

～「オンラインのコミュニケーションの課題と活用」



五十嵐 仁 (いがらし hitoshi)

(株)インタフェース代表取締役

1958年、樺戸郡新十津川町生まれ。1980年東北大学文学部（心理学）卒業、同年(株)リクルート入社。その後東京と札幌で人材開発関係の会社2社を経て、99年(株)インタフェース設立、代表取締役。企業・団体のマネジメント研修トレーナー、人事組織コンサルティングを専門とする。著書：『リーダー必須の職場コミュニケーション61のスキル』（セルパ出版、2018年）。

前回8月号「オンラインでの職場コミュニケーションのあり方」は予定を急ぎ変更してのテーマでした。前回述べたように、テレワークの拡大でオンライン活用により対面から画面を通してのコミュニケーションが増えてきています。ネット上や書店で「テレワーク」や「オンラインツール活用」関連タイトルの記事や本が急増中です。今回は、前回同様テレワークという働き方の中でのコミュニケーションの活用を考えていきます。

実は、今回のテーマのテレワークとオンライン活用について、私どもの研修クライアント先や関係先にアンケートをお願いして30数名(社)の方にご回答をいただきました（道内の民間企業や公的機関、9月上旬）。同時に、各社を訪問した際にも課題や取り組み状況をお伺いしました。

その中で、テレワークの中でのオンライン利用の課題として大きく3つが浮かび上がりました。1. オンライン活用ツール・システム環境（機器、通信環境、場所、費用負担等）やその運用ルール整備の課題。2. その組織の各業務でテレワークを実施する際に生ずる課題（セキュリティや現場業務などで限定されること等）。3. オンラインを活用する人の意識とスキル、コミュニケーションの課題。

ここでは、3. について具体的な事例と課題解決と活用のヒントの3つをお伝えします。

1) オンライン会議の活用で業務遂行の効率化が進んだ自動車販売の営業会社の事例。

この会社はトップがITに強くプログラミングも分かるというレベル。管理者が「10分位お時間よろしいでしょうか？」と部屋を訪ねてくるのを「メールで要件を先に伝えてくれ、それで済めばわざわざ来なくてもよい」というタイプ。会議もほとんどオンラインで

行い、全道の各事業拠点からの報告も簡潔明瞭となり、時間短縮がされました（無駄な雑談や画面の中でその場の雰囲気を読む必要がなくなったため）。

2) オンラインのツールを使いこなすスキルは、今や共通のビジネススキルとする。

かつて職場にPCが入り、今は職場で一人一台となっている中でのPCスキル習得と同じもの。個人任せにせず、会社（職場単位）で研修や習得の機会や情報を提供することが大切です。

3) 最も重要なのは、それぞれの部署の仕事の使命・目的の共有化、そして今取り組んでいる個々の業務の意味・目的レベルでの共有化を図ること。

これまで以上に何をどうするのかの手段・方法だけの指示やその結果報告ではなく、何のために、目指す成果（目標）は何かを、共に仕事をするメンバー同士が明確にしていることです。それがテレワークという働き方での各人の仕事のズレやミスを防ぎます。

1) オンラインで業務が効率化し、前進している事例、2) オンライン活用スキルの習得、3) 仕事の意味・目的レベルの共有化、全てに共通するキーワードは「学習」。しかも一人一人が学ぶだけでなく、職場というチーム、そして組織全体が学ぶ「学習」です。

1) の事例はITを学んだトップが会社全体、幹部・管理者を含めて社員全員に自ら率先して、その学びを伝えているのです。2) は、全員オンライン活用1年生となり教え合う職場になることです。そして、3) はテレワーク、オンライン活用の環境だからではなく、これまでもそしてこれからも大切ないい仕事の進め方の基本です。この環境激変の中で、意味・目的が通じていて、ワケが分かって、お互いから学び合う職場を創っていきましょう。