



テレワーク導入企業の体験談

～ 中小零細企業こそ活用すべきテレワーク ～

厚生労働省主催 テレワークセミナー

2019.6.20

- 1.会社概要
- 2.テレワーク体制を軸とした“働き方改革”への取組
- 3.テレワーク体制を構築するうえでの注意点
- 4.今後の課題

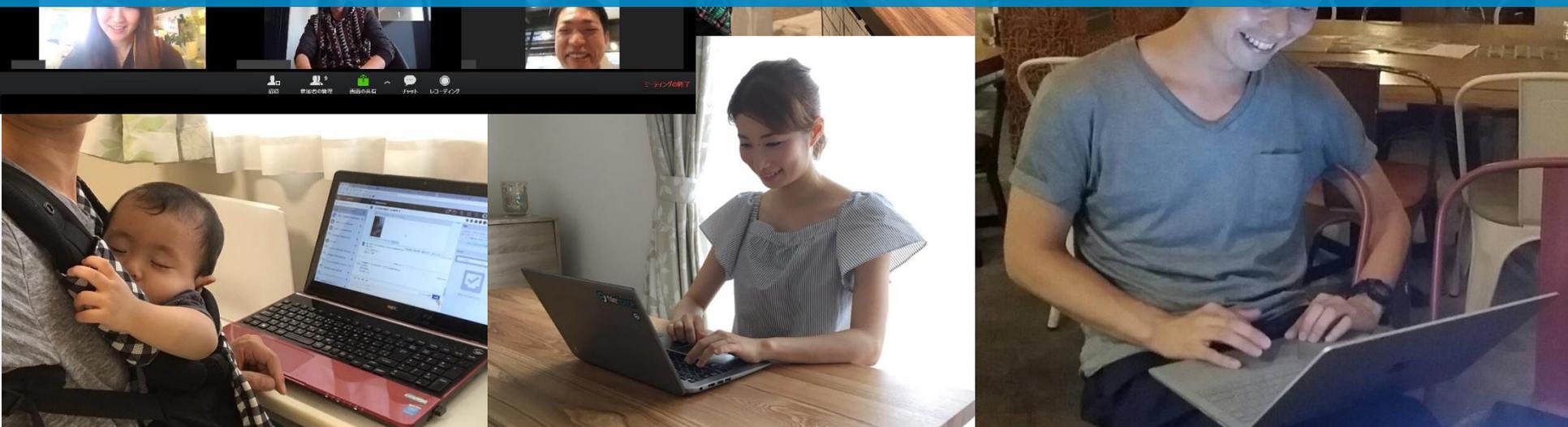
# 会社概要

# 全社員テレワーク勤務

『全部署』テレワーカー！！  
日々の業務だけでなく、『採用・教育』までテレワーク！！

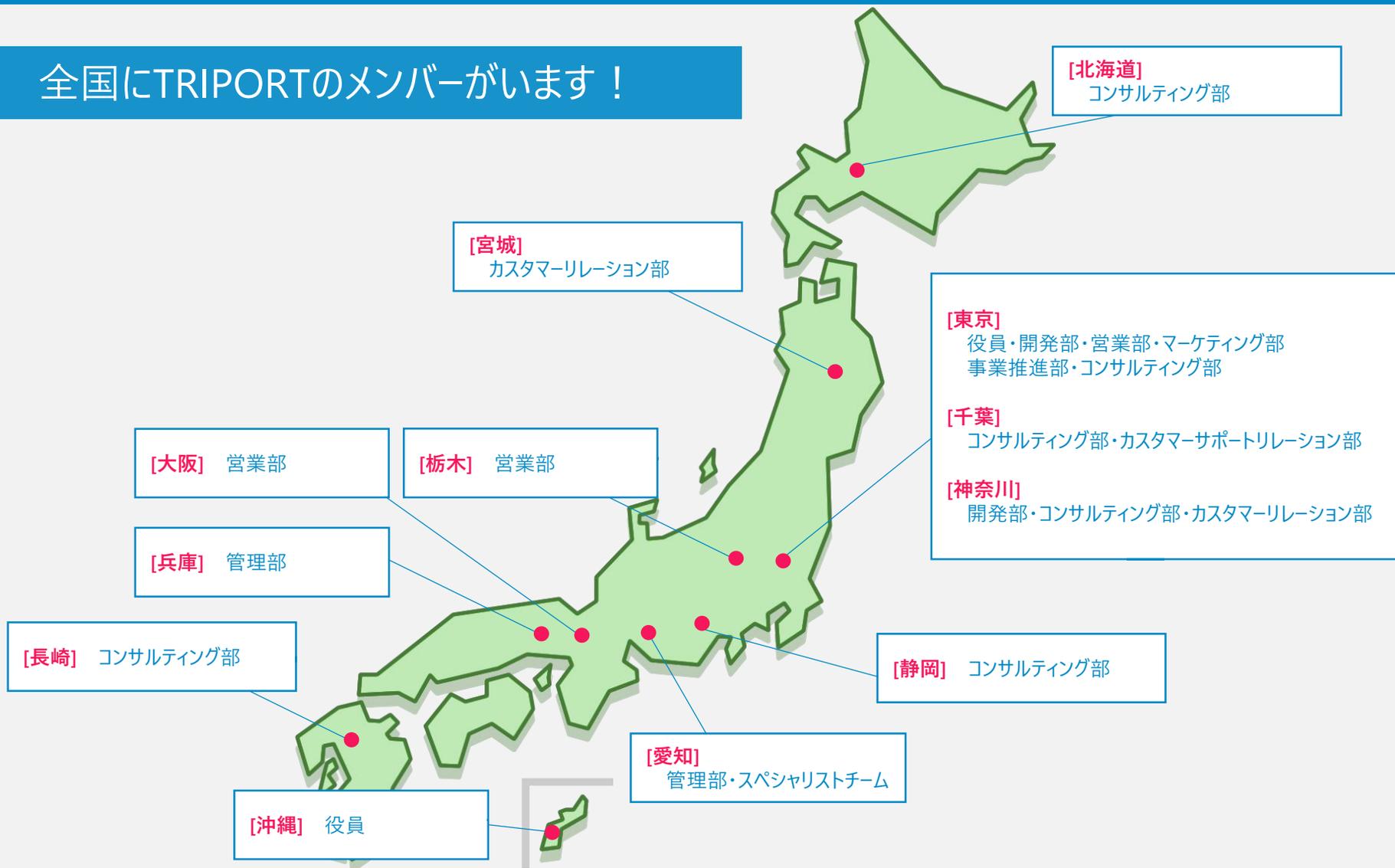


全社員が『テレワーカー』！！



# 住んでいる地域

全国にTRIPORTのメンバーがいます！



# 月1回の全体出社の様子



『対面でのコミュニケーション』も大事！！



# 受賞歴

2018年度

厚生労働省 輝くテレワーク賞

経済産業省 テレワーク先駆者100選

東京都 東京ライフ・ワーク・バランス認定企業



# 事業内容

社内制度 × 最先端サービス × 助成金

従業員に“働きやすい・働き続けたい”と思ってもらえる労働環境を構築

「働きたくても働けない...」  
そんな人材を活用する『働き方改革』

“働き方改革”に関するアンケート

“働き方改革”に取り組んでいる企業の主な目的

目的	割合
従業員の仕事への満足度向上	25.6%
人材の定着	19.8%
生産性向上	15.9%
その他	38.7%

4分14秒

“働きやすい労働環境”を構築できれば、上記目的も達成可能！

あなたの会社に最適な“働き方改革”  
かんたん診断 & 導入支援サービス

無料コーディネートはこちら

動画を見る

<https://hrcoordinate.triport.co.jp/>

# 助成金コーディネート

“働き方改革”を推進する 助成金活用

“企業情報・経営方針”等をヒアリング、1社1社に最適な助成金をコーディネート



助成金

コーディネート

～ 受給可能な助成金を最大化、選定から受給までワンストップ対応 ～

<https://jcoordinate.triport.co.jp/>

# 会社概要

名称	TRIPORT株式会社（トライポート）	
所在地	<p>[本社] 東京都新宿区新宿7丁目26-7 ビクセル新宿1F</p> <p>[サテライトオフィス] 《新宿オフィス》 〒163-0649 東京都新宿区西新宿1-25-1 新宿センタービル49F +OURS新宿内</p> 	<p>《池袋オフィス》 〒171-0014 東京都豊島区池袋2丁目13-4 天翔池袋西口ビル2F</p> 
設立	平成26年7月1日	
役員	代表取締役 CEO 岡本 秀興 専務取締役 COO 森田 一寛	
資本金	1,000万円	
事業内容	 <p><b>働き方</b> コーディネート</p>	 <p><b>助成金</b> コーディネート</p>
従業員数	25名	

# テレワーク体制を軸とした “働き方改革”への取組

“働き方”に対する“場所的・時間的”制約を排除することで、  
従業員が“働き続けたい”と思える労働環境を構築！！

効果1

社内評価UP



モチベーション  
生産性



社員定着率  
従業員満足度

効果2

社外評価UP



優秀な人材の  
採用のし易さ



社会的評価  
信頼性

# “働き方改革”の種類とは

## 【働き方改革①】 労働環境・働き方改善

(例) “テレワーク勤務制度”等、働き方の変革による改善

改善効果

改善内容

“多様な人材”活用が可能

対象範囲

全ての労働者が対象



モチベーション



人材の定着率



生産性

## 【働き方改革②】 業務プロセス改善

(例) 業務の“見える化” & IT活用等による改善

改善効果

改善内容

業務効率・生産性向上

対象範囲

対象業務に関連する労働者が対象



生産性

「労働環境・働き方改善」と「業務プロセス改善」を併せて取り組むのが効果的

働き方改革 ①

# 労働環境・働き方改善

## 各種制度を“複合的”に組み合わせることで、“働き方”を自由に！！

(例) “場所的・時間的”制約を排除する、軸となる社内制度

“場所的”制約を排除

テレワーク勤務制度



“時間的”制約を排除

短時間正社員制度

制度A



(例) その他、補完する制度

制度B

制度C

制度D

等々...

社内制度整備の  
効果 (例)

どこでも勤務 OK！！

始業・就業時刻は原則自由！！勤務中の中抜けも OK！！

ポイント

従業員のプライベートまで考慮した働き方を制度設計し、  
“働き続けたい”と思ってもらえる最適な労働環境を構築！！

# 【参考】“働き方”に対する従業員の「想い・ニーズ」を“見える化”

- 従業員向け - 実態調査

## アンケート・適性検査

【テレワーク勤務制度に関するアンケート】

今後社では、トータル1位の高度を維持して、テレワーク勤務制度を形別に活用したいと考えております。この際、より効果的に実施制度を運用・導入するため、下記アンケートにお答え下さいとお願いいたします。(※匿名)

【テレワーク勤務制度とは】  
会社は1日仕事するだけでなく、自宅やカフェ、コワーキングスペースを仕事することが可能な制度です。

【テレワーク勤務制度に関するメリット】  
①通勤時間を削減できる等、企業に貢献できるメリットがある。②通勤、自宅、合点などが発生し、出社する事が難しくなるとして、稼働するだけでなく仕事を続ける事ができる。③勤務地などの関係で、仕事に集中できる。④仕事に集中できる。⑤仕事に集中できる。⑥仕事に集中できる。⑦仕事に集中できる。⑧仕事に集中できる。⑨仕事に集中できる。⑩仕事に集中できる。

【STEP1】はじめに

【Q1】ご自身の雇用形態を教えてください。

○ 正社員  
○ 契約社員  
○ アルバイト・パート  
○ その他: \_\_\_\_\_

【Q2】今後もテレワーク勤務制度を利用したいですか？

○ はい  
○ いいえ

【STEP2】アンケート

【Q1】テレワーク勤務の頻度を教えてください。\*

○ 頻繁に、緊急の場合のみ  
○ 週に数回  
○ 月に数回  
○ 月に1回  
○ 月に1回未満  
○ その他: \_\_\_\_\_

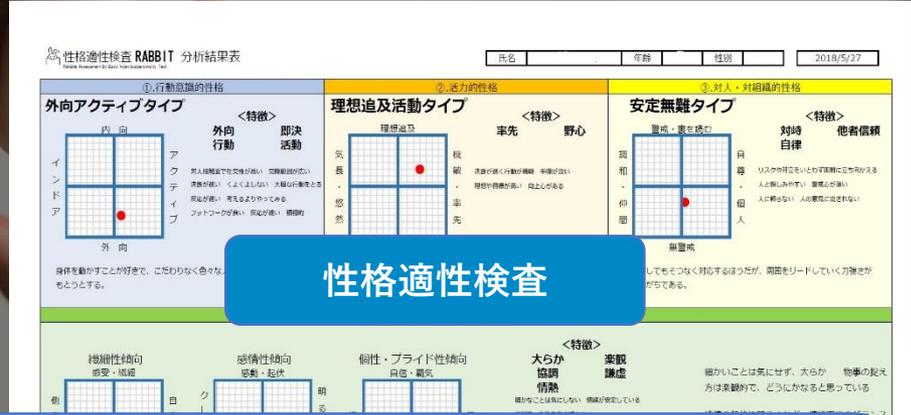
【STEP3】アンケート

【Q3】今後もテレワーク勤務制度を利用したいと思う理由として以下よりお選びください。(複数選択可)\*

フラットワークや家との時間を大切にできる  
 気分転換ができる  
 仕事に集中できる  
 通勤時間、通勤費などが削減できる  
 コミュニケーション不足  
 ITインフラ等の各種設備  
 業務効率、勤怠管理の複雑さ  
 勤務地、勤務時間  
 人事評価制度  
 テレワーク時の仕事内容  
 その他: \_\_\_\_\_

ワーク勤務制度で改善してほしい点はありませんか？(可)\*

アンケート



従業員の「不安・懸念点」、また「潜在意識」を“見える化”してから社内制度を構築

働き方改革 ②

# 業務プロセス改善

## 業務の“見える化・ルーティン化・システム自動化”を徹底！！

各業務を...

“見える化”した業務の中から...

ルーティン業務を...

### STEP 1 見える化

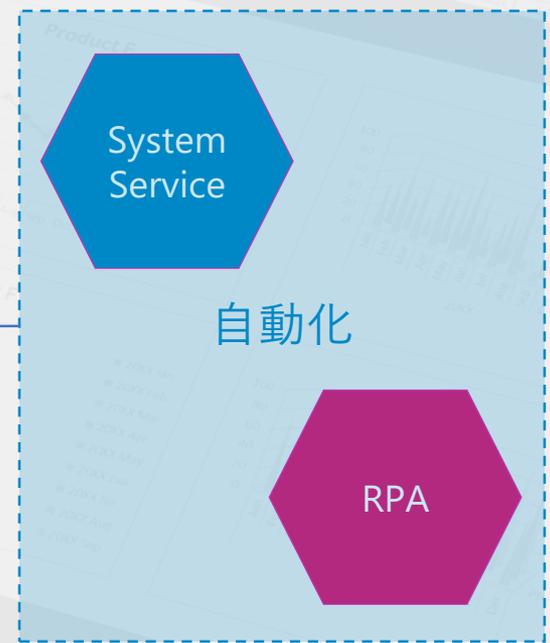
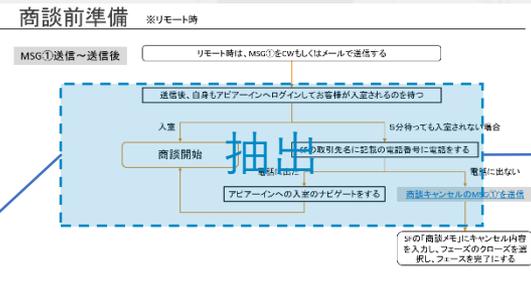
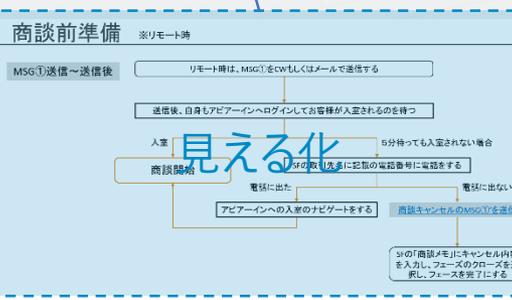
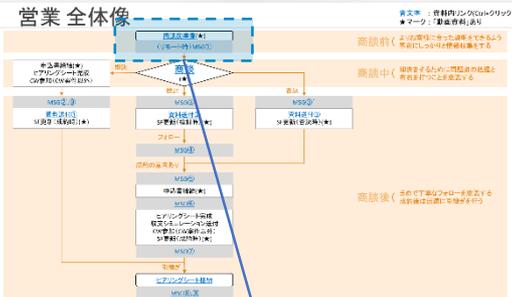
### STEP 2 ルーティン化

### STEP 3 システム自動化

マニュアル化・テンプレート化

改善対象を抽出

システム導入・開発



# 【参考 1】業務の“見える化・ルーティン化”

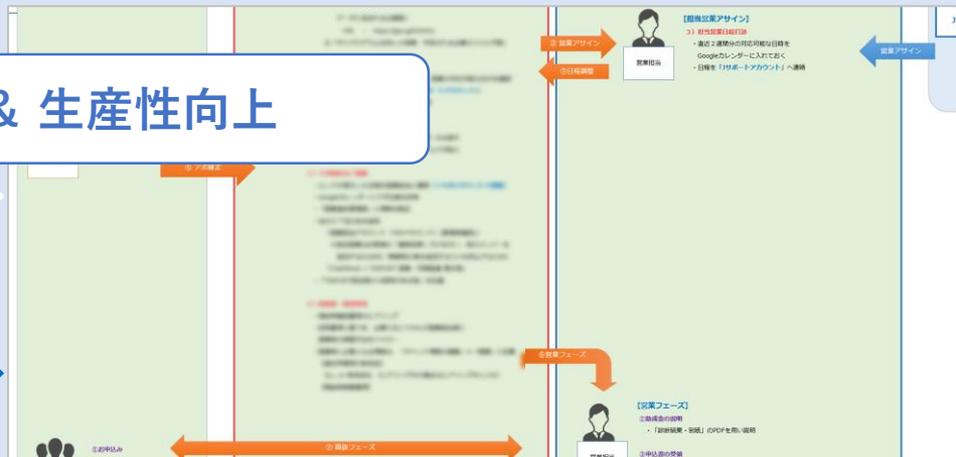
テレワーカーの生産性の最低限の担保を取るために、  
各業務を行う場合の手順などを「テンプレート・マニュアル化」を徹底

タイミング (全件届のNo.と一致)	テンプレートメッセージ	備考
11) 助成金申請用GC作成		
12) お客様に社労士手配中であることを中間報告		

【業務の見える化 ①】  
お客様にお送りするメッセージをテンプレート化

属人性排除 & 生産性向上

【業務の見える化 ②】  
社内業務フロー・マニュアルの作成



効果

テレワーカーの生産性の担保を取ることができ、かつ、業務に対する属人性を排除できるため、  
業務負荷分散も可能となり「労働時間短縮」等にも繋がります



# 【その他取組 1】スキルマップによる属人性排除

テレワークという働き方は、相手の働く姿が見えないことが日常であるからこそ、「社内業務の“見える化”」、「各社員のスキル・経験の“見える化”」を徹底

TRIPORTスキルマップ (業務・スキル軸) <利用方法>業務内容毎に、①～④を入力して下さい。

メイン担当部署	大カテゴリ	中カテゴリ	小カテゴリ	②業務量				③必要となる「知識」									
				発生件数/月	1発生単位の平均処理時間(分)	月額平均処理時間(分)	助成金	補助金	顧客市場の把握	人事労務知識	各種行政手続	マーケティング	社内インフラ	社内IT			
-	企画	サービス・コネクト		4	30	120	✓										
-	企画	全体MAP		4	30	120				✓				✓			
-	企画	マーケティング数値分析		1	60	60											
-	企画	OEM・販売パートナー		4	60	240	✓										
-	企画	社労士		4	60	240											
-	企画	仕様検討		1	120	120	✓										
-	企画	仕様検討		1	120	120	✓										
-	企画	商談資料		1	30	30	✓										
-	企画	ヒアリングシート		1	30	30	✓										
-	企画	報告書、紹介状		1	30	30	✓										
-	クレーム対応	顧客		5	120	600	✓										
-	クレーム対応	社労士		5	120	600	✓										
-	クレーム対応	OEM・販売パートナー		1	30	30	✓										
事業推進部	提携関連	OEM・販売パートナー		4													
事業推進部	提携関連	OEM・販売パートナー		1													
事業推進部	提携関連	OEM・販売パートナー		1													
事業推進部	提携関連	OEM・販売パートナー		1													
事業推進部	提携関連	OEM・販売パートナー		1													
事業推進部	提携関連	OEM・販売パートナー		5													
事業推進部	提携関連	OEM・販売パートナー		1													
事業推進部	提携関連	社労士		1	60	60				✓							
事業推進部	提携関連	社労士		1	120	120								✓			

【社内業務の“見える化”】  
各業務の「難易度・量・求められるスキル」を明示

## 属人性排除 & 生産性向上

TRIPORTスキルマップ (人軸) <利用方法>スキルマップ (業務・スキル軸) でリストアップしたスキル毎に、各メンバーのスキルレベルを入力して下さい。

	スキル	部署名											
		カスタマーリレーション部				営業部				コンサルティング部			
		山田花子	山田花子	山田花子	山田花子	山田太郎	山田太郎	山田太郎	山田太郎	山田花子	山田花子	山田花子	山田花子
共通	A	S	A				A						
	B	S	B	S			B	A				A	
	C				S		C	B			A	B	
								C			B	C	S
					S						C		
事業推進部	A	A	A			A	S						
	B	B	B			B							
	C	C	C			C				S			
カスタマーリレーション部	A	A	A			A			A				A
	B	B	B			B			C				B
	C	C	C			C							C
営業部	A	A	A	A	A	A	A	A	A				
	B	B	B	B	B	B	B	B	B				
	C	C	C	C	C	C	C	C	C				
コンサルティング部	A			C	B				(Ctrl)	S	A	S	C
	B		A							S	B	C	S
	C		B							A	S	C	S
			C							B	A		

【各社員のスキル・経験の“見える化”】  
各社員が持っている各スキルの「対応レベル」を明示

効果

「属人性が高く、負荷がかかっている業務はどこか」等を“見える化”することで、事前に対策を講じられるため「経営リスク低減」に繋がります

# 【その他取組 2】テレワーク勤務を前提とした教育体制の充実

テレワーク未経験者でも安心して働けるように、  
テレワークという働き方を前提とした「教育体制の充実」を徹底

## お客様対応で気を付ける事

こちら、お客様の様子が目に見えないからこそ、気遣い・配慮の姿勢が重要です。

### 立場だったらどう思うか”考えながら文章を作る

ていると、つい自分の視点で物事を捉えてしまいがちになるので注意が必要です。  
立場を想像しながら、“自分の作ったメッセージを送ったらどう思うか？”  
にしましょう。

### 何を伝えたいのか完結に伝える

い文章はお客様にストレスを与えてしまいます。  
ク等も活用しながら、相手が読みやすい文章を作成しましょう。  
明に明確に答えるようにしましょう。(曖昧性を残さない)

### 相手のメッセ

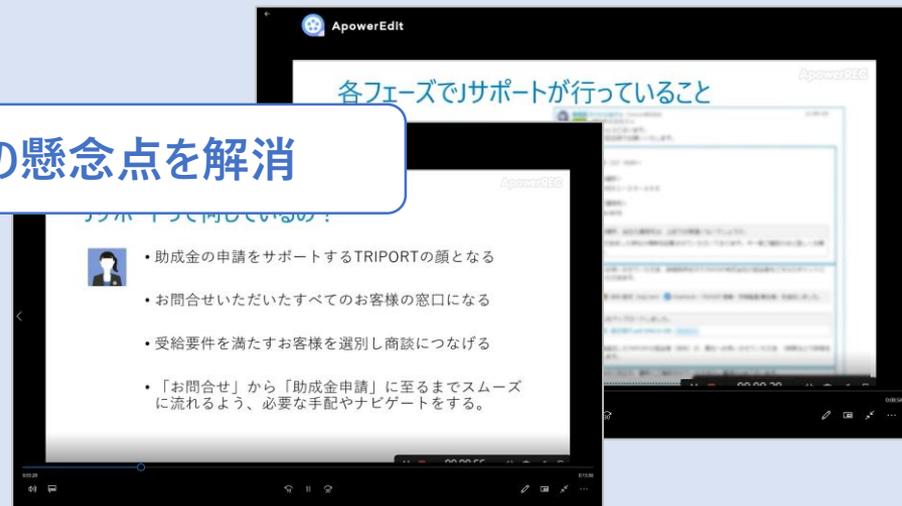
送られる事なく

入社時研修資料  
～テレワーク勤務をするにあたって～  
TRIPORT

【テレワークスキルアップ研修】  
テレワーク勤務時の心構えについて、入社時に研修実施

## テレワーク勤務時の懸念点を解消

【動画による業務研修】  
各部署の社内研修資料を動画で用意



効果

「テレワーク未経験者」等でも、安心してテレワーク環境で業務が行えるようにすることで、  
テレワーク勤務時の“働きやすさ”が向上するため、「離職率低減」に繋がります

# テレワーク体制を構築するうえでの 注意点

ただ単純にテレワーク勤務制度を導入しただけの会社に“よくある問題点”とは...

## 【よくある問題点 ①】 コミュニケーション不足

テレビ会議や出勤頻度など、コミュニケーション方法・機会を事前に会社側で決めていなかったため、コミュニケーションの機会が減少...



テレワーカーの声

誰とも会話することがないため、  
いつも孤独を感じる...

上司は日頃見てくれてないし、  
頑張っても評価されない...

テレワーカーと他の社員、また会社側との間に確執が発生...

## 【よくある問題点 ②】 勤務・勤怠管理方法の曖昧性

在宅勤務中の私用外出や、ちょっとしたプライベートな行動等を認めるか会社側で決めていなかったため、日々の報連相が苦痛に...



テレワーカーの声

仕事とプライベートの  
ON/OFF切替が難しい...

常にPCに張り付いている  
必要があって疲れる...

在宅勤務時のストレス度は軽減されず...

テレワーカーが抱えがちな不満・懸念点への対応策を、事前に会社側で検討し社内周知しておく必要あり！

# 今後の課題

# よくある人事評価制度の“課題”と“対応方針”

テレワークという働き方は、“相手が見えない働き方”なので  
尚更、人事評価に対する社員からの不満が発生しやすい！！

現状の人事評価制度の“課題”

評価者への不満

現場を知らない役員や上長に  
なぜ評価されなければならないのか...

他部署への不満

業績が見えやすい営業だけ評価が高く、  
なぜ管理部等は低く評価されてしまうのか...

同僚への不満

自分はAさんよりもっと頑張っているはずなのに  
なぜ低く評価されてしまうのか...

対応方針

“働く場所”や“勤務時間数・時間帯”、また“職種”等に関係なく、  
創造した“付加価値”を対象とした、公正・公平な人事評価制度が必要

## 1、業績評価

評価Weight

30%

売上等の具体的“成果”による  
定量的な評価

## 2、行動プロセス評価

評価Weight

30%

業務における具体的行動の“回数”による  
定量的な評価

## 3、経営理念評価

評価Weight

40%

経営理念に基づいた“行動”をしているか  
定性的な評価

職種	1、業績評価 (定量評価)		2、行動プロセス評価 (定量評価)		3、経営理念評価 (定性評価)	
営業部：Aさん	[Weight] 30%	【指標】売上 1000万未満...10 PT 1000万以上...20 PT	[Weight] 30%	【指標】アプローチ回数（月平均／件） 1回...0PT 2～5回...10PT 5回以上...20PT	[Weight] 40%	【指標】●● 行動A...5PT 行動B...10PT 行動C...20PT
管理部：Bさん	[Weight] 0%	-	[Weight] 50%	【指標】業務改善提案回数（1月あたり） 1回...0PT 2～5回...10PT 5回以上...20PT	[Weight] 50%	【指標】●● 行動A...5PT 行動B...10PT 行動C...20PT

参考

# TRIPORTの テレワーク 全国普及活動



TRIPORTの取組

# 社内制度 × 最先端サービス × 助成金

働き方改革



## ① 社内制度整備

1、実態調査

従業員アンケートにより、社内のニーズを“見える化”

2、社内制度設計

実態調査の結果に基づき、社内制度設計

3、規定整備・社内周知

社内制度設計に基づき、各種規定等作成・社内周知



## ② IT等 インフラ整備

RPA等のIT導入や、業務のマニュアル・テンプレート化  
によって社内制度が円滑に運用できるよう業務改善



## ③ 助成金制度 活用

働き方改革を推進する設備投資資金として、  
活用できる助成金を対象に助成金申請を実施

ワンストップ対応

TRIPORTでは“多様な人材”が働きやすい労働環境の構築に必要な“ヒト・モノ・カネ”の解決策を、ワンストップでご提供！！