

2021 年 9 月

# ハイブリッドワークを 成功に導く 6 つの戦略

365 日間にわたる、世界を対象とした 3 つの調査に、  
3,935 人のナレッジワーカーが参加  
変革を実現する 6 つの戦略

# ハイブリッドワークの 時代に向けて

人々のワークスタイルとコラボレーションが大きく変わりつつあります。パンデミックが始まった頃、企業は、生産性を維持するためにいち早くテレワークとオンラインでのコラボレーションに移行しました。現在では、テレワークのメリットを実感した結果、従業員のほとんどがテレワークを続けるか、ハイブリッドワークを積極的に受け入れようと考えています。同時に企業の方も、テレワークやハイブリッドワークの就業形態でも事業がうまくいくと認識しています。

今や職場は会社のオフィスだけではなく、自宅、シェアオフィス、カフェ、そしてもちろん会社のオフィスも含めて、仕事をする人々が移動するエコシステムとなっています。この変化によって、仕事そのものの定義や、どこにいても生産的に仕事するために必要な体験についての見直しが必要とされています。

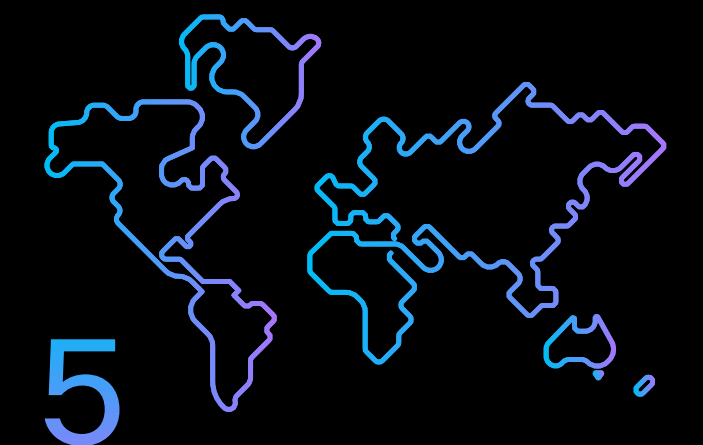
**ハイブリッドワークを計画的に導入する時期に来ています。**

このレポートは、パンデミックによって仕事とコラボレーションの本質がどのように変わったかを把握するため、2020年7月から2021年7月にかけて行われた、3つの世界的な意識調査の結果を整理したものです。全世界のあらゆる勤続年数のナレッジワーカー 3,935人を対象に、Dimensional Research が意識調査を行いました。\*

\* 「The Rise of the Hybrid Workplace」 Dimensional Research (2020年10月)  
「The State of Remote Work」 Dimensional Research (2020年7月)  
「Entering the Era of Hybrid Work」 Dimensional Research (2020年8月)

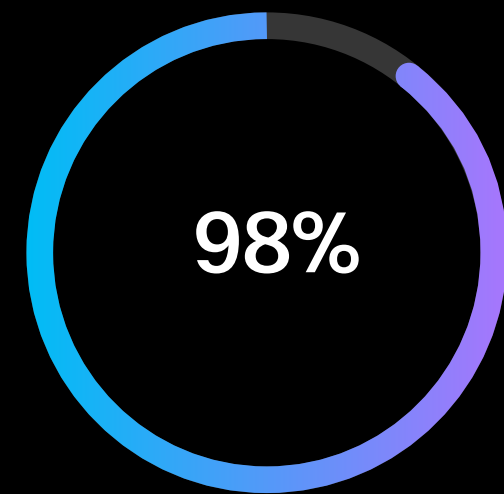
 x 3,935 人

あらゆる勤続年数のナレッジワーカー



5  
つの大陸をまたがる意識調査の結果に基づくレポート

# パンデミック後の仕事についての意識調査に対する 従業員からの回答



将来の会議では、常に  
リモートの参加者がいると  
思う従業員の割合

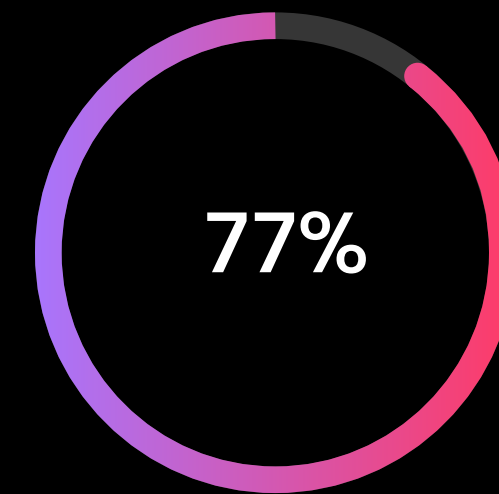
97%

オフィス勤務に戻る前に  
オフィスの安全衛生を向上  
して欲しい

57%

オフィスで働くのは毎月  
10 日未満になると思う

# パンデミック後の仕事についての意識調査に対する 企業からの回答



従業員にもっと柔軟な  
働き方を認める計画がある  
大規模組織の割合

97%

オフィスにビデオ会議ができる  
スペースを増やしている

53%

オフィスの面積を最適化する  
ことを計画している



# ハイブリッドワークの 計画的な導入

ハイブリッドワークは従業員のワークライフバランスに配慮した働き方を可能にするアプローチです。ハイブリッドワークによって、従業員は最適な生産性が得られればどこでどのように働いてもよい自由と柔軟性を手に入れます。仕事はもはや命令と管理の枠組みで行われるものではありません。柔軟性、共感、インクルーシブがベースになります。そのようにすれば、従業員は毎日ベストコンディションで仕事に取り組めるのです。

オフィス内での就業とテレワークが混在しているのが今の現実です。その結果、大きな課題が生じています。しかし、それ以上に大きなチャンスも生まれています。

そこで、課題を解決しチャンスを生かすにはどうすれば良いでしょうか。ここに挙げた 6 つの戦略が、活気あるハイブリッドの職場を作るのに役立ちます。



**ハイブリッドワーク  
の文化を創る**



**テレワークの  
つながりを強める**



**インクルーシブで  
ビデオを活用した  
コラボレーション  
を促進する**



**安全して出社できる  
環境を用意する**



**ハイブリッドワーク  
を管理し安全性を  
確保する**



**将来を見据えた  
ビジネスを実現  
する**





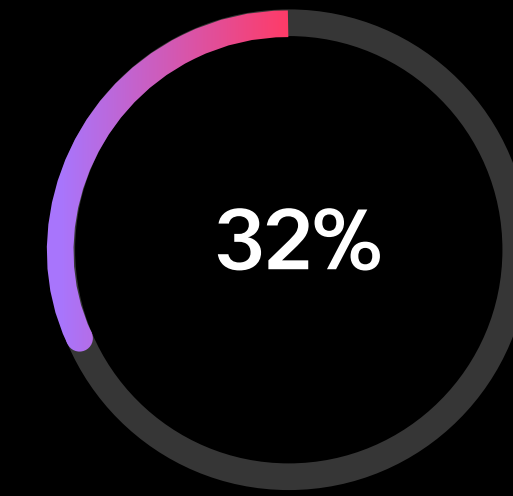
# ハイブリッドワークの文化を創る

さらに柔軟な働き方を認めようとしたとき、組織にとっての懸念事項は、企業文化や共同体意識、生産性が維持できるかという点です。結局、目的意識や企業文化が衰退すればモチベーションが失われることになり、最終的に転職率が上がってしまいます。企業目的や共同体としての企業とのつながりがなくなれば、従業員が疎外感を抱く可能性が高まります。

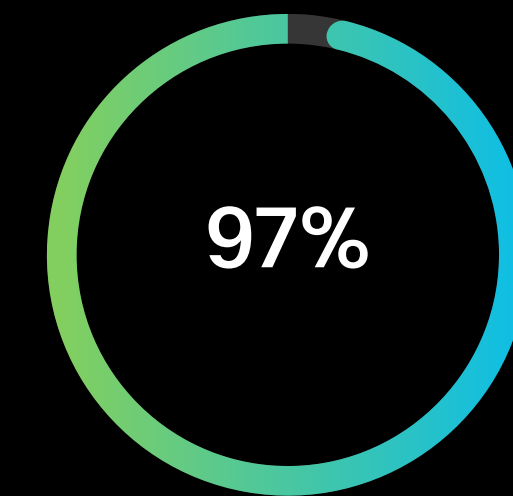
そのため、柔軟性、共感、インクルーシブをベースとする強い企業文化を創ることがハイブリッドワークを成功させる重要な手段のひとつとなります。

物理的なオフィスとオンラインの世界を組み合わせることで、組織は両方の最も良いところを手に入れることができます。その結果、企業文化にとってきわめて重要な人とのつながりやチーム作りを犠牲にすることなく、働きたいところを選ぶことができるようになります。

働く場所がオフィスの壁を越えて広がるなか、企業文化を守るためには、目的の共有についての考え方を変える必要があります。一部屋に集まっても、オンライン上であっても、同僚たちとは一緒に働き、つながりを築けるようにしなければなりません。



テレワークをしている間に企業文化とのつながりが薄れたと回答した専門職の割合



ハイブリッドワークを実現するには、コラボレーションを改善するための新しいテクノロジーが必要だと回答した割合

次のようなアプローチを検討してください。

## 柔軟な働き方と選択肢を認める

95%

チーム作りやコラボレーション、仲間たちとのつながり作りのためにオフィスに行くとは回答

ハイブリッドワークの就業形態では、その日一番生産性を上げられる場所で働くことができます。言い換えると、何かに集中したいときはテレワークをして、チーム作りや一体感を得たいときはオフィスやコワーキングスペースへ行くことができます。

## 共感を持って組織を率いる

38%

テレワークになって以来、燃え尽き感が強くなったと回答

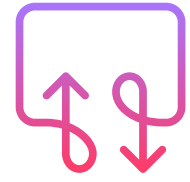
この 1 年間に学んだことがあるとすれば、従業員の健康と幸福のためには共感が必要だということです。多くの人が、燃え尽き感や疲労感を経験しています。オフィス勤務に戻ることに不安を感じている人も多いかもしれません。共感を持つことをハイブリッドワーク戦略の中核に据える必要があります。

## 誰もが公平に参加できるようにする

64%

フルタイムでオフィスにいる同僚と公平に扱われているか心配であると回答

目的の共有を進め帰属意識を高めるには 公平に意見を聞いてもらえるとも誰もが感じる必要があります。テクノロジーを活用すれば、さまざまな参加手段が実現でき、一人一人の公平感を高めることができます。たとえば、全員に発言するチャンスを与えるラウンドテーブル、オンラインで手を上げる仕組み、リアルタイムの翻訳、文字起こし、チャット、投票などです。これらの機能を活用すれば、リモートの参加者の公平感を高めることができます。



# テレワークのつながりを強める

リモートの参加者であっても、公平に参加できることが必要です。これがハイブリッドワークの基礎となります。従業員はまるで対面で話しているかのような自然な対話を求めています。これを実現するには、ホームオフィスが本社の一部になる必要があります。

この 1 年、テレワークはおおむね成功した一方、組織がハイブリッドワークの就業形態に移行するなかで、取り組まなければならない課題が出てきています。

テレワークの課題には次の 2 つの種類があります。

## 1. 個人的な課題：

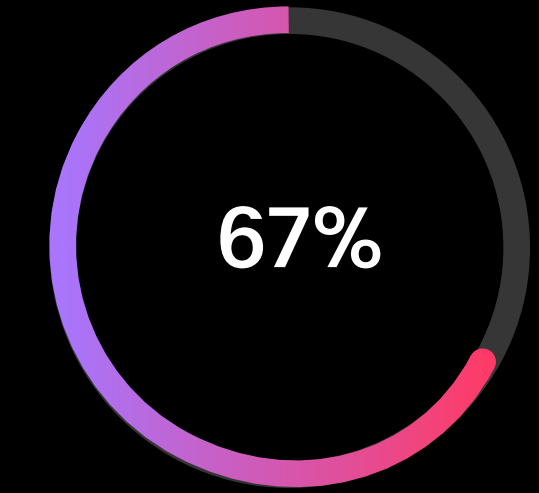
- ・ 56% の人が、在宅ワークの際に仕事と家庭生活を切り離すのが難しいと回答しています。
- ・ 49% の人が、テレワークをすると疎外感を抱くと回答しています。
- ・ 47% の人が、在宅ワークになって以来、疲労の度合いが強くなったと回答しています。

67% の人が在宅ワークのおかげで柔軟性が増したと回答し、47% の人が生産性が向上したと回答してい

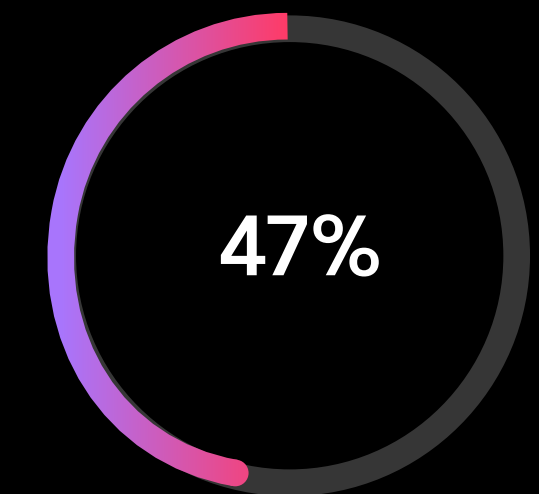
ますが、一方で個人生活にしわ寄せがいつています。これらの課題への取り組み方としては、会社の方針を見直す、共感をベースとしたハイブリッドワークの文化を創る、テクノロジーを活用するなどの方法があります。

97% の人が、テクノロジーと会社の方策によって疲労を軽減できると考えています。以下はその例です。

- ・ 休憩を取る時間を教えてくれるインテリジェントなリマインダー (52%)
- ・ 最適な勤務スケジュールの立て方についてのアドバイス (47%)
- ・ 会社として会議のない日を設ける (45%)



在宅ワークで柔軟性が高まったと回答した専門職の割合



生産性が上がったと回答した専門職の割合



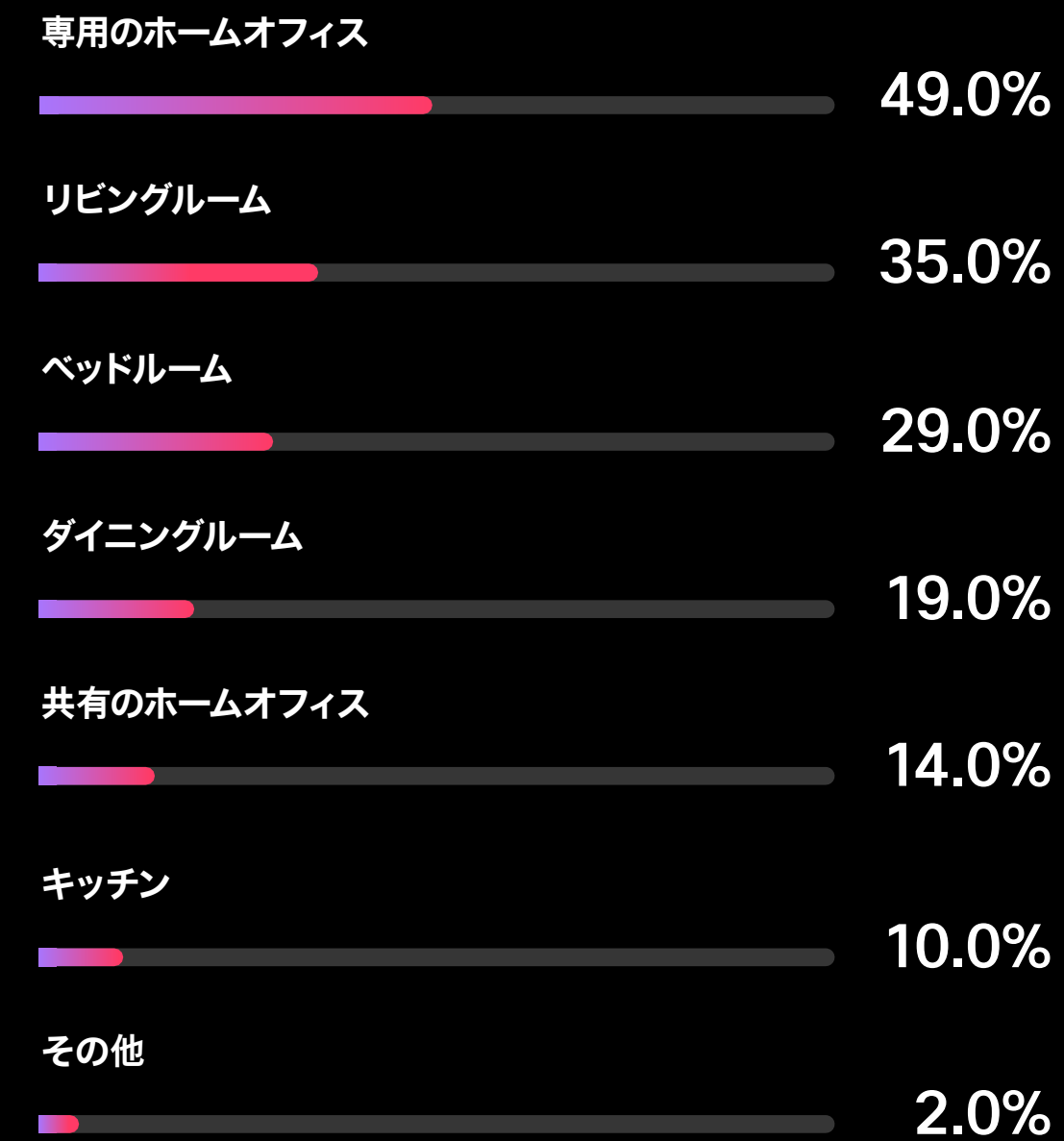
## 2. 集中を妨げる家庭の要因とコラボ

### レーションの課題：

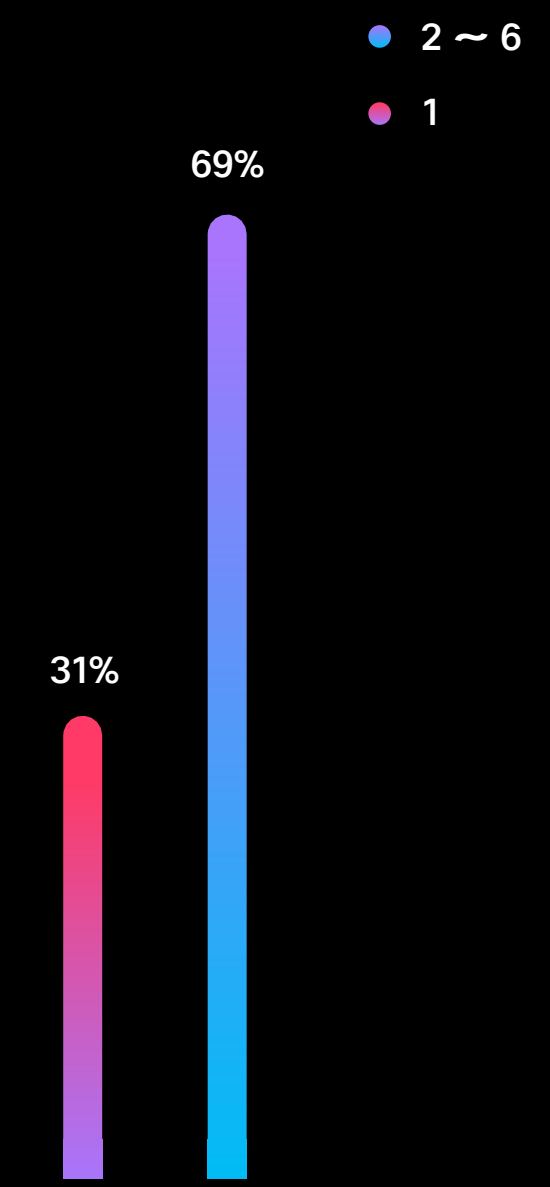
在宅ワークの状況は同一ではありません。誰もが独自の環境で働いています。仕事に集中できる専用のホームオフィスがある人もいれば、ベッドルームやキッチン、リビングルームで働いている人、部屋を変えながら働いている人もいます。

それぞれのリモートワーカーの環境や事情が異なるなかで、コラボレーションを続けて集中が難しくても生産性を維持する必要があります。

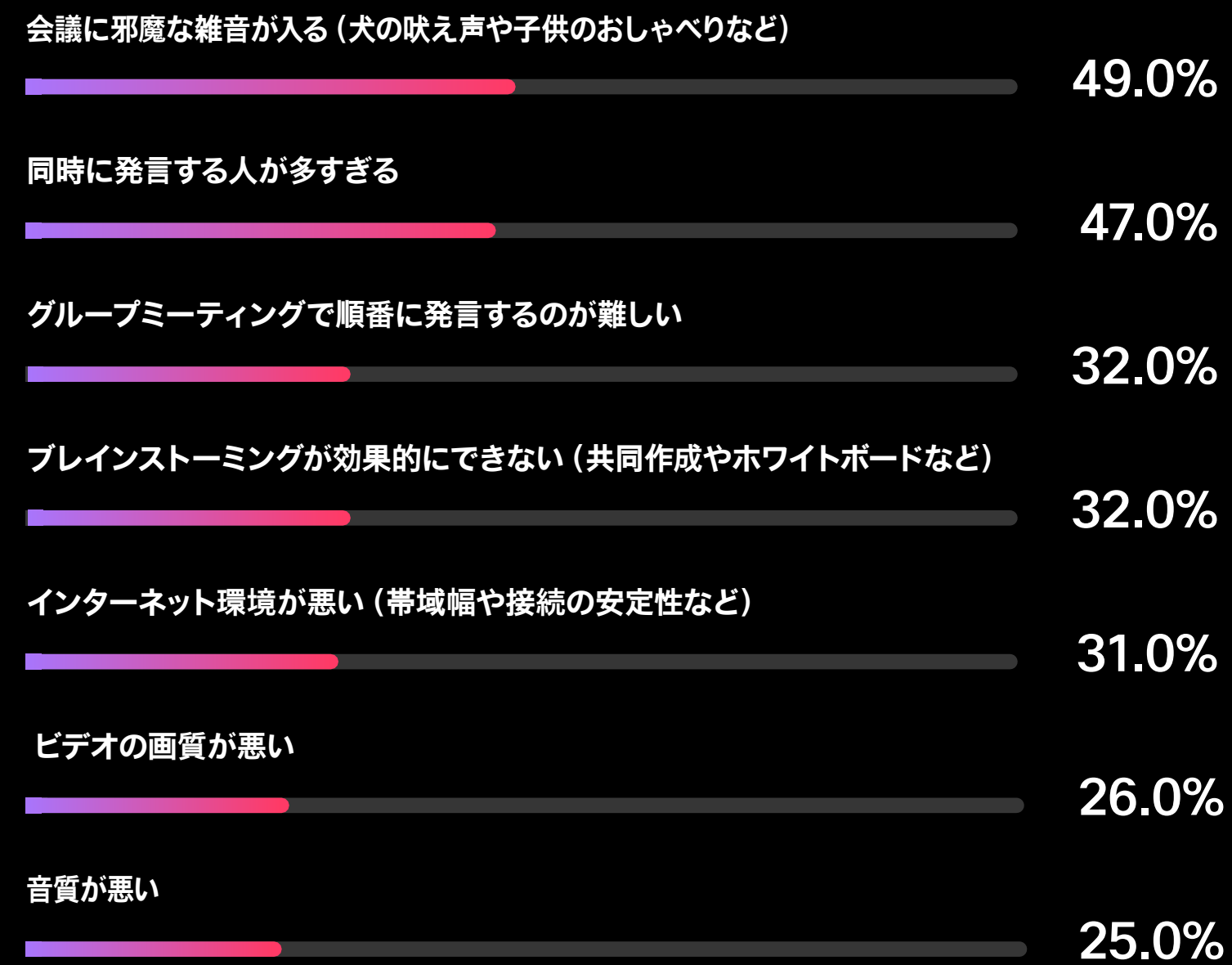
## 在宅ワークのとき、通常はどこで働いていますか



## 仕事をするところのある場所の数

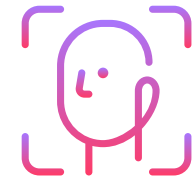


## 自宅からビデオ会議に参加しているときによく起こる問題



従業員がテレワークをしているときにどのようなサポートが可能か、どのようなテクノロジーを活用すれば効果的にコラボレーションができるかを考えることで、解決策が見いだせます。インテリジェントなノイズ除去機能やバーチャル背景といった機能があれば、周囲の環境に関わりなく、参加者が快適に音声やビデオを共有することができます。

テレワークのつながりを強めるためには、このような不確定要素を受け入れることから始める必要があります。ハイブリッドワークの文化では突然の中断はつきものです。少しの間、チームのメンバーが中座したり、ビデオをオフにしたり、音声をミュートにしたりしなくてはならなくても、共感を持って受け入れてください。



# インクルーシブでビデオを活用したコラボレーションを促進する

ハイブリッドワークの環境では、ほとんどすべての社内会議でリモートの参加者がいるのが現実です。それでは、どのようにすれば、すべての参加者が参加意識と公平感を持つようになるでしょうか。ビデオ会議ソリューションが何よりも重要です。

ビデオは、リモートチーム間にある物理的な壁を取り除き、テレワークの課題を解決することができる強力な効果的なツールです。

ある研究結果によれば、コミュニケーションの 60% から 70% は言葉以外の手段によるものです\*。そこで、身振りや顔の表情が重要になってきます。ビデオを使え

ば、そのような言葉以外の情報が伝わり、会議の生産性が向上します。たとえばビジュアルな情報から、誰かが発言したり質問したりしそうな時が分かり、参加者が同時に発言することが少なくなります。

現在、従業員の 58% が自宅から会議に参加する際は、通常、ビデオをオンにしています。これはビデオ疲れの高まりを示している可能性があります。一定の割合の従業員がビデオを通じて定期的に関わりを持ちたいと考えていることも示しています。適切なソリューションを使用すれば、従業員はリモートからでも安心して参加できるようになります。

\* Birdwhistell, Ray 「Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication」  
University of Pennsylvania Press 1970

ビデオをよく使う人たちは

**2.6 倍** **2.4 倍**

同僚から共感を得ることが  
増えた

共同作業が簡単になった

ビデオをほとんど使わない人たちは

**3.2 倍** **2.7 倍**

現在の会社に不満があると言  
いがちである

企業の戦略に関わっている  
実感がない





# 安心して出社できる環境 を用意する

オフィスは対面でコラボレーションをしたり、同僚と親密な関係を築いたり、トレーニングや教育を行ったりする核となる場所です。

ほとんどの組織で、オフィスへの復帰は段階的に実施されます。最初はビジネス上重要な役割を持つ従業員が出社を認められ、そのあと社員全員の出社が認められます。ソーシャルディスタンス、頻繁な除菌、人数の制限がまず最初にオフィスの運営に取り入れるべきことです。

オフィスに復帰する従業員が増えていくなかで、従業員全員にガイドラインを理解させたり、どの部屋が清掃されているかを知らせたり、ソーシャルディスタンスの条件に違反した人数を警告したりするにはどうしたら良いでしょうか。

ハイブリッドの就業形態では、社内勤務を交代制とすることが考えられます。従来の職場ではこれはうまくいきません。インテリジェントなテクノロジーを導入することで、従業員に新しいガイドラインを理解させ、人が集まり過ぎている場合にアラートを発し、空いている場所を見つけられるように支援します。

## オフィスへの復帰をサポートするテクノロジー





# ハイブリッドワークを管理し 安全性を確保する

## 安全性

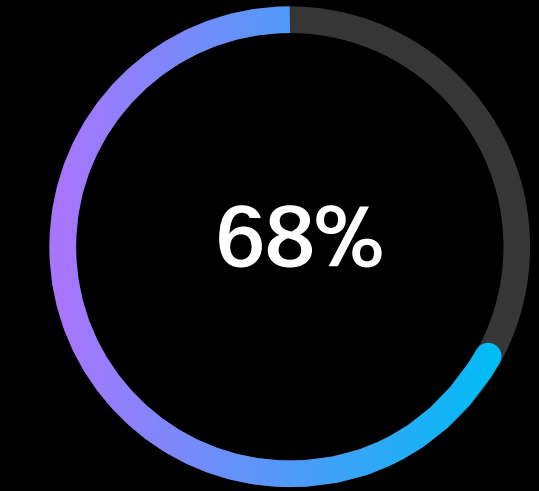
人々が場所に縛られずに働くようになったことで、ビジネスに対するサイバー脅威が増大しています。サイバー攻撃の増加に対処するためには、コラボレーションソリューションがセキュアでなければなりません。保管している共有コンテンツをセキュアに検索するといった必須の機能を犠牲にすることなく、ユーザ情報を保護するソリューションが必要です。

## 管理性

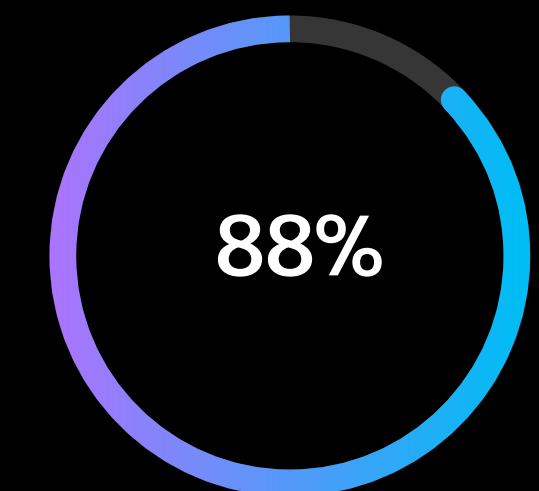
ハイブリッドワークを成功させるには、素早くシンプルな IT デバイス管理が必要です。

最新のクラウド インフラストラクチャを利用すれば、スムーズな管理とリアルタイムの状況把握が可能となり、チームがどこにいても最適なユーザエクスペリエンスを提供できます。

会議、メッセージ、電話のためのソリューションやデバイスが 1 つの画面で監視できれば、コラボレーションを妨げ生産性を落とす可能性のある問題を速やかに特定するのに役立ちます。



ハイブリッドワークのコラボレーションツールの規模が拡大することに不安を感じる IT 管理者の割合



データとテレワークを安全にすることがハイブリッドワークにとって重要である、あるいは大変重要であると回答 \*

\* Accelerating Digital Agility, 2021 年 3 月



# 将来を見据えたビジネスを実現する

コロナ禍で職場の変革が一気に進みました。人々は快適なオフィスを追い出され、キッチンテーブルでオンラインのコラボレーションを開始しました。

かつては「あれば便利」だったものが、ビジネスの成功に欠かせないものになっています。今や組織は事業継続の先を見据えて、ハイブリッドワークを計画的に導入する必要があります。ビジネスの将来を見据えることは、今の労働環境をサポートすることだけでなく、新しい労働環境に素早く適応することでもあります。

かつての職場は、人々が一堂に会するところでした。これからの職場は、柔軟な働き方や、対面とリモートが混在したコラボレーションが必要になります。ハイブリッドワークプレイスが本当にビジネスを変革するためには、物理的な空間とオンラインの空間が融合する必要があります。そして一日を通して人々を支えるためには、テクノロジーが必要です。

まずは在宅ワークとオフィスワークの間に摩擦が生じていないかを確認し、ハイブリッドワークを進化させるにはどうすれば良いか検討してください。その摩擦が生じているところを理解することは、新しい働き方

の世界をサポートするのに必要なテクノロジーを見つけるためにきわめて重要です。

コラボレーションのためのソリューションは、ソフトウェアであれデバイスであれ、ハイブリッドワークを推進するために熟慮すべき事項のひとつです。そのために Webex は、ハイブリッドワークに特化して設計され、必要な機能を完備したソリューションを提供しています。

詳細はこちらをご覧ください。

**ハイブリッドワーク戦略の一環として、以下のことを検討してください。**

- ・ 従業員が使用しているテクノロジーの体験は自宅でもオフィスでも一貫しているでしょうか。
- ・ ハイブリッドワークを実現するために、どのような機能が必要でしょうか。今使っているツールにはその機能があるでしょうか。
- ・ デバイスや機能をどこからでも簡単に監視したり管理したりできるでしょうか。
- ・ 採用したベンダーは、仕事に集中できる環境を作り、スムーズなコラボレーションを支援し、従業員の生産性を向上させるための AI への投資を行っているでしょうか。
- ・ プラットフォームには、単なるビデオ会議ではない価値があるでしょうか。



