

コロナ禍における社内のIT化（テレワーク）の推進と成果について

○吉田 吏貴（住商ウェルサポート株式会社 オフィス事業部副部長/企業在籍型職場適応援助者）

1 背景と目的

新型コロナウイルス感染症の第1例目の感染者が報告されて以降、数か月でパンデミックといわれる世界的な流行となり、誰もが混乱する状況となった。2020年3月より、住商ウェルサポート株式会社（以下「SWS」という。）では全社員を在宅に切り替えたが、国から緊急事態宣言が発令される事態に、多くの社員が不安と戸惑いを見せていた。

突然在宅勤務となったが、社員全員には社用PCを貸与していなかったため、在宅中のコミュニケーションが出社した社員との電話が中心となり、タイムリーなフォローや業務のやり取り、社員同士のコミュニケーションが困難となっていた。また、在宅時に行う業務や課題にも限界があり、支援を行っている社内ジョブコーチ（以下「JC」という。）も頭を悩ませていた。

この状況を変えるため、全社員に社用PCを貸与し、テレワークの実施とコミュニケーション強化を図ることを目的に、IT化計画を立案。制限付きながら出社再開となった2020年9月より情報セキュリティ研修とPC操作の訓練を開始し、順次在宅時にPCを活用したテレワークができる体制を整えていった。その結果、多くの社員が業務の取り組みだけでなく、チャットやWEB面談、グループミーティングによるコミュニケーション力の向上が見られ、更に社内セミナーの実施や資格取得等、徐々に新しい働き方に適応できるようになっていった。現在進行形ではあるが、この取り組みで工夫した点や成果について発表する。

2 住商ウェルサポート株式会社の概要

SWSは住友商事株式会社（以下「SC」という。）の特例子会社として2014年9月に設立。住友商事グループ各社からオフィス関連業務を受託し、主に知的、精神（発達）障がいのある社員が活躍している。

(1) 人員体制（2021年8月現在）

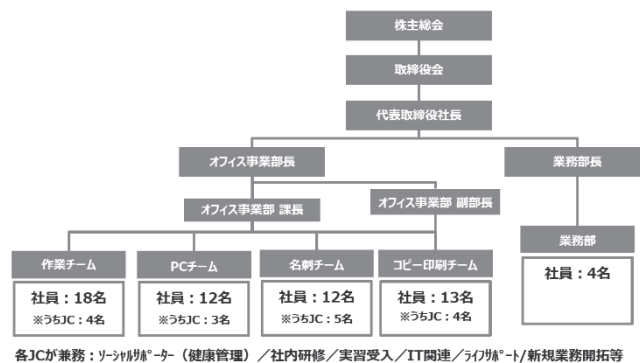
- 全社員数：57名
- 業務部：5名（うち障がい者1名）
- オフィス事業部員：52名（うち障がい者38名）
- ※障がい内訳（身体：8名 知的：23名 精神：8名）

(2) 社内体制

業務部と各種業務受託を行うオフィス事業部の二部制。オフィス事業部下に主幹業務毎にチームを編成し、JCと障がいのある社員が配属されている（図1）。

(3) 業務内容

受託業務は、古紙リサイクル、館内郵便配送、用度品（文



各JCが兼務：ラッシュリコー（健康管理）/社内研修/実習受入/IT関連/ライブラリ/新規業務開拓等

図1 組織図

房具)の補充、シュレッダー等の作業系と、名刺作成、Excelデータ入力、スキャニング(PDF化)等のPC系だが、全体の約65%は現場作業が中心となっている。

3 コロナ禍での社内対応状況（IT化推進前）

(1) 勤務について

2020年3月時点で、SCから出社制限(シフト制)やテレワークに切り替える旨の通達があったが、SWSはテレワーク制度がないため、全社員「震災欠勤」とし、業務部、JC等一部の社員を除き、ほとんどの社員が出社せずに在宅で業務や課題を行っていた。

(2) 業務状況

SWSの受託業務の多くが現場作業のため、出社制限のある中では遂行できないものが多く、依頼元に相談し、各社各部署で実施、もしくは頻度を下げてJCのみ出社して対応していた。

(3) IT機器貸与状況

業務部やJCを除き、社用PCを貸与されていない、若しくは貸与されていても出社時のみの使用にとどまっている社員がほとんどで、PCを使用しての在宅勤務ができる体制にはなっていなかった。

4 導入に向けての準備

(1) ITサポートワーキンググループの設置と活動

PC貸与に伴う社内のIT化を推進するため、5名を選任。2020年7月から2か月かけて問題点、課題を整理し、それぞれの解決策を議論しながら、機器の調達、各種研修や訓練カリキュラム、サポート体制の準備を整えた(表1)。

これまでPCを使用していない社員を中心に、PCの操作やソフトウェアの訓練(主に社内で使用するコミュニケ

表1 課題および解決策

問題点/課題	解決施策/考え方
ITリテラシーの欠如	各人のレベルをアンケートにより把握 →レベル別研修実施
識字力についての懸念	知的障がいのあるほとんどの社員が問題なく操作可能なことを検証
PC破損等の危険性	PCカバーを会社で準備し、持ち歩く際の注意点、在宅時の取り扱い等詳細に説明
利用価値の発揮	各種ツールの利用や研修、資格取得を通じて、PCスキルの上昇、業務遂行レベルの引き上げ
在宅時のセキュリティ確保	社員教育のほか、保護者にもテレワーク環境について理解を求める手紙を発信

ーションツール Teams や、クラウドストレージ、使用頻度の高い Excel) と情報セキュリティ研修を開始した。理解力の問題や経験不足から、様々な懸念や課題、トラブルが起こる不安はあったが、トライ&エラーで失敗を恐れないスタンスで取り組み、PC 使用に前向きに取り組めるような声掛けやサポートを行った。

(2) PC 貸与に伴う親会社 (SC) の理解

SC 本社ビルに同居している関係上、SC の社員が利用している PC を当社にも貸与されること/同一ネットワーク傘下に入っていることから、SWS の社員全員に貸与することには躊躇する声もあったが、貸与前に時間をかけて研修や訓練を実施することや、トラブル時にスピーディに対応する仕組みを説明することで理解を得て SC の障がい者雇用に対する積極的バックアップを得ることができている。

5 PC 貸与開始時の取り組み

(1) 研修、訓練内容(レベル別少人数グループごとに実施)

- ・PC 貸与における共通ルール
- ・情報セキュリティ (基本)
- ・PC の操作とネットワーク接続
- ・Teams、Box、Excel の使い方

(2) WEB 会議、チャットの常用化にむけて

- ・日々の報連相はチャットベース
- ・毎日チーム内で Teams を利用したミーティング実施
- ・個別に定期面談をオンライン実施

(3) PC 貸与後から 6 か月の間に発生したトラブルの内容

- ・Wi-Fi/ネットワーク不具合: 12 件
- ・業務関係 (ソフトウェア関連): 9 件
- ・パスワード関連: 11 件

※重大なトラブルは発生しなかった

6 新しい働き方における成果

(1) 社内研修/セミナーのオンライン開催

- ・オンライン研修: 71 回+α
- ・研修内容: ビジネスマナー、防災、コンプライアンス、

ライフプラン、一般社会常識、商社について等

(2) 現在の働き方

2021 年 4 月に、それまでトライアル実施してきたテレワークについて「テレワーク制度」として社内規定を整備、ルールを明確化し、変災欠勤扱いから通常勤務体制に変更。原則シフト制で 1 日おきに出社と在宅 (テレワーク)、緊急事態宣言発令中は業務状況次第で週 1 回程度出社。

(3) PC 関連資格取得

- ・情報処理検定 表計算 (各級)
- ・Microsoft Office Specialist
- ・ICT プロフィシエンシー検定試験

※2021 年 8 月現在: 8 名が資格取得済

(4) 社員の向上心刺激とモチベーションアップ

IT 化・テレワーク推進により、PC を初めて貸与された社員は、それぞれ最初は不安があったものの、徐々に PC 操作に慣れ、コミュニケーションツールを使いこなすことができるようになったことで、文章力も徐々にアップしており、仕事の幅が広がることに期待感を抱いている (図 2)。

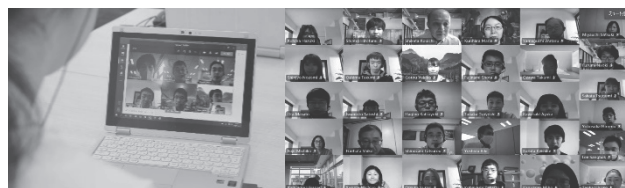


図2 Teams での MTG の様子

7 今後の展望とまとめ

コロナウィルス感染拡大で、社員の多くは全く将来が見えない暗闇にいた。しかし、全社員一人一人に PC 貸与するという方針を決定し実行、テレワーク下で業務遂行へと、1 年半かけて諸々の施策を行ってきたことで、SWS の会社としても、全従業員にも行く末に明るい展望が見えてきたと確信している。

この 1 年余り、もし何の施策のないままであったらと考えると暗闇は続いていただかもしれない。「PC」は多くの社員と SWS に「希望」を抱かせてくれるツールであった。