

「仮想空間」で働くということ

—「バーチャルオフィス」は新たな働く場として成立するのか!?—

まつ うちら なお き
松浦 直樹

富士ソフト(株) 執行役員／プロダクト事業本部 副本部長

1 はじめに

新型コロナウイルス感染症 (COVID-19)は2019年12月初旬に、中国の武漢市で第1例目の感染者が報告されてから、わずか数カ月ほどの間にパンデミックと言われる世界的な流行となった。日本国内においては、2020年1月に最初の感染者が確認された後、急速に蔓延拡大していった。

このような中、私たちの生活環境や様式は制限を伴う形に変化し、同時に私たちの働く環境や働き方も制限を伴う形に変化せざるを得ない状況となった。多くの企業は緊急対策的にリモートワークを採用し、現在ではリモートワークも一つの働き方として定着してきたが、多くの課題も露呈した。今回は、このリモートワークにおける課題解決策の一つである、「バーチャルオフィス」について、私たちの取組みとその可能性について述べる。

2 現在の「働き方」のポジション考察

コロナ禍以降の約2年間に行ってきたリモートワークや働き方改革。これはあくまでも緊急対策的な取組みであり、社員が安心安全に働けることが最優先で業務効率は二の次、従来の働き方と同程度の効率が実現できれば十分だと考えられた。我々はコロナ禍前に蓄積されたコミュニケーショ

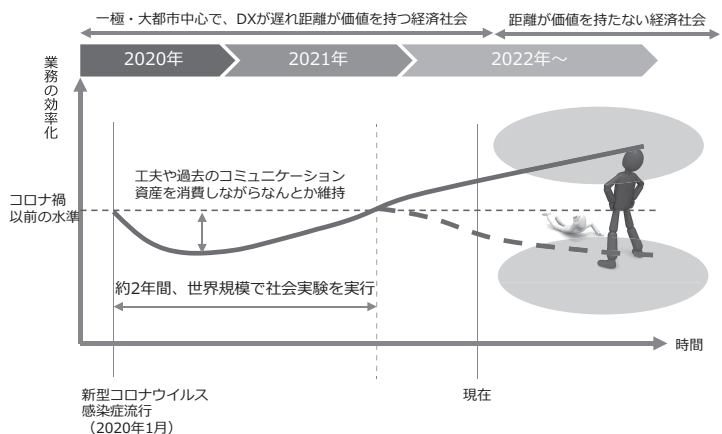
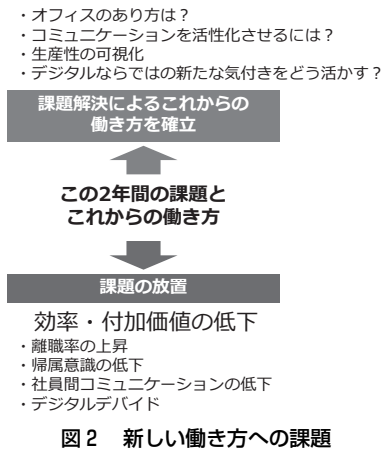


図1 距離が価値を持たない時代への変化

ン資産¹を消費し、なんとか従来程度の業務効率を維持してきた。しかしながらこの業務効率は、旧来の大都市集中で中心地から距離が近いことが経済価値を持つ時代の業務効率であり、リモートワークが一般的になり、多くの企業がWeb会議システムで商談や会議を行う現在の業務効率を指しているものではない。さらにDX化が進み、より距離が経済価値を持たない時代(図1)へ進んでいくであろう。

現在の「働き方」のポジションは、距離が経済価値を持たない時代となっていく中、従来以上の業務効率を発揮しなければならない時代の「働き方」の分岐点であり、私たちはこの2年間の経験を活かし、あらゆる課題を解決しながら、新しい働き方を模索し確立する必要があると考える(図2)。

1 リアルなコミュニケーションで取得した相手のスキルやパーソナリティの情報とそれらに基づく信頼関係



3 第1波緊急対応中、社員からの悲嘆の声

当社は、震災や台風の経験から、仕事を止めることのない、リモートワークのためのPC環境やITインフラ、社内制度を準備し、誰もがいつでもリモートワークを可能な環境を早くから準備してきた。在宅勤務制度に至っては、1989年に既に制定されている。そのため、新型コロナウイルス感染症流行に伴う、在宅勤務への移行に関しては、さほど大きな混乱なく多くの社員がリモートワークに切り替えることができた。

しかしながら、2020年4月の第1波緊急対応中に多くの社員から悲嘆の声が寄せられた。誰もがリモートワークをできるとは言っても、ここまで多くの社員が一斉にリモートワークをすることは想定を超えており、また一部にPC環境やITインフラに関する問題もあった。多くの社員から共通して寄せられたのは、「コミュニケーション」における課題である。スマートフォン、チャット、Web会議システム、あらゆるツールを駆使し、コミュニケーション手段については十分に用意され

ていたが、それでも、「コミュニケーション」に課題があるとの声が多く寄せられた。これは当社に限らず、多くの企業で聞かれた声である。

「コミュニケーション」における課題とはいったい何なのかを分解していくと、テキストベースでのやり取りの限界、非言語コミュニケーションの減少による人間関係維持、意思疎通の限界が中心であることが分かった。また、特に管理職においては、部下の状況把握や指示、教育により多くの時間を費やし、業務効率の低下が生じていることも分かった。ただし、リモートワークは、多くのメリットもあり、この課題を解決すべくコミュニケーション革新をすることにより、より多くのメリットを享受でき、今後の「働き方」の強力な武器になる可能性があることも分かった(図3)。

4 「仮想空間」で働こう！

コミュニケーション革新を行うにあたり、旧来のオフィスで行われていたコミュニケーションにフォーカスし、その中でテキストベースやWeb会議システムでは実現が難しく、失われてしまったコミュニケーションをピックアップした。それが、「雑談」「挨拶」「声かけ」「相談」である(図

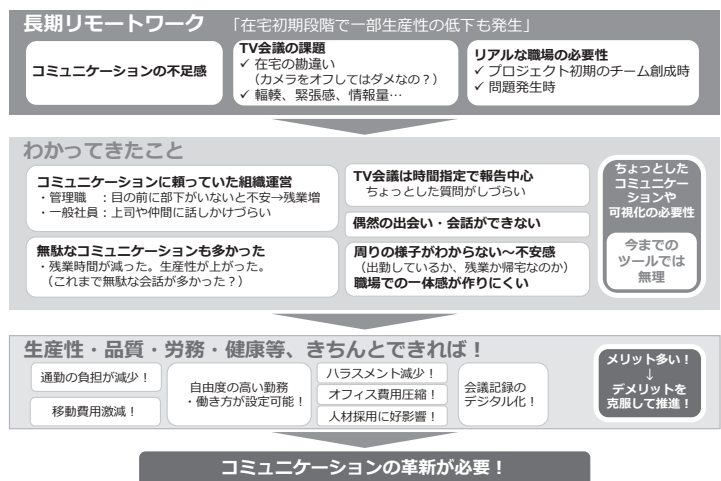


図3 コミュニケーション革新の必要性

4)。この四つのコミュニケーションをより簡単に実現でき、さらに皆が働いている状況が視覚的に入ってくる非言語コミュニケーションを実現するための議論を進めた。そもそも私たちはICT企業であり、主たる事業であるシステム構築の作業はほとんどをクラウド上(仮想空間)で行っている。ならば、皆で集まる場所もオフィスから仮想空間に移し、失われたコミュニケーションを再現できる環境を用意し、そこにリアルなオフィスのように皆が集まり仕事をすればよいと考えたのだ。「バーチャルオフィス」を開発し、「仮想空間」で働こう！のスタートである。急ピッチで独自の「バーチャルオフィス」を開発し、着手から2ヵ月後で試作品が完成した。そして、社内でのプロトタイプ利用、お客様のモニター利用から課題を洗い出し、改善を繰り返しながら、10ヵ月後に製品版バーチャルオフィス「FAMoffice」がリリースされた。

5 「仮想空間」で働くということ

当社では、リモートワークをしている社員も出勤勤務をしている社員もアバター(仮想空間上での自分の分身)として、「FAMoffice」に出社(サインイン)する。出社すると、アバターが自動的に自分の席に着席し、業務を開始する。フロア内には全社員の座席が設置されており、誰が出社しているのか、いないのかを俯瞰的に見ることができる。「FAMoffice」上でアバター同士が接触することにより、ビデオ通話をすることができる。アバター同士が会話することにより、最大20名までの会議を開催することもできる。また、自分の今の気分をテキストで呟いた

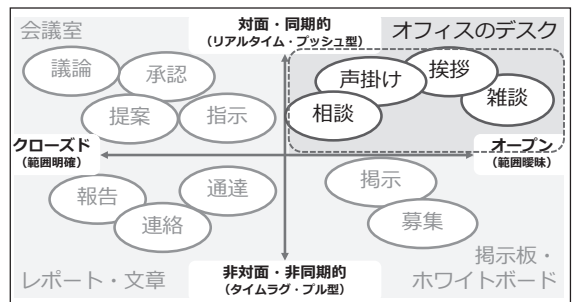


図4 オフィスで行われるコミュニケーションの分布

り、「食事中」や「電話中」などステータスを表現したりすることもできる。ビデオ通話や会議、ステータスはすべてオフィス全体に表示され、全員がその状態を俯瞰して見ることができる。つまり、失われたオフィスでのコミュニケーションを再現し、取り戻すことができるのである。さらに、旧来の働き方では絶対に不可能であった、リモートワークをしている社員、出社している社員、離れた拠点にいる社員の全員が同じ空間に集まり仕事をすることができるのである(図5)。導入当初は、「監視されているような気がする」や、「ビデオに顔を出すのに抵抗がある」などの声も散見されたが、現在では多くの社員が当然のように「FAMoffice」に出社し、コミュニケーションをとっている。

導入1ヵ月後に社員200名を対象にWebアンケートを実施したところ、「FAMoffice」の利用により、75%の社員がコミュニケーションが改善

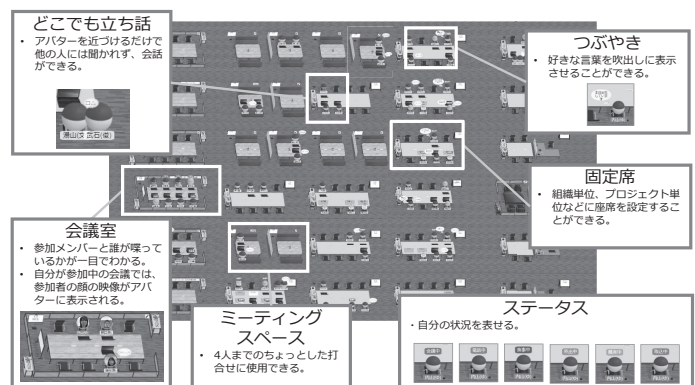


図5 「FAMoffice」

されたと感じ、さらに、「今まで会話したことのない社員と会話ができた」「リモートワーク中も一定の緊張感が生まれ、業務により集中できるようになった」「拠点間のコミュニケーションが活性化した」との副次的な効果も得ることができた。ただし、「仕事以外の交流」「偶発的な接点」という観点では十分な効果が得られないといった結果も明らかになった。

6 「バーチャルオフィス」の可能性

当初期待した効果をすべて得られたわけではないが、以下の三つの点が明確なメリットとして挙げられる。

- ① コミュニケーションの活性化
- ② デジタル化
- ③ つながらない権利

まずは、コミュニケーションの活性化。リモートワークの一番の課題である、コミュニケーション課題の多くの部分を改善することができた。簡単に会話ができる点は当然だが、特に俯瞰してオフィス、社員の状況が見えることにより、一体感や仲間意識、工作中的の緊張感維持、チーム状況管理へのメリットは大きい。

次にデジタル化。「バーチャルオフィス」だからこそ、リアルオフィスでは不可能であった、すべての情報をデジタルデータとして記録蓄積することができる(ただし、「FAMoffice」では会話の録画・録音は行わないようにしている)。これは、コミュニケーションの見える化や、メンタルヘルス、人材の行動特性や適性把握、生産性の向上へ活用することにより、将来有効なデータになると考える。例えば、チームコミュニケーションの中心となっている人物を把握することは容易である。その人物にどのようなキャリアを与えると、どのような成果を残すのかなど、トレースを行うことにより、

有効な適性把握を行うことができる。

最後につながらない権利。リモートワークの普及により、仕事時間とプライベート時間の区別が難しくなってきた。「つながらない権利」とは、「従業員が勤務時間外に、仕事上の電話・メールなど一切の連絡を拒否できる権利」のことをいう。「つながらない権利」については、海外で先行して議論されているが、日本でも同様のことが“労使トラブルの原因”として注目を集めている。「FAMoffice」では、工作中はオフィスに出勤し、仕事が終わるとオフィスを退社し、明確に線引きすることができる。また、オフィスにいない社員に対して、コミュニケーションを取ることはできない。つまり、「つながらない権利」を守ることができるのだ。

7 バーチャルオフィスは働く場として成立するのか？

結論から申し上げますと、これは成立する(している)。

執筆時点では、第7波のピークアウトがようやく見えてきたところだが、今後も第8波、第9波が襲いかかってくることは想像に難くない。リモートワークも継続され、その程度は業種や業態によって違えど、今後の働き方における当然の選択肢として定着するであろう。

例えばコロナ禍が収まり、感染におびえて過ごす必要がなくなっても、私たちはリモートワークの良さを知ってしまった。もう後戻りはできない。毎日リアルなオフィスに出勤する働き方と比較すること自体がナンセンスなのだ。現在、そしてこれからの働き方をどう変えていくか。バーチャルオフィスでなければ成立しない働き方の世界を迎えに行こうではないか。皆様も是非一度、バーチャルオフィスの可能性を体験していただきたい。