



Empowered JAPAN 緊急ウェブセミナー

Empowered JAPAN 実行委員会はテレワークをはじめとする働き方改革や学び直しを通じた「いつでもどこでも誰でも、働き、学べる世の中へ」をコンセプトに、2018年に発足しました。東京圏および地方都市におけるテレワーク啓蒙イベントをはじめ、多くの自治体や協力会社と共に企業・個人向けテレワーク研修を実施してきました。この度の新型コロナウイルス感染拡大と2020年2月25日の政府基本方針に含まれた「テレワーク推奨」の呼びかけを受け、全国の組織や個人がテレワークを早期に実施するため、実践的な情報をお伝えするための緊急ウェブセミナーを2020年3月17日より連続的に無料開催しています。

カテゴリ：

心構え・マインドセット

開催日時：2020年3月23日

講師：

株式会社新閃力
シェアサテライトオフィス Trist 運営
尾崎 えり子氏



千葉県流山市にて（株）新閃力を設立。流山市をベースに民間学童のプロデュースや行政とともに創業スクールを立上げ、子ども子育て審議委員も務める。

2016年にシェアサテライトオフィス Trist をオープン。コミュニティ+教育+オフィスの3つを軸に展開し、1年で満席に。

2018年4月には、2拠点目をオープン。テレワーク推進賞や Work Story Award などを受賞。NHK 日本テレビ等の番組や全国紙に数多く取り上げられる。

NPO コチカラ・ニッポンの副代表も務める。現在7歳と5歳の子育て中。

テレワークで重要な3つのコミュニケーションルール

4月初旬の緊急事態宣言を受けて、自治体や教育の場でもテレワークが検討されてきていますが、導入方法や個人情報の取り扱いなどハードルは高く、課題もたくさん見えてきているようです。そんな中、子連れで入居者が子連れで来てもOKという許可をしているシェアサテライトオフィス Trist では、同時に学童でのテレワーク、オンライン授業などを一足先に展開しています。これらの試みは自治体や教育の場をはじめ多くの企業でも活用できそうです。

「Trist で様々なテレワークにチャレンジしている企業や個人の支援をしてきた中で、問題になるのがコミュニケーション」（尾崎氏）だったことから、尾崎氏は、その経験を踏まえてテレワークに3つのルールを設定するに至ったと言います。あくまでもツールはコミュニケーションのためのもの。「はじめにコミュニケーションのルールを決めておかないと同じ問題が発生する」（尾崎氏）と言います。

そこに発生する問題、症状は、7つにわけられるそうです。尾崎氏がこれまで接してきた企業では、必ずと言っていいほど、これまでのコミュニケーションが変わっていくことへの拒否反応が出るそうです。また、実際に現場で起用した際にこれらの7つの問題にぶつかり「うちの会社はやはりテレワークはうまくいかないのではないかと思われ、相談を受けることがある」（尾崎氏）ということです。

テレワーク導入の際に見られる7つの症状

- ①チャット疲弊症
- ②テレビ会議アレルギー
- ③対面欠乏症
- ④評価不安
- ⑤ルール硬化
- ⑥オフ失念症
- ⑦全体視野欠落症



Empowered JAPAN 実行委員会 緊急ウェブセミナー 講演レポート

続いて、尾崎氏は、多くの企業がテレワーク導入時にぶつかる7つの症状について説明されました。

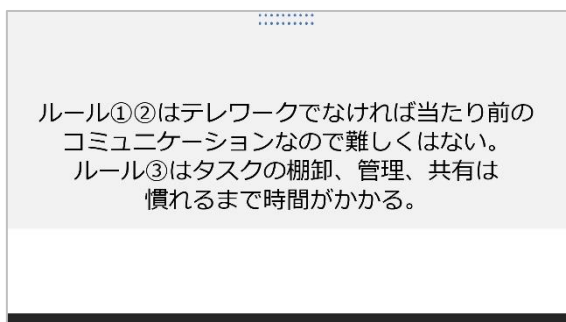
- ①チャット疲弊症.....耐えずチャットが動いていて気づいたら追いつけなくなっている
- ②テレビ会議アレルギー.....テレビ会議でのコミュニケーションへの苦手意識
- ③対面欠乏症.....テレワークは便利だが、続けていると直接会いたくなる
- ④評価不安.....席に座っている時間、見られていることで評価されていたものがなくなる
- ⑤ルール硬化.....テレワーク導入前に作ったルールに縛られて生産性が下がる
- ⑥オフ失念症.....いつでも働けるため、ワーカーがオフを取ることをうまくできなくなる
- ⑦全体視野欠乏症.....仕事がタスクベースになり、全体の動きが見えづらい。

尾崎氏は、「この7つの症状は、突然全くなくなることはない」と話しながらも、症状を軽減させる3つのルールに行き着いたそうです。

ルール①は、「つながらない時間・日を設定し、つながらない権利を保持すること」（尾崎氏）。尾崎氏が使用されている Teams というツールでは、自分で受け取る情報を選別できる機能があるそうです。また、「在籍確認のところに「応答不可」のラベルを貼ることによって、向こうからのコミュニケーションを遮断することができる」（尾崎氏）といいます。

ルール②は、「『顔を見る』『声を聞く』は躊躇せずに行う」（尾崎氏）こと。テレワークが進んでくると基本的にチャットで連絡を取るようにになりますが、コミュニケーションに歪みが生まれることがあるようです。「テレビ会議では積極的に『通話』を押すことを躊躇なくやっていただきたい。取るか取らないかは相手の自由」（尾崎氏）ということが大事だということです。

ルール③は「タスクを見ながらホウレンソウ（報告連絡相談）を行う」（尾崎氏）こと。離れているとどの業務がどのくらい終わっているのが理解がしづらいので、タスクで判断する傾向があるようです。自分だけで管理していると評価不安につながるため、共有スペースに書いていくことが大事だと言います。「何を完了させたかがわかることで、評価しやすい」（尾崎氏）とのこと。タスクを共有するには慣れが必要とのことですが、現在のタスク管理ツールは、フォーマットがしっかりできているため、これまで管理してこなかった人も締め切り、担当、資料など、穴埋めをするだけで棚卸しができることもあり、より明確なタスク管理が可能になると言えそうです。



さらに、尾崎氏は、企業にも生かせる内容として、子どもたちに行っている遠隔授業の3つのルールを紹介しました。

まず、テキストでのやりとりは感情が見えづらく、意思疎通が図りづらいので「5W1H」で、テキストフォーマットを決めること。朝の会や昼休み、休憩中もオンラインにしておき、気軽な雑談ができる環境をつくるということ。最後に、子ども1人ひとりの学習進捗度を可視化することを挙げられました。

項目	内容
いつ	3時間目の授業
どこで	個人で解く時間
だれが	後が
何を	答えられなかった4Pの問題③が
どのように	式はわかるが、何を当てはめるのかわからない。
なぜ	とても知りたいので、教えてください

企業でも、これらを参考にしながらコミュニケーションロスを減らし、対面で話すと同じような理解ができる環境づくりが、テレワーク成功の秘訣であると言えそうです。

さらに、尾崎氏は自治体での導入についても触れ、「個人情報の問題からテレワーク化しづらいというお話も頂きますが、個人情報を扱うから自治体全部がテレワークはできない、ではなく、個人情報あまり関係のない分野や課から、モデルケースを作っていくことが望ましい」（尾崎氏）ということ。また、首長がリーダーシップを発揮して、個人情報の扱いなどへの責任の所在を明らかにしておくことやITに強い人がいるということが、テレワークを取り入れるために重要なポイントになりそうです。