

テレワークの種類	在宅勤務	モバイルワーク	サテライトオフィス	狙い	生産性向上	移動時間短縮	非常時の事業継続	顧客満足度向上	WLB向上	オフィス費用削減	通勤弱者対応	創造性向上	優秀な人材確保	省エネ・CO2対策
	○	○			○	○	○		○	○	○		○	○

## 企業の概要

企業・団体名	株式会社インフォマート	本社所在地	東京都
業種	IT・情報サービス	総従業員数	505名(2020年6月末現在)
事業概要	BtoB(企業間電子商取引)プラットフォームの運営		

## テレワーク実施概要

雇用上の規定	テレワーク勤務規程
テレワーク担当部署	人事・総務部
テレワーク対象者	全部署の社員
実施者数	505名(正社員495名・パート10名)
平均実施日数	月16回以上(概ね週4回以上)

## テレワークの導入・拡大の経緯

当初、育児、介護及び傷病による時短勤務者、出社制限がある社員がテレワークを実施していたが、新型コロナウイルスの感染拡大がキッカケとなり全社員に範囲を拡大し開始。テレワーク勤務は不可能業務があると懸念していましたが、実際には少し工夫をすることでオフィスに出社していた時と変化なく業務遂行ができ、オフィス出社よりも生産性が高まる結果を感じるようになりました。現状の勤務規程の更なる改善、職場内のテレワーク環境の整備を図れるよう調整しております。

## テレワークの概要・特徴

### ①テレワーク対象者を全社員に拡大

事前に上長と出社日、テレワーク勤務日を調整し、全社員が出社／テレワーク勤務を自由に選択し、部門内で調整したシフト表に合わせて勤務する運用。

### ②シンククライアント端末の導入によりテレワーク勤務の作業環境の向上

テレワーク勤務を促進する上で、社内システムサーバにログインする環境を整備。シンククライアント環境を利用したりリモートPC設備を導入し、社内の作業環境と同様の仕様になるよう改善。

### ③対面での商談、紙の書類・請求書対応を電子化

取引先との商談、セミナー、メンバーとのコミュニケーションは、オンライン会議ツールを利用したWEB会議を実施。

また、出社しないといけない業務(紙の書類、契約書、請求書等)は、自社がサービスを展開しているWEBサービスを活用し、取引先との調整を重ね電子化対応に改善。

### ④カスタマーセンター全員在宅

カスタマーセンターフリーコールの問合せ受付は、「Amazon Connect」を使い、全員テレワークを実現。CTIの転送機能と「Amazon Connect」の併用により、新型コロナウイルス対策であるハイブリッド勤務に対応。

台風などの自然災害時にも全員在宅勤務を実現。

## テレワーク導入の効果(経営にもたらした効果、その他効果)

### ①残業時間の減少による生産性向上

各部の管理職全員にテレワーク勤務実施による部署の状況、業務の達成度合いについてヒアリングを行い、全員が生産性の向上、または、出社時と状況が変わらないという回答でした。また、全社のテレワーク導入前の1～3月と導入後の4～6月の3ヶ月単位で残業時間を比較し23%削減されたため生産性が向上。

### ②テレワーク勤務への移行率増加による社員満足度向上

テレワーク実施以降、勤務時間の削減・ワークライフバランスとの両立が取れるようになったことで、通勤時間削減によるストレス軽減の一翼を担うことができ、テレワークを希望する意見を聞くようになったことで社員満足度向上に繋げることができた。

### ③経費削減

出社日数の減少により、全社員に全額支給していた定期券代の支給を停止し、出社の実費精算に変更しました。テレワーク実施前と比較し印刷費(紙代含む)は65%削減、郵送費は78%の削減を図ることができたため経費削減に繋がった。

### ④顧客満足度キープ

カスタマーセンターが在宅であっても変わることなく、お客様対応が出来ている。