

OA事務機器やプリンターの販売をはじめ、オフィス環境の整備やメンテナンスなどに携わる弘法(広島市中区)のテレワーク取り組み事例を紹介します。テレワークの実施状況やメリットなどを代表取締役の弘法敦志さんに聞きました。

株式会社弘法(広島市)

サテライト拠点を活用 移動省き効率化



代表取締役
弘法 敦志さん

—テレワークをどう実践していますか。

広島と山口の両県にある事業所計9カ所を、2020年5月からサテライトオフィスとして活用しています。営業職や事務機器などの修理を担当するサービス部門の計約50人がその日の仕事内容によって、自分が所属する職場だけでなく、どこのサテライトオフィスで勤務してもいいことにしました。1日の動線を考え、自分で働く場所を選択できるようにしています。コロナ禍のこともありましたが、移動時間の短縮を図って業務をスピーディーにしようという狙いがありました。

—そのための環境づくりは。

誰がどのように働いているのか、「見える化」しました。本社5、6階と各サテライトオフィスに55インチの大型モニターを設置し、いつでもWEB会議システムに接続して各オフィスの様子を見られるようにしました。それぞれの職場の雰囲気や誰が在席しているのがすぐに把握できるので、電話で仕事を頼むなどのアクションを取りやすいのがメリットです。さらに、在席管理システムを取り入れて本社5階のモニターを「ホワイトボード」のように使っています。従業員それぞれがどこで何をしているかをスマートフォンで入力。その情報をモニターを通じて、みんながリアルタイムで確認できるようにしています。サービス部門の従業員は自分の状況を積極的に発信することで、人が足りないエリアへの応援活動にも活用してくれており、大変助かっています。

また、従業員に貸与しているスマホを内線電話として使える仕組みも導入しました。スマホで外線電話を取れる上、会社の代表電話として外部にも掛けられるようになり、固定電話がある場所にとらわれず仕事ができるようになりました。

テレワークの従業員が多いと、コミュニケーション不足が心配です。拠点間のミーティングなどはWEB会議システム、職場内での日常的な相談や報告には、チャットツールを使っています。また、従業員はどこにいても、事業所ごとの朝礼と夕礼にはオンラインを活用して出席し、情報共有に努めています。

—オンラインでの営業にも挑戦しているそうですね。

IT環境の整備を検討しているお客さまが増えています。営業担当者がお客さまと商談する際に、より専門的な知識を備えた従業員がオンラインで参加し、フォローする取組もしています。この方法により、質の高いサービス提供につながり、また、移動なく効率的に多くのお客さまに対応できるようになりました。



サテライトオフィスが映る
本社の大型モニター

—テレワークのメリットと課題を教えてください。

移動時間をコア業務に当てられるので、無駄が省けてスピード感がアップしました。それは、お客さまへのサービスにも反映しています。従業員はプライベートにも余裕ができて家族との時間も増える上、精神的な負担も軽減できるので健康経営につながっています。また、従業員自身がどこで働くかを自ら考え、選択して動くので自発性を促すことにもなりました。ただ、貸与しているデバイスの紛失には最大限の注意を払っています。紛失した場合は、すぐに内部データを遠隔削除します。

コロナが終息してもテレワークを続けていきます。ただ継続していくためには、従業員同士のリアルな付き合いが大切だと実感しています。仲間を知り、信頼関係を築いてこそオンラインでも意思疎通がスムーズにできるのではないのでしょうか。

現場の声

広島中央営業部 販売推進チーム
ITソリューション部門主任
笠井 春樹さん



オンライン同行で営業支援

本社勤務ですが、自宅から車で5分ほどのJR安芸矢口駅(広島市安佐北区)に近いサテライトオフィスをよく利用しています。朝の通勤時間が1時間ほど短縮できるので、子どもの世話や家事もできるようになりました。

私の業務は主に、オフィスのIT環境を整えようとしているお客さまへのサポートです。営業担当のフォローとしてオンラインで商談に参加する機会も多くなりました。最近ではこつをつかみ、対面と変わらないサービスが提供できるようになりました。テレワークを実践してきた当社の経験を、お客さまに発信して役に立てていただきたいです。