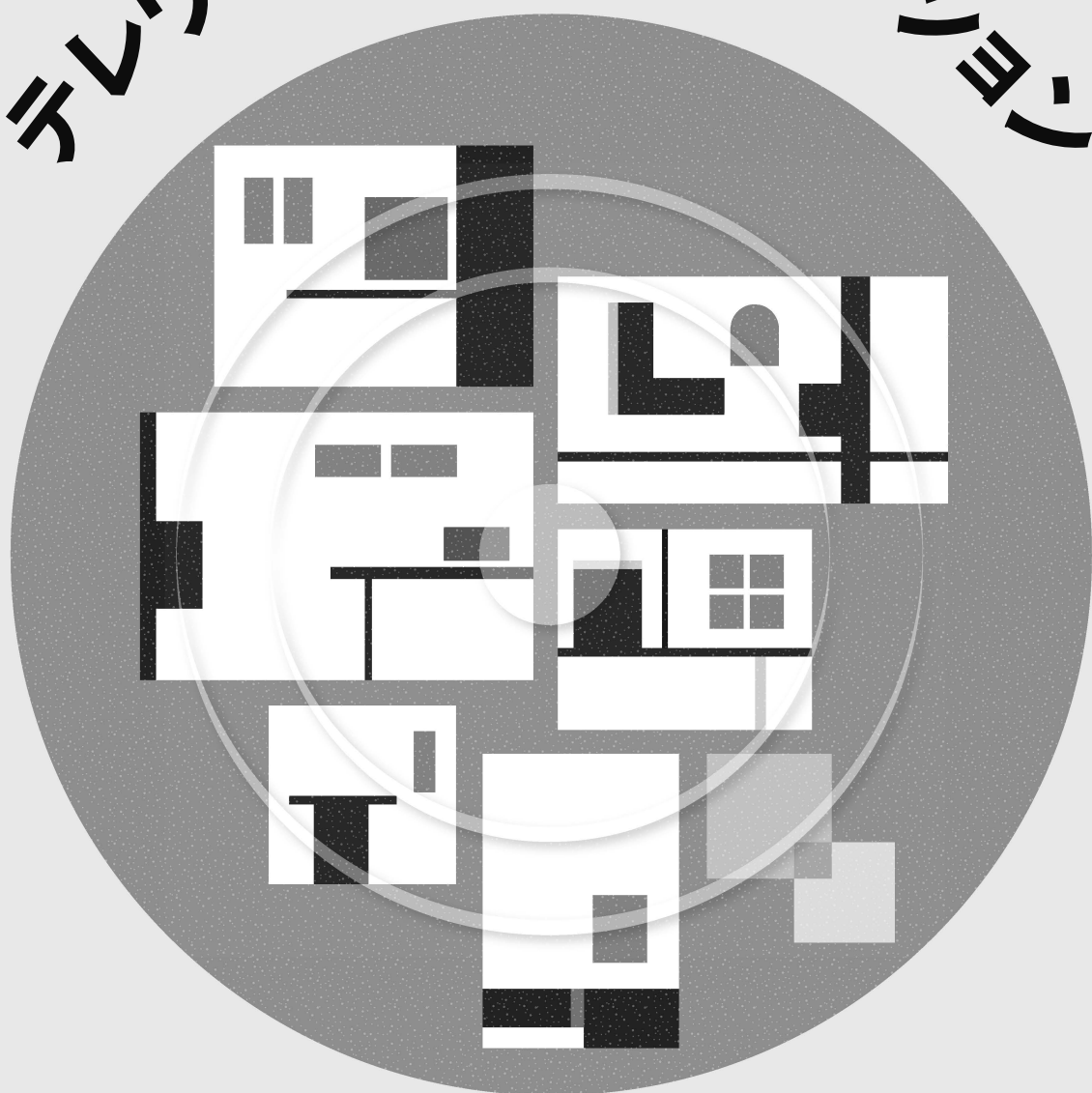


[仕事の便利術]

上手な

テレワークコミュニケーション



# はじめに

## 新しい働き方に即した コミュニケーション力を発揮しよう！

働き方の多様化が徐々にすすめられる中、思わぬ事態がテレワークの導入を促すことになりました。おそらく多くの企業が、準備不足のままテレワークに「突入」することを余儀なくされたことでしょう。

大きな混乱があった一方で、「テレワークでは無理だと考えていたことが、すんなりとできてしまった」「むしろテレワークのほうが生産性の良い業務もある」「会社、社員の双方に、かなりのメリットがありそうだ」といった声も聞かれます。今後は“緊急時対応”としてだけではなく“人材を活かす働き方”として、テレワークが定着、さらに普及拡大していくものと考えられます。

予期せぬ形でテレワークを経験することになった人たちの声はさまざまです。

「満員電車での通勤がなくなり、本当に助かる」

「煩わしい職場の人間関係から解放され、気持ちが楽に！」

「そもそも在宅ワーク向きの業務だったので、とてもはかどる」

などと、テレワークは好都合で大歓迎という人たちも少なくありません。一方で、

「ひと言、ひと声ですんでいたことまで、いちいち連絡を取り合うのが面倒」

「会って説明すればイッパツなのに、オンラインだと伝わらず、もどかしい」

「自分の仕事ぶりを上司や同僚が評価してくれるか心配」

「仲間との会話がなくなって寂しい。皆の様子も気になる」

「通信アプリやツールをうまく扱える人が有利で、自分は不利になるばかり」

などなど、戸惑いや不安・不満の声がたくさん聞こえてきます。こんな働き方が続いたらついていけない、と感じる人もいるはずです。

こうした戸惑いや不安・不満のほとんどは、“コミュニケーション”に関わることといえるでしょう。新たな働き方の中で、上司、同僚、関係者などと、いかにコミュニケーションを図っていくか、そのことが重要課題になっていることは間違いありません。

「テレワークが好都合」という人たちにも、失われつつあるコミュニケーションの質と量を補う努力が強く求められます。それなくして、チームワークも組織への貢献も、そして自身の成長もあり得ないからです。

テレワーク時代のコミュニケーションのあり方は、まだまだ手探りのところがありますが、これまでのコミュニケーションと基本は同じです。その基本と応用をテキストで確認しながら、あなたの職場に求められる、そしてあなた自身の価値を高めるコミュニケーション力を磨き、大いに発揮してほしいと思います。

# 目次

はじめに .....	3
<b>第1章 いま起きている変化を正しく理解して備えよう .....</b>	<b>5</b>
1. 何が変わったのか、変わろうとしているのか .....	6
2. 多くの人が感じる不便さ、違和感、もどかしさ .....	10
3. 漠然とした不安やストレスから脱するには .....	14
4. コミュニケーション手段の多様化と、これからのコミュニケーション ..	18
<b>第2章 ますます問われるコミュニケーションの重要性 .....</b>	<b>23</b>
1. コミュニケーションに何を求めるか .....	24
2. コミュニケーションを通じた“人間関係”の維持・構築 .....	28
3. バーバル（言語）とノンバーバル（非言語） .....	32
4. ストロークの理解と配慮 .....	36
◆研究課題1 .....	40
<b>第3章 さまざまなツールの特性を理解し、有効に使おう .....</b>	<b>41</b>
1. テレワークにおける上手な報・連・相 .....	42
2. 対面コミュニケーションとの違いを考える .....	48
3. テレビ会議，オンライン会議の上手なすすめ方 .....	52
4. 説得力のあるプレゼン，提案，レクチャーのすすめ方 .....	60
<b>第4章 知恵と工夫で、テレワークをもっと快適に .....</b>	<b>63</b>
1. 「見せかけの成果」ではなく「見える成果」を .....	64
2. 新たなルール・マナーを定め共有する .....	68
3. 人間関係の希薄化を防ぐさまざまな工夫 .....	72
4. テレワークのメリットを活かす仕事術 .....	76
◆研究課題2 .....	79



# 第1章

いま起きている変化を  
正しく理解して備えよう

# 1

## 何が変わったのか、 変わろうとしているのか

働き方改革  
テレワーク  
在宅勤務

### 思わぬ展開による働き方改革

2020年に起きた新型コロナウイルスの流行は、私たちの働き方だけにとどまらず生活様式にまで変化をもたらしました。日本では、数年前から「働き方改革」が言われていましたが、その一環として「テレワーク」や「在宅勤務」を導入する企業も増えつつある矢先のことでした。特に東京オリンピック2020が予定されていただけに、大会期間中はテレワークをいよいよ導入しなければ…と考えていた企業もあったことでしょう。ところが、緊急事態宣言が出され、テレワークの準備がなされないまま在宅勤務を開始した企業も多かったと思います。私の知っている企業では、緊急事態宣言中、週に数日の在宅勤務を行ったものの、テレワークの準備がまったくなされていなかったために、単なる「自宅待機」だったという話を聞きました。

### テレワークという働き方へのシフト

緊急事態宣言によって、テレワークということを半ば強制的に体験させられたように感じます。その機会を予行演習と前向きにとらえて本格的にテレワークに備えようと動く企業もあれば、喉元過ぎれば熱さを忘れるとばかりに、以前とほとんど変わらない企業もあるようです。

効果的な  
テレワーク導入

しかし、私たちが確実に向かっていく方向は、**効果的なテレワーク導入**です。すべての業界、職種でテレワークが可能なわけではありませんが、テレワークという働き方が普通になる時代に入っています。

人材不足

理由はいくつかあると思いますが、**人材不足**の問題も大きいでしょう。近年、多くの企業が新卒採用に苦勞しています。若い人の絶対数が減っていることに加え、地元を離れたくない若い人が増えています。都心部で働くことがひとつの憧れだった時代がありましたが、いまは満員電車での通勤に耐えられなくて、地元企業で再就職したという話も耳に

します。また、転居を伴う転勤を嫌う傾向があるため、転勤のある企業が採用に苦勞しています。そんななか、すでにテレワークが推進されている企業は、勤務地を選ばないので、全国から優秀な人材を採用できているそうです。

「女性活躍推進」も人材不足を補う施策の1つですが、テレワークは女性にとって大変に都合の良い働き方といえます。通勤時間が減ること

女性活躍推進

仕事と家庭の両立

で時間的にも体力的にも余裕を持ちながら、仕事と家庭の両立ができます。夫婦共働きで、どちらかがテレワークであれば、家事や育児を2人で分担できます。結婚や配偶者の転勤により職場を去らなければならない人もいますが、テレワークならば仕事を辞める必要はありません。

## テレワークによる社会的なメリット

企業側にとってもいろいろなメリットがあります。テレワークが中心となれば、全社員が入る規模のオフィスを借りる必要はありません。また、社員1人ひとりのデスクを用意する必要もありません。定期代（通勤手当）もいりませんし、転勤がなければ社宅や家賃補助も必要なくなります。大幅な経費削減ができるため、その分を社員に還元する企業が出てきているようです。

経費削減

社会全体におけるメリットもあります。現代は、都心一極集中となり、地方の過疎化がずいぶん前から問題視されています。しかしテレワークなら、どこで暮らしていても仕事ができるのですから、オフィス街や都心に集まる必要はありません。地方にとどまることもできれば、好きな場所に居住しながら働くこともできます。

ワーケーション

「ワーケーション」とは、ワーク（労働）とバケーション（休暇）を合わせた造語です。観光地やリゾート地に居ながら仕事もできる、という発想により出現しました。さらには、定額で多拠点の場所に移り住むことができるしくみを提供する会社まで現れました。その会社は、単に住居を提供しているのではなくて「新しい社会システム

