

「ユビキタス社会のテレワーク特集」によせて



常務取締役
浅井 裕

はじめに

テレワークという言葉が社会で認知されるようになってから、かなりの年月が経過しました。その間に、ブロードバンドや移動体のサービスは高速化・高度化し、利用者はどこにいても、使用しているデバイスやアプリケーションの種類に係わらず、欲しい情報へ容易にアクセスできるようになってきました。

OKIはこのようなユビキタスなネットワークが社会に与える大きなインパクトのひとつはテレワークであると考え、社内でも積極的にテレワークの実践に取り組むとともに、テレワークに向けたさまざまな商品を開発しさらに、新しい技術のチャレンジ領域にも挑戦しています。

このような背景のもとに、今回のOKIテクニカルレビューでは、ユビキタス社会のテレワークというテーマについて特集を組みました。

テレワークの動向

テレワークが注目されている理由には、社会的変化と企業のニーズの両面があります。具体的には、少子高齢化や、都市への資源集中と地方の荒廃など、社会的な構造変化が進んでいること、交通量の増大と混雑の増大により社会の非効率化と地球環境への負荷が増大していること、グローバル化により鳥インフルエンザや災害による社会活動・企業活動の停滞のリスクが拡大していること、などがあります。企業側は、このような社会構造変化に対応し、かつ、事業のグローバル化とオープンイノベーションを進めるにあたり、IT技術により、リアルタイムでグローバルに、そしてユビキタスなソリューションを必要としています。

欧州ではEUが中心となってテレワークを推進しており、eWorkと呼称されています。近年EU各国では、税制優遇措置なども牽引役となり、現状は約10%の浸透率ですが、2020年には、約20%を目指しています¹⁾。国別では、オランダや北欧の実施率が高く、勤務形態では、在宅勤務

からモバイル勤務へ比率が動いています。またイギリスなどでは、高齢者や専門的な仕事をしているテレワーカーの比率が増加しています。

米国では、民間企業の勤労者に対するテレワーカーの比率は、2007年は約15%で、男女比率は概ね半々であり、この数字は2004年に比較して30%増加しています²⁾。テレワークを行う場所としては、自宅、顧客先、車中、カフェ・レストラン、ホテル・モテルの順が挙げられています。テレワーカーとしては、マネージメントクラスの人々や、プロフェッショナルが多く目立ちます。また米国の政府関連では、交通混乱緩和、危機管理対策、オフィスコスト削減、人的確保のために実施されています。

一方、日本では、2002年に国土交通省で実施された調査によると、ITを活用して週8時間以上テレワークをしている人たちは、雇用型、自営型合わせて約400万人で、就業人口の約6%という結果が報告されています¹⁾。このような状況を踏まえ、「e-Japan戦略Ⅱ」、「u-Japan推進計画2006」、「イノベーション25」などの政府方針を元に、総務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省の関連政府4省の呼びかけによる、テレワーク推進フォーラムも発足しました。

テレワークの概念

テレワーク白書2007¹⁾によると、テレワークとは、「情報通信技術（IT）を活用した場所や時間にとらわれない柔軟な働き方」と定義づけられており、次のようなテレワークの形態の分類がなされています。

- 就業形態による分類
雇用型テレワーク／自営型テレワーク／内職・副業型テレワーク
- 実施場所による分類
施設利用型／自宅利用型／モバイル型
- 業務形態による分類
常時接続／随時接続

一方、これらのテレワークを使用する勤務者について分類すると、概ね次の3種類のテレワーカーに分類できます²⁾。

- 在宅勤務型テレワーカー
常時型（週に1日以上、作業の3/4以上）／随時型（作業の3/4以下）／補助型（週に1日未満）
- モバイル型テレワーカー
週に10時間以上、移動しながら作業実施
- 自営業のテレワーカー

テレワークは、在宅勤務と捉えられることが多いのですが、OKIは日々の企業活動に浸透した、より広い概念であると考え、移動中や移動先でも業務を遂行できるモバイルワーク、グローバルに分散した拠点間で連携した業務の実現、国内外の出張先から社内ネットワークリソースへのアクセス、オフィスの座席のロケーションフリー化、オープンイノベーションにおける社外との連携作業なども含めてテレワークと捉えています。

OKIの取り組みとテレワークの課題

OKIは、テレワークの活性化に向けてさまざまなシステムとソリューションを提供すると同時に、社内でも積極的に活用を進めています。これらの活動から得られた成果は、次世代のテレワークシステムの糸口となり、より使いやすく効率的なテレワークシステムの研究開発に取り組んでいます。

OKIでは、約半数の従業員がモバイルPCやシンクライアントを使用しており、社外からインターネットVPN接続を通して、社内の業務システムやさまざまな情報ソースにアクセスできるようにモバイル環境を整備しています。また育児などのために家庭でも働けるように在宅勤務制度も試行中ですし、特例子会社のOKIワークウェル(OWW)社では、通勤困難者のために常時接続のグループウェア環境を構築しました。

併せて、企業のコンプライアンスと情報セキュリティの観点から、図1に示すように、「支える」、「見える」、「守らせる」という3つの仕組みのバランスを取っています。

このような日々の運用の中で、テレワークの環境が明らかに進歩してきていることを実感しておりますが、一方で、世の中ではいくつかの課題も指摘されています。

管理者側の眼で見ると、テレワーカーを部下に持ったときは、その作業者が近くに居るときと比べて、作業の進捗状況や、緊急な問題が見えにくいというギャップ、遠隔地間で業務を進める作業スタイルへの不慣れ、テレワーク導入の費用対効果の即効性のアピールの弱さ、などが指摘されています。安全衛生面からも、社内と社外

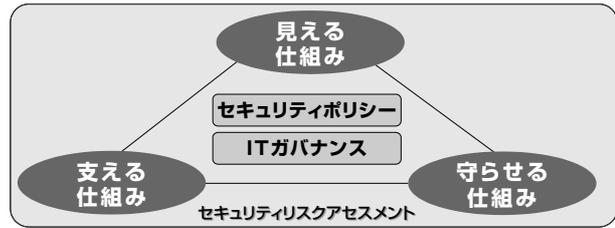


図1 OKIグループのセキュリティ施策

の境界点の定義が曖昧になり、自責事故かどうか見極めに苦慮するケースも出てくると思われます。

テレワーカーの立場からも、上司と離れていることによる成果評価に対する不安、机を並べていれば、直ぐに聞くことのできることも、分散しているために、情報入手に努力を必要としたりすることが重なると、結果的に孤独感を覚えたりするとの意見もあります。

OKIはこれらの問題に対して、制度の改善や教育を徹底したり、映像・音声・画面情報を共有する仕組みを提供するだけでなく、より深い意味の場の共有、暗黙知の共有の仕組みが必要と考え、ITの技術を通してこれらの課題を解決することに取り組む、一部成果も出てきています。

本特集号では、開発された技術、システム、ソリューションを紹介するとともに、テレワークの先端技術への取組を紹介します。

インフラの技術の分野からは、NGNやブロードバンドネットワークに関わる技術、モビリティやセキュリティの技術など、ミドルウェアの技術の分野から、音声や映像技術、ソフトフォンや、IT技術を適用した新しい通信手段など、アプリケーション技術の分野では、ロボットを介した意思表示、マルチカメラ・マルチマイクの臨場感テレワーク、遠隔監視、利用者のプレゼンス表示などの非言語情報の抽出と伝達の技術や、通勤困難者の支援システムなどを紹介します。

OKIは、テレワークにより、より多くの方が、いつでもどこでも、場を共有する快適さと、協創の喜びを感じられる空間を提供できることを目指して、開発を進めています。 ◆◆

参考文献

- 1) テレワーク白書2007, (財)日本テレワーク協会
- 2) ITAC (International Telework Association & Council) <http://www.workingfromanywhere.org/>
- 3) SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society) , <http://www.sibis-eu.org/>