

ふうたのワンポイントレッスン

Vol10 代理店監査におけるプロ代理店の体制（態勢）整備課題（10）
～テレワーク整備導入ポイント～

体制整備の豆知識の Part7、10 回目は「テレワーク導入整備ポイント」についてお届けします。

【テレワーク導入に不可欠な「2つの整備」】

新型コロナウイルスの影響も現在、ワクチン接種が進み、感染拡大が抑えられつつありますが、まだまだ注意が必要です。社員が出勤できなくても事業を継続できるが新しい働き方として、テレワークの導入も整えなければならなくなっています。

そこで、テレワークを実施するためには、『労務管理』と『IT』の仕組みを整備する必要があります。

（1）『労務管理』のポイント

・テレワーク勤務規程を策定し、労務管理します。

テレワークの実施にあたって新たに決めておく規則もあり「実施期間」「対象者」「テレワークの回数上限」「勤務管理の方法」「通信費などの費用負担」「機密情報を扱わない仕事」など、あらかじめ整理のうえ、テレワークを実施することが必要です。

特に「勤務管理の方法」について、テレワークの場合、メールやスケジューラーなどで始業と終業の勤務時間や、終業時には成果を上司に報告するといった管理方法を具体的に決める必要があります。

また、一人で業務を実施するため、コミュニケーションを円滑に取れる手段の確保が必要です。

グループ内で相談や対話を共有できるようにする、定例会議は Web 会議システムを使って実施するといったことが必要になりますし、通信費などの費用負担は、会社と社員の間で具体的に決めておく必要があります。明確な線引きが難しい光熱費などは一定の手当などを支給するか、社員負担とするか、決めておく必要があります。

（2）『IT』のポイント

・端末（パソコンやタブレット、スマホなど）を会社支給のものを使うのか、社員のものを使うのかを決めておく必要があります。

・紙文書については、テレワークで社員が持ち出してしまうと他の社員が閲覧できないだけでなく、紛失リスクや情報漏洩リスクが高まります。そうした事態を避けるためにはスキャナーなどで紙文書を電子化してネットワークシステムやクラウドサービスなどで管理し、社員が閲覧できるようにすることが必要です。

〔お勤めのやり方〕

・端末はセキュリティを確保した自宅にある社員のパソコンを使い、リモートデスクトップサービスを経由して、社内にあるパソコンを遠隔操作するというやり方がおすすめです。

社員のパソコンを使うことで、テレワーク専用のパソコンの準備やコストが抑えられます。また Windows のリモートデスクトップサービスを使うとセキュリティを確保したうえで、会社にいるのと同様に業務に取り組めます。自宅パソコンには、社内パソコンの画面情報しか転送されないため、情報漏洩も起こりにくくなります。

リモートデスクトップに加えて、NTT コミュニケーションズの損保クラウド、米マイクロソフトの「Office 365」や米グーグルの「Google Workspace」といったグループウェアクラウドを使うのも有効です。

ただし、社員が自宅で使うパソコンには社内のデータをダウンロードできてしまうので、自宅のパソコンへのデータダウンロード禁止やファイルの作成や編集は Web ブラウザー上で行うなどの社内の運用ルールを事前に決めておく必要があります。

【テレワーク導入の3つの障壁と重要ポイント】

今回の新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、あらゆる企業にとってテレワーク導入は、必要な課題となりました。保険代理店にとっても同様で、コロナ対策を講じた業務運営を考えなくてはならなくなりました。

社員の感染リスクを下げるためには、他人との接触を可能な限り抑える必要がありますが、業務がストップしてしまったのでは、顧客や取引先に多大な迷惑や不便を与えることになり、自社の経営も立ち行かなくなってしまいます。

そこで、テレワークに求められることは「事務所と同じように業務ができる環境作り」で、事務所以外の自宅などでも事務所と同じように働ける環境が必要となります。

今回の新型コロナウイルスは、あまりにも突然の出来事だったので、社員をテレワークに移行したくても、今まで必要性もなかったため、環境整備が進んでおらず、大きな混乱が生じています。

テレワークを実施するにあたり、次のような3つの障壁(課題)を取り除いていくことが必要です。

【テレワーク導入の3つの障壁(課題)】

(1) 物理(アナログ)的障壁

書類の印刷・保管、印章による決済・承認、郵便や宅配便の受発信、IT 通信機器の購入・貸与不足、Wi-Fi 使用料、電気代、印刷費等の個人負担、情報セキュリティ対策関連費、など

(2) 人(ヒューマン)的障壁

テレワーク就業規則の未策定・周知不足、デジタル化業務へのプロセス変更対応不足、ITリテラシーの教育・知識不足、長時間労働・時間管理不足、仕事遂行のコミュニケーション不足、自己の仕事成果の測定・評価不能、など

(3) 管理業務的障壁

テレワークの相談環境不足、労務管理不足、メール報告過多、他の社員の動き・業務・情報把握不足、事務系業務の評価不測(時間中心)など、

新しい働き方のスタイルとして、テレワーク導入を考える場合、次の3つが重要です。

【テレワーク導入の3つの重要ポイント】

- (1) 「アクセス」: 社員の自宅や社外から社内の情報システムに安全に接続できる環境が必要です。
- (2) 「対話」: テレワークを実施する上で、社員や顧客とのやり取りに支障をきたさないように、離れた場所で働く環境においても面談に代わる双方向のコミュニケーションの仕組みが必要です。
- (3) 「セキュリティ」: テレワークにおける情報セキュリティリスク対策は、特に重要で決して後回しにしてはなりません。

テレワークは、本来「成果」を出すために「働く場所」を問わない働き方で、より生産性を高め、成果を求める働き方です。

したがって、これまでの「事務所に出勤し、午前9時から午後6時まで仕事をする」「残業や休日出勤する」というような働き方のスタイルは、テレワークでは通用しなくなります。逆に、仕事が効率的で業務が早く成果を出せる社員にとっては、テレワークにより時間の有効活用ができるので、働きやすい環境となります。

作成 : 日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社 代表取締役(CEO) 山本 秀樹

配信 : 日本代協事務局