

モバイルオフィス大研究！

特集

ワークプレイスは自分で選ぶ時代へ 新しい働き方としての近未来オフィス

このところ「モバイルオフィス」や「モバイルワーク」という言葉を耳にする機会が増えてきた。情報機器が発達したおかげで、固定された自分の席にこだわらず、どこでも自由に仕事ができるようになってきたためである。このような「モバイルオフィス」の導入を検討しているも、成功するという確信が持たずにためらっている企業は多いことだろう。

「自分の席」に縛られないで仕事をするのが モバイルオフィス

最近では、ほとんどの仕事がパソコンを使って行えるようになってきている。仕事で使うデータを全てディスクに取り込んでしまえば、大量の書類は必要ない。電話機も固定電話にかわって、携帯電話やPDAなどの移動型端末を使用する企業も少なくない。今やパソコンと移動型の電話機さえあれば、どこでも仕事ができる。「自分の席」にとらわれず、自由にワークプレイスを選べる「モバイルワーク」が可能となったのだ。

STEP1 出先や拠点間を移動しながら仕事をするのがモバイルワーク

「モバイル」という言葉を聞いた時、社外で仕事をする姿を思い浮かべる人が多いのではないだろうか。もちろんノートパソコンと携帯電話を持ち歩き、移動中の車内や屋外で仕事をするのも「モバイルワーク」の一例だ。しかし「モバイルワーク」の形態は、必ずしもそれだけに留まらない。

1. 自宅や近所の小規模なオフィスで、情報機器を使って仕事をするSOHO
2. 住宅地に近い郊外型のサテライトオフィス
3. 自分が所属する事業所ではなく、同じ会社に属する別の支店や営業所など

これらの拠点間を移動し、そこに備えられている機器を使って仕事をするのも「モバイルワーク」だ。この場合、それぞれのオフィスは「モバイルオフィス」と呼ぶことができる。

STEP2 オフィス内で席を移動するのもモバイルワーク

最近では各自の席を固定せず、社内のどこで仕事してもかまわないという形態のオフィスも登場しはじめた。オフィス内のテリトリーが固定されていないことから、このようなオフィスは「ノンテリトリアルオフィス」と呼ばれている。このように、社員がオフィスの中を自由に移動して仕事するのも「モバイルオフィス」の一例だ。

すなわち「モバイルオフィス」は、大きく二つに分けてとらえることができる。社内で席を移動するケースと、別の拠点や外出先で仕事をするケースの二つだ。しかし、この両者には共通点も多い。今回の特集では実際の事例を参考として、「モバイルオフィス」を導入するための条件や、その利点と問題点を検証してみよう。

掲載企業一覧

- 日本アイ・ビー・エム株式会社 箱崎オフィス……
- ココヨ株式会社 霞が関オフィス……
- ブライスウォーターハウスコンサルタント株式会社
DES@デスクット)……
- キンコース・ジャパン株式会社……

モバイルオフィスで施設運営費削減に成功 日本アイ・ビー・エム株式会社 箱崎オフィス



モバイルオフィス大研究！！

日本アイ・ビー・エム株式会社
R&D事業開発部 副部長 杉山 孝氏

IBM社以来25年間に渡って日本IBMのR&Dとして働く。1992年からの6年間は不動産建設部門の技術責任者として、主に施設のスリム化やリノベーション/リニューアルの指揮を執る。現在、JPM養成・普及委員会委員長。

営業の効率化と施設運営費の削減のため グループアドレスを導入

箱崎オフィス新設の目的は、都内十数箇所に分散していた営業系オフィスの統合とグループアドレスの採用による営業業務の効率化と施設運営費の削減だった。バブル経済により賃料が上昇した80年代の後半に施設運営費が急増し、その削減が大きな課題となったのだ。

89年の新設時に、まずはグループアドレスを導入。事前の調査によると、平日の昼間に自分の机で仕事をしている営業職は3割にも至らない。そこで営業職の各グループに対して、4人に3席の割合で共用席を用意したのだ。グループ単位の席にしたのは、担当者の不在時に客先からかかってきた電話を秘書や同僚が受けるためだった(当時は携帯電話やPDAが、まだ一般に普及していなかった)。

しかし、時間が経つにつれて電話の設定解除や移動式キャビネを戻さなくなり、次第に机が専有化されて席が足りなくなってしまう。そのため職場で不満の声が上がり、グループアドレスの見直しを図られることとなった。

フレキシブルオフィスの導入で不満解消

そして93年には、フレキシブルオフィスを構築。間に仕切りのない横長の机を導入し、机を柔軟に使えるようにした。これにより、片袖サイズと狭いながらも、ノート型パソコンを使えば全員が席座と電話が確保できるようになり、不満は解消した。人が少ない時はひとつの机を2人が3人で、ゆったりと使ってきたまわらない。また、それまで4人で使っていたのと同じスペースを最大で8人が一度に利用できるようになり、スペース効率の向上も図られた。

情報機器の活用でモバイルワークを実現

しかしフレキシブルオフィスだけでは、根本的な業務の改善にはつながらない。より仕事の効率や社員の満足度を上げるために箱崎オフィスでは、95年から97年にかけてモバイルオフィスの導入が推進されてきた。

席の配置に関するかぎり、モバイルオフィスとフレキシブルオフィスは何も変わらない。この両者に違いをもたらしているのは、パソコンや電話などの情報機器とグループウェア(情報を共有・活用するためのツール)などによる情報技術だ。

まずは営業系社員に薄くて軽いノート型パソコンを貸与。電話機も、それぞれの社員に構内型のPDAを配布した。それと並行して、電子メールやグループウェアの活用によるペーパーレス化を推進。営業職が作成する約240種類の伝票に関しては、これまでに全てペーパーレス化を完了している。社外から送られてきたFAXもグループウェアに取り込み、どこでも見ることができる体制を整えた。これらの機器を活用すれば社員は、どこにいても仕事をする事ができる。自分の席にこだわる必要は何もない。自宅や客先、サテライトオフィスなどからパソコンを社内のネットワークに接続しさえすれば、社内にいるのと全く同じように仕事ができるのだ。

また、箱崎オフィスには、ドロップインオフィスが用意されている。他のオフィスから箱崎オフィスへ訪れてきた社員が、パソコンを1グループウェアを活用して、どこでも書類を見ることができる環境を整えている



箱崎オフィスへ訪れてきた社員が使用するために設けられたドロップインオフィス

モバイル化のための手法と効果

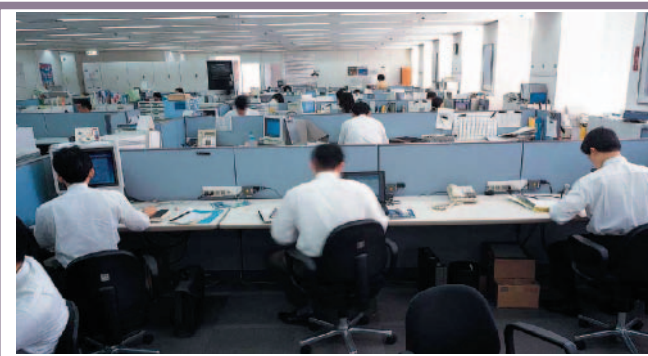
モバイルワークを行う社員も、全く単独で行動するわけではない。若い社員には所属長や先輩社員が指導を行う体制をとっているのだ。毎日の行動予定や結果に関しては、グループウェアでの報告が義務づけられている。給与計算のための勤務記録は自己申告制で、営業系社員の評価は、以前から成果主義を採用。自己管理能力を持った社員でなければ、モバイルワークは認められない。なお、週間計画をきちんと提出する、メールは必ずチェックするなど義務づけられている。

モバイルオフィスの導入により自宅や社外で仕事をする社員が増えたため、オフィスのスペースを3割ほど空けることができた。ここに新入社員や他事業所からの営業系社員を引き入れ、一層の業務効率向上を図っている。しかも電話機はPDAなので、通信設備のメンテナンス費用も少なくて済む。これらのコスト削減により、投資した費用は2年で回収できる見込みだそうだ。

このモバイルオフィスによる効果として、スペースのほか、同社では下記のような数字を掲げている。

- 接客時間 30%増加
- 通勤時間 20%短縮
- 業務効率 19%向上

もちろん作業の自由度や「ゆとり」の発生など、数字に表れない効果も大である。



グループウェアを活用して、どこでも書類を見ることができる環境を整えている

出先での作業に便利なスペースが東京駅に出現 DESK@ (デスクアット)

モバイルオフィス大研究!

DESK@には、より集中して仕事ができるように雑音を遮断する個室も用意されている

ココヨの理念から生まれたDESK@

オフィス家具やサプライズのメーカーであるココヨの企業理念は、オフィスに関するあらゆるソリューションを提供する「オフィスインテグレーター」である。単にハードを提供するのみならず、顧客である企業が、生産性や営業戦略に、モバイルを取り入れるなら、そのモバイルの仕組みを提供しようと考え、DESK@の企画が生まれたのである。そしてより多くの企業が最も有効に活用出来る場所をということで、東京駅に狙いをしぼった。JR東日本にこの企画を提案し、JR東日本と共に作り上げたのがこのモバイルスポットオフィスのDESK@TOKYOなのである。具体的な活用例を挙げると、例えば、外回り中心の営業職は、いくつもの客先を次々と訪問する機会が多い。見積りや報告書などの作成を会社へ戻ってからまとめて行くと、帰宅するのが遅くなってしまふ。そういう時にDESK@に寄りそのまま帰宅。さらに、ひとつの企業を訪問してから、次の企業を訪問する前に立ち寄ってDESK@で作業をして顧客訪問時間を増やすという事もできる。

ノートパソコンを持ち込んで作業が可能

東京駅構内にあるため、地方と東京を結ぶターミナルオフィスとして利用できる

モバイルワークを気軽に体験

モバイルワークやモバイルオフィスを導入したいと思っても、実際に実現するためには費用がかかる。その効果や便利さが定かでないうちから投資を行うことはできないというのが、多くの企業における実情だ。そのような場合は、まずDESK@のような場所でモバイルワークを体験してみよう。

集中して作業に専念できる安心な空間

タッチダウン オフィスとして使うための場所を、東京駅の近くに探している企業は多いだろう。しかし一社で狭い部屋を借りると、かなり割高になってしまう。そのような企業にとっては、DESK@を活用すると便利なのではないだろうか。郊外にオフィスを持っている企業やSOHOの人が都心部にある客先の企業を訪れる時も、DESK@を中継基地として使えばいい。

もちろん中には喫茶店や、公園のベンチで充分だという人もいるだろう。しかしDESK@ならば周囲が静かなので、それらの場所を利用した場合よりも作業に集中できる。また、女性の人が出先で仕事をする場合には身の安全の確保にも気を配らなければならない。その点でもDESK@ならばスタッフが常に控えているし、不審者は入りこんでこないから安心だ。

モバイル無料体験チケット
このページをコピーしてDESK@へ持参すれば、ソファ席かブース席を30分間に限り無料で利用できます(電話や通信回線の利用など、オプションのサービスは有料)。

TEL 03-5293-9450



街中が「モバイルオフィス」になる時代 キンコーズ・ジャパン株式会社

モバイルオフィス大研究!

キンコーズ ジャパン株式会社
東銀座店 店長 新村 雅彦氏

パソコン周辺機器開発 SE& 営業や財団職員 システム担当 などを経て、1996年 9月 キンコーズ京橋店にキーオペレーターとして勤務。1997年 5月 キンコーズ茅場町 OPENと共に店長勤務。1999年 3月 キンコーズ東銀座店店長勤務。現在に至る。

「どこでもオフィス」の時代が到来

モバイルワークをする場合、その場所は自分のオフィスでなくても構わない。外回りの営業中に作業を行う必要が生じた時は、最も近いサテライトオフィスへ行けばいい。

このように社外でも作業を行える場所が、ビジネス街のあちこちにあつたら便利だろう。そんなニーズに応えてくれるのが、「ビジネス・コンビニエンス」を提唱しているキンコーズ。東京の主なビジネス街ならば、たいてい近くにキンコーズの店舗があるはずだ。大阪や名古屋や博多にもそれぞれ数店舗づつが出店されている。

何でもできる「ビジネス・コンビニエンス」

キンコーズの店内には、WindowsやMacintoshのパソコンが置かれたブースが用意されている。MOドライブとスキャナなどの周辺機器も接続されているので、たいていの作業が行えるだろう。NiftyServeやB GLOBEなどのプロバイダと専用線で接続されているから、インターネットのWebサイトは見たい放題。さらに、それらのプロバイダに加入している人なら、キンコーズで電子メールの送受信も可能だ。

しかも一般的な事務作業なら、ほとんど何でも店内で済ませてしまえる。単にコピー機が備えられているだけでなく、切り貼りなどを行うための作業台や道具まで用意されているのだ。少しばかりテクニックが必要な作業や、自分で作業する時間がない時は、店内のスタッフに頼んでしまってもいい。書類の製本に関しても、数種類の方法が用意されている。背の部分を熱で糊付けする方式やテープ製本、さらにはスケッチブックのようなリング製本などだ。他にも写真の現像と焼き増し、さらには名刺の作成やラミネート加工など、受け付けているサービスの種類は数多い。

外出が多い営業職に便利な多店舗展開

キンコーズは70年に米国で、コピー屋として営業を開始した。ある日スタッフが忙しく、客が自分でコピーをとったことからセルフサービスが始まったのだという。むしろ今では客が自分でコンピュータを使って作業するための場所として、全米に店舗網を広げているようだ。米国は国土が広く会社の所在地も分散しており、営業のためには遠距離を動きまわらなければならない。その途中でいったん自分の会社へ戻るということは



店舗内を見渡すと、まさに「ビジネスコンビニエンス」といえる方がふさわしい

難しく、そのため出先で作業のできる場所が求められていたのだろう。キンコーズの店舗がビジネス街の各地にあれば、そのネットワークを活用した使い方が考えられる。たとえば新宿の本社から茅場町へ向かっている途中、自分の会社や取引先から、急に何かの資料を送ってもらふ必要が生じたとき。その時は電話をかけて、キンコーズの茅場町店へFAXを送ってくださるように頼めばいい。そうすれば必要な資料のFAXを、茅場町へ着いてからキンコーズで受け取ることができるのだ。

オフィスや事務作業の合理化にも貢献

さらにキンコーズ・ジャパンでは、国土が狭く地価が高い日本ならではの利用方法も提案している。

もしも100mか200mの距離にキンコーズの店舗があれば、その範囲内にあるオフィスはコピー機や製本機などを個々に備えなくてもいい。それらの作業は全て、キンコーズで行えばいいわけだ。そうすれば個々のオフィスは、その分の機器代や設置、作業スペースなどを節約できる。

自分の会社がペーパーレス化を実現していても、客先での営業活動などには紙の書類を必要とする場合が多い。だが、最近では「モバイルオフィス」として使える場所が街中が増えてきた。これらを活用することで今後、モバイルワークの可能性はますます広がっていくだろう。



ブース内は、パソコンの他にMOドライブやスキャナなどの周辺機器が接続されている。その場でドキュメントを作成することもできるし、タイムシェアでブースだけのレンタルも可能だ

モバイルオフィス成功の秘訣

モバイルオフィス導入のための条件

- 1 ノートパソコンによるペーパーレス化
- 2 移動型電話機の採用
- 3 グループウェアなどによる情報共有
- 4 成果主義の報酬制度
- 5 フレックス勤務制度

かつては仕事に使う書類を手元に置いておくため、各自の机が必要だった。しかし必要な書類や情報をノートパソコンに取り込んで持ち歩けば、どこでも仕事ができるようになる。携帯電話やFAXを活用すれば、自分の席の電話機に縛られる必要もない。

同じ部署の社員同士が近くに座るのは、共同作業や情報の交換を行う上で便利だ。しかし社内ネットワークやグループウェアなどを活用すれば、直に顔をあわせなくても共同作業や情報共有が可能となる。

日本では勤務時間に対する報酬制度を採用している企業が多く、社員の勤務した時間を会社が把握するためには全員を同じオフィスへ集める必要があった。しかし成果主義の報酬制度に改めれば、もはやその必要はない。

オフィスは画一化から「パーソナル化」へ

- 1 社員が自分で自分の仕事のスタイルを選ぶ
- 2 どのような働き方が適しているのかワークスタイルの観点からこそ考えていくべき

モバイルオフィスというのは、決して「個人の席」がなくなってしまうオフィスのことではない。仕事上の必要や好みに応じて社員が自分で自分のワークスペースを選べるという、「パーソナル化」が進んだオフィスのことなのだ。

今までのオフィスでは、空調や照明まで含めて環境が

画一化されていた。しかし仕事がしやすく効率も上がる環境は、個人の好みや作業の種類ごとに異なっている。客先の近くで行った方が効率的な作業もあれば、個室の方が集中できるという場合もあるだろう。それぞれの人や作業に応じて最も適した場所を選べば、結果として生産性も向上するはずだ。そのためには様々な環境のワークスペースが用意され、自由に選べるようになることが望ましい。

モバイル化は、お客様や社員、ひいては社会にも貢献する

オフィスのモバイル化は企業だけでなく、社員の側にとっての利点も大きい。行おうとする作業や自分の好みに適した場所で仕事ができれば快適だ。自宅での勤務や直行直帰が可能となれば、通勤苦を味わう必要もない。出先で事務作業を済ませてしまえば、時間的な「ゆとり」も生じる。その結果として顧客に接する時間が増えれば、顧客の満足度も向上するだろう。あるいは、その分の時間を自己実現のために費やすことも可能だ。

社会全体でモバイル化が進めば、遠距離通勤の困難な障害者や主婦や熟年者なども就労しやすくなる。通勤者が減ることで混雑が緩和されるし、二酸化炭素などの排出量が減るので環境対策としても効果的だ。

成功の秘訣は段階的な導入

オフィスのデジタル化や社会的なニーズを考えると、いずれ近い将来においてはモバイルオフィスが時代の流れになるものと予想される。しかしモバイルオフィスは、単にオフィスの形だけを変えて実現できるものではない。仕事のスタイルそのものが大きく変わらねばならず、そのためには時間も必要だ。一方で、社内のリフレッシュコーナーなどにネットワークのポートを備えただけでもモバイルを体験することができる。先の紹介事例のように、モバイルオフィスの導入を成功させるためには、一部の部門から段階的に始め、徐々に対象を広げていくなどの工夫が成功の秘訣のようだ。