

## 第7章

# テレワーク推進のための評価と改善

第7章では、テレワークの経営効果はどのように把握されているのかについて、ご紹介します。

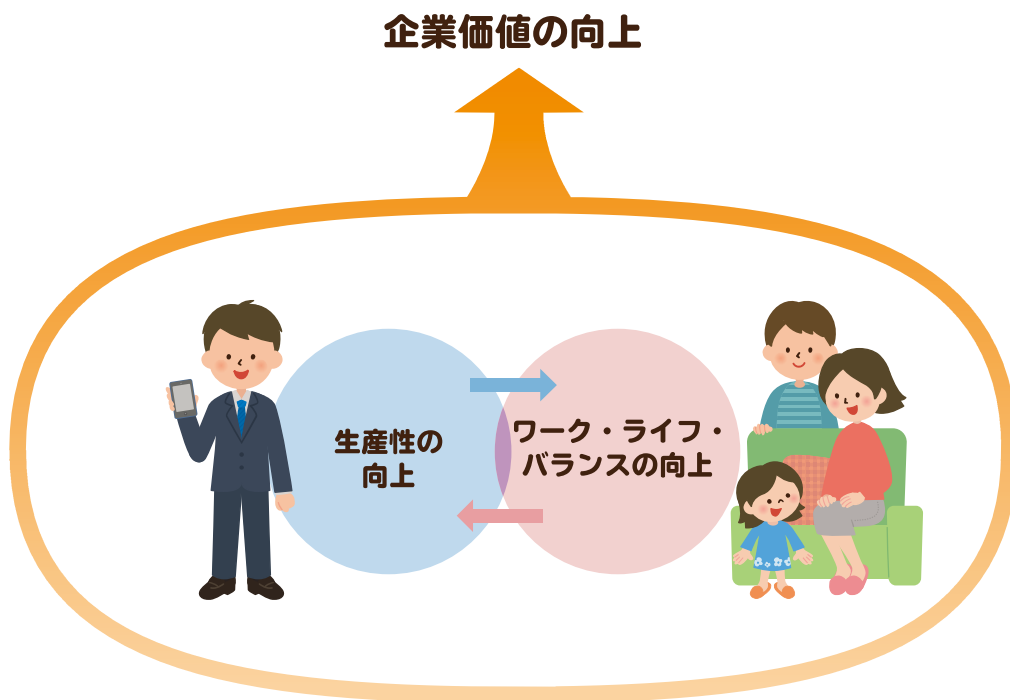
テレワークの導入に当たって、企業としては推進体制の構築や新しいルールの策定、ICT・セキュリティ環境の整備、従業員への教育・啓発等に人的・金銭的な経営資源を投資することになります。経営トップとしても、テレワークの導入によってどのような効果があったかは必ず把握しておきたい内容です。

### 1 | 評価の仕方

評価の仕方には、量的評価、質的評価があります。

テレワーク導入によるワークスタイル変革を経営課題と位置づけ、「生産性の向上」や「ワーク・ライフ・バランスの向上」に加えて、「仕事に対するやりがいの向上」「顧客満足の向上」「BCP（事業継続計画）対策」など、自社の経営課題に応じて様々な指標でテレワークの効果を把握する企業もあります。

■ 図表Ⅱ-7-1 生産性の向上とワーク・ライフ・バランスの向上による企業価値の向上



各項目を把握するための指標は、次頁のとおりとなります。

■ 図表Ⅱ-7-2 量的評価(例)

項目	観点
顧客対応	顧客対応回数・時間、顧客訪問回数・時間 新規契約獲得数、顧客維持件数
情報処理力	伝票等の処理件数、企画書・報告書の作成件数・時間 プログラムの作成件数・時間、データ処理数・処理時間 問い合わせの処理数・処理時間
オフィスコスト	オフィス面積、オフィス賃貸料、オフィス付随費用 紙の消費量（削減量）、電気代、コピー費用、オフィス改修コスト
移動コスト	移動時間、移動コスト（通勤、出張等）
ICTコスト	PC、タブレットなど情報機器コスト、ネットワークコスト、 クラウドサービスなど各種サービス利用費、ICT 保守・運用コスト
人材確保・維持	新規採用の応募者数、離職者数（離職率）

■ 図表Ⅱ-7-3 質的評価(例)

項目	観点
業務改革	知識・情報の共有、無駄な仕事の削減、ワークフロー
成果・業績	業務評価、顧客満足度の向上
コミュニケーション	上司・同僚・部下とのコミュニケーションや会議の質
ワークの質	仕事のやりやすさ、モチベーション、会社に対するロイヤリティ、自律性
生活の質	家庭生活（育児・介護など）、個人生活（自己啓発等）、 社会生活（地域活動など）、健康の維持（睡眠時間等）
全体評価	総合的な満足度、会社に対する満足度、仕事に対する満足度、 ワーク・ライフ・バランスの実現

基礎編

【実践編】

モデル類型とは

テレワーク導入の手順・推進体制

テレワーク実施のための全体方針の決定

テレワークのためのルールづくり

テレワークのためのICT環境づくり

安全なテレワークのためのセキュリティ対策

テレワーク推進のための評価と改善

よくあるQ&A お役立ちリンク集

## 2 | 改善の仕方

トライアル（試行導入）を通じて、本人の評価、上司・同僚の評価、チームの評価を行い、現状のまま継続するか、規模を縮小して継続するか、部門拡大して継続するかを検討します。

その際、テレワーク実施頻度のルール、申請・承認方法や業務の内容、テレワーク時の連携方法についても評価を行います。

テレワークの評価については、定期的の実施し、P（計画し）→ D（実行し）→ C（実行結果を評価して）→ A（課題を改善する）サイクルを回すことが求められます。

■ 図表Ⅱ-7-4 テレワークの評価によるPDCAサイクルの実践

