

ワークプレイスをデザインする —多様化する働き方へ—

リモートワークの比率が高まるに連れ、オフィスワーカーの多くは、自宅やサテライトから Web 会議に出席したり、チャットツール等を駆使して業務が遂行できることを実感した。ワークスタイルが急変する中で新たに認識された課題の重大性・緊急性を適切に判断し解決策を考えると共に、変化に順応するワークプレイスをリデザインする機会が訪れている。

COVID-19 で見えた ワークスタイルの課題

これまで本拠オフィスで実施していた業務は、自宅等外部に持ち出すことが前提となった。リモートワーク主体となったワークスタイルの状況下において、各企業はコミュニケーションやマネジメント等について新たな工夫を取り入れ、ネットワーク／セキュリティ環境を増強し、対応している。以下に主な課題と対応を挙げる。

●コミュニケーションロスと 情報収集ロスによる影響

Face to Face のやり取りが減少した結果、意思疎通に要する労力が増大し、チャネルや情報量の膨大化による見落としが懸念されている。また、重要度／緊急性の判断が困難となり、業務への悪影響を招く可能性も否定できない。あらゆるワークシーンを想定し、本拠オフィスを含めたワークプレイスの効率的な配置と多様化するワークスタイルを強力に支えるデジタルテクノロジーを整備することが重要だ。

●マネジメントの難しさ (プロジェクト／人財)

プロジェクトの活性状況をリアルタイムで把握することが難しくなっている。また人財育成面では、OJT による「見て覚える」、「一緒にトライして学ぶ」等のスタイルを取ることが困難だ。しかし With コロナであっても、機会は限定化されるものの、機能が変化したワークプレイスで対人コミュニケーションを実践することは可能だ。その際、並行して多様化するワークスタイルを見据えたマネジメント変革と共に最適なデジタルテクノロジーの導入が重要となるだろう。

●ストレスフリーの堅牢なNW／ セキュリティ環境の増強

社外に持ち出すデバイスは多岐にわたり、これまで以上にセキュリティ確保への対策が必要だ。また、VDI^{※1}、MDM^{※2}といったデジタルテクノロジーの導入は必然性を増し、ワーカーのエンドポイントを安全に管理する UEM^{※3}を導入する等コンピュータやネットワークの構成に依存しない新しいセキュリティ技術であるゼロトラストネットワー



株式会社 NTT データ
ビジネスソリューション事業本部
ファシリティマネジメント事業部
課長代理 上田 康一氏

クが有効となる。

新たな課題を解決する最適な ワークプレイスをデザイン

「With コロナの業務経験で得た教訓は、“リモートワークは万能でなく、リアルなオフィスは決して無くならない”ということです。今後リモートワークを前提にしたワークスタイルにより、業務プロセスやマネジメントプロセスはデジタルテクノロジーで高度化されると共に、ワークプレイスも分散化へ向かうと思われれます。」と上田氏は語る。

これまでも Activity Based Working (ABW)^{※4}、健康志向 (Well Being)^{※5}等の考え方に基づくワークプレイスデザインは取り組まれて

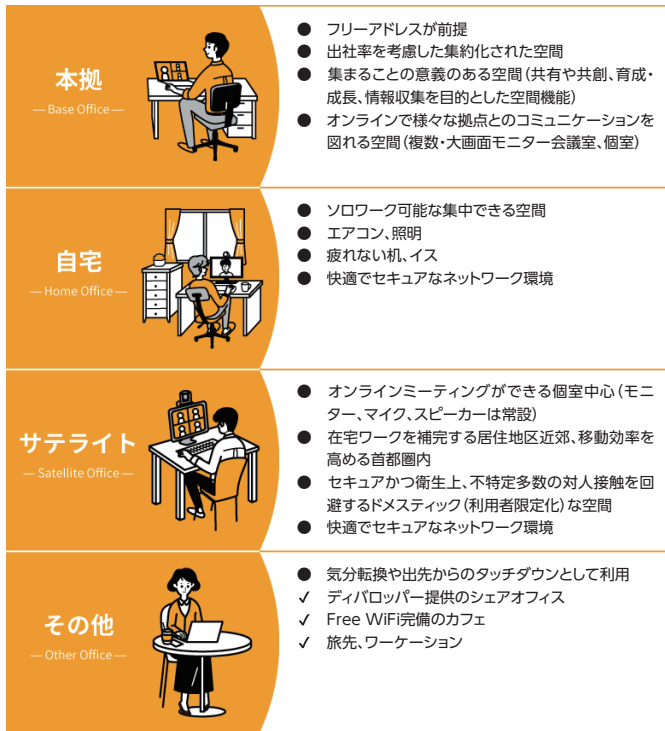


図1 4つに大別されるワークプレイスの環境

きたが、With コロナ、After コロナにおいては、更にバージョンアップした以下のような進化が予想される。

まずはABW。今後は4つに大別されるワークプレイスをワーカーが時間も含め自由に選択することで作業効率は格段に向上するだろう。(図1)

次に、Well Being。各ワークプレイスの利用状況やワーカーの意見を積極的に取り入れることでWell Beingは高まる。センシング、ログデータ等の解析も活用し、更新を繰り返すことで、変化に順応することが重要だ。

また、サテライトオフィスは、居住地区近郊に設置され、オンラインコミュニケーションに対応したソロワークスペースが主体となっている。ゾーニング、設備環境も対応して進められ、特に耐パンデミックオフィスを考慮した設備環境にも配慮している状況だ。(図2)

付けています。また、ホームワークの近未来像として、豊かなライフワークバランスを志向し、都市だけでなく地方にも働く場所を生み出す『食・寝・働分離型サービスアパートメント』を提供し、一人ひとりの豊かな空間をデザインするという発想も生まれてきています。」(上田氏)

「オンラインミーティングが多用されるようになり、ワークプレイスへの要求機能は変化しています。当初はオープンスペースが主流でしたが、現在は個室を重視したりリニューアルが増加傾向にあります。手軽に設置できる電話BOX型のユニットを什器ベンダーが揃って提供開始している事実もこれを裏

**New Normal ワークスタイル
に対応するワークプレイスへの
デジタルテクノロジーの導入**

物理的な環境としてのワークプレイスの変容と共に、デジタルテクノロジーによる New Normal ワークスタイルの実現が加速している。以下に株式会社NTTデータ(以下、NTTデータ)の提案を挙げる。

VR・AR・MRによるリアル感のあるコミュニケーション

VR(仮想現実)やAR(拡張現実)、MR(複合現実)で、リアルなバーチャルオフィスコミュニケーションを実現。話をしたい相手と好きな場所へ移動しアバターでジェスチャーを交えて交流したり、目の前にいるような感覚でコミュニケーションを取ったり、ホワイトボード等のオフィスアイテムを用いることも可能だ。メンバーとの距離を感じることなく、雰囲気やスピード感を共有しながら作業を行い、現実のオフィスにいるかのようなコミュニケーションを創出する。

さらに、イベントや研修は場所や人数の制約がなく行われ、さまざま

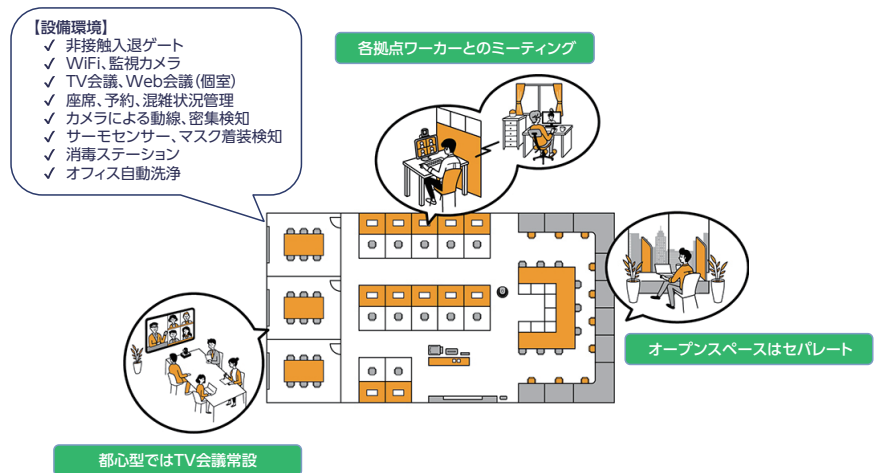


図2 サテライトオフィスの機能

な情報やオブジェクトを双方向で見たり、リアルタイムで更新し双方で確認するなど、広大な空間内で情報を可視化でき、より新しい優れたコミュニケーションが実現可能となる。

■無限に広がる仮想空間 「バーチャルデスク」

VRやMR装置を装着し、仮想空間をバーチャルデスク化し360度の空間を使用する、そしてその空間に見える情報を音声で検索し、ジェスチャーで情報を選択し、新たなオブジェクトを生成し発信する、といった「バーチャルデスク」という発想。“無限に広がる空間全てが自分のデスクになる”という世界観だ。

■AIを活用した業務&マネジメントを高度化するアプローチ

定型的な業務、精密性が求められる業務は、より一層AIによるワーカー支援が広がる。プロジェクト管理においてはコラボレーションツールを活用した業務の見える化と共に、意識せず自然な活動情報が記録されているレポジトリ等の情報を活用した生産性・品質状況の可視化も有用な手段となるだろう。

マネジメント領域においては、Teams等各種コミュニケーションツールのログ解析により「チーム活性状況」をリアルタイムに可視化し、推移をモニタリングすることで早期に異常を検知するなどの取り組みも有効となる。

また、各種コミュニケーションログの感情分析や交流履歴等の解析を基に健康管理への応用についても有用となる可能性があると考えられる。

上田氏は、上記のような提案について、次のように語っている。「生産性や創造性を高め、かつ業務&マ

ネジメントを高度化するためのデジタルテクノロジーは、スピード感を増した技術革新により進化していくものと想定していくでしょう。しかし、真の高度化は一朝一夕には実現せず、ワーカーと企業が段階的に変化していくことで進行します。実現の鍵は、企業が変化に対して柔軟かつタイムリーに対応できるIT、インフラ基盤、各種制度見直し等の整備をいかにして進められるかにかかっていると思います。」

有用な先進技術をタイムリーに提供するワークプレイスサービスに向けて

NTTデータは、長年にわたり、ワークプレイスサービスのプロフェッショナルとして、多様化するワークスタイルに対応してきたという実績がある。ワークプレイスソリューション「ICT Work Site®」^{※6}は、戦略コンサルティングの上流工程から構築、インフラ、ツール、デバイス、サービス提供、アフターフォローをオー

ルインワンで対応する。また、デジタルプラットフォーム「BizXaaS Office®」^{※7}は“ベストミックス&リアルとバーチャルの融合”によりワークスタイルを強力に支える。(図3)

NTTデータは、これらの自社提供サービスに、パートナー提供サービスを加えることで、デリバリースピードとコスト効果を実現すると共に、進化するテクノロジー、サービスをタイムリーに組み込み、お客様へワークプレイスサービスを提供していく。

- ※1 パソコンのデスクトップ環境を仮想化し、サーバ上に集約してサーバ上で稼働させる仕組み
- ※2 携帯端末を業務で利用する際に一元的に管理するための仕組み
- ※3 企業のネットワークに接続されたエンドユーザーが利用するデバイス(エンドポイント)を管理する仕組み
- ※4 ワーカーが「時間」と「場所」を自由に選択するオランダから始まったワークスタイル
- ※5 ワーカーの健康、ワークライフバランスを整備する要素
- ※6 <https://ict-ws.nttdata.com/>
- ※7 https://www.nttdata.com/jp/ja/lineup/bizxaas_office/

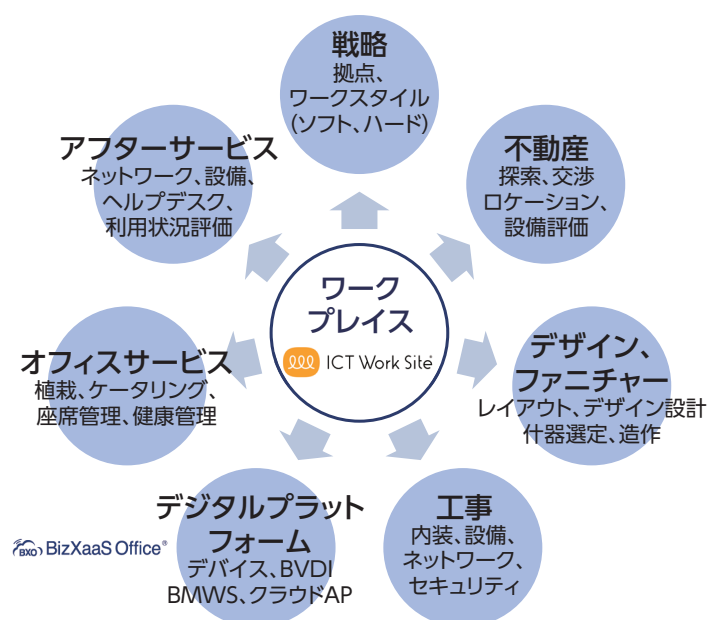


図3 ワークプレイス構築、運用の要素