

ハイブリッドワーク スタイルで働く従業員の ためのハイブリッド ワークスペース

あらゆる従業員の生産性を
高める「SMART」ワーク
スペースの構築

verizon[✓]



新しいワークスタイル には、新しいワーク プレイスが必要です

統計からもわかるように、ワークスタイルが従来のかたちに戻ることはまずないでしょう。しかし、オフィスなどの共用ワークプレイスの観点から見て、それは何を意味するのでしょうか？

人々が働く場所や働き方が長期的に見て今後どうなっていくのかという点についてはさまざまな見解が示されていますが、ほとんどの識者は、次の点で意見が一致しています。すなわち、オフィスで働く人や、週5日をオフィスで勤務する人の数は減少していくということです。ただし、共用のワークプレイスがなくなるというニュースは、あまりにも誇張され過ぎています。

まず第一に、いくつかの仕事では、物理的に人間が現場にいることが必ず必要になります。それは、小売業や製造業に限ったことではありません。第二に、人間はそもそも社会的な存在であり、また、研究の成果が示すように、人間は集団の場においてこそ創造性や問題解決の能力を高めることができます。今やテクノロジーにより、人々が集合する場所を仮想的に作り出すことが容易になり、そのような場の効率性とエンゲージメントは強化されています。しかし、今後数年は、共用のワークプレイスとして利用される物理的場所は残り続けます。ただし、オフィスの在り方には変革が求められるでしょう。

新型コロナウイルスの感染拡大がきっかけとなって多くの変化が生まれました。しかし、変化を促している要因は、パンデミックだけではありません。異常気象などによる地域限定の災害や、破壊的な革新者の市場参入などによるビジネス上の脅威なども変化を促す要因に該当します。しかし、たとえ、状況を一変する大きな出来事が起こらなかったとしても、人口構成や人々の意識が変化し、革新的なテクノロジーが登場することで、今後数年のうちにビジネスの在り方や顧客対応の内容に大きな影響を与えるでしょう。人々の仕事の内容と人々が働く場所が変化していくのはほぼ確実です。

しかし、ワークプレイスのトランスフォーメーションに投資をすれば、変化に対する対応力が高まり、仕事の内容や働く場所が変化しても問題なく適応できるようになります。「S」afe(安全性)、「M」erged(統合)、「A」utomated(自動化)、「R」esponsive(即応性)、「T」hrifty(経済性)のキーワードから構成される「SMART」というフレームワークに従い、さまざまな企業が自社のオフィスや店舗などの設備を変革しています。このレポートでは、そのような企業に目を向けます。

目次

新型コロナウイルスの感染拡大に伴う考え方の変化	4
1. 主要な目標について合意	6
2. 可能性の評価	9
安全性	10
統合	11
自動化	13
即応性	14
経済性	15
3. アクション、見直しと改善	16
アクション	17
見直しと改善	17
まとめ	18
次のステップ	19





新型コロナウイルスの感染拡大に伴う考え方の変化

おそらく、すでに何らかの研究結果を目にされているのではないかと思います。ご自身や同僚、取引先がすでに経験されている出来事かもしれません。そうです。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、より柔軟性の高い働き方へとワークスタイルを移行する動きが大幅に加速したのです。

多くの従業員が在宅勤務により、以下のような恩恵を受けています。

- 時間を節約できる - 渋滞に巻き込まれたり、満員の通勤電車で遅延が発生したりする時間を無駄にすることがない
- ワークライフバランスの質が向上 - たとえば、家族と過ごす時間を増やすことができるようになった
- より快適でより生産性の高い環境が実現 - たとえば、自宅の庭に専用の仕事場を設けられるようになった

一定レベルのリモートワークは維持したいと望んでいる従業員の数は少なくありません。しかし、ほとんどの従業員が、人と人の直接のやり取りや、オフィスに従業員が集うことで実現するコラボレーションのメリットは手放したくないと考えています。なお、リモートワークを経験した従業員の約10人に7人(69%)が、今後1年間は、少なくとも週に1日から2日はオフィスから離れて仕事をしたいと望んでいます¹。

“

『どこで』働くかということよりも『どのように』働くかということのほうがはるかに重要であると、昨年、私たちの多くが学びました」

Joe Garner氏、
チーフエグゼクティブ、
Nationwide³

フルタイムでのオフィス勤務を望んでいる従業員は4分の1強に過ぎない



図1: 今から1年間のワークライフバランスを考慮したときに、今後どのような形態の働き方を希望しますか。調査対象者: 現在就労中の従業員。何の回答も示さなかった従業員は数字から除外²

つまり、多くの組織では、物理的なワークスペースは依然として重要な役割を果たしているのです。しかし一方で、これらの設備には、変革とスピードが求められています。先見性のある企業は、柔軟なワークスタイルや新たなワークスペースの機能を取り入れています。変化に適応できない組織は、このような競合他社との競争で不利な立場に立たされることになるでしょう。

これは、決して人騒がせな警鐘などではありません。多くの従業員が同じようなことを心配しています。2021年にEYが実施したWork Reimagined Employee Surveyによれば、10人中9人の従業員が、働く場所や時間を柔軟に選びたいと望んでいると言います。また、働き方を選択できるようになった従業員のうち、半数を超える従業員(54%)が働く時間の自由を、また、40%が働く場所の自由をそれぞれ選択しています。さらに、より柔軟な働き方への移行を求める従業員は、ミレニアル世代のほうがベビーブーマー世代よりも2倍多くなっています⁴。

一方、ベライゾン独自の調査によれば、何らかの時点で在宅勤務を経験した従業員の約半数は、今後、リモート/ハイブリッドの勤務形態を選択できなくなった場合に転職を考えていることが示されました。

従業員の半数は新しい勤め先を探し始めている可能性がある



図2: パンデミック収束後にリモートやハイブリッドの勤務形態を選択できなくなった場合に転職を考えている。調査対象者: リモートワークを経験したことのある従業員⁵。

従業員の定着率を左右する要素としてワークスペースが大きな役割を果たしているのならば、まず取り組むべきことは優先順位付けにほかなりません。しかし、慌てる必要はありません。ワークスペースの評価には、それほど大きな手間もコストもかからないのです。

トランスフォーメーションを成功に導き、さらに俊敏性を高めていくために必要な3つの主要なステップについて、このレポートでは概要をご説明します。



新たなスタイルの働き方がパンデミック収束後も存続するよう、大切に扱っていきたいと考えています。今のうちから意識して計画を立てておかないと、経済活動が勢いを取り戻したときに、この新しいワークスタイルの最も優れた要素が失われてしまうおそれがあります」

Kevin Ellis氏、
会長兼シニアパートナー、
PwC⁶



1. 主要な目標について 合意

どの組織にも、特定のビジネスプロセスがあり、既存の能力やニーズが存在します。主要な目的の概略をつかみ、組織と従業員の双方にとってリスクとなる要素を評価することが、オフィス施設などの不動産のトランスフォーメーションを成功させるためには、最初のステップとして欠かせません。

生産性や従業員の安全の向上、ポジティブ思考のカルチャーの醸成などにおいて、組織は新たな課題に直面しており、その内容は多様化しています。これらは、ワークプレースの刷新において特に重視すべき重要な領域の一部に関係するものです。

安全性を向上

オフィスなどのオンサイト環境で業務を行う場合には、どの組織にも常に、従業員や来訪者の安全を確保する義務があります。しかし最近発生した数々の出来事により、私たちの交流の方法が変わり、また、さまざまな期待も高まっているのです。

過去においては、ミーティングルームやワークスペース、食堂などに人が多く集まっている状態に眉をひそめる人はいませんでした。そのように人が集まるのは活気に満ちた環境の証であると、好ましく捉えられてすらいたのです。しかし現在では、人が密になっているのは健康を脅かす危険な状態であると、大きく懸念されています。

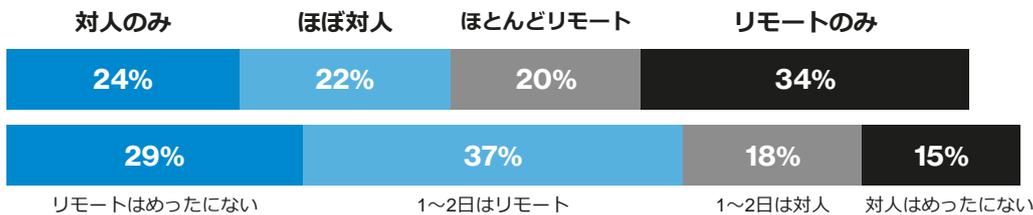
一方で、従業員は、自社の経営者や訪問先企業の経営者に、ビジネス環境の安全性が確保されていることを明確にして欲しいと期待しています。つまりは、標識を設置したり、手指を消毒するためのエリアを設けたりするだけでは事足りません。企業は個々の場所の利用方法を変更する必要があるのです。従業員の行動を変えるときには、常に困難がつきまといますが、テクノロジーを活用すれば、業務に支障を与えずに、コスト効率に優れた信頼性の高い方法で安全性を高めることができます。

従業員の満足度を高める

リモートワークのおかげで多くの従業員がワークライフバランスの質を高められるようになりました。その結果、以前のような働き方に戻るのを嫌がる従業員が数多く出てくるものと予想されます。この場合、「ハイブリッドの働き方」が多くの従業員にとってはるかに望ましい選択肢となるでしょう。

自宅に子供がいる従業員ほどオフィスでの勤務に戻りたがっている傾向がある

子供のいない従業員



18歳未満の子供がいる従業員

図3: 今から1年間のワークライフバランスを考慮したときに、今後どのような形態の働き方を希望しますか。調査対象者: リモートワークを経験したことのある従業員。何の回答も示さなかった従業員は数字から除外。

通常とは異なる時間帯や在宅で働く従業員の数が少なかった頃、これらの従業員は、ビジネス上の目的を達成するにあたってマネージャーやチームから調整を求められるのが普通でした。しかし、ロックダウンが始まると、そのような従業員は少数派ではなくなり、多くの企業で従業員のほとんどがそういった働き方をするようになりました。そして、その結果、企業は生産性を維持するために業務の進め方を変更しなければならなくなったのです。

そしてもう一つ同様に重要なことがあります。企業は、少なくとも従業員の健康を真剣に考えている企業は、従業員のメンタルヘルスや士気、モチベーションに生じる影響を考慮せざるを得なくなっています。この点で、多くの企業、多くのリーダーの対応は称賛に値します。新入社員からCEOに至るあらゆる従業員が新型コロナウイルスの影響を受けているなかで、チームの生産性や満足度を維持しようとさまざまな知恵が絞られ、多くの取り組みが行われてきたのです。

ベライゾンがフィナンシャル・タイムズの子会社、Longitudeに委託した調査によれば、従業員のウェルビーイングを高めることが今後ますます重要になっていくと、パイオニア企業の75%、あるいは、高い業績を上げている企業の上位20%が考えていると言います⁸。

当然のことながら、先見の明がある企業では、ウェルビーイングの優先度が一気に上がりました。どの業種でも、優秀な人材を採用して社内にとどめておくためには、従業員中心の経営が行われていることを経営者は示す必要があります。

生産性を向上

長期的な観点から企業のサステナビリティ(持続可能性)を考えた場合、適切なインフラストラクチャを保有していることが重要になります。新型コロナウイルスの感染拡大によって生じたさまざまな出来事が、このことを裏付けています。俊敏性の高いインフラストラクチャを保有している企業は、状況の変化にすばやく対応する能力があったため、事業や顧客サービスを維持することができました。

オフィスでの業務を再開するにあたって組織が直面している特に大きな課題の1つは、オンサイトの業務環境とリモートの業務環境の統合の問題です。従業員の生産性を高め、オンサイトとリモートの業務環境を従業員がシームレスに移動できるようにすることが、コラボレーションの強化や将来の成功において不可欠になるでしょう。

人に投資する

2020年に起こったさまざまな出来事は、ポジティブ思考のカルチャーを育むうえで重要な意味を持っています。重要なことは、従業員が安全で快適に仕事のできる生産性の高い業務環境を作り出すことです。そのような環境は、効率的な事業運営のためだけでなく、従業員同士がつながりを強化し、従業員のロイヤリティを高め、将来にわたって新たな人材を採用するうえでもきわめて重要です。



「オフィスで週に5日働くワークスタイルはもはや完全に時代遅れとなっていて、そのような働き方に戻るとは絶対にないでしょう」

Alan Jope氏、CEO、Unilever⁹

27%

4分の1を超える従業員がメンタルヘルスの悪化を訴えています。

ベライゾンおよびMorning Consult¹⁰

81%

5分の4を超える回答者が、「生産性が維持されている(58%)」、あるいは「生産性が向上した(23%)」と述べています。

ベライゾンおよびMorning Consult¹¹

サステナビリティを強化

ワークスペースの変革に成功すれば、サステナビリティを強化できる可能性が大いに高まります。環境への影響を抑制するべく、ベライゾンはいくつもの大胆な取り組みを行ってきました。事業におけるCO2の排出量を2035年までに実質ゼロにする施策や、600百万本の木を植樹する事業もその1つです。詳細は、ベライゾンのESGレポートをご覧ください。

サステナビリティを強化する取り組みは、それ自体が企業に求められる必須の事柄であるばかりでなく、ビジネスの観点からも意味があります。環境への企業の貢献度に消費者が注目し始めているという事実があることに加え、廃棄物やCO2の排出量を削減できれば、コストが抑制され、レジリエンス(回復力)が高まるのです。

Citizen Verizon

2020年は、これまでにない1年となりました。さまざまな障害が発生したために、人と人とのつながりを維持するうえで働き方やコミュニケーションの方法、事業の進め方を変更せざるを得なくなりましたが、ベライゾンは何とか、この状況を切り抜けてきました。ベライゾンは新型コロナウイルスの感染拡大の当初より、断固たる意志で迅速に以下の実現に向けた対策を講じています。

- 従業員の健康と安全を守る
- 顧客やコミュニティにおけるつながりを維持する
- 予想外の需要の発生に対応できるようネットワークを強化する
- グローバルレベルで、従業員、サプライヤー、パートナーとのコミュニケーションを推進する

このパンデミックの苦境を乗り切るには、すべてのコミュニティにおける経済、環境、社会の状態がパンデミック以前のレベルを上回るようにできる回復を確実に実現しなければなりません。Citizen Verizonは、経済面、環境面、社会面の発展を目指し、ベライゾンの責任で立案されたビジネスプランです。このプランでは、デジタルデバイド(情報格差)、気候変動、人類の繁栄という、現代の社会における喫緊の課題を解決するための取り組みを強化しています。

2. 可能性の評価

オフィスや店舗、工場設備という枠組みを超え、不動産は、従業員が集う場所としての役割も果たしています。不動産は、創造、労働、相互連携のための場として機能します。自社のワークスペースがどのような状態にあり、どこを置き換え、作り替え、強化する必要があるのかをどの組織も客観的に把握する必要があります。

「SMART」の観点でワークスペースを評価する

安全性

おそらく過去においては、ミーティングルームにいた人の数や廊下や共用スペースで出会った人の数を気に掛けることなど絶対になかったはずです。それどころか、ワークスペースの多くは、できるだけ多くの人を収容できるように最適化されていました。

しかし今後は、ソーシャルディスタンスを維持したり、従業員が不快な状態や危険な状態に置かれないようにしたりするために、人の流れを管理することが不可欠になるでしょう。このような場合、ワークスペースに来る前に従業員が場所の選択や予約のできるシンプルな予約システムを活用すれば、管理性を高められます。一度に大勢の人間が集まるのを防ぐことができるだけでなく、訪れる場所や必要な手続きを従業員が正確に把握できるようになります。この結果、何も作業ができない状態の時間が減り、生産性を高められます。

また、訪問者の情報を詳細に記録することは、以前より行われてきましたが、その重要性がこれまで以上に高くなっています。オンラインの仕組みや顔認識を利用すれば、最小の管理ですべての訪問者の情報を確実に記録できます。

多くの従業員が在宅勤務の時間を増やしたいと望む一方、常時ではないながら、オフィスで安全に仕事がしたいと望む声もあります。多くの企業が、「出社日割り当て」のポリシーを導入し始めていますが、この仕組みは柔軟性に欠けており、生産性を損なうおそれがあります。駐車スペースやミーティングルームなどのリソースの予約でスマート予約システムを活用すれば、柔軟性を維持しながら、利用者の数を安全なレベルに保つことができます。



アドバイス

コミュニケーションやオフィスでの業務を再開するときに、安全とセキュリティが維持できる管理された手法を適用しましょう。

- ・ 従業員がワークスペースや駐車スペースを事前予約できるようにする
- ・ 設備のチェックインやオフィスへの入出許可をタッチレスで処理するシステムで、従業員が物に接触する機会を減らす
- ・ 操作の容易なナビゲーションツールやリソース予約ツールで、人と人との不要な接触を減らす
- ・ 密を動画分析で検知する
- ・ 仮想の火災訓練や3Dナビゲーションを実施し、不測の事態に備える
- ・ 在宅勤務のための安全な作業環境を整えられるよう、従業員にアドバイスを提供する
- ・ 従業員がリソースを事前に予約できるようにして、出社時の生産性を高められるようにする
- ・ デスク回りを整頓し、数分間のストレッチを奨励するリマインダーで、全従業員が健康で安心して働くことに気を遣うように促す



🔄 統合

在宅勤務が増えると生産性に悪影響が生じるのではないかとこれまで多くの人たちが懸念してきましたが、ほとんどの企業ではそのような影響は生じていないと、意見が一致しています。

ワークスタイルの好みは千差万別ながら、今後主流になるのはハイブリッドのワークスタイルです。オフィスと在宅勤務モデルからそれぞれの長所を取り入れ、生産性を維持し、さらには高められるよう、企業は努力する必要があります。これが実現できれば、従業員は場所を問わず、容易かつ効率的なコラボレーションが可能になります。

ミーティングルームに空きがなかったり、在宅勤務の従業員がオフィスにいる従業員とコミュニケーションが取れなかったりする状況は、人の苛立ちを誘うだけでなく、生産性に深刻な悪影響を及ぼし、従業員の欲求不満の原因となるおそれがあります。自身の組織は、新しいワークモデルを導入できる能力や俊敏性が欠けているのではないかと、従業員が疑念を抱く可能性もあります。

幸いなことに、問題はテクノロジーで解決できます。仮想現実 (VR) や拡張現実 (AR) などを活用した新しい、だれもが参加できるミーティング手法を活用すれば、在宅と共用ワークスペースの環境を統合できます。このようなテクノロジーを導入する準備が整っていない場合には、スマートルームや共有ホワイトボードを利用する方法が考えられます。これらは導入が容易でありながら、同じく大きなメリットを期待できます。

60%

新型コロナウイルスの感染拡大に伴うロックダウンの期間、リモートで働いていた従業員の生産性は、オフィスで勤務していた従業員と同等もしくはそれ以上であったと、5分の3の組織が回答しています。

Verizon Mobile Security Index 2021¹²

一方、デジタルサイネージやデジタルキオスクを導入すれば、従業員はワークスペース内をすばやく移動できるようになり、必要もなく人が密集するのを避けられます。また、ミーティングルームなどのリソースがどこにあるのかもすぐに把握できるので、リソースを探し求めて時間を無駄にすることがありません。部屋の予約状況を確認するのではなく、これらのシステムは部屋の実際の利用状況をセンサーで把握しているため、従来のミーティングルーム予約システムよりもはるかに役立ちます。また、同じセンサーで室内の人の密集度も追跡し、部屋の中が密になったときにアラートを出すことができます。

これまでのような頻度で顧客を訪問したり、顧客と対面でミーティングをしたりすることはもはやないでしょう。しかし、そういったことがまったくなくなるわけではありません。顧客のオフィスでの会議に参加する誰もがすぐに現地の事情を把握できるとは限りません。在宅で勤務していたり、定期的に出張したりしている人の場合はなおさらです。ミーティングの参加者には事前に概要を伝え、前提となる情報やオフィスで必要な手続き、守るべき事柄を確認してもらうようにします。



アドバイス

物理的ワークスペースとデジタルワークスペースを従業員がシームレスに移動できるようにしましょう。

- ・ 不定期にオフィスで勤務する従業員がオフィスに出勤したときに不便を感じないように、使いやすいナビゲーションアプリを用意する
- ・ 最も近くにある、フリーデスクなどの主要なリソースの位置を示せるようにする
- ・ 質問に回答するコミュニティチャットボットを用意する
- ・ ミーティングルームや電話ブースを簡単に予約できるようにする
- ・ スマートミーティングルームやスマートホワイトボードを活用し、お互いが同じ場所にいるような感覚で、オフィスとリモート環境間のコラボレーションができるようにする
- ・ 音声認識などの高度な機能に対応するコラボレーションソリューションを導入する
- ・ コラボレーション環境の質を高められるよう、専用のビデオ会議ターミナルの使用を検討する
- ・ フォーマルな形式のミーティングばかりでなく、仕事以外のリクリエーション活動にも在宅勤務の従業員が参加できるようにする



自動化

適切なテクノロジーを導入すれば、ワークスペースの安全とコラボレーションの能力が強化されるだけでなく、仕事の負荷も軽減されます。

たとえば、メンテナンス管理作業に労力をかける必要がなくなります。共用スペースを清掃する場合は、スマートクリーニング機能をセンサーでスケジュールリング、管理すればよいのです。デスクが使用中の場合、センサーはその情報をすぐに記録し、その時点以降、デスクが予約できないようにして、クリーニングが必要である旨をメッセージで従業員に伝えます。

また、人工知能(AI)と機械学習(ML)を導入すれば、新たな仕事を増やすことなく監視の能力を強化できます。さらに、これまでのセキュリティシステムに代わるシステムとして顔認識がありますが、このシステムを利用すれば、認証で物理的な接触が不要になり、パスワードの盗難や共連れ(立ち入りが制限されている区域に、権限のない人間が権限のある人間の立ち入りに乗じて侵入する行為)のリスクを回避できます。

在宅勤務とオフィス勤務する従業員とのコミュニケーションを活性化し、リソースの予約機能を予定表アプリケーションやコラボレーションツールと連携させれば、すべての従業員がリソースの空き状況を把握できるようになります。この仕組みによって、在宅勤務の従業員も重要なミーティングは対面で実施できるようになるため、コラボレーションが活性化されます。会議スペースは前もって予約するので安全に会議ができます。また、在宅勤務の従業員であるかオフィスで勤務する従業員であるかにかかわらず、従業員の健康を考慮して全従業員にメッセージを送り、ワークステーションを清潔に保ち、適度にストレッチしたり水分を補給するように注意喚起します。



アドバイス

自動化を利用して、従業員の生産性と資産の利用効率を高めましょう。

- リソースの占有状況やフローを追跡する
- 密が発生しているときにアラートを出す
- 設備の利用状況に応じて、簡単で効率よいクリーニングをスケジュール設定し、実施する
- データをキャプチャし、エクスペリエンスや利用効率の向上に役立てる
- フローを視覚化し、将来の改善に向けたプランの策定に役立てる
- 利用できるスペースがあるときにその旨を従業員に知らせ、従業員がデスクを事前に予約できるようにする
- リソースの予約機能を予定表のアプリケーションやコラボレーションのアプリケーションと統合し、従業員どうしのコミュニケーションとSlack経由でのミーティングルームの予約を促す

🔄 即応性

短期的には、センサーや動画分析の機能で従業員の行動やスペースの利用状況を監視すれば、従業員の安全を確保できます。また、このような監視をすることで、長期的には、スペースの利用効率を高められます。

カメラやセンサーで収集した情報を活用すれば、利用されているスペースと利用されていないスペースを明確に把握できます。たとえば、ホットスポットや密が発生しているポイント、「ノット」スポット（利用率の低いエリア）を特定し、対策を講じることができます。この結果、オフィス施設をより効率的に管理できるようになり、将来のニーズを見据えたプランの策定が可能になります。

テクノロジーは、複数の異なる役割をサポートできる多目的スペースの構築にも役立ちます。このようなスペースは柔軟性を強化するのに貢献しており、柔軟性が高まれば、スペース自体の利用率も向上します。また、在宅勤務においては、働き方のパターンを特定したり、新しいポリシーを策定したり、仕事の内容に合わせてワークスペースの状況を調整したりできます。さらにスペースを24時間365日利用可能にすれば、従業員は自らのニーズに合わせてオフィス施設の環境を使用できるようになります。また、機能を自動化すれば、スペースの安全な利用が可能です。

81%

さまざまな緊急事態にすばやく対応できるように柔軟性を高めることが、設備や建物への投資において「非常に重要な」、あるいは「きわめて重要な」要因になると、5分の4の回答者が述べています。

Johnson Controls¹³



アドバイス

需要の変化や将来の難局に対応できるようワークスペースの適応力を高めましょう。

- ・ リソースの利用状況を追跡およびレポートし、十分に利用されていないリソースを特定すると共に、その転用の可能性を探る
- ・ エネルギー効率を高め、再生可能なリソースの利用を推進する
- ・ 共有資産への転用なども視野に入れて、資産の利用形態を変更できるようにする
- ・ 24時間365日利用可能なワークスペースを実現し、従業員が自らのニーズに合わせてオフィス施設の環境を使用できるようにする
- ・ 場所を選ばず利用できる複数のコミュニケーション手法で従業員のコラボレーションを促す



↑ \$ 経済性

新型コロナウイルスの感染が拡大する前よりも、在宅勤務を選択する従業員の数や、従業員が在宅で働く時間は今後増えると予想されます。つまりは、オフィス環境で働く従業員の数が減少する時間帯が出てくるわけで、そうすると、暖房や照明などのエネルギーの利用に大きなニーズの変化が生じる可能性があります。



図4: ベライゾンによる、デジタルツインの構築例

KPMGによる調査、「Real Estate in the New Reality」によると、新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、サステナビリティに優れた環境に配慮した建物のテナント需要が大幅に増加したのは間違いないと、不動産分野の専門家の大部分(83%)が考えていると言います¹⁴。

スマートセンサーは、無駄を減らし、コスト削減の機会を特定するうえで役立ちます。スマートセンサーで収集したデータは、デジタルツインという緻密な3Dモデルを構築するのに役立ちます。デジタルツインは、複雑なWhat-If分析を実行できるので、建物の性能を把握するためのテストを実施したり、計画している変更作業の影響をモデル化したりするのに役立ちます。



アドバイス

現在と将来において、リソースの利用率を高め、コストパフォーマンスを強化しましょう。

- 暖房や照明などのユーティリティを容易にきめ細かく管理してコストを抑制する
- 省エネルギーのルールを自動化する
- リソースの利用者の数や利用状況を追跡し、十分に利用されていない資産を特定する
- 新しいユースケースについては3Dデジタルツインを作成してテストを行い、それが完了してから投資を実施し、代替のユースケースを評価してリスクを低減する
- 会議システムと通話システムを統合する。これにより、従業員の満足度が向上し、コストが削減される
- コストのかかるVPNをより柔軟性の高いSD WANに変える



3. アクション、 見直しと改善

目標や方法を決めても、それで何かが達成できるわけではありません。ワークスペースのトランスフォーメーションでは、他のトランスフォーメーションと同じく、プランニングと導入に大きな労力をかける必要があります。導入がすべて完了し、スムーズな運用ができていても、それでプロジェクトが終わったわけではありません。トランスフォーメーションの効果を高められるよう、俊敏性を強化し、新たな機会を捉えられるようにすることが重要です。そしてそのためには、常に改善を追及する姿勢が欠かせません。

アクション

インテリジェントなシステムを実現するには、システムの統合が欠かせません。スマートルームシステムや顔認証のアクセス管理システムを導入する場合、カメラやセンサー以外にも重要な要素があります。これらのシステムでは、物理的なセキュリティシステムや人事記録を扱うシステムをはじめとする、さまざまな既存のビジネスシステムとの連携が必要になります。インターフェイスや認証の要件が異なる互換性のないシステムを新たに多数追加する必要はありません。また、デジタルツインを構築する際には、大量のデータの集合である「データレイク」が必要になりますが、この場合、発生したすべてのデータをすばやく体系的に集約することが求められます。

さらに、統合コミュニケーション/コラボレーションソリューションの導入では、適切に作業を実施するうえで、幅広い領域のスキルが欠かせません。そのようなスキルのもとで適切な導入を実施することが重要になります。信頼性に問題があったり、利用するのに手間がかかったりするシステムは、ユーザから不評を買うおそれがあります。それが既存のソリューションをリプレースしている場合はなおさらです。クラウドへと移行するソリューションが増える一方で、PBXやルームシステムをはじめとするオフィス施設内のハードウェアについても移行が検討されるようになるのは当然であると言えます。そうなると、移行のハードルはずっと高くなります。

人は変化を嫌がるものです。それを否定する人もいるかもしれませんが、日々使用してきたシステムの話になると事情は変わってきます。たとえば、新しいアプリケーションを導入しようとしたとすると、人はそのアプリケーションが既存のものよりも著しく優れたものであることを要求します。新しいソリューションがコラボレーションソリューションの場合、そのソリューションが、入れ替えようとしているレガシーのアプリケーションと競合することはありません。しかし導入しようとしている新しいシステムが、従業員がプライベートで使用しているコンシューマーアプリケーションと比較されることは避けられません。これらのコンシューマーアプリケーションは多くの場合、許可を得ずに業務でも使用されているのです。そのため、変更管理の実効性を高めることも重要になります。

見直しと改善

新型コロナウイルスへの対応のため、企業では、多くの点で業務の進め方をすばやく変更しなければならなくなりました。手指消毒液のディスペンサーや仕切り用の透明アクリル板、フロアステッカーは売上が爆発的に伸びました。このような変更はその多くがどれも不可欠ですが、これらは目の前の問題に対処するための短期的な対策に過ぎません。

一方、ワークプレースのトランスフォーメーションでは、差し迫った問題の対処は念頭に置いておらず、将来の変更に対処できるより適応性の高いワークプレースの構築を重視しています。建物に人が入る際の検温はすぐに必要なくなると予想されますが、その現場やモデリングで使用した、カメラやインフラストラクチャのノウハウは、今後何年も別の用途で活かすことができるでしょう。

重要なことは、人口構成や消費者の嗜好、競合状況の変化によって生じるいかなる事態にも対応できるよう、パートナーを選定し、テクノロジーを導入し、プランを策定することにほかなりません。ワークプレースのパフォーマンスを定期的に見直し、必要に応じて改善を行えば、既存の投資を最大限に活用できます。このような関係は、在宅勤務のどの従業員にも一律に当てはまるわけではありませんが、これらの従業員のパフォーマンスは必ず評価し、より安全でより生産性の高いワークプレースの構築に向け、何か改善できることがないか判断する必要があります。

スマートセンサーや動画分析の機能でほぼリアルにデータを収集し、それらのデータを活用すれば、この評価プロセスで大きな効果を期待できます。そしてその結果、自社のオフィス施設とその利用状況をきめ細かく把握できるようになります。また、オフィス施設で意図している効果が得られていないときは、それが発生している箇所を特定し、すばやく問題を修正できます。聞き伝えて得た情報や直感によらず、データに基づき判断がなされているかどうか、確実に知ることができるのです。

64%

約3分の2の従業員が、オフィスにおけるテクノロジーが強化されることを望んでいます。

EYによる調査、2021年5月¹⁵

まとめ

ワークスタイルが変化すると言っても、それは単なる一過性の流行に過ぎないのではないかと考える向きもあるかもしれません。働き方のパターンに変化が生じるとの予測が過去数年にわたって何度も繰り返されてきたのは事実です。しかし今回はいくつかの点でこれまでとは状況が異なります。



俊敏性に優れたチームや働き方はどのようなものであるのかとさまざまな企業が改めて考えるようになっていきました。それに伴い、今後、従業員のエクスペリエンスは、柔軟な働き方への移行が進むにつれて質が向上し、ワークスペースが刷新されることでより没入感が増していくものと予想されます」

Gavin Patterson氏、
社長兼最高収益責任者、
Salesforce¹⁷

多くの企業が柔軟な働き方を推進しようと大胆な施策に踏み切り、後にそれを撤回してきました。たとえば、2009年にはIBMが、386,000人いる従業員の40%で「会社に出社しての勤務を廃止」したとし、すでに約1,800万平方メートル以上のオフィススペースを削減したと述べ、これによって20億ドル近くのコストが削減されると発表しました。しかし、2017年3月に同社は、これらの従業員の多くを再度物理的なオフィスで働かせるつもりであると考えを明らかにしたのです。

意識の変化

再度、考えに変化が起こる可能性は否定できませんが、今回は、考慮すべき背景事情があります。2008年にIBMが従業員の働き方を大きく変革しようとしていたちょうどその頃、米国では、70%の従業員は、過去に一度も在宅勤務を経験したことがありませんでした¹⁶。現在では、勤続年数にかかわらず、新入社員もベテランも含め、多くの従業員が柔軟な働き方を経験しており、また、その期間は拡大しています。そして、これらの従業員の大半が、元の働き方には戻りたくないと言っているのです。

テクノロジーの変化

考慮すべき別の大きな要素として、テクノロジーの変化も挙げられます。通信事業者の監督業務を担う英国のOfcomが2008年に同国の通信事情を明らかにしていますが、その情報によれば、当時の英国では、ブロードバンドの平均的な回線スピードはわずか3.6Mbpsであったと言います。国内を横断する列車が時速約160キロで走行している今の時代にスマホの回線速度がそんなにも低速であったとしたら、人々の不満が爆発することでしょう。現在ではほぼすべての従業員が、信頼性も速度も十分に満足できる回線接続を、比較的容易かつ安価に在宅勤務で利用できるようになっており、快適に仕事ができます。

一方で、ビジネスで利用するアプリケーションの内容にも変化が生じています。ERPなどのコアのビジネスシステムは今やクラウドベースが主流になっており、事実上、どこからでも簡単に利用することが可能です。また、SlackやMicrosoft Teamsなどのコラボレーションアプリケーションでは、さまざまな手法で、同僚やお客様とのコミュニケーションに加え、コラボレーションも可能です。さらには、このような分散した業務環境全体を管理するうえで、企業はさまざまなネットワーク管理ツールとセキュリティツールを利用できるようになっており、2008年の時と比べて様相が大きく様変わりしています。

変化を促す大きな勢い

柔軟な働き方を促す勢いの背景には、新型コロナウイルスの感染拡大があります。また、2008年当時とは人々の意識に大きな違いが見られます。そのときよりも人々はずっと敏感に気候変動を意識するようになっており、環境が受ける影響を減らそうと、多くの人が自身の行動を変えようとしています。サステナビリティを意識した建物の数が増え、毎日は通勤しなくなった従業員の数も増えており、これらの動向は、CO2の排出量削減の目標達成に大きく貢献することが予想されます。そして現在では、ワークライフバランスという言葉も当たり前に使われるようになりました。

時流に逆らう動きを選択した企業が結局は正しかったとなる可能性もありますが、おそらくほとんどの企業はそのようなリスクを取ることは避けたいと考えているはずです。テクノロジーを活用すれば、既存のスペースの価値を最大限に引き出すことができます。生産性を強化し、従業員がどこで働いている場合でもその能力を引き上げ、コラボレーションの効果を高めるワークスペースも構築できます。そしてこれが実現すれば、優秀な人材を集めて維持することが可能になり、生産性もさらに向上し、イノベーションが促進され、他社を凌駕する競争力も強化されます。

次のステップ

チャンス適切に掴むことができれば、ワークスペースを刷新できる可能性があります。リスクが存在するのも確かです。利用できる選択肢は数多くあり、自社のビジネスに適した方法を選択するのは容易ではありません。そして、テクノロジーの実装においても、また別の課題があります。テクノロジーの実装とは、複数の要素をつなぎ合わせたり、サービスやアカウントを構成したりするだけの意味するものではありません。統合コミュニケーション/コラボレーションプロジェクトの多くが、文化的な側面の考慮を怠ったために失敗しています。どんなに優れたソリューションでもユーザの賛同を得られないソリューションはほぼ確実に機能していません。

ベライゾンのエキスパートチームをぜひご活用ください。このエキスパートチームは、お客様のニーズを評価し、お客様が目指しているビジネス上の成果達成に最適なソリューションを特定できます。ベライズンは、お客様が将来にわたってビジネスを拡大できるよう、必要なテクノロジーの導入でお客様をサポートいたします。

関連情報



「働き方の未来」のWebページには、ハイブリッドワークスタイルにワークスペースを適合させるうえで必要な情報を、クイックガイドから詳細な調査レポートに至るまで完備しています。このページをご覧くださいになれば、必要な情報が必ず見つかります。



ベライズンが主催するオンデマンドセッションにぜひご参加ください。このセッションでは、仕事という概念に生じている変化について考察します。また、将来のデジタル環境に対応できるようワークスペースを刷新する方法について、エキスパートからアドバイスをいただけます。



ワークスタイルにどのような変化が生じているのかを考察しているレポートです。他のお客様がどのようにこの変化に対応しているのか、この変化がお客様にとって何を意味するのかもご理解いただけます。ぜひご覧ください。



ベライズンにご相談ください。ハイブリッドワークスタイルに対応できるワークスペースを構築できるようベライズンがサポートいたします。トランスフォーメーションのどの段階でも、ベライズンがサポートいたします。

- 1 ベライゾンおよびMorning Consult、「[Look Forward](#)」、2021年3月
- 2 ベライゾンおよびMorning Consult、「[Look Forward](#)」、2021年3月
- 3 Nationwide、「[Future of Work](#)」、2021年
- 4 EY、「[More than half of employees globally would quit their jobs if not provided post-pandemic flexibility, EY survey finds](#)」、2021年5月
- 5 ベライゾンおよびMorning Consult、「[Look Forward](#)」、2021年3月
- 6 PwC、「[PwC announces new flexible work deal for employees](#)」、2021年3月
- 7 ベライゾンおよびMorning Consult、「[Look Forward](#)」、2021年3月
- 8 Longitude、「[A matter of trust:Building consumer confidence in data sharing and new technology](#)」、2021年3月
- 9 The Guardian、「[Unilever workers will never return to desks full-time, says boss](#)」、2021年1月
- 10 ベライゾンおよびMorning Consult、「[Look Forward](#)」、2021年3月
- 11 ベライゾンおよびMorning Consult、「[Look Forward](#)」、2021年3月
- 12 ベライゾン、「[Mobile Security Index 2021](#)」、2021年4月
- 13 Johnson Controls、「[2020 Energy Efficiency Indicator Survey](#)」、2020年
- 14 KPMG、「[Real estate in the new reality](#)」、2020年
- 15 EY、「[More than half of employees globally would quit their jobs if not provided post-pandemic flexibility, EY survey finds](#)」、2021年5月
- 16 Gallup、「[Work and the Workforce](#)」、1999～2021年
- 17 World Economic Forum、「[Back to the office?Here's how tech company Salesforce thinks that might look](#)」、2021年5月

