

調査レポート

—在宅勤務者3,000人「テレワークコミュニケーション調査」：提言編—

# テレワーク時代の「チームづくり」



コロナウィルスの感染拡大を背景に、日常生活ではリアルでの活動が制限され、デジタルツールを活用したオンラインでの生活が急激に加速しました。

職場においても、通勤電車に揺られオフィスに到着し、対面での会議を行っていたいわゆる「リアルでの働き方」から、朝起きてパソコンを立ち上げ出社する「オンラインでの働き方」への転換が進んでいます。

その中でも特に重要なのが、リアルからオンラインへシフトするための、デジタルを活用した「新しいチーム」への変革です。

本書では、「テレワークのコミュニケーション」調査結果から、企業のテレワーク化における職場の変化を読み解き、問題点を明らかにしながら「新しいチームづくり」に向けた方策を示していきます。



## 調査サマリと調査概要

- P.4 調査「テレワークのコミュニケーション」結果サマリ
- P.5 調査「テレワークのコミュニケーション」概要

## 調査結果の詳細

- P.7 在宅勤務の状況
- P.8 在宅勤務時のコミュニケーション手段
- P.9 職場内コミュニケーションの時間『業務』
- P.10 職場内コミュニケーションの時間『業務外』
- P.11 職場内コミュニケーションのしやすさ
- P.12 職場内コミュニケーションのしやすさ\_年代別
- P.13 テレワークによる職場の人との関係性変化
- P.14 コミュニケーションの時に感じている事
- P.15 チームワーク状況
- P.16 職場内コミュニケーションの時間\_チームワーク状況別
- P.17 コミュニケーションの時に感じている事\_チームワーク状況別

## 調査結果に見る「テレワークコミュニケーション」に関する考察

- P.19 「コミュニケーション量の低下」に関する考察
- P.20 「"見えない"ことによる人間関係の変化」に関する考察
- P.21 「ツールやコミュニケーションの"世代間ギャップ"」に関する考察

## テレワーク時代の「チームづくり」

- P.23 テレワーク時代の組織作りに向けて
- P.24 コミュニケーション量を増やす
- P.25 情報が見える化する（オープンな情報共有）
- P.26 世代間ギャップを意識したツール選択や組織作り
- P.27 おわりに

## 弊社 サービスのご紹介

- P.29 チームワーク総研について
- P.30 サービス概要
- P.31 サイボウズ流メソッド
- P.32 お問い合わせ先

# 調査サマリと調査概要

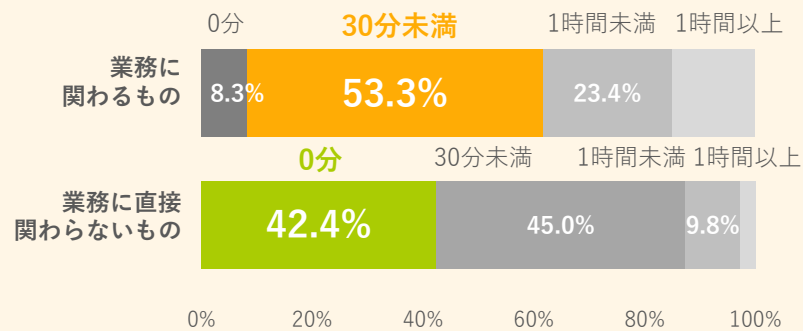
---

# 調査「テレワークのコミュニケーション」結果サマリ

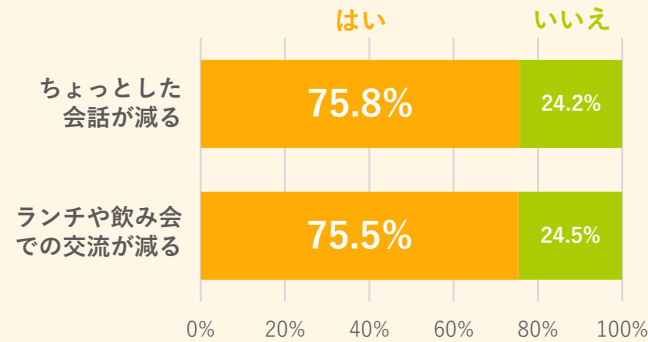
調査内容をまとめると、以下のような結果が得られました。

## 問題① コミュニケーション量の低下

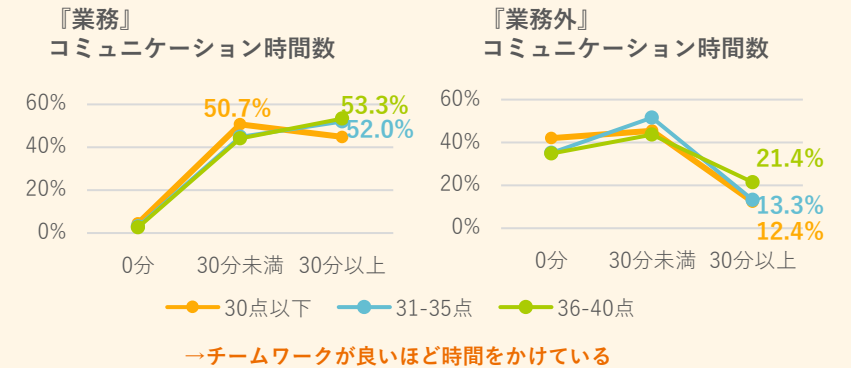
職場の人とコミュニケーションをとる時間 (P.9, 10)



在宅勤務時について当てはまるもの (P.14)



チームワーク得点とコミュニケーション時間の関係性 (P.16)



## 問題② 「見えない」ことによる人間関係の変化

職場の人との関係性変化 (P.13)

「何をしているかが分かりにくくなった」

はい (63.9%)

いいえ (36.1%)

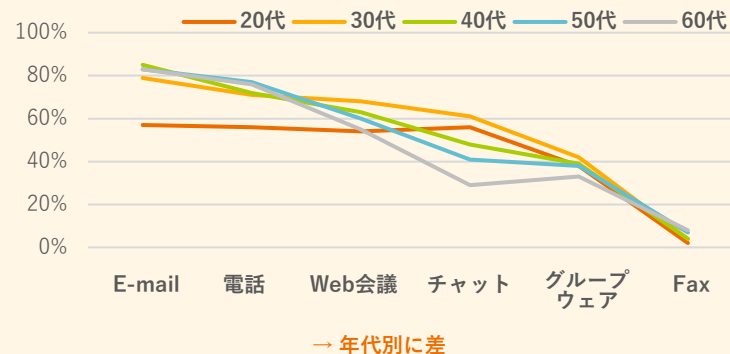
「話さない人が増えた」

はい (60.6%)

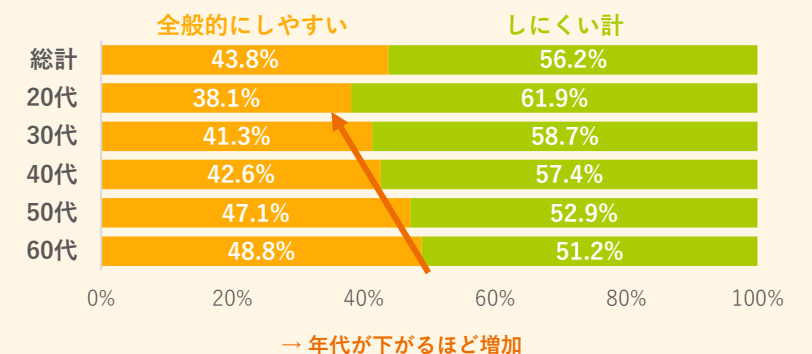
いいえ (39.4%)

## 問題③ ツールやコミュニケーションの「世代間ギャップ」

職場の人とのコミュニケーション手段 (P.8)



在宅勤務のコミュニケーションのしやすさ (P.12)



# 調査「テレワークのコミュニケーション」概要

テレワークには「在宅勤務」「モバイルワーク」「サテライトオフィス勤務」といった形態がありますが、今回の調査ではよりシーンを明確にするため「在宅勤務」に絞って実施しました。

## 調査概要

調査目的	テレワークをしている人の職場内コミュニケーションについて意識や実態を把握し、よりよい職場環境づくりのための参考とする
調査対象	週1回以上在宅勤務をしている会社員・公務員・経営者および役員 3,087名 ●年齢：20-69歳 ●エリア：全国 ●割付条件：就業実態に寄せるため、勤務先の従業員規模/男女比/年代で割付 ●総務省統計局「平成26年経済センサス-基礎調査」参照 ●「従業員規模49名未満60代女性」のサンプルサイズ不足のため「従業員規模49名未満50代女性」を36%増やした
調査期間	2020年10月2日（金）～10月6日（火）
調査方法	パネルを活用したインターネット調査
調査レポート	チームワーク総研サイト 掲載ページ <a href="https://teamwork.cybozu.co.jp/blog/telework-communication.html">https://teamwork.cybozu.co.jp/blog/telework-communication.html</a>

## 引用について

本調査を引用いただく際は出所の明示をお願いいたします。

例) サイボウズチームワーク総研「テレワークのコミュニケーションに関する調査」

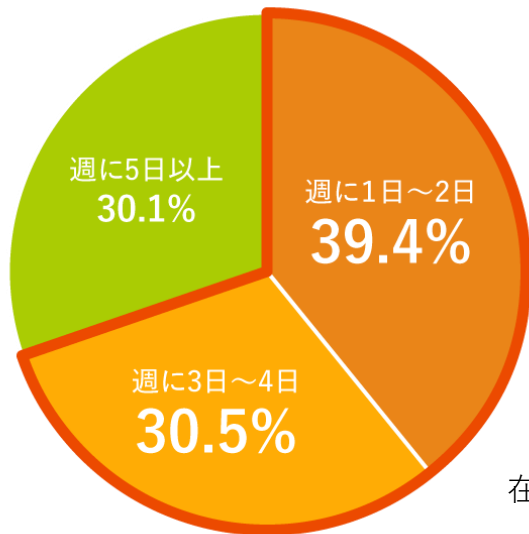
# 調査結果の詳細

---

Q. 今現在（2020年10月上旬）のあなたの勤務状況に、最も近いものを1つ選んでください。

※複数の勤務先がある場合は、主な勤務先についてお答えください。

## ● 在宅勤務の状況

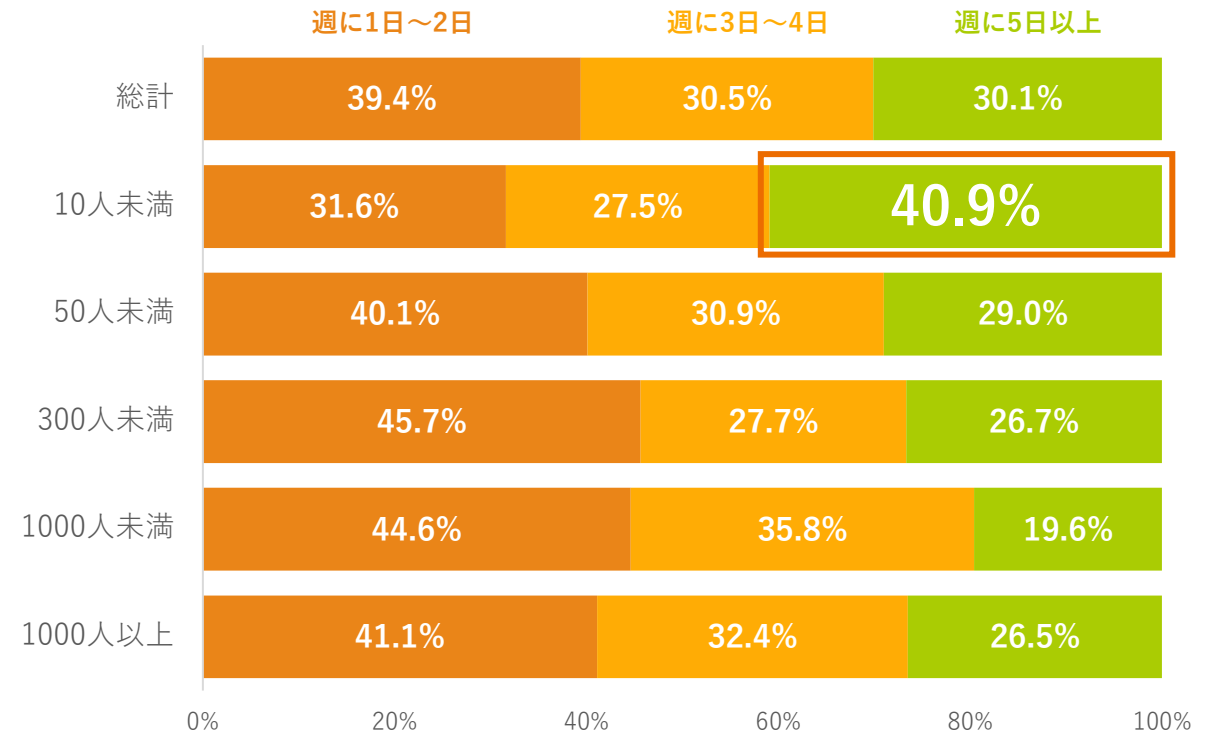


在宅勤務と出社を組み合わせている人

**: 約7割**

「週に1日～2日」「週に3日～4日」の合計が約7割で、在宅勤務と出社を組み合わせている人が多い結果となりました。

## ● 在宅勤務の状況\_従業員数



従業員数別に在宅勤務の頻度を見ると、「10人未満」で「週5日以上」の割合が4割と高くなっている

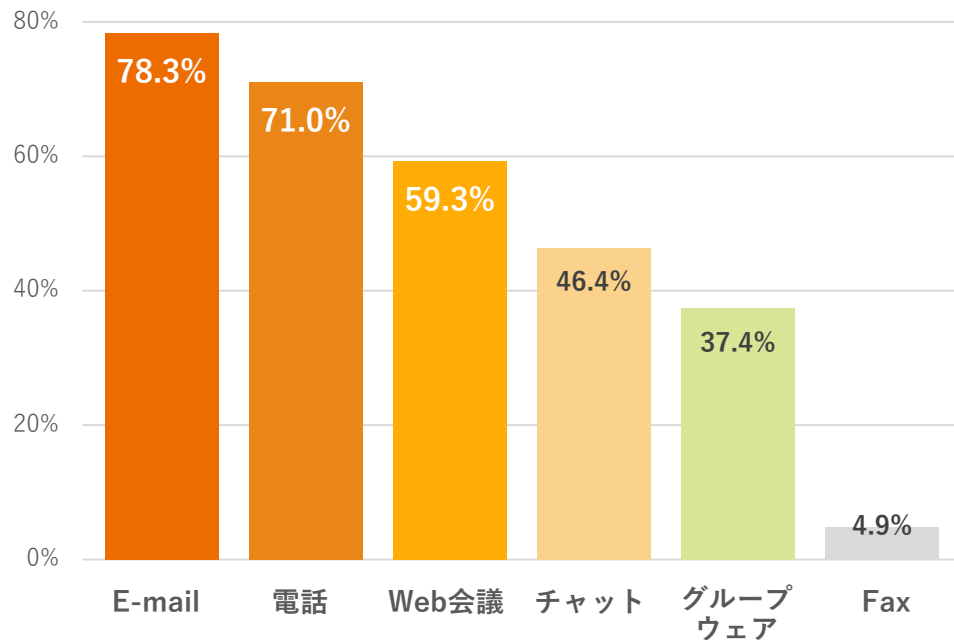


# 在宅勤務時のコミュニケーション手段

Q. 現在、在宅勤務の時に使用しているコミュニケーション手段について、当てはまるものを選択してください。（いくつでも）

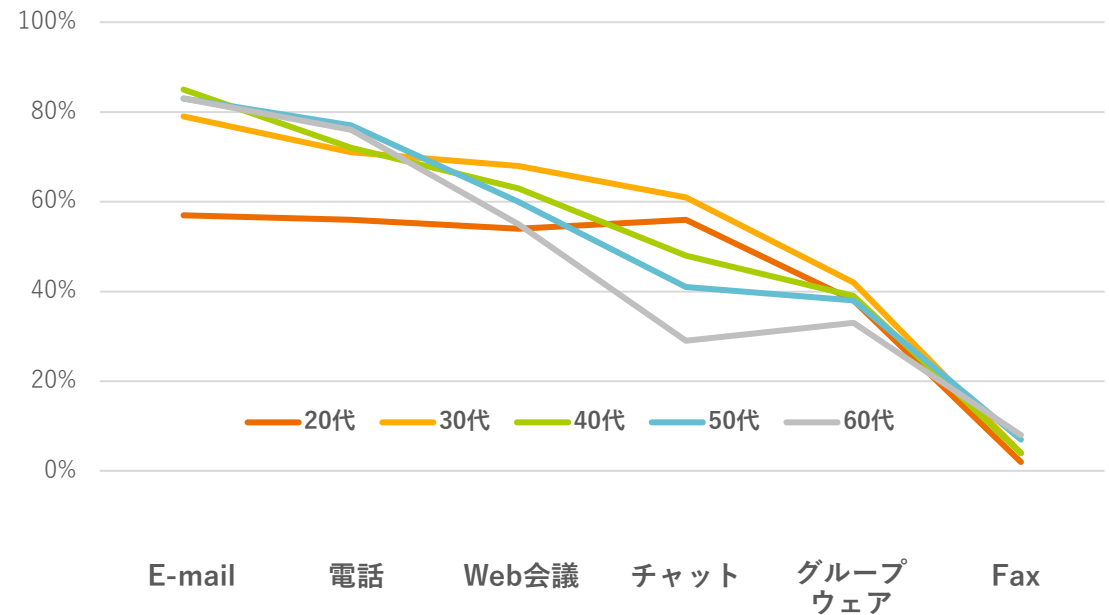
※取引先ではなく、職場の人とのコミュニケーション手段について教えてください。

## ● 職場の人とのコミュニケーション手段



「E-mail」8割、「電話」7割、「Web会議」6割となった

## ● 職場の人とのコミュニケーション手段\_年代別



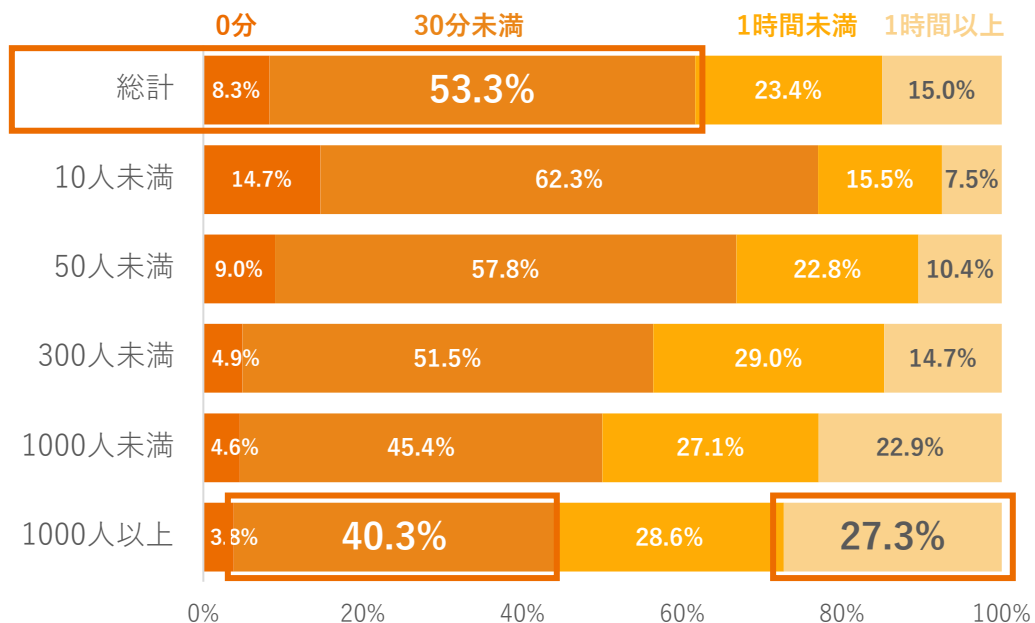
20代は「E-mail」「電話」の利用が低い、「チャット」の利用は20～30代で多く、40～60代は低い傾向が出ている

# 職場内コミュニケーションの時間『業務』

Q. 在宅勤務の時、職場の人とコミュニケーションをとる時間は、どの位ですか。過去1週間の勤務日について、1日あたりの平均時間を教えてください。

※「業務に関わるコミュニケーション（社内会議・打ち合わせ・朝礼・申し送りなど）」について聴取。E-mail（メール）・電話・グループウェア・チャット・web会議ツールのうち、いずれかを使用した合計時間について聴取。

## ● 業務に関わるコミュニケーション時間数



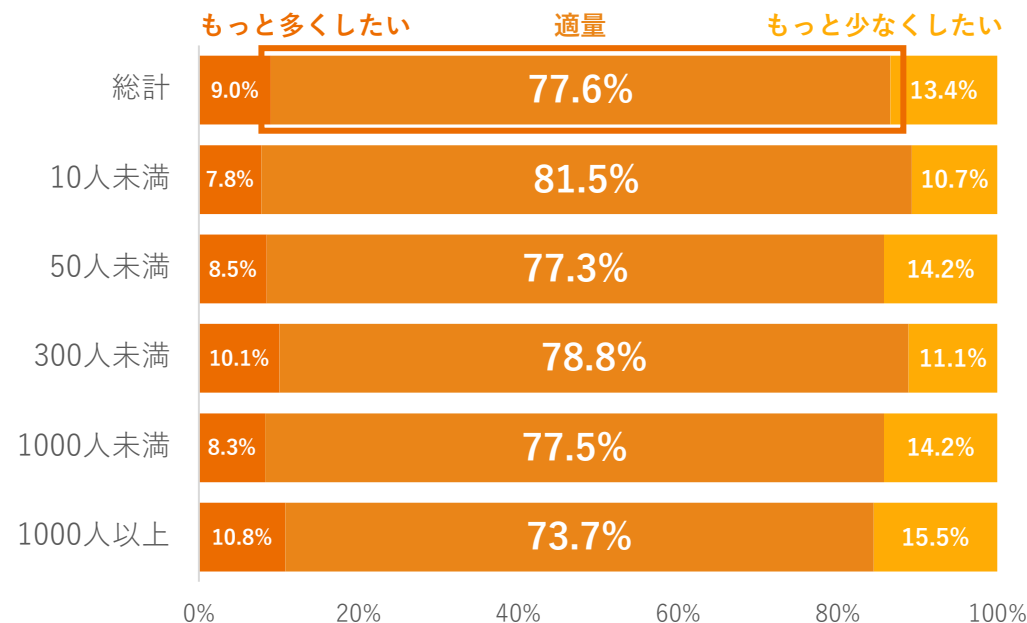
社内会議・打ち合わせ・朝礼・申し送りなど「業務に関わるコミュニケーションの時間数」について、**総計の6割が「30分未満」**であった。

従業員数別に見ると、1,000人以上の企業で「30分未満」は4割、「1時間以上」が3割と、**人数が多いほどコミュニケーション時間が増している**

Q. 在宅勤務の時、職場の人とコミュニケーションをとる一日あたりの時間について、お気持ちに近いものを教えてください。

※「業務に関わるコミュニケーション（社内会議・打ち合わせ・朝礼・申し送りなど）」について聴取。E-mail（メール）・電話・グループウェア・チャット・web会議ツールのうち、いずれかを使用した合計時間について聴取。

## ● 業務に関わるコミュニケーション時間数は適量か



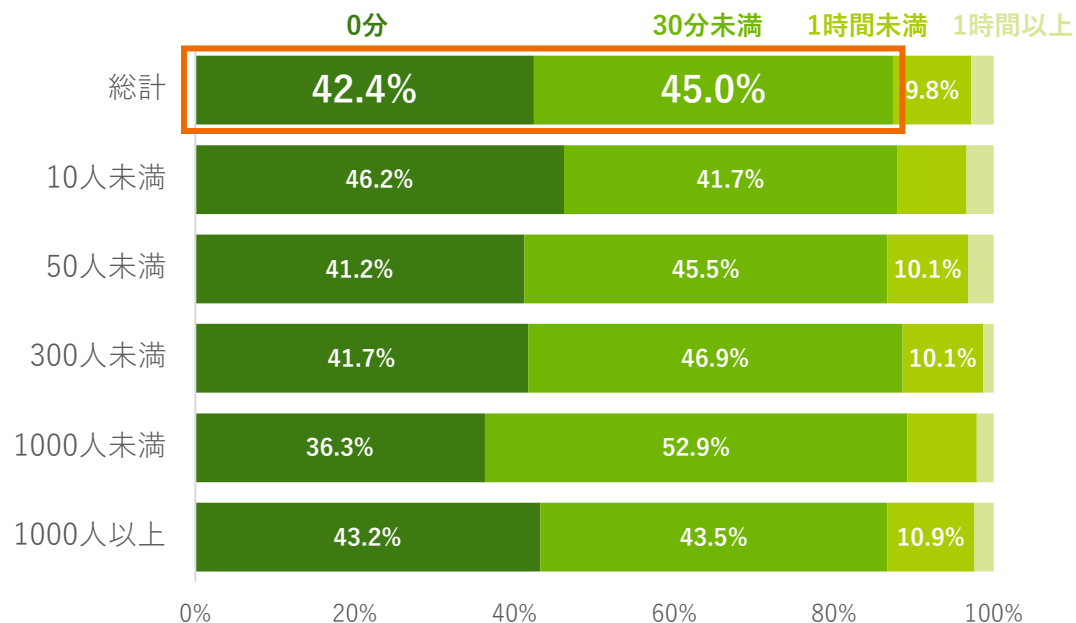
多くしたいか少なくしたいかを聞いたところ、「**適量**」と回答した人が**8割**となった

# 職場内コミュニケーションの時間『業務外』

Q. 在宅勤務の時、職場の人とコミュニケーションをとる時間は、どの位ですか。過去1週間の勤務日について、1日あたりの平均時間を教えてください。

※「業務には直接関わらないコミュニケーション（雑談・ランチ・交流会など）」について聴取。E-mail（メール）・電話・グループウェア・チャット・web会議ツールのうち、いずれかを使用した合計時間について聴取。

## ● 業務に直接関わらないコミュニケーション時間数

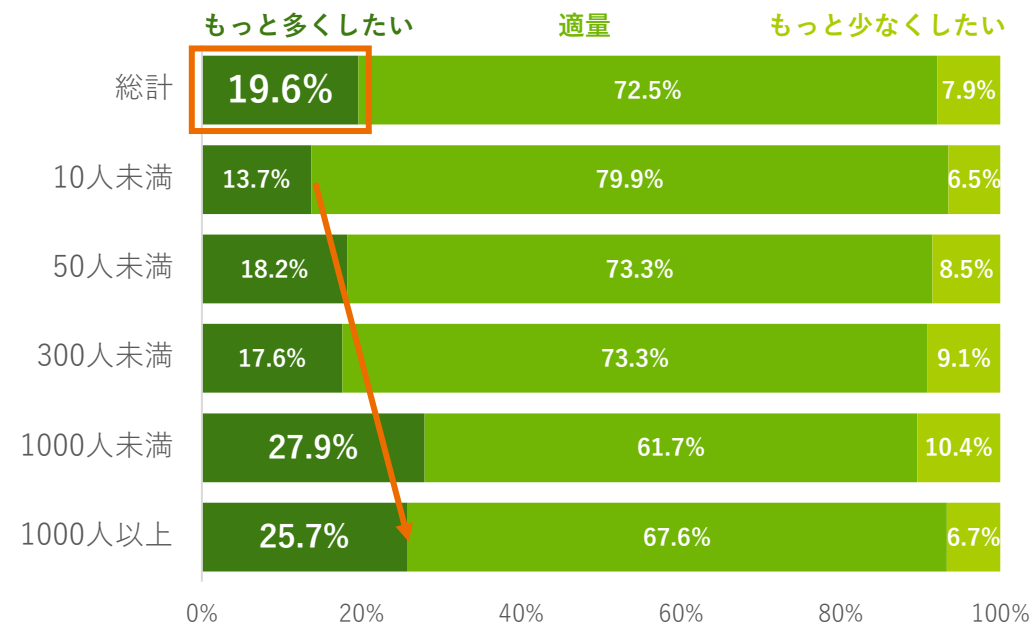


総計の8割が「30分未満」であった。中でも「0分」は4割強と業務外のコミュニケーションが少ないことがうかがえる。従業員数別に見ると、さほど大きな傾向は見られない

Q. 在宅勤務の時、職場の人とコミュニケーションをとる一日あたりの時間について、お気持ちに近いものを教えてください。

※「業務には直接関わらないコミュニケーション（雑談・ランチ・交流会など）」について聴取。E-mail（メール）・電話・グループウェア・チャット・web会議ツールのうち、いずれかを使用した合計時間について聴取。

## ● 業務に直接関わらないコミュニケーション時間数は適量か



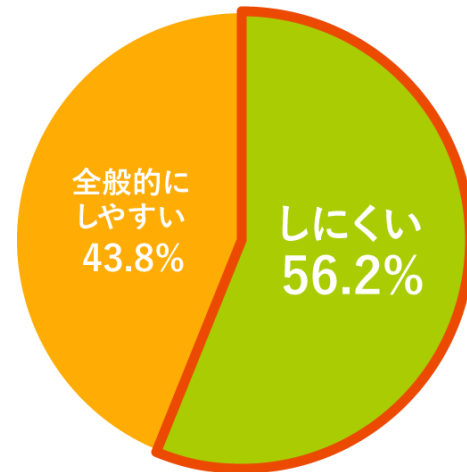
総計の2割が「もっと多くしたい」で、前ページにある図表の業務に関わるコミュニケーションよりも増やしたい傾向が見られた。従業員数別では、人数が多い企業のほうが「もっと多くしたい」が多い傾向が見て取れる

**Q. 在宅勤務の時、職場の人とのコミュニケーションのしやすさについて、当てはまるものを1つ選択してください。**

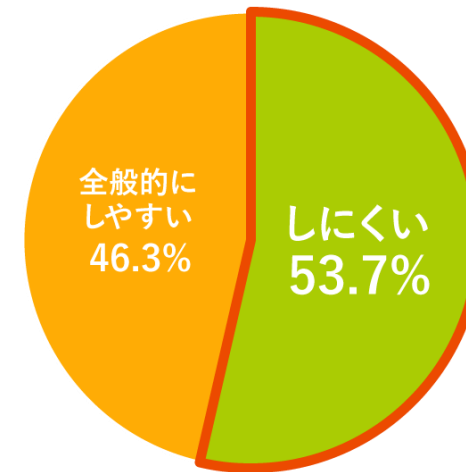
※ E-mail（メール）・電話・グループウェア・チャット・web会議ツールのいずれかを使用している時について教えてください。

※しにくい計：「特定の相手や状況の時のみしにくい」「全般的にしにくい」回答者の合計

● **業務に関わるコミュニケーションのしやすさ**  
(社内会議・打ち合わせ・朝礼・申し送りなど)



● **業務に直接関わらないコミュニケーションのしやすさ**  
(雑談・ランチ・交流会など)



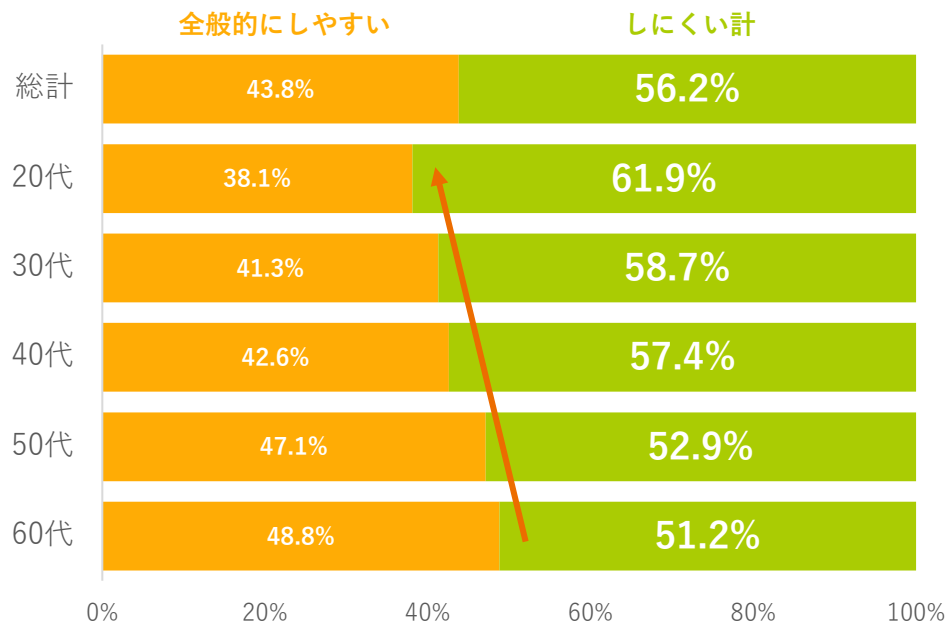
『業務』『業務外』それぞれのコミュニケーションについて「しやすさ・しにくさ」を聞いたところ、どちらのシーンでも「しにくい」と回答した人が5割を超えた

Q. 在宅勤務の時、職場の人とのコミュニケーションのしやすさについて、当てはまるものを1つ選択してください。

※ E-mail（メール）・電話・グループウェア・チャット・web会議ツールのいずれかを使用している時について教えてください。

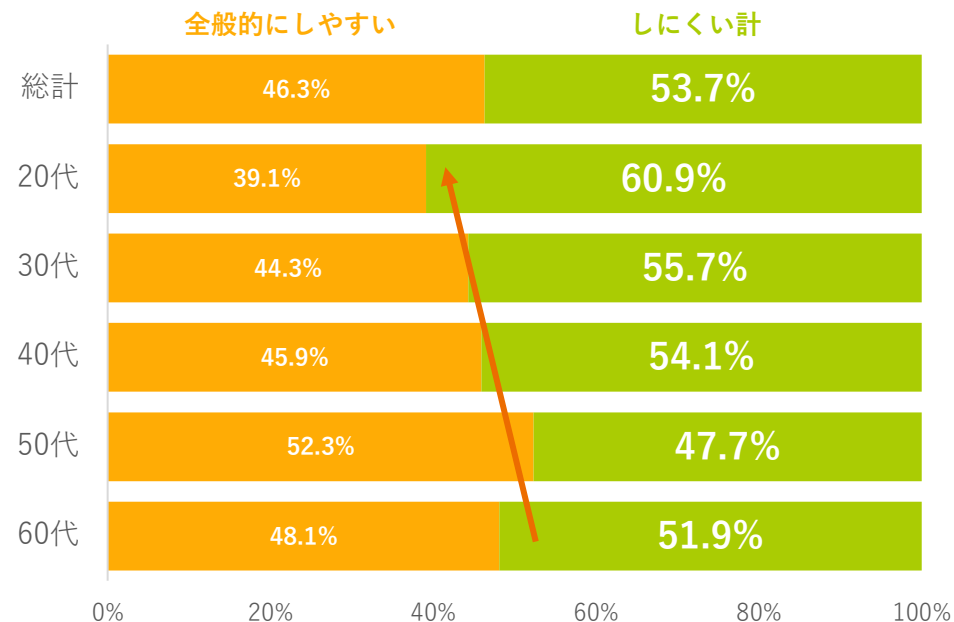
※しにくい計：「特定の相手や状況の時のみしにくい」「全般的にしにくい」回答者の合計

## ● 業務に関わるコミュニケーションのしやすさ (社内会議・打ち合わせ・朝礼・申し送りなど)



年代別に見ると、年代が下がるほど「しにくい」と回答する人が増えている

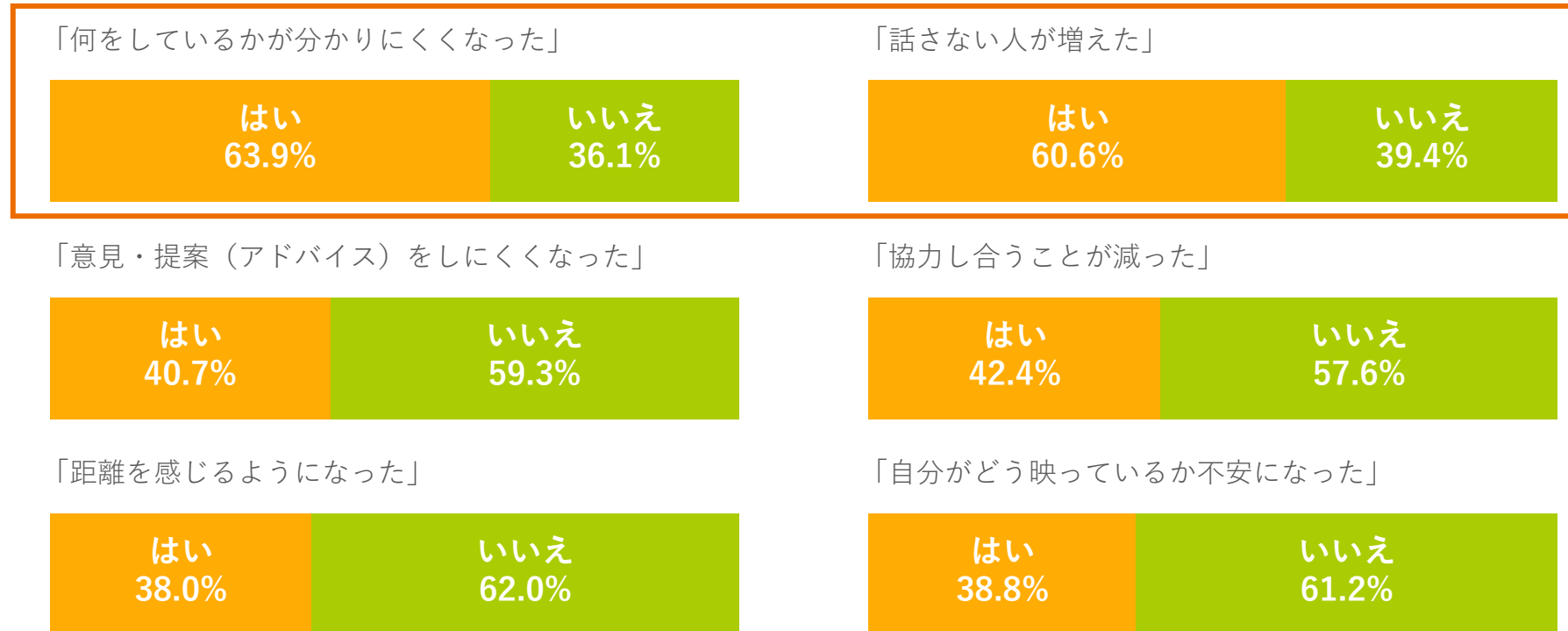
## ● 業務に直接関わらないコミュニケーションのしやすさ (雑談・ランチ・交流会など)



年代が下がるほど「しにくい」が増加する傾向である。最も高い「20代」と最も低い「50代」では、13%の差となった

Q. 在宅勤務を始めて、職場の人との関係性に変化はありますか。  
「業務で関わりのある人」との関係性について教えてください。

● 「業務で関りのある職場の人」との関係性変化



6割の人が、「何をしているか分かりにくい」「話さない人が増えた」と回答した

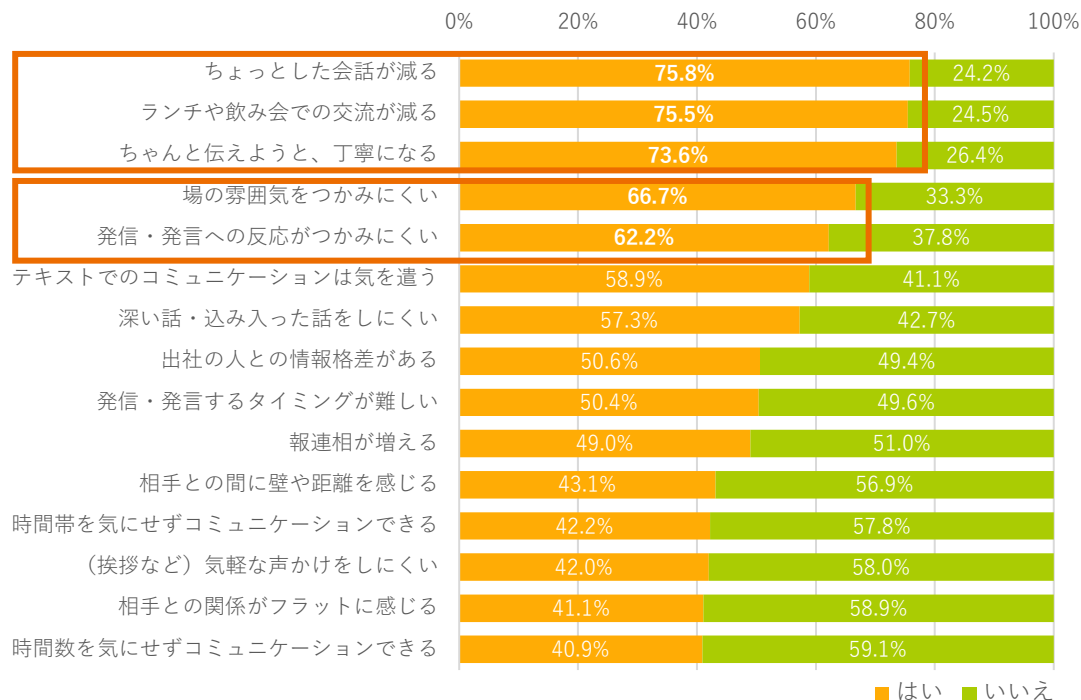
# コミュニケーションの時に感じている事

**Q. 在宅勤務時のコミュニケーションについて、ご自身にとって当てはまるものを1つずつ選んでください。**

※ 取引先ではなく、職場の人とのコミュニケーションについて教えてください。

※ E-mail（メール）・電話・グループウェア・チャット・web会議ツールのいずれかを使用している時について教えてください。

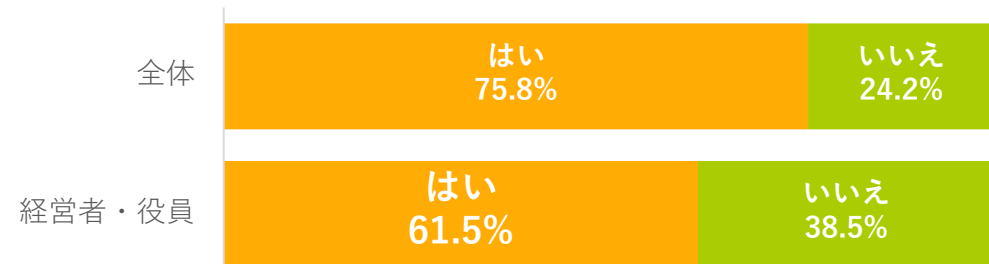
## ● 在宅勤務時のコミュニケーションで当てはまるもの



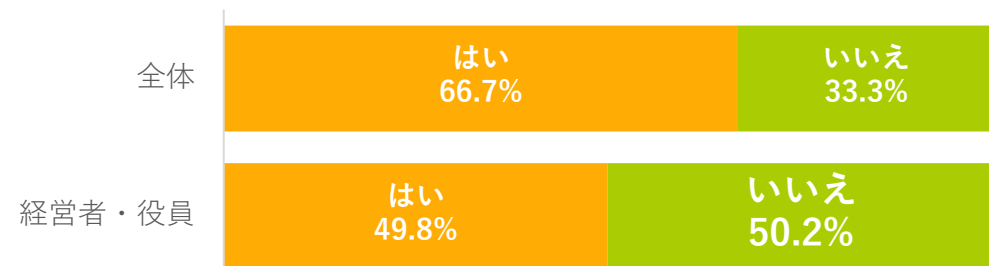
「ちょっとした会話が減る」「ランチや飲み会での交流が減る」など、機会に関する設問に加え、「ちゃんと伝えようと丁寧になる」が7割を超えた。次いで「場の雰囲気をつかみにくい」「発信・発言への反応がつかみにくい」といった、ニュアンスの感じにくさに関する項目が6割を超えた

## ● 全体と経営層での感じ方のギャップ

ちょっとした会話が減る



場の雰囲気をつかみにくい



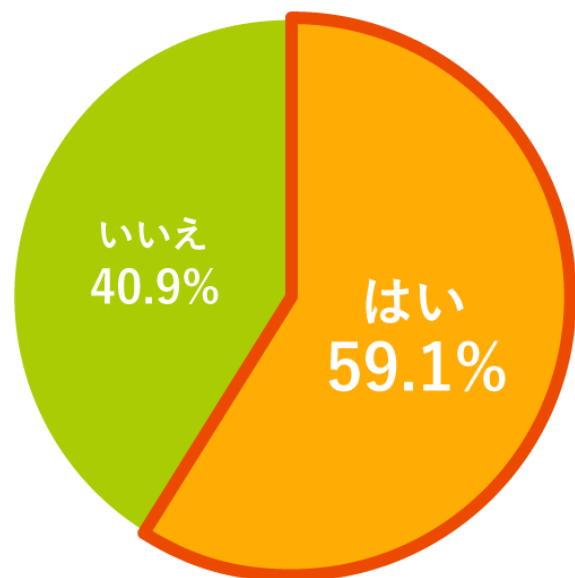
従業員別にみると、いくつかの設問では「経営者・役員」の回答にポジティブさがあり、他層との意識差が見られる

社員同士が別々の場所で働くテレワークでのコミュニケーション。普段のチームワーク状況がコミュニケーションに与える影響をみるため、チームワークアセスメントを行い、傾向をみた。

**Q.今現在、チームを組んで業務を実施していますか。当てはまるものを1つ選択してください。**

※ あなたがチームと認識している集団（所属部署やプロジェクトなど）についてお答えください

## ● チームでの業務を実施しているか



チームでの業務を実施している1823人に、自身のチームについてアセスメントを実施

### 【チームワークアセスメント】

● 6つの要素を元に、当該チームのチームワーク状況を数値化

- ・チームの目指す方向への理解
- ・メンバーの役割分担
- ・チーム内コミュニケーション
- ・知識や経験など情報共有
- ・モチベーション
- ・公明正大かどうか

10問のアセスメント設問を「よく当てはまる」～「全く当てはまらない」の4段階で回答、加重値で得点化。

● **得点が高いほどチームワークの状態が良い（最高点40点、最低点10点）**

● サイボウズ チームワーク総研のオリジナルアセスメント

得点別の3層\*で、次ページ以降傾向をみる

- ・ **30点以下**（チームワークでよくない点がある）
- ・ **31-35点**（チームワークが良い）
- ・ **36-40点**（チームワークが特に良い）

\*すべて「当てはまる（よく当てはまるorまあ当てはまる）」に回答した場合の最低点30点を基準に、下回るもの、上回るもの、上回るものの中で特に良いもの、で分類

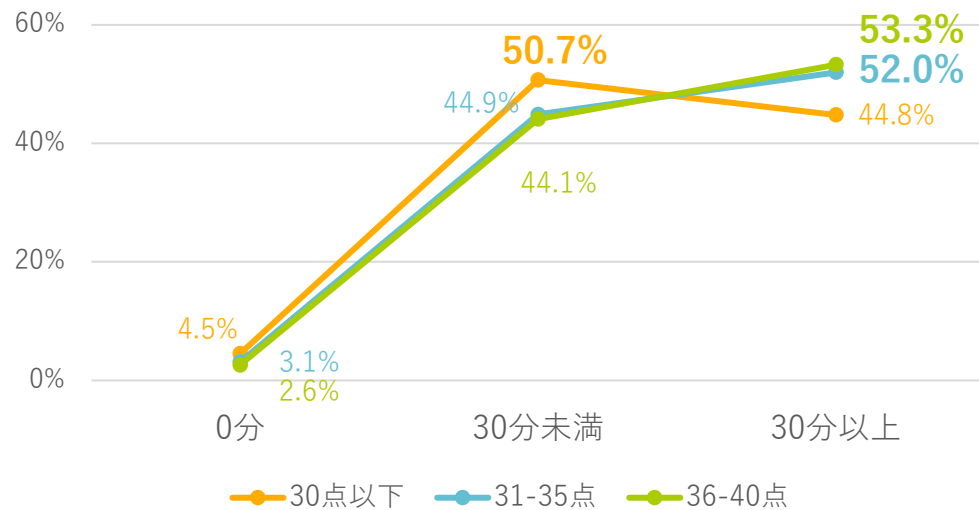


# 職場内コミュニケーションの時間 \_チームワーク状況別

## Q. 在宅勤務の時、職場の人とコミュニケーションをとる時間はどの位ですか。

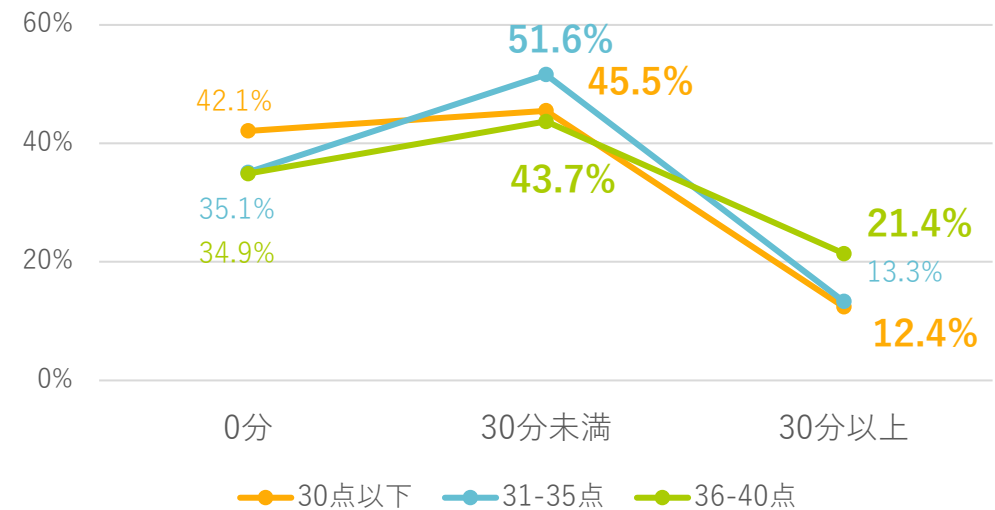
※E-mail（メール）・電話・グループウェア・チャット・web会議ツールのうち、いずれかを使用した合計時間について聴取。  
過去1週間の勤務日について、1日あたりの平均時間を聴取。

### ● 『業務』 コミュニケーション時間数 (社内会議・打ち合わせ・朝礼・申し送りなど)



「30点以下」で「30分未満」が多いのに対し、「31-35点」「36-40点」では「30分以上」が最多となっている

### ● 『業務外』 コミュニケーション時間数 (雑談・ランチ・交流会など)



三層とも「30分未満」が最多だが、「36-40点」では「30分以上」のコミュニケーションが21%あり、「30点以下」と9ポイントの差が見られる

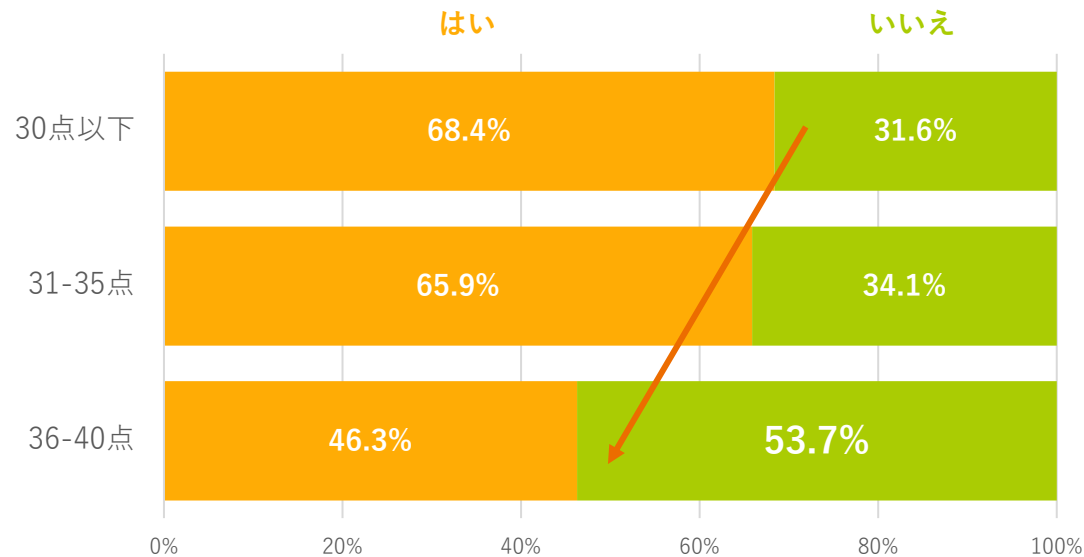
得点は「その人の所属するチームのチームワーク状況」を示す。得点が高いほど「チームワークが良い」

# コミュニケーションの時に感じている事 \_チームワーク状況別

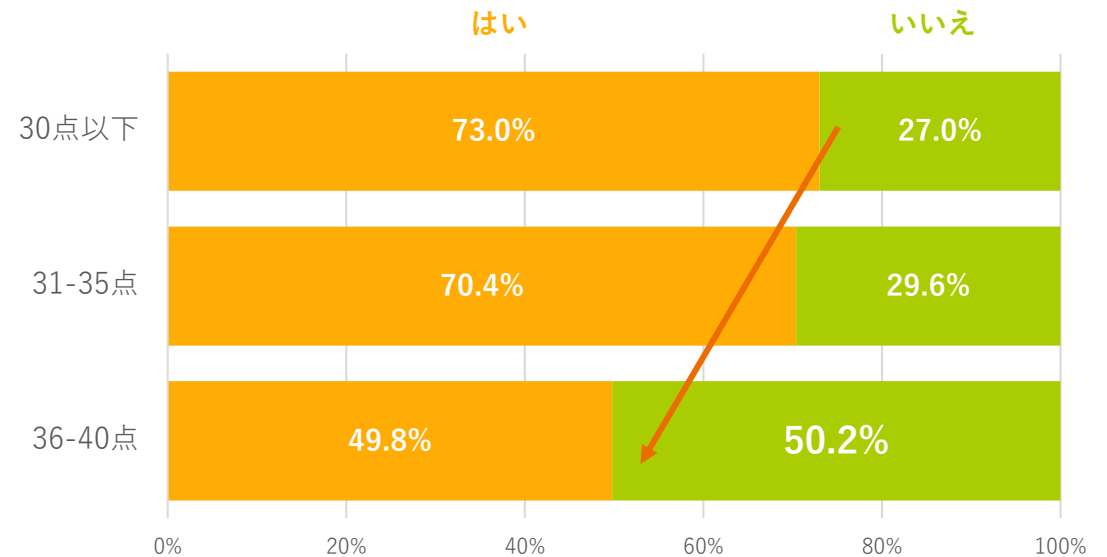
Q. 在宅勤務時のコミュニケーションについて、ご自身にとって当てはまるものを1つずつ選んでください。

※取引先ではなく、職場の人とのコミュニケーションについて教えてください。  
※E-mail（メール）・電話・グループウェア・チャット・web会議ツールのいずれかを使用している時について教えてください。

## ● 発信・発言への反応がつかみにくい



## ● 場の雰囲気をつかみにくい



チームワーク得点別に、「コミュニケーションの時に感じている事」上位項目の傾向を見た。「ちょっとした会話が減る」「ランチや飲み会での交流が減る」「ちゃんと伝えようと丁寧になる」では三層に大きな差はなかったが、「発信・発言への反応がつかみにくい」「場の雰囲気をつかみにくい」では、チームワーク得点が高くなるほどポジティブな結果となった

得点は「その人の所属するチームのチームワーク状況」を示す。得点が高いほど「チームワークが良い」

# 調査結果に見る 「テレワークコミュニケーション」に関する考察

---

# 「コミュニケーション量の低下」に関する考察



コミュニケーションの時間について、今回の調査前の想定では、従来よりは減るものの、業務内・外を合わせると1日当たり1~2時間のコミュニケーションが行われていると考えていました。しかし、今回の調査では、企業規模で若干の違いはあるものの、在宅勤務時における職場内コミュニケーションの時間が、私たちが想定していた以上に短い結果となりました(※1)。

特に興味深いのが「業務に直接関わらないコミュニケーションの時間」についてです。**4割も的人が「0分」と**回答し、在宅勤務によって、直接業務に関係のないやり取りが無くなっていることが明らかになりました。

新卒を一括で採用し、会社を支える人材として長期的に育成していく、これ

まで日本の企業の多くが採用していたメンバーシップ型の雇用形態では、元来、**密なコミュニケーションを行う中での「協働感の醸成」が、チーム運営の強み**でした。しかし、在宅勤務によって「業務外コミュニケーション」が不足すると、場の雰囲気や暗黙のルールに基づいたチームワークの醸成が難しくなる場合があります。また、このような状況が続くと、**チームの生産性やエンゲージメントが下がる可能性**も無視できません。

働き方が変化する中で、今後は、従来行っていたコミュニケーションを「オンラインでどのように行っていくか」や、「ジョブ型雇用」への転換など、コミュニケーションの方法や雇用形態を各社が検討していく必要があります。

(※1) 社内会議・打合せに費やす時間「メンバー層で週3時間、係長級で6時間、部長級で8.6時間」(パーソル総合研究所・中原淳(2017-8)「長時間労働に関する実態調査(第一回・第二回共通)」)、この時間にプラスして業務外コミュニケーションが入ることで、一人当たり1日1~2時間のコミュニケーション量を想定。

# 「“見えない”ことによる人間関係の変化」に関する考察

従来の「オフィスに出勤して仕事をする」場合、意識的にコミュニケーションを取ろうとしなくても、「同じ場所にいる」ことで、チームや他部署メンバーの行動や感情を理解することができました。

しかし、今回の調査で『在宅勤務によって「何をしているか分かりにくい」「話さない人が増えた」が6割』とあるように、オンライン化が進むことで「何気なく得ていた情報」が減り、誰が何をしているかがわからなくなっており、職場内における人間関係の変化が見て取れます。

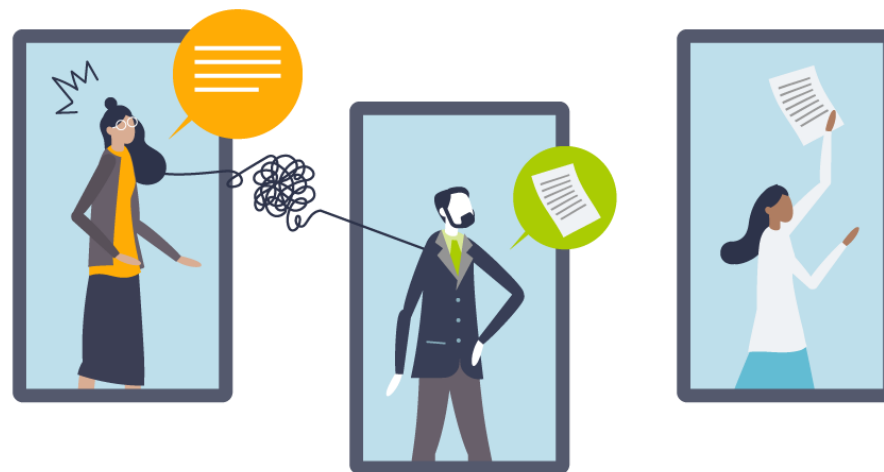
さらに、前ページの「業務外コミュニケーションの減少」も相まって、職場での情報伝達がますます難しくなっています。そのため、情報を「知っている人」「知らない人」といった情報格差が生まれやすくなります。

情報格差が生まれると、大きく分けて2つ問題が発生します。

1つ目は、「業務の属人化」です。テレワークとなり見えない業務が増えることで、その人が培った情報や知識が社内で共有されず、退社や異動の際に、ノウハウがリセットされてしまう危険性があります。重要な資料が個人のデスクトップにあり、連絡がつかず問題が起きてしまうなど、情報格差による弊害は見逃せません。

2つ目は、「チームワークの悪化」です。通常の業務では、最初から最後まですべて1で行うケースは少ないもの。チーム間や部門間での連携が必要です。しかし、十分に情報共有がされていないと、伝達ミスが起こったり、知っていれば避けられたはずのトラブルが起きやすくなったりします。

業務を円滑に進める上で、また、良好な人間関係を育む上で「情報」は必須です。情報の扱い方をどのように変えるかが、テレワーク時代のチームづくりでは1つのキーポイントになってくるでしょう。



今回の調査では、『在宅勤務時のコミュニケーション手段は「E-mail」「電話」が上位。年代別に差』とあるように、ツールやコミュニケーションにおける「世代間ギャップ」が見て取れます。

一言で「テレワーク」といっても、その方法は「メールと電話」から、「仕事の情報共有はチャットツールやグループウェア、テレビ会議」までさまざまです。オンラインコミュニケーションに慣れている若い世代は、チャットなどオンラインツールのほうが便利でしょう。

そのような中、ベテラン世代が業務をメールや電話だけで行っていたり、それを強いたりしては、仕事のやり方に不満を抱いてしまう恐れがあります。

また、今回の調査では、**在宅勤務の「コミュニケーションがしにくい」人は5割を超え、若い世代ほどコミュニケーションの「しにくさ」を感じている**ようです。テレワークによりコミュニケーションの時間が減っている中で、かつ「しにくい」となると、若い世代の中には、孤独感を抱いている人もいるかもしれません。

さらに問題なのが、このような若い世代の現状に「上司側が気づいていない」場合です。部下は「もっとコミュニケーションを取りたい」と思っているにも関わらず、上司側が「コミュニケーション量は適正」と思っていたら、コミュニケーションギャップはますます広がってしまうでしょう。

さらに、ここ数年のデジタルツールの広がり、職場での意思疎通・情報共有を大きく変えており、ITネイティブ世代とアナログ世代でのギャップを広げてしまっています。ここで大切なのは、**どちらが「正しい」といった議論ではなく、お互いの価値観や考えを共有し、新しい職場の在り方をチーム全体で考えていくこと**でしょう。



# テレワーク時代の「チーム作り」

---

テレワークによって生じるコミュニケーションの3つの問題を解決し、ニューノーマル時代の組織作りをしていくためには、テレワークにあったコミュニケーションに改善していく必要があります。

## ● 調査から見たテレワークの問題

1. コミュニケーション量の低下
2. 「見えない」ことによる人間関係の変化
3. ツールやコミュニケーションの「世代間ギャップ」

「リアルなコミュニケーションの分断」によって生じる問題

## ● テレワーク時代の組織作り

### 1. コミュニケーション量を増やす

- (1) コミュニケーションルート増やす
- (2) コミュニケーションの場づくり
- (3) ザツダンの活用

### 2. 情報を見える化する（オープンな情報共有）

- (1) 情報のプラットフォームづくり
- (2) 感情情報の見える化

### 3. 世代間ギャップを意識したツール選択や組織作り

- (1) 社員の声を聞いたツール選択
- (2) 成功体験の創出
- (3) 職場の疑問を話し合う場づくり

働く時間や場所に影響を受けない働き方に対応した  
コミュニケーションへのシフト



# コミュニケーション量を増やす

テレワークによってコミュニケーションが分断されると、これまであった「自然な会話」がなくなります。テレワーク時代の組織づくりで重要なのが「**コミュニケーション量を増やす**」ことです。ここでは、2つの施策をお伝えいたします。

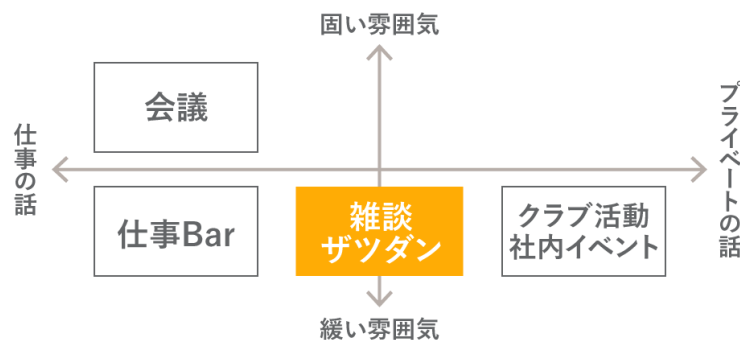
1つ目は、意思疎通を行うための仕組みやインフラである「**コミュニケーションのルートを増やす**」ことです。

多くの企業では、口頭・電話・メールなど、個別のコミュニケーションを行っていることでしょう。しかし、自然な会話が減少するテレワークでは、従来のコミュニケーションだけでは足りません。そこで、多くの人が同時にコミュニケーションできるよう、グループウェアやグループチャット、テレビ会議システムなど、コミュニケーションができるルートを増やします。

2つ目は、「**コミュニケーションの場を増やす**」ことです。

テレワークを行うと、コミュニケーションの場が「定例会議のみ」となるケースが少なくありません。しかし、チームで仕事をするためには、ちょっとした業務の相談や、悩みごとを話せる場が大切です。そこで「コミュニケーションの場」をマップにして、どのような場が必要か整理しましょう。

## コミュニケーションマップ



ここで、「コミュニケーションの場を増やす」1つの方法「**ザツダン**」についてご紹介します。

オンラインになるとどうしても業務外の話の機会や、廊下での立ち話のような気軽なコミュニケーションの場がなくなってしまいがちです。

そこで、サイボウズではコミュニケーションの量を増やすために、上司と部下・チームメンバー同士・他部署の方など、1回30分程度、さまざまな立場の人と1対1で気軽に話をする「ザツダン」を行っています。気軽なコミュニケーションの機会を意識的に創っていくことで、コミュニケーションの量を増やしています。

「**ザツダン**」でもっとも大切なのは、「**心理的に安全な場づくり**」です。「1対1で話す」場を作ろうとする場合、どうしても、面談のような評価や指導をする場になってしまいがちです。しかし、そのような場では、気軽な話できません。

業務の相談や悩みなどの感情面はもちろんのこと、趣味やプライベートのことも含めて、気軽な雰囲気「ザツダン」ができるような場を作っていきます。

## ザツダン

### サイボウズのザツダン

- メンバー同士の状況（感情も含めて）を知るための場
- メンバー同士の信頼関係を高めるための、安心感のあるコミュニケーションの場
- 業務のちょっとした相談や悩みの相談の場

# 情報を見える化する（オープンな情報共有）

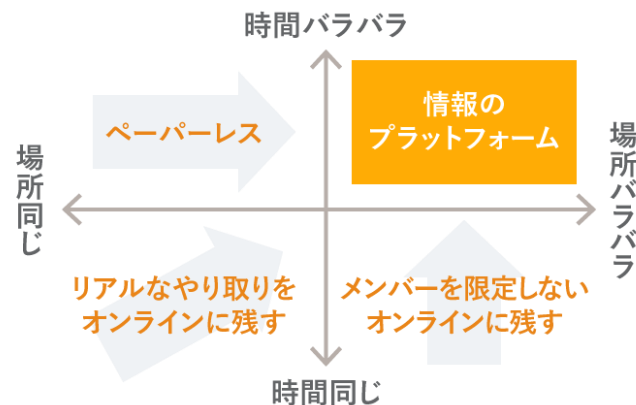
テレワークを行うと、フラットな情報交換が難しくなります。たとえば、P.7の調査データにあるように、多くの会社では出社と在宅勤務を併用して行っています。すると、出社している人だけが知りえる情報が生まれ、出社と在宅勤務での情報格差が広がります。その結果、業務が属人化・ブラックボックス化し、担当間、部門間で業務の連携ミスや認識の食い違いが生まれやすくなります。

そこで、**情報を積極的に「見える化」**しましょう。ここでは、2つの施策をお伝えします。

1つ目は、オープンな**「情報のプラットフォームづくり」**です。リアルなオフィスでの業務とオンラインでの業務に情報の格差を生まないようにするため、グループウェアなどのツールを使って、スケジュールや会議資料を共有するのはもちろんのこと、メンバー同士の会話や仕事のノウハウなど、インサイダー情報や給与といった個人情報などオンラインに載せられないものを除き、情報はできるだけオープンな形で共有できるよう整備します。

理想的なのは、**出社をしてもテレワークでも同じように業務ができ、同じようにコミュニケーションが取れる状態を作っていくこと**です。

## 情報のプラットフォームづくり



また、**情報はその場限りの「共有」ではなく、「蓄積」していくことも重要**です。業務に必要なあらゆる情報がグループウェアなどのプラットフォームに蓄積・検索できるようにしておけば、業務で困りごとがあったときの効率化にも役立つでしょう。

2つ目は、「**感情情報の見える化**」です。情報には、タスクやスケジュールなど業務を進める上で必要な「業務情報」と、メンバーの気持ちや情緒・嗜好など「感情情報」の2つがあります。業務情報があれば、仕事を進めることはできます。一方で、チームで円滑に仕事をするためには「感情情報」の共有が欠かせません。

しかし、業務情報の見える化は比較的容易ですが、「悩み」や「不安」といった感情情報の共有は難しいものです。

そこで、サイボウズでは「**分報**」を活用しています。分報とは、日報ならぬ「**分単位の報告**」で、業務に関することや感情面での変化、プライベートに関する内容なども含めて、気軽に発信できるようにしています。

イメージは、オンライン上での「**ザツダン**」です。**業務情報に加え、その時の気持ちも発信することでお互いの感情に気づくことができ、チーム力を高めることができます。**感情を豊かに表現できるよう、絵文字などを積極的に活用するのもいいでしょう。

## 分報イメージ



# 世代間ギャップを意識したツール選択や組織作り

テレワークの推進には、デジタルツールの活用が欠かせません。しかし、世代間によってツールに対する考え方や働き方の常識に対してのギャップが存在します。

そこで重要になるのが、「**世代間ギャップを意識したツール選択や組織作り**」です。ここでは、3つの施策をお伝えいたします。

1つ目は、「**社員の声を聞いたツール選択**」です。デジタルツールの広がり、世の中には電話やメールから、グループウェア、テレビ会議、チャットシステムまで、さまざまな便利ツールが存在しています。

しかし、ツールによっては「ベテラン世代は使いやすいが、若い世代は苦手」「若い世代は得意だが、ベテラン世代は苦手」といった特徴があります。世代によってツールの活用に偏りがあると、せっかく導入したのに一部のみにしか使われない、ということが起きてしまいます。

そこで、広く社員の声を聞いた上でツールを選択していくことが大切です。特に、幅広い世代が働く企業では、グループウェアのような全社員で活用でき、世代に左右されづらいツールを選択するといいでしょう。

2つ目は、「**成功体験の創出**」です。テレワークの推進を始めるとどうしても「オフィスでやるのが当たり前」「オフィスでやるほうがいい」という声が上がります。どうしても従来までの働き方に慣れていると、新しい働き方への転換を躊躇してしまいます。しかし、成功体験が生まれ出すと「これもオンラインでできるんじゃないか」といった前向きな声生まれ、徐々にオンラインでの働き方が広がっていきます。

## オンラインでの成功体験創出



3つ目は、「**職場の問題を話し合う場づくり**」です。テレワークなど新しい働き方が進むにつれて、「コミュニケーションが取りづらい」「評価はどうやってされるの？」など、メンバーはさまざまな不安を感じるようになります。それを放置すると、「テレワークをやらないほうが良かった」となってしまう推進が止まってしまいます。

そこで、問題を「チームがよりよくなるためのきっかけ」のように前向きにとらえ、解決に向けた議論を行っていきましょう。

たとえば、サイボウズでは社内にある問題点を見える化し、気軽に話し合う「仕事Bar」という場を設けています。業務上の問題・不満・疑問などを、時には飲食をしながら気軽に話し合う取り組みで、業務に関わる議題なら有志で自由に実施できます。オンラインならより気軽です。ぜひこうした「**話し合う場づくり**」を進めていってはいかがでしょうか。

## 仕事Barの考え方・イメージ



テレワーク時代の「チームづくり」への道筋として、具体的な実施策についてお話してきました。

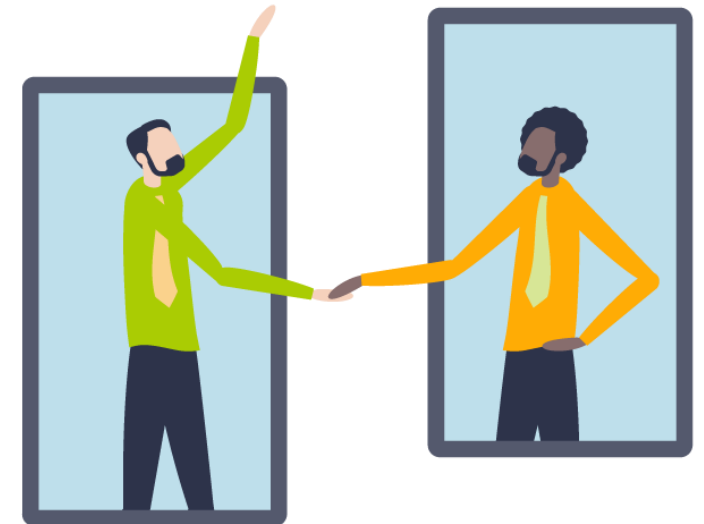
「これはできそう」「これは難しい」など、会社の状況によってできること、できないことがあると思います。

大切なのは、すべて完璧に実行していこうと考えるのではなく、「何か1つでもいいからやってみよう」と行動に移すことです。

実際にやってみると、何かしらのフィードバックがあるはずです。そこでしっかりと実施策を振り返り、改善しながら進めていくこと、そして何より「社員の声」に耳を傾けていくことが、テレワーク時代のチームづくりのカギです。

どんな働き方がチームの生産性を高め、かつ、社員一人ひとりの幸福につながるのかを、議論と対話を重ねながら、進めていただきたいと思います。

私たちは皆さまの「新しいチーム作り」を応援しています。



# 弊社サービスのご紹介

---

チームワーク総研では、「変化に強い自律型の組織づくり」を、サイボウズ流チームワーク経営のノウハウで支援します。

## 変化に強い自律型の組織づくり

### 組織の風土改革

- マネジメントサイクル
- エンゲージメント
- 制度構築プロセス など

### 社員の意識改革

- 価値観アップデート
- チームワーク創造
- モチベーション創造 など

## サイボウズ流『チームワーク経営』

「チームの生産性」と「メンバーの幸福感」両立

理想への共感

多様な個性を重視

自立

公明正大

**【サイボウズPurpose(存在意義)】**  
チームワークあふれる社会を創る



貴社の課題改善に向けて、3つのサービスをご提供しています。



サイボウズ流の組織づくりについて、事例やノウハウを交えて講演します。

## 講演テーマ例)

- ・ 経営
- ・ ダイバーシティ
- ・ DX推進
- ・ 採用・育成
- ・ 働き方改革/テレワーク
- ・ 自律型組織変革/風土改革



貴社の組織課題に向き合い、ファシリテートしながら自律型組織への転換を支援します。

## コンサルメニュー例)

- ・ 組織構造変革支援
- ・ 風土改革支援
- ・ 働き方改革支援
- ・ 育成体系構築支援
- ・ 評価制度構築支援
- ・ DX推進支援



貴社のニーズや課題に合わせて、カスタマイズした研修をご提供します。

## 研修メニュー例)

- ・ 新入社員研修
- ・ 若手社員研修
- ・ 管理職研修
- ・ 経営層向け研修
- ・ チームビルディング研修
- ・ コミュニケーション研修
- ・ ダイバーシティ研修
- ・ オンライン会議研修

「コンサルティング」「企業向け研修」では、貴社の課題解決・目的達成にむけ、カスタマイズしたプランをご提案します。サイボウズオリジナルメソッドを活用し、貴社皆さまの対話にもとづく、真に役立つアウトプットに向け伴走します。

## チームワーク創造



社員 1人ひとりの強みや苦手を共有し、補完関係や役割を認識。チーム総体の強化につなげます

## モチベーション創造



仕事に対するモチベーションを生み出すメソッド。自己のスキルや想いを掘りさげます

## 問題解決



理想の状態と現状とを比較。差の原因を洗い出し、ネクストアクションへつなげる課題を導きます

## もやもや共有



日頃、胸にしまいがちな「心のもやもや」をチームで共有。職場改善のきっかけをつくります

## わがままカード



わがまま=働く上で大切にしている価値観。共に働く社員一人ひとりのわがまを認識し、チームで共有します

## 理想の木



何を目指して働くのか、その理想について話し合うメソッド。チームの理想を検討・再認識します

## 対話プログラム



無意識の思いこみがあること、またその内容に気づきを得るプログラム。各自の認識差を共有します

・・・他メソッド多数



[問い合わせをする](#)

[無料オンライン相談を申し込む](#)

サイボウズの事例や組織づくりノウハウ、  
研修・コンサルティングに関するご質問などをお受け  
するための、ご相談窓口です。  
簡単な疑問点など、**30分（無料）**からご利用いた  
できます。お気軽にご相談ください。

[チームワーク総研サイトをみる](#)



※当資料の無断転載、SNSでの公開はご遠慮ください