2か月を振り返って
7. Q&A

登壇者のご紹介



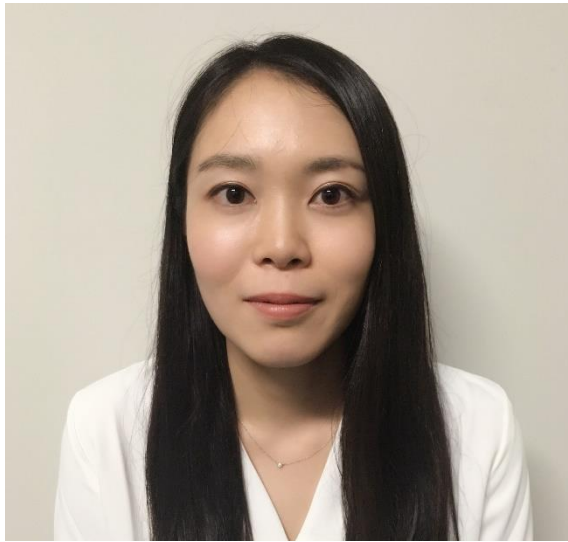
アクセンチュア株式会社
素材・エネルギー本部
マネジング・ディレクター

篠原 彰



特定非営利活動法人
ArrowArrow 代表理事
中小企業ワークスタイル研
究会事務局長

海野 千尋



日本マイクロソフト株式会社
HRビジネスパートナー

高橋 己代子



日本マイクロソフト株式会社
カスタマーサクセス
マネジャー

加瀬 紗友里

アクセンチュアの企業市民活動

“Skills to Succeed”という世界共通テーマで社会貢献活動を推進。幅広い層に、スキルアップ、就業、起業の機会を提供している

	グローバル人材 育成		STEM人材 育成
	就業力・起業力強化		障がい者 就労支援
	貧困層 経済的自立支援		障がい者 自立支援
	就業者向け リスキル		チェンジメーカー 創出

日本における活動実績

2010年以降、10万人をこえる方々に機会を提供

累計



7.2 万人以上
16歳以上
(就業起業・スキルアップ)



2.9 万人以上
16歳未満
(スキルアップ)



80 団体
協働連携したNPO数

2019年度



18,463 人
16歳以上
(就業起業・スキルアップ)



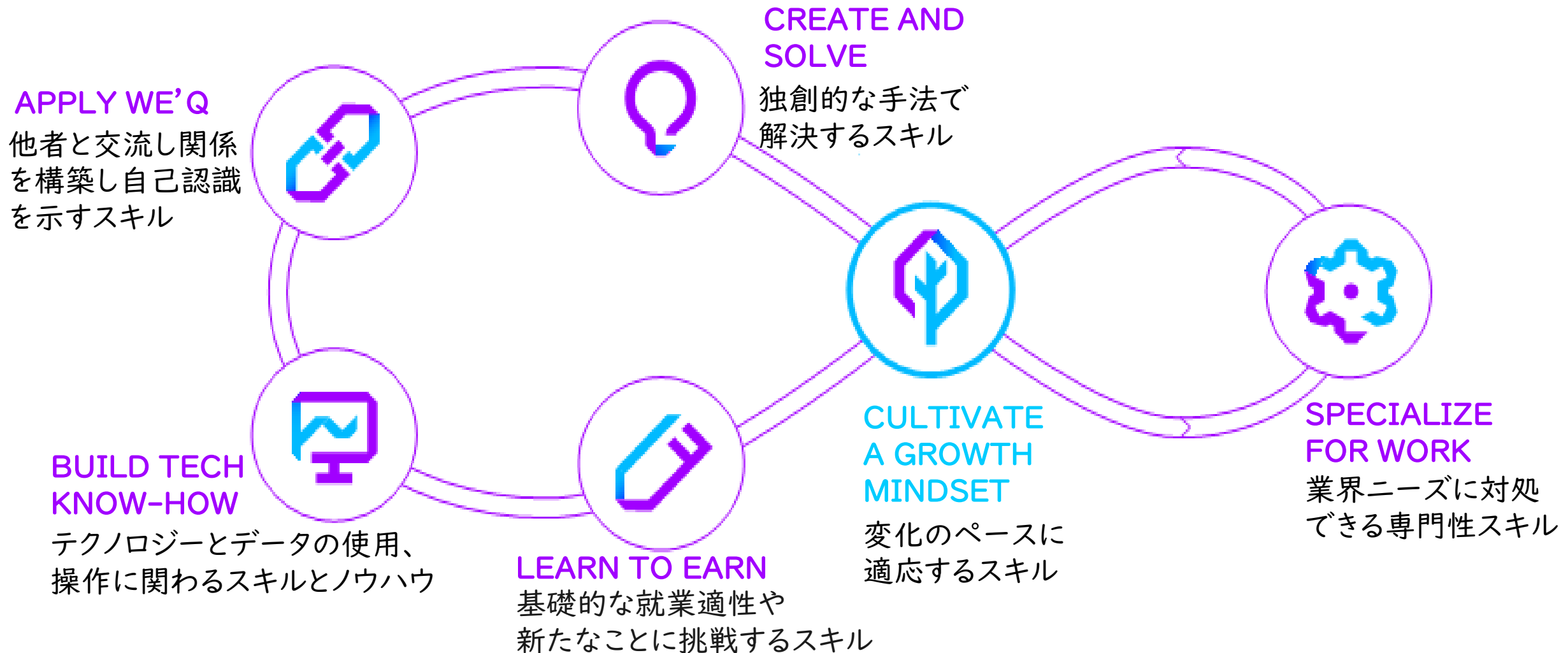
8,292 人
16歳未満
(スキルアップ)



18.1 %
社員参画率

デジタル時代の就業層に求められるスキル

デジタル社会の急速な変化に対応するための6つのスキル「New Skills Now」

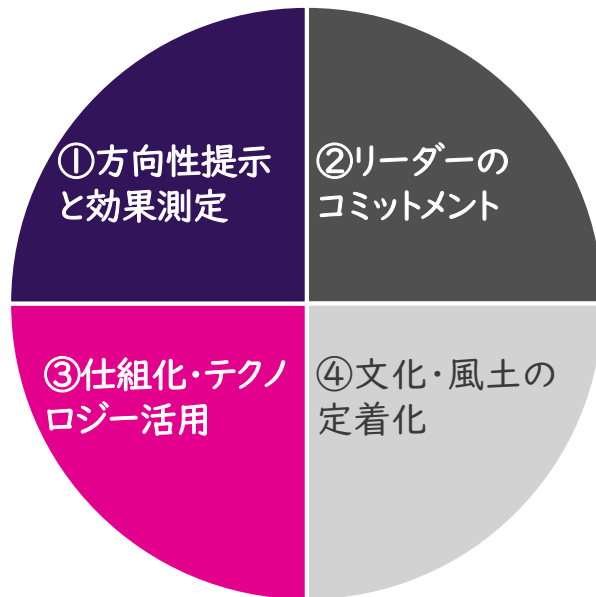


新しい働き方へのアクセンチュアの取り組み

アクセンチュアでは、新しい働き方の一つであるテレワークが定着化

全社一体の働き方改革

2015年1月より、ハード(制度)とソフト(意識)の両面から、働き方変革を促進



出典:<https://www.accenture.com/jp-ja/about/company/project-pride>

ツールを使い倒す

Teamsを積極的に活用

Microsoft Teamsの活用実績

チーム数: **28万9**千チーム

ユーザ数: **44万6**千人

チャット数: **33万7**千件/月

ビデオ・オーディオ会議実績

音声会議時間: **666**万時間/月

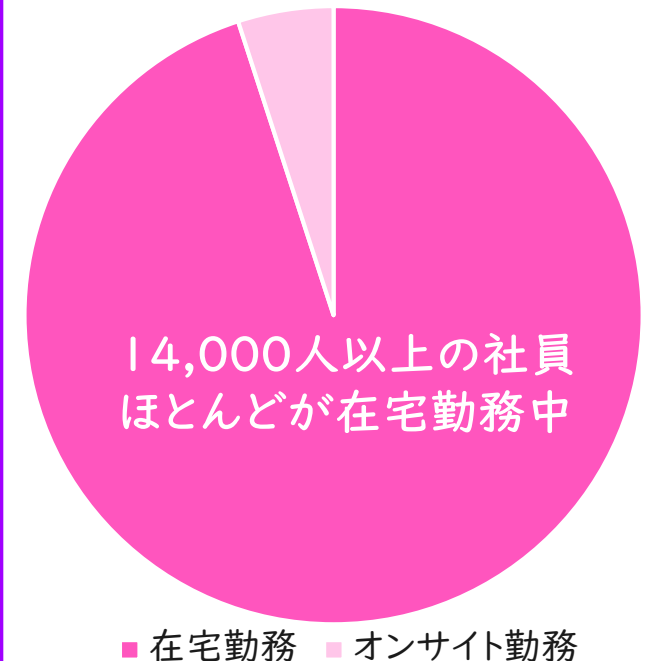
ビデオ会議時間: **27**万時間/月

モバイルアプリを使用した会議時間: **40**万時間/月

出典:アクセンチュア「COVID-19 Elastic Digital Workplace Capability」
アクセンチュアグローバル集計実績に基づく

在宅勤務率の上昇と定着

COVID-19をきっかけに在宅勤務率が上昇、New Normalとして定着



ArrowArrowの支援してきた新しい働き方への取り組み

子育てや介護等の理由に左右されない選択肢溢れる社会の創造

働き手と会社のコミュニケーションを円滑にすることで
働き手のキャリア・イメージと会社の社員への期待・役割を一致させることが大切



ArrowArrowは中小企業の事例を基に
新しい働き方や多様性のある組織について研究します！



ArrowArrowが見えている現場

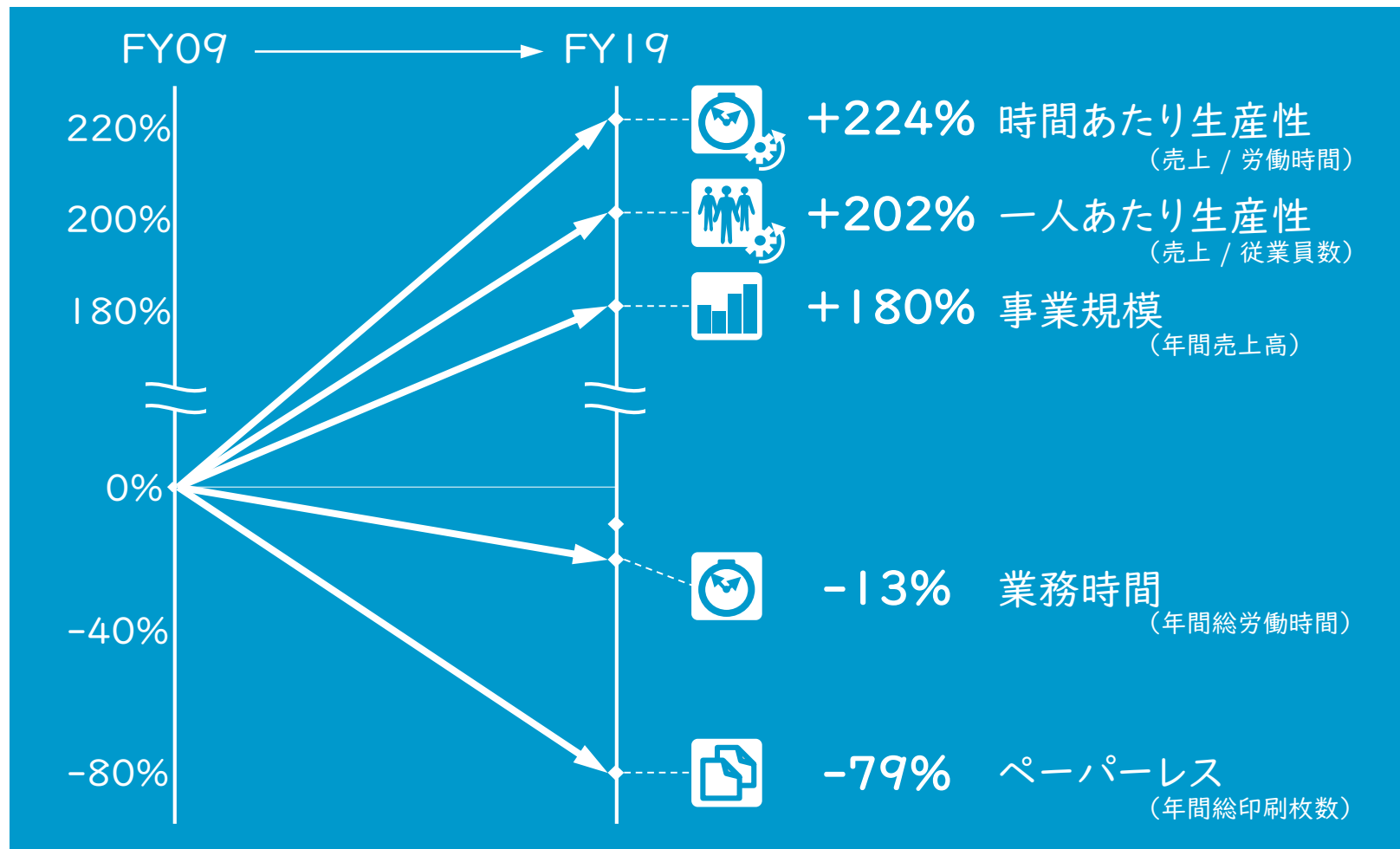
- テレワーク導入へ初めて踏み切る企業
- 「働く選択肢」希望の個人はウェルカム
- 個人と企業の「働き方」が変わるチャンス
- 今後はもっと多様な働き方が個人/企業ともに求められる

デジタルツールを使うことによって

ArrowArrow×Accenture
滞りなくプロジェクト前進！
アウトプットを出すために使う！

日本マイクロソフト 働き方改革

10年間かけ、働き方改革を推進。2016年よりコアタイムなし週5で
テレワーク可能な制度を導入。2019年8月には週勤4日トライアル実施



New Normal時代のテレワーク



働くスタイルは十人十色?!



<https://unsplash.com/@calebminear>
<https://unsplash.com/@austindistel>



<https://unsplash.com/@cwmonty>
<https://www.pexels.com/ja-jp/>



テレワークでできること



プロジェクト管理

タスクを集約させ、チームメンバーへの分担、責任を明確にでき、常に各タスクの進捗および状況を確認



どこでも、即時に 情報共有

クラウドファーストの発想で作業を進めるようにして、いつでも、どこでもチームメンバーへのファイル共有が簡単に可能



ディスカッション 知恵の集約

チームのコミュニケーションを一か所に集約して、関連業務に関するディスカッションを豊かにし効率化



ドキュメントの 共同編集

複数のユーザによってプロジェクトコンテンツを修正、チーム間で時差がある場合も、共同で作業することにより生産性が向上

仕事・生活がより豊かに

いつでも、どこでも、だれとでも
コラボレーションのメリット

合意形成のスピードアップ

効率・生産性の向上

新しいアイデアの創出

従業員のスキル向上

設備等の社内経費の削減

効率化による工数の削減

心理的ハードルの緩和

価値の
創出・貢献



コストの削減



ワークライフバランスの
実現

プライベート時間の確保

専門性の確保から
自分の成長

作業効率化による
ストレス軽減、達成感・充実感

これから解決していかなければいけないこと

- 仕事と生活の切り分け、オン/オフが困難
- 集中を妨げる要因が多く、思うように集中できない
- 気分転換が難しく、やり過ぎ・過集中に陥る
- 作業環境が整わず、頭痛、腰痛など身体的に負荷がかかる
- 孤独感からモチベーション低下・心身不調に陥る
- 作業やタスクが見えず、管理職の不安からマイクロマネジメント化

テレワーク、できることから始めよう



みんなの知恵を集め、できることから始めよう

- ✓テレワーク有効活用の基本
- ✓ホームネットワークの最適化
- ✓効率よい時間の管理・調整
- ✓円滑なオンライン会議の運用



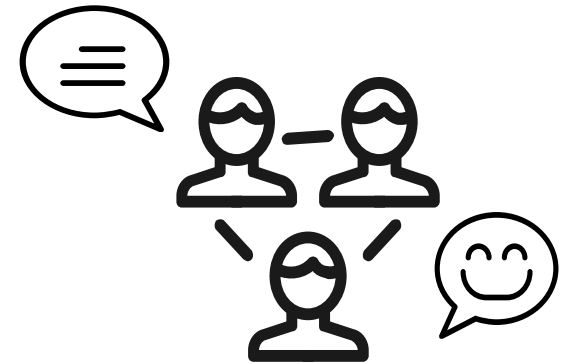
テレワーク有効活用のための基本Tips



集中できる
ワークスペースを
確保する



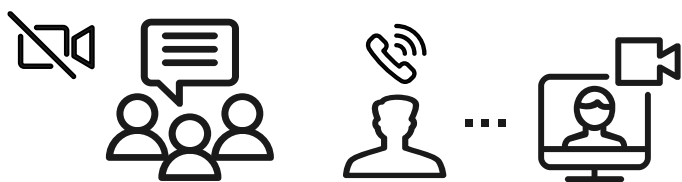
セキュリティーを守って
安全に仕事する



メンバーとつながる、
つなげる

ホームネットワークの最適化のためのTips

社員が在宅勤務中に意外と困っているのがホームネットワーク環境。効率を下げるだけでなく、ミスコミュニケーションや作業が全く進まないこともある



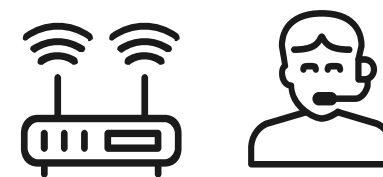
ネットワーク状況に応じて
機能を使い分ける



ネットワークの
トラフィックを制限する



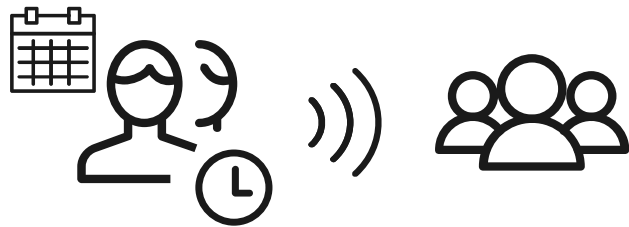
端末の
ワークステーションを
最適化する



契約中のインターネット
サービスを最適化する

時間を効率よく管理・調整するためのTips

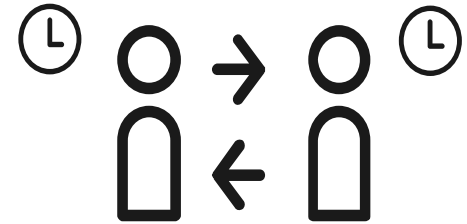
オフィスでの業務のとき以上に、透明でオープンな時間管理が必要



就業時間、不在時間を設定・管理、
自分の日程を公開・共有する



自分の作業時間を確保する



日程がバッティングした際には
相手に確認して調整する

オンライン会議を円滑に運用するためのTips

ツールや環境制約を上手く活用することで、対面での会議以上の成果も？



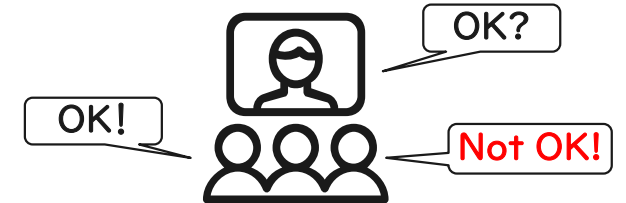
会議に参加する前に、
必要なオーディオ/ビデオが
設定されているか確認する



状況に応じてミュート
有無をコントロールする



誰が発言しているのかを
確認する



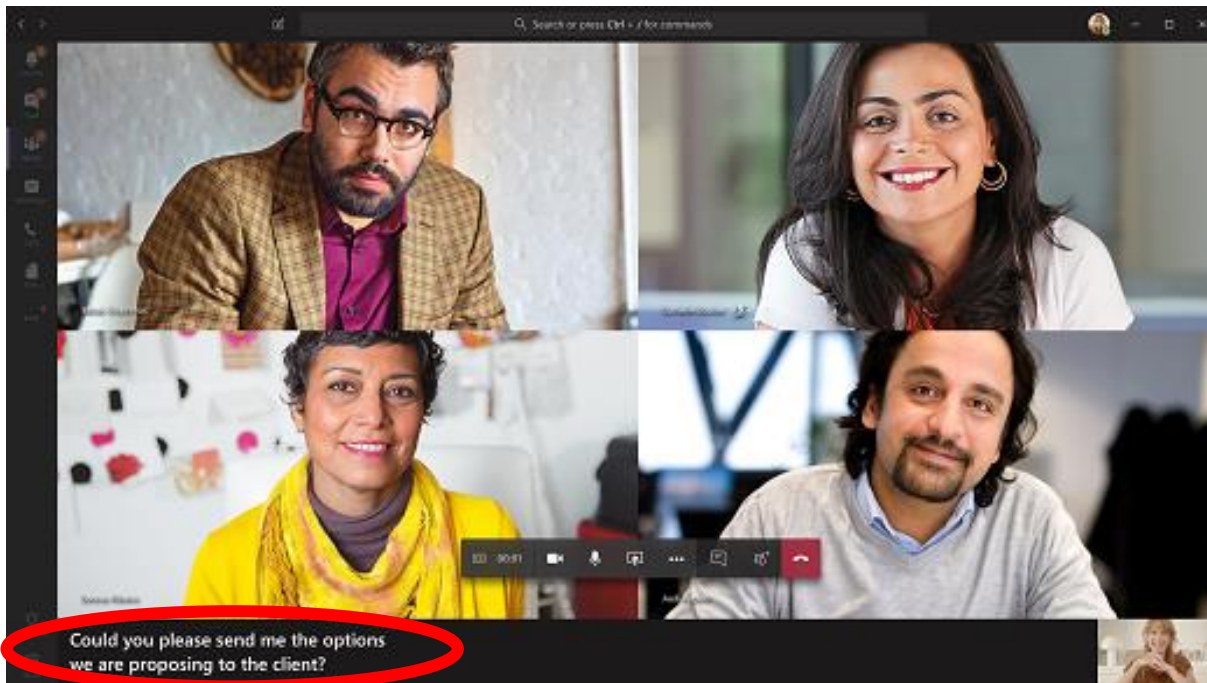
会議冒頭に参加者の
参加状況を確認する

テレワークだからこそできるTeams活用事例

Teamsの自動キャプション機能を活用、英語でのコミュニケーションにおける補助手段として活用することも可能。ツールの機能を自分なりに工夫して活用することで、活用の幅が拡大

MS Teamsの自動キャプション機能

既にTeamsではAI技術を活用し会議内容が文字としてキャプションされる
(現在英語のみの対応)



アクセントでの活用

英語での会議での文字起こしを
コミュニケーションの補助手段として活用

将来的には、こんなこともできるかも!!

会議の自動翻訳

会議内議論の分析

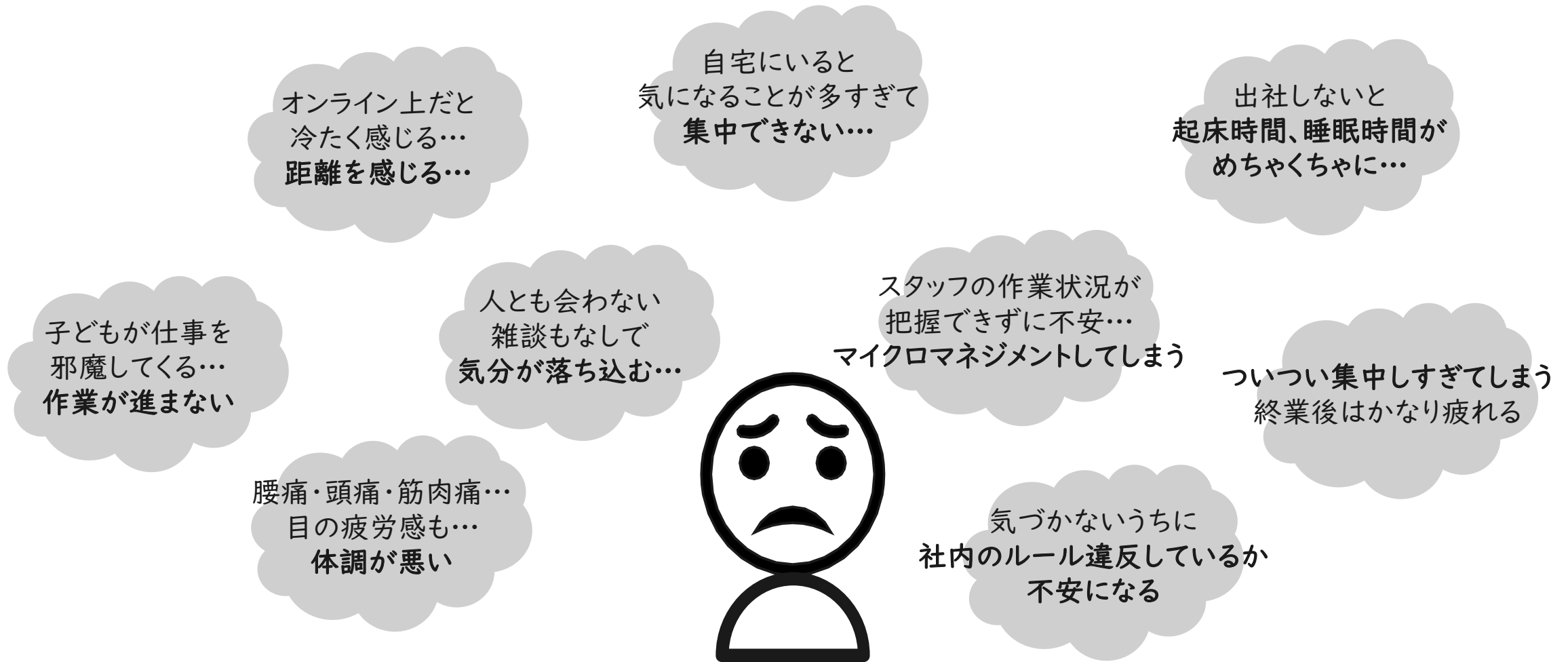
議事録作成

トピックに応じた自動検索支援

テレワークを更に上手に使いこなすヒント 個人編



パフォーマンスが低下したと感じる要因は



規則的な生活リズムを維持する

効率低下の大きな要因の1つは、生活リズムの崩れ

- ✓ 通勤している時とほぼ同じ生活リズムを維持する
- ✓ その日のスケジュールを立て、適宜共有し、遂行する
- ✓ 始業時/終業時は上司に報告、1日の作業内容をブリーフする
- ✓ 過集中を避けるために、1時間に10分程度、しっかりと休憩する
- ✓ 終業したら、リセットする



「つながり」を大切に Stay Connected

テレワークでは聞く、話すに加え、+αのコミュニケーションを大切に

- ✓ 相互サポートはとても大切
- ✓ 普段よりも相手に配慮した、あたたかみのあるリプライを
- ✓ ちょっとした雑談は、距離が離れているからこそ大切
- ✓ 短時間でも、ビデオで話をしてみる



AIも「つながる」仲間

アクセンチュアでは社内手続きの問い合わせ先として、Teams上のAIアシスタント「Randy-san」、「Hiromin」を活用

社内システムQ&A AIアシスタント

Randy-san

連絡可能

Chatbot used by our employees in Japan as IT concierge to answer their questions to drive higher productivity



さらに…
テレワークを便利にする
「Hiromin」も

日程調整、会議室予約 AIアシスタント

Hiromin

連絡可能

Hiromin is AI based virtual agent and she supports scheduling a meeting and finding the room.



Randy-san 11:51
HR、給与、myTE、支払、入金、フロアマップ、会議室予約、EAリスト、PCロック、PC備品、携帯でのメール閲覧、契約、購買、サブコン契約、派遣契約、業務効率化、社内異動制度、用語集についての問い合わせに対応しています。
該当しない問い合わせについては、[Japan Information Site](#)をご確認ください。

11:51
用語集

Randy-san 11:51
お問合せありがとうございます。

用語に関するお問い合わせですね。確認したい用語の頭文字を「A~Z」で入力してください。日本語の用語であれば「日本語」と入力してください。

Hiromin 03/04 16:41
Hirominはスケジュール調整Virtual Agentです。
以下のようなスケジュール調整のお手伝いをいたします。

1. 会議参加者の予定調整（8時～20時）と会議室予約
2. 会議室/ワークスペースの予約
3. 会議室/ワークスペースの予約状況確認
4. 会議室/ワークスペースの予約キャンセル
5. 会話テンプレートのご案内

数字を選択して頂ければ対象機能にご案内します。
ご意見や質問等のお問い合わせはひろみんサポート HirominSupport@accenture.com まで

Microsoft Japan HRでの取り組み

I. 活動中: Check-in within HR

- 1. Virtual Gathering : 週1回 1時間 (毎週金曜日 18:00~19:00)
- 2. Virtual Coffee: 週2~3回 各15分 (15:00頃)
- 3. Virtual Lunch: 週1回 1時間 (毎週金曜日 12:00~13:00)

II. 企画中: Fun-activity From Home (FormsでHRメンバーから企画案募集中)

- 1. Remote Activity: ダンスレッスン、特定の趣味での語り合い
- 2. Best Practice Sharing: 楽しい・効果的な在宅での過ごし方

III. I on I with Health Care Room Member

- ・自宅待機中のHealth Care Roomの皆さんとのI on Iを実施



☆Fun-activity From Home☆ Survey

こういう時期だからこそ、在宅でもできる工夫やFun Activityで“Well-being”や“OneTeamCulture”を感じれる機会を提供できればと考え、このSurveyを作成しました。頂いた意見をもとに、バーチャルFunイベントを開催したいと思っています。短時間で終わりますので、ぜひご協力のほどよろしくお願いいたします！

This survey is intended to plan some Fun activity that we can bring remotely to drive our “well-being” and “OneTeamCulture”. We would like to plan some virtual fun activity based on your voices. It will be done in a few mins, so we'd highly appreciate your cooperation!

1. リモートでやってみたい、自分がリードして実施してみたいアクティビティがあればご自由に記載してください。ファシリテーターのボランティア大歓迎です！（例：リモートでの運動不足解消レッスンや、ダンスレッスン、特定の趣味やテーマについて語り合ったり学び合う場など） Please write any ideas of remote fun activities you want to join / you can facilitate (your volunteer is most welcomed!) (example: Remote Exercise Lesson, Remote Dance Lesson, Virtual Talking Session for a particular themes or hobbies, etc)

回答を入力してください

2. ご自身が実践している工夫として「楽しい・効果的な在宅の過ごし方」があればぜひ教えてください（運動や、生活習慣、コミュニティとの繋がりや生産性向上Tipsなど、なんでも構いません）

Please write any attempts you are doing for “Fun and Effective Working from Home” (such as Exercise, daily habit, communication or engagement with community, tips to improve personal productivity)

Microsoft Japan CSMチーム内での「つながり」事例

在宅1か月経過の勤怠連絡チャネル内でのある日の一コマ・・・



一時間で企画

多くの賛同

一か月で実施

4/1
12:05  加瀬:体調を崩してしまい午後からおやすみします..在宅勤務で疲れた..

12:30  本部長:ゆっくり療養してください

13:21  執行役員:ストレス解消にマインドフルネス講座やりませんか?

14:05  同僚Tさん:良いじゃないですか!

14:13  同僚Sさん:ぜひお聴きしたいです

14:15  同僚Aさん:リモートワークの質を高めるTipsも集めたいですね

マインドフルネスとは x 実践講座

開催者 ● Naoko Enomoto

在宅勤務をマインドフルネスで乗り切ろう！

おそらくそうです。⁴²
 そろそろ定年退職期まで進んできている方々もいらっしゃるのではないかと思います。オフィスやお商店街に移動することがなくなり生活のメリハリがきかない、孤独と往事をしてしまう、集中力が続かない、疲れやすいなど感じている方々もいるのではないのでしょうか。⁴³

ビジネスリーダーの側で**マインドフルネス**を実施する人が増えてきており耳にしたことがある人も多いのではないかと思います。テレワークで疲れてきた精神にも有用なのではないかと思ひ、今回元エイベックス出身の方々が立ち上げた法人の傘下にお預けし**マインドフルネス講座**を開催することになりました。

9月13日 16～17時「マインドフルネスとは」x実務講座：こちらにTeamsにて参加していただいた後、オンラインでいつでも好きなときに（セミナー終了後2週間）再生できるマインドフルネスコンテンツをいくつかご提供いただくことになっています。まずは当社の生活の中でのマインドフルネスの利便性の向上の施策のため、こちらのセミナーに是非ご参加ください。

[illegible]

テレワークを更に上手に使いこなすヒント マネジメント編



マネージャーに期待される役割

マネージャーはチームとして成功のカギ。特にこのような非常事態では、より Model/Coach/Care をマネージャーが体現することが求められる。



Model

テレワークでの望ましい行動のロールモデルとなる



Coach

メンバーが最高のテレワーク環境で生産的に働けるようサポートし、導く

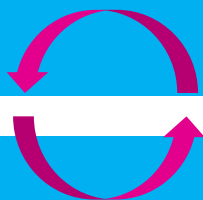


Care

頻繁なチェックインを通し、メンバー特有のニーズを理解するために時間をとる

理想的なマネージャーのマインドセット・ビヘイビアー

【マインドセット】 Model Coach Careの体現



【ビヘイビアー】 メンバーをよく知り、 適切な働き方支援

- “監視する”よりも“**信頼**する”
- すぐにちょっとした アドバイスや 依頼をするのをやめる
- メンバーの状況について **想像力**を働かせる
- オンラインでも 話しやすい**対話力**を身に付ける
- **対面（ビデオ）**で話す頻度を意図的に増やす

- メンバーに自律的に働くスキルがあるかどうかを**見極める**
- **アサインの最適化**を常に行う
- 成果を生むためにすべきことを**明確化**する
- メンバーの業務を**見える化**する仕組みをつくる
- **労働時間管理**を オフィス勤務・在宅勤務に関らずしっかり行う
- 業務内容の**報告ルール**をつくる

テレワークをNew Normalへ 「知ること」が一歩目

新しい働き方にチャレンジすることは、個人と組織の進化
“多様な働き方”を選択する個人・受け入れて進化する組織が増える

社員個人の強み、弱みを
社員自身が理解しているか



社員個人の強み、弱みを
マネジメント層が把握して
チームアップしているか

社員個人→自分自身をマネジメントする
マネジメント層→チームをマネジメントする

中小企業向けのサポートとしてArrowArrowにできること

ArrowArrowでは中小企業向けに新しい働き方を支援するためにサポート、今回はパイロット運用中のスキル診断ツールをお試しで提供

CCJのNew Skills Now	
Learn to Earn	読み書き、計算、デジタルリテラシー等、就業もしくは企業に必要となる基礎的な雇用適性や新たなことに挑戦する気概に関わるスキル
Build Tech Know-How	テクノロジーとデータの使用、操作、活用、作成にかかわるスキルとノウハウ
Apply We'q	対面・バーチャルで効果的に協働するために、他者と交流して関係を構築し、自己認識を示すスキル
Cultivate a Growth Mindset	時代の変化に対応する、敏捷で好奇心がある、継続的に学習する、など変化のペースに適応するスキル
Create and Solve*	既存の枠にとらわれない考え方、感情移入や論理などを使って問題にアプローチし、独創的な手法で解決するスキル
Specialize for Work*	市場の優先事項や各業界のニーズに対処できる専門性スキル

*就業者リスキルのプロジェクトスコープ外

パラレル
スキル
診断
ツール化



トライアル提供

対象人数: 限定1日10人
 期間: 6月23日~7月10日
 スキルチェックされた方は、2~3日以内に順次結果を送付いたします。
 ご興味ある方はこちらから: [Click!!!](#)

終わりに、
この2か月を振り返って



Q&A



Appendix



はじめてのテレワークに必要なモノは

テレワークを行うためには、最低限必要なハードウェアがあります。また、新しいツールを使用する際には、会社のセキュリティーポリシーを確認の上、適切なツールを使用しなければなりません。

デバイス	テレワークでの活用・メリット
✓ ネットワーク環境 	オンライン上で、保存された資料へのアクセスやメンバーとコミュニケーションをする
✓ スマートフォン/タブレット (ウェアラブルデバイス) 	場所を選ばずに資料の確認やコミュニケーションができる
✓ ヘッドセット (イヤフォン/付属マイク) 	オンライン会議にて外部の音を気にせず、クリアに会話のやりとりができる
✓ PC (ノートPC) 	オフィスと同様に基本業務を行う(場所に制限されず業務を行うことができる)
✓ ウェブカメラ 	顔を映すことで円滑なコミュニケーションにつながる
✓ ポータブル電源 	電源がない場所で業務を行うことができる

※状況や業務種類により個人差あり