

会社のミッションとして「リモートワークを当たり前にする」を掲げ、従業員ほぼ全員が在宅やサテライトオフィスでのリモートワークを実施。

会社概要

| | | |
|--------------------|----|--------------------|
| 組織名 | | 名称：株式会社キャスター |
| | | 創立：2014年 |
| 組織代表者 | 役職 | 代表取締役 |
| | 氏名 | 中川 祥太 (なかがわ しょうた) |
| 業種 | | サービス業 |
| 所在地 | | 宮崎県 |
| 総従業員数 | | 318人 (2019年8月時点) |
| テレワークの導入形態 | | 終日在宅勤務 部分在宅勤務 |
| | | モバイル勤務 サテライトオフィス勤務 |
| テレワークの利用者数 (過去1年間) | | 310人 (2019年8月時点) |

基本的な事項

■ 制度の整備状況

当社ではテレワークのことをリモートワークと称しており、就業規則についても情報通信機器の貸与に係ること、在宅勤務など働く場所に係ること、情報セキュリティや文書管理のルールに係ることなどを定めている。ほぼ全従業員がリモートワークで勤務しているため、働き方や勤務場所で区別されない数値化された目標を評価軸としており、その達成度で評価が決まる制度を整備している。全国41都道府県にいる318人の従業員のうち、常時リモートワークを実施している割合は97%、リモートワーク実施者の月平均回数は20回となっている。またリモートワークという「見えない」働き方に対する不安などを解消するために、「キャストスクエア」と称する自社オフィスを開設している。

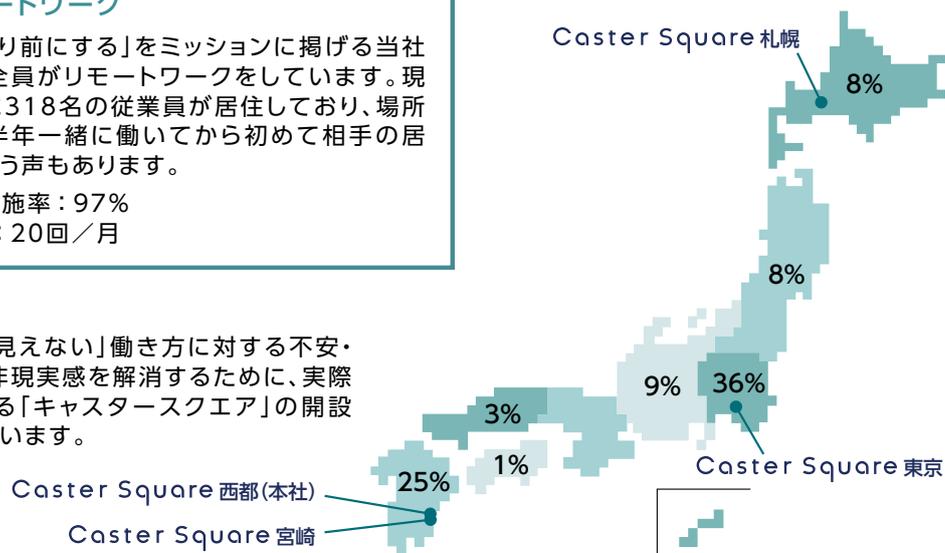
カスタマーでのリモートワーク

「リモートワークを当たり前にする」をミッションに掲げる当社では、創業時からほぼ全員がリモートワークをしています。現在は全国41都道府県に318名の従業員が居住しており、場所の概念がないあまり、半年一緒に働いてから初めて相手の居住地を知った、なんていう声もあります。

- ・常時リモートワーク実施率：97%
- ・実施者の月平均回数：20回/月

拠点を全国で開設

リモートワークという「見えない」働き方に対する不安・オンラインで完結する非現実感を解消するために、実際に足を運ぶことができる「カスタースクエア」の開設を、日本各地で行なっています。



(図表1 カスタースクエア(Caster Square))

■経営上の位置付け

企業のビジョンとしては「労働革命で、人をもっと自由に」を、ミッションとしては「リモートワークを当たり前にする」を掲げており、行動規範でも柔軟な働き方の実施を方針としている。完全にリモートで対応可能かを前提に、事業方針や社内の業務運営、制度の運用方法が決定されている。

■周知・啓発方法

フラットな組織形態で、通常の社内コミュニケーションはオンラインでチャットを通じて実施されるため、日頃から経営層のリモートワークに対する積極的な考え方は、チャットの端々でテキストとして伝達され、全社に浸透している。

組織形態



フラットな組織

役職は取締役とマネージャーのみで、他はすべてフラットな「役割」です。



経営数値を全て開示

各々が自主性を持ってすべきことを判断する上で、経営情報(収支、経営陣や全員の給与まで)を知ることができます。全MGTにも参加可能。

(図表2 組織形態(ホームページより))

■人事・労務管理の整備

労務管理用の打刻ソフトウェアを利用して勤務時間を記録するとともに、チャットした時間と照合した上で、上長が承認する仕組みとなっている。

テレワーク導入時に「従業員がサボるのではないか?」という懸念をされている経営者の方が多く見受けられるが、チャットでコミュニケーションをとりながら業務を進めているため、返信や発信の有無、成果物の提出状況など労働者の状態をリアルタイムに把握できるため、実質的にサボることは難しく、勤務状況に係る問題管理に効果がある。

■情報通信環境の整備

【在宅勤務】

必要に応じて、機器や通信ネットワーク等は会社から貸与している。入社に当たっては自宅の通信設備の通信速度を測定し、業務に支障のないレベルとなっているかを確認している。



(図表3 リモートワークのイメージ)

【サテライトオフィス勤務】

対面でコミュニケーションを取れる拠点「キャストスクエア」の開設を日本各地で行なっている。

【モバイル勤務】

業務上移動が発生する従業員には、モバイル型無線通信機器を貸与している。

【共通事項】

代表電話をインターネット経由で受け付けるシステムを使っており、営業時間中全国各地（宮崎、埼玉、神奈川、宮城）在住の在宅勤務者6名が受電に対応している。

一次受付後は、チャットでメンバーに通知され、メンバーが折り返し電話をかける際もIP電話サービスを利用する。

健康で豊かな生活のための時間の確保

【労働時間の工夫】

創業時から採用と異動の際に、時間で働くフルタイム雇用、パートタイム雇用、時間ではなく作業単位で契約する業務委託など、部署に応じて異なる働き方の中から自分にあったスタイルを選べるようにしている。(後述)

勤務時間は基本9:00～18:00だが、担当業務によりそれ以外の勤務時間を認めている。残業時間については、人事から各部署に実績を通知するとともに、継続的な残業傾向のある従業員を特定し、責任者に対し一人一人個別の対策を依頼している。各部署では従業員と意識改革のための面談を行い、具体的に業務負荷を確認した上で、担当者数の調整や担当者の変更などを実施している。これにより、月残業時間45時間超が2018年11月に19名であったものが、2019年7月には3名に削減できている。

また6～10月末の5カ月間を夏季休暇5日間の取得期限として設定している。月に1日など柔軟な取得を可能としている。さらにオンラインフィットネス制度を導入し、在宅でも身体を動かす習慣づくりをサポートしている。



(図表4 オンラインフィットネスの利用風景)

就労による経済的自立、多様な働き方・生き方の選択

【採用応募・異動時の選択】

採用応募・異動時に、部署に応じて異なる働き方の中から、下記のようにフルタイム雇用や時短雇用など自分に合ったワークスタイルを選べるようにしている。

なお、その際、雇用契約ではなく、業務委託に変更することも可能にしている。

具体的には、下記①から③の内容となっている。

①フルタイム雇用

1日8時間勤務の雇用契約で、勤務時間は基本9:00～18:00だが担当業務によりそれ以外の勤務時間を認めている。

②時短雇用

週5日未満または1日8時間未満の雇用契約で、勤務時間は部門と本人の協議で決定する。週4日勤務の正社員、時短勤務の正社員制度も設けている。

③業務委託

数カ月スパンで働く事もあれば、タスクごとに単発で働くことも可能としている。

【多様な人材の活躍】

総務系業務について障がい者を有する方を従業員として採用する前提で業務の見直しを行った。2019年度は4名採用し、全員自宅からのテレワークで勤務している。

【育児・介護と仕事の両立】

病児保育も対応するベビーシッター制度を運用しており、利用料を半額補助している。2018年12月に制度を開始し、総利用回数は2019年7月時点、延べ60回となっている。

■社員の満足度

働き方についての満足度を1～10で回答するアンケートを、2019年7月に実施した。

1(まったく満足していない)～10(とても満足している)の中からの選択で6以上と回答した割合が85.1%となった。

■自治体との連携

2017年に茨城県主催の、働き方改革に取り組む東京圏のIT・ベンチャー企業などとタイアップし、テレワークなどを活用した従業員の移住をサポートする「茨城県トライアル移住・二地域居住推進プロジェクト」に参加した。

具体的には、ワーケーションによる従業員満足度向上、リモートワークをはじめとした新しい働き方の認知拡大を目的として、1人の社員が約1カ月間、5人の社員が約1週間、トライアル移住を実施した。

その結果、余暇の時間が充実することで満足度が向上し、その後もメンバーが自主的にワーケーションを楽しむなど、本取り組みがメディアに掲載されたことで、リモートワークや、ワーケーションの認知拡大につながっている。

徹底したオンライン対応で効率化を実現

■オフライン業務以外は徹底したオンライン対応で効率化を実現

オンラインでの対応が不可能な業務（顧客対応で発生する郵送業務など）を集約し、対応する「オフラインチーム」を宮崎のオフィスに設置することで業務の効率化を図っている。契約書の捺印や保管などは、セキュリティが確保された執務室内で実施している。

自社事業「CASTER BIZ」の仕組みを社内でも活用し、専門的スキルを必要としない作業については、作業専任のメンバーに依頼している。このような作業を自身の業務から切り出すことで自身の役割を棚卸しでき、効率化につながっている。

月32時間分の事務作業を切り出して作業専任者に依頼している部署では、その時間分をアイデア検討など核となる業務に割くことができている。

顧客との商談についても、特に事情がない限りオンライン商談を提案している。初めての企業にはオンライン商談の手順、操作などを必要に応じてサポートしており、顧客先への移動時間を考慮する必要のないスケジュールを実現している。