

## 1 インタビュー

# 三位一体で推進、一気通貫で加速。 働き方改革の取り組みがテレワーク成功の鍵に

NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）は、新型コロナウイルスに対していち早くテレワークを推奨し、業務の効率を下げることなく感染防止を遂行した。その背景には、総務部・HR部と情報システム部門が三位一体体制で推進してきた働き方改革への取り組みがある。また、テレワークツールを経営層から社員まで全員が一気通貫で使用したこともNTT Comがテレワークに成功した理由のひとつだ。及川取締役デジタル改革推進部長にお話を伺った。

### シンクライアントからセキュアドPCへ。社員の視点でテレワーク環境を整備

—まず最初にNTT Comのテレワークへの取り組みの経緯についてお聞かせください。

**及川** NTT Comは2011年からシンクライアントを導入し、どこにいても業務ができるような取り組みを行ってきました。当初はセキュリティを最重要視し環境を整備しましたが、実際に端末を使用する社員からは、常時サーバーに接続する必要があるため、利用する人が集中する時

間帯には動作が遅くなるなど「不便だ」という声があがっていました。今振り返るとシンクライアントは「社員オリエンテッドではないもの」だったように思います。そこで働き方改革の主人公は働く人なのだという考えの下、どのような環境が最適なのかを考え、2018年にセキュアドPCを導入しました。もちろんこのセキュアドPCは、生体認証やデータ暗号化等の端末セキュリティ対策に、CASB / EDR等のクラウドセキュリティ対策を加えることで安全性を担保しています。現在では、Office 365をはじめとするクラウド



NTTコミュニケーションズ株式会社  
取締役 デジタル改革推進部長  
及川 将之氏

環境のアプリケーション類を統一したこともあり、業務効率が向上したと社員にも好評です。

### テレワーク成功の背景には「三位一体」による働き方改革への取り組み

—緊急事態宣言発令に際し社内システム面でどのような措置を取りましたか。

**及川** 実はネットワークの帯域を少し掘り増しをした程度で特別なことはしていません。緊急事態にあってもスムーズにテレワークを遂行できたのは、やはりこれまで三位一体で働き方改革を推進してき

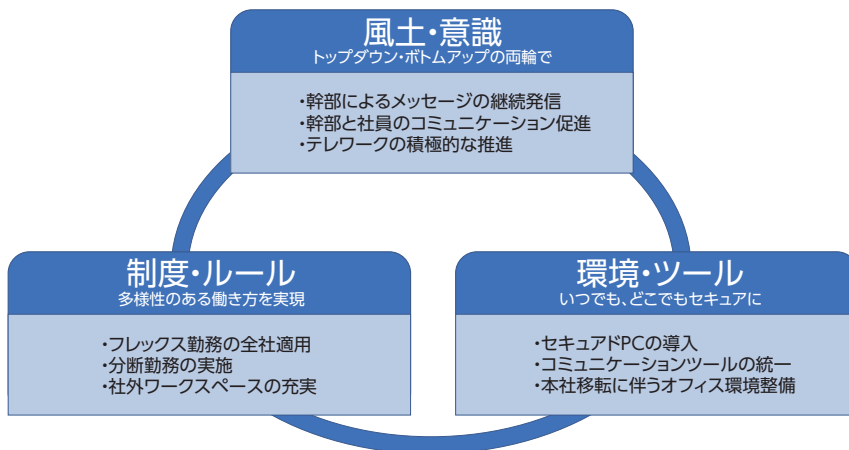


図1 三位一体で取り組む働き方改革

たからだだと自負しています。

——「三位一体」についてもう少し詳しくお聞かせください。

**及川** NTT Comは働き方改革を①風土・意識②制度・ルール③環境・ツールの三方向から取り組んできました(図1)。今までお話ししたようにいつでもどこでもセキュアに業務ができるよう環境・ツールを整備することだけに注力するのではなく、多様な働き方を実現する「制度・ルール」、トップダウン・ボトムアップの両方向から育む「風土・意識」が噛み合わないと改革は難しい。先程緊急事態宣言発令に際し社内システム面では特別な措置は取らなかったと話しましたが、「制度・ルール」については“社員を守る”という目標を総務部・HR部と共有し、テレワークの上限(週2回、月8回まで)を一時的に撤廃するなど、勤務体系のルールを柔軟に変更しました。立場を超えて連携したことで、迅速に対応できたと思います。

また、NTT Comでは、「風土・意識」について経営層が働き方改革について社員と対話をしたり、率先してテレワークに取り組むなど日頃から意識醸成に努めています。

### 経験を活かしお客様の課題を解決するソリューションを提案

——テレワークでどのような成果が得られましたか。

**及川** 時間を効率的に使えるようになりました。リモート会議では会議室への移動時間が不要になっただけでなく、参加者が必要事項を簡潔に話すようになります。その結果会議時間も減少、会議室も不要。オフィススペースも削減できるかもしれま

せん。

また、社員からはテレワークへの満足度93%、業務効率向上を実感69%、といったデータも出ています。

さらに「集中しやすい」という意見も多いですね。またオフィスにいるとメンバーとのコミュニケーションを意識することは少ないけれど、テレワーク環境になることでその重要性に気づく社員もいるのではないかという声も出ています。

——テレワークをリードするNTT Com。お客さまに向けてどのような発信をされますか。

**及川** NTT Comの強みは、「インフラを持っていてICTを持っている」という点だと思います。トータルで持っているという点、これが第一ではないでしょうか。そしてあと一点あげるとしたら、自社のテレワークに成功したという“実績”だと思います。現にお客さまからは「NTT Comでこのようなことができるのですか」「セキュリティがしっかりしているNTT Comでできるのならうちにもできますね」というような声をいただきます。NTT Comは電気通信事業法の下で事業を行っているので制約も多いですが、試行錯誤をしながらテレワーク環境の改善を重ねてきました。

失敗談というわけではありませんが、このような面白いエピソードがあります。ある時期、社員が使用するセキュアドPCの故障や破損が増えた時期がありました。「テレワークをするうえで、スペックを重視し検討を重ねて導入したPCになぜこれほどまでに不具合が続発するのか？」それで実際にどのように使われているのかを調べたことがあるの

です。すると原因は、移動する時にPCをたたみ、間にスマホやノートなどを挟んでいたためということがわかりました。こちらは使い方の注意を喚起したらすぐに改善しました。コロナ禍の影響を受けてテレワークは社会に急速に浸透しましたが、実践者でないと分からないことは多くあります。

私たちの経験を、課題も含めお客さまにショーケースとしてお見せすることでテレワークを推進していきたいと考えています。

### テレワークを社会全体に浸透させるために

——最後に今後のテレワークについてお考えをお聞かせください。

**及川** 改革は経営層から社員まで全員が一気通貫で行わないとうまくいきません。例えば、NTT Comでは全社でMicrosoft Teamsを使用するようになりましたが、PCやネットワークだけではなく、ツールを全社員が一気通貫で使いこなすとテレワークが加速するということを実感しています。

現在、NTT Com全従業員の8割が毎日テレワークを行っています。裏を返せば「2割はまだテレワークできない」とも言えます。私は8割を10割にすることを目指したい、チャレンジしたいと考えています。NTT Comだけでなく医療従事者・製造業など現場に行かなければ業務不可能な職種を含め社会全体のテレワークを10割にするにはどうしたら良いのか？商習慣や仕組みの変革も視野に入れながらそれを追求していきたいと考えています。

——本日はありがとうございました。