



ネットワークの働き方改革

Ver 1.0

目次

3	1	まずはここから！ 働き方改革とは？
3	1-1	働き方改革とは？
6	2	ネットワンの働き方改革
6	2-1	ネットワンが働き方改革を実践する理由
6	2-2	働き方改革に取り組んだ背景
7	2-3	「ワークスタイル変革」を加速させるために
8	3	ネットワンの働き方改革「意識」
8	3-1	ビジョン浸透活動
9	3-2	ダイバーシティ推進の取り組み
10	3-3	ITツール・制度勉強会
11	3-4	社員会
12	4	ネットワンの働き方改革「ファシリティ」
12	4-1	フリーアドレス・グループアドレスと5-Style Office
13	4-2	コラボエリア
13	4-3	Innovative Office :
14	4-4	本社が実施したワークスタイル変革の特徴と効果
18	4-5	中部支社が実施したワークスタイル変革の特徴と効果
23	5	ネットワンの働き方改革「制度」
23	5-1	ネットワンの制度「就業関連制度」
26	5-2	ネットワンの制度「情報セキュリティ」
28	6	ネットワンの働き方改革「ICTツール」
28	6-1	いつでも、どこでも、誰とでも、を実現するICTツール
28	6-2	「いつでも同じ業務環境にセキュアにアクセスできる」
32	6-3	「いつでも同じ業務データにセキュアにアクセスできる」
34	6-4	「いつでも誰とでもコミュニケーションを取ることができるツール」
40	7	ネットワンシステムズ流働き方改革
40	7-1	働き方改革に繰り返し挑戦してきた企業が、テレワークで表彰されるに至った方法
45	7-2	Office 365を「全社4000ライセンス」導入したときの「本当の話」
48	7-3	「Office 365」がネットワーク帯域75%を占有した仰天の理由
51	7-4	Office 365活用の最終形態「BYOC」はこうして実現する

1 まずはここから！ 働き方改革とは？

1-1 働き方改革とは？

働き方改革とは、社員ひとりひとりが働きやすい環境を整備することで、自社の継続的な成長と発展を目指す取り組みのことです。一般的に、「いつでも、どこでも働くことができる」というコンセプトをもとに、今までの勤務形態の見直しを図ったり、さまざまなICTツールや制度を駆使し、働き方改革に取り組む企業が増えてきています。

● 1-1-1 なぜ「働き方改革」というキーワードが流行っているのか

近年、生産年齢人口の減少、介護・育児と仕事の両立、女性活躍推進、グローバル社会における競争力の強化などが大きく叫ばれるようになり、日本企業は大きな変革を求められています。これらの問題を乗り越えるには、社員がそれぞれ自身の境遇に合わせた最適な働き方を選択でき、個人の力を最大限に発揮できる環境を整えることが不可欠です。

特に人々の意識は、東日本大震災がひとつの契機となり、オフィスに出勤することを前提とした働き方から、オフィスの物理的場所にとらわれず、自分に合った環境で働くことの実現にシフトし始めました。総務省では、オフィスから離れ、時間や場所に囚われない柔軟な働き方を実現するための実証実験として、「ふるさとテレワーク推進事業（*1）」を掲げ、地域の活性化やワークライフバランスの実現に貢献する取り組みを促進しています。

こういった流れを受けて、数多くの企業で働き方改革への取り組みが行われました。例えば、固定席を廃止し、社内のどこでも働くことができる「フリーアドレス」制に切り替え、社員同士の交流促進や風通しの良い企業文化の醸成を目指している企業や、企業内保育所を設置することで、育児しながら働くことの負担を軽減し、社員の雇用継続に繋げようとしている企業もあります。

（*1）ふるさとテレワーク推進事業 <http://www.furusato-telework.jp/>



フリーアドレスでも、さっと集まれる
エリアを設けることで、社員同士の交流が深まる

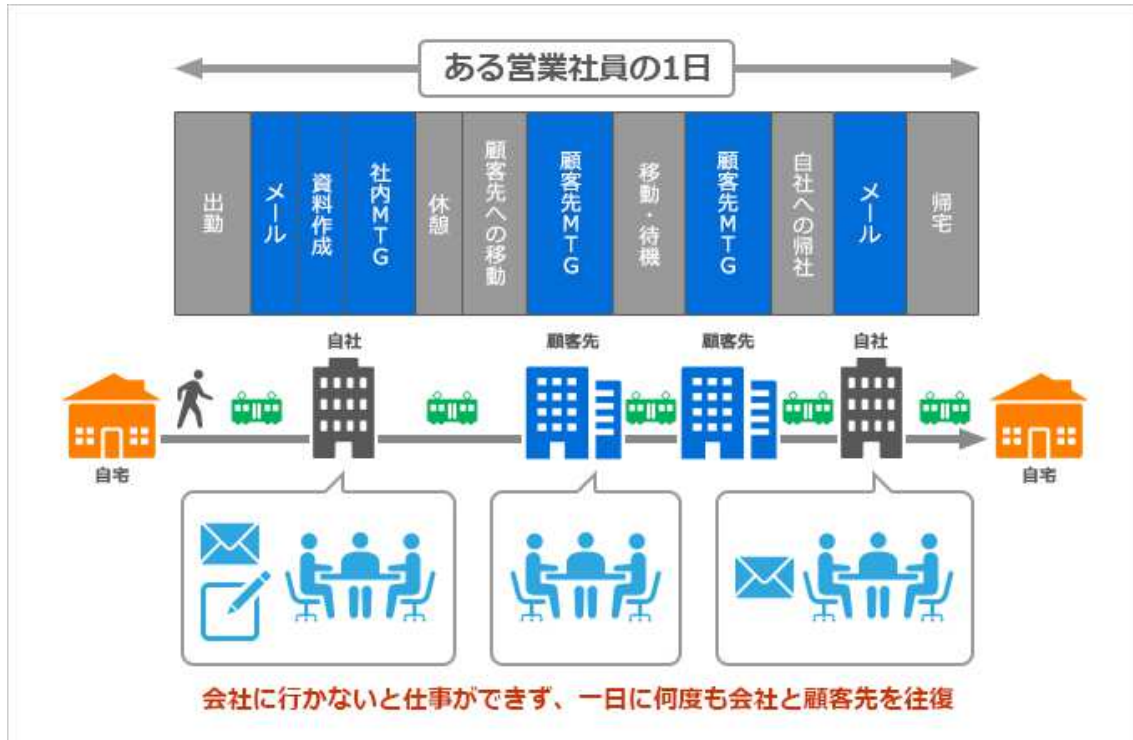


仕事と育児を両立するための施設が、
優秀な社員の雇用継続につながる

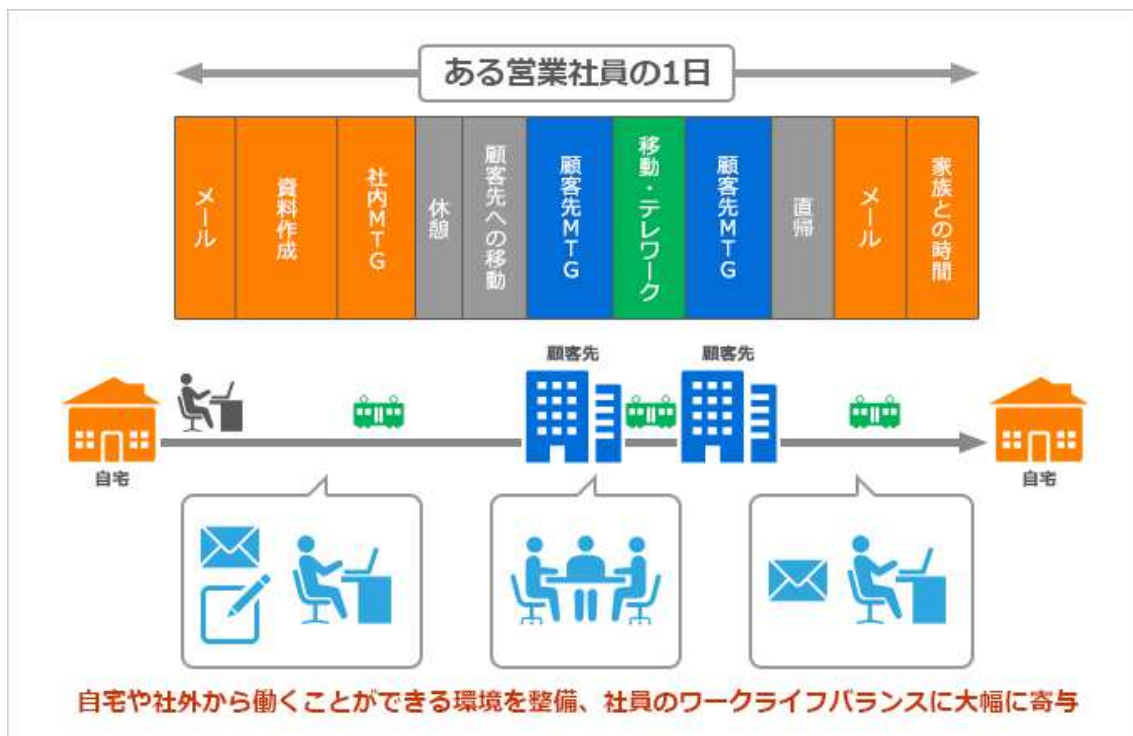
● 1-1-2 働き方を変えることによって生まれる効果

下の図は、ある営業社員の一日の働き方の例を示したものになります。

■ 今までの働き方：オフィスを中心とした働き方



■ これからの働き方：人を中心とした働き方



今までの働き方では、メールやミーティングといった社内業務は、会社に出社しないと実施できませんでした。また、外出後、必ず一度会社に戻らなければならない、といった慣例を持つ企業も存在していました。このようなオフィスを中心とした働き方は、日に何度も移動が発生し、帰宅時間がどんどん後ろにずれ込む傾向があるため、効率的に時間を使えているとは言いがたいのが現状です。

自宅からのワークや外出先からのワークが実現できたら、働き方はどう変わるでしょうか。例えば午前中は、自宅からメール対応やミーティングに参加をし、午後は家から客先に訪問することで、移動時間や移動コストを減らし、時間を有効活用することができるようになります。また外出後直帰し、少し残った作業は家から実施することで、会社に戻らなければならなかった頃と比べて、家族と過ごす時間が確保できるようになるかもしれません。

このように、働き方を変えることは、社員の一日の限られた労働時間をより有効に使うことができるようになるだけでなく、社員のワークライフバランスを支える手助けにもなります。このような働き方を変えていく取り組みが、社員ひとりひとりの生産性を高め、ひいては会社の継続した成長につながっていくのです。

● 1-1-3 働き方改革を実現するには？

働き方改革を実現するためには、まず現状の勤務体系や、働き方にどのような課題があるのかを明確にする必要があります。その上で、課題を解決するためのICTツールの導入や、就業規則などの人事制度の改訂、オフィスファシリティの変革、経営層～現場レベルでの意識改革が必要となってきます。

ネットワンシステムズでは、先進的なICTツールを駆使して、まず自社で働き方改革を実践しています。働き方改革を実施して得た効果や、メリット、またデメリットや課題もあわせてお客様にお届けし、お客様の働き方改革のご支援ができればと考えています。

2 ネットワンの働き方改革

2-1 ネットワンが働き方改革を実践する理由

ネットワンが新たにお客様にお届けする価値とは、先進のICTをまず自社で実践し、その利活用ノウハウやメリット・デメリット・課題も併せてお客様にお届けすることです。

ネットワングループは、今後もっとも先進的な働き方を実現し、ICTの利活用が企業の競争力を高めることを自ら証明し、そのノウハウをお客様に提供することで日本企業の協力強化に貢献したいと考えています。

世界中のICT機器やソフトウェアの中から最も優れたものを選び、自社内で使ったうえで提供するというスタイルでICTを使いこなす「働き方改革」のプロ集団になりたいと思っています。



2-2 働き方改革に取り組んだ背景

ネットワンシステムズは創立以来、ネットワーク市場の拡大に伴って成長を遂げてきました。しかし、成長のスピードが速いがゆえの課題が露呈してくることになります。

事業領域の急激な拡大、社員数の急増、中途採用による様々な文化の混入など、改善すべき課題が急激に増えてきました。

ネットワンが迎えた変革を求められている大きな4つの局面は以下の通りです。

● 2-2-1 変革が求められている4つの局面

1 事業領域

新たな技術・市場への迅速な対応

ICTの変化とともに、市場からのニーズも変わってきており、起業当初はネットワーク専門だった事業領域を、クラウド基盤や社員間コラボレーションをはじめとするICT基盤全体へと拡大しているところでした。

事業領域の急激な拡大により、新たな技術・市場への迅速な対応が求められました。

2 売上・利益

生産性の向上

売上高を継続して拡大すると同時にコストをコントロールして営業利益を同時に拡大し続けなければなりません。

社員には、限られた時間の中で多くのアウトプットを出す「生産性の向上」が求められました。

3 企業文化

個人商店からコラボレーションへ

ネットワンは例えていうならば個人商店の集まりのような組織でした。

しかし、企業規模が大きくなるとともに、お客様の期待が高まる中で、いつまでも個人商店のままの働き方にとどまっているわけにはいかなくなりました。クラウド基盤やICT基盤のような新事業は、社員一人で完結する業務規模ではなく、多数の社員が意識を合わせながら、仕事を進めるコラボレーションが重要です。

4 社員

ワークライフバランス

社員満足度向上による、優秀な人材の雇用継続・ダイバシティ

過重労働を避けつつ、社員が健やかに働けるためのワークライフバランスに考慮することも必要です。

社員のモチベーションを向上する為に、オフィス自体も気持ちよく働ける環境にすることが求められていました。

また、社員満足度向上による優秀な人材の雇用継続・ダイバシティへの対応も求められました。

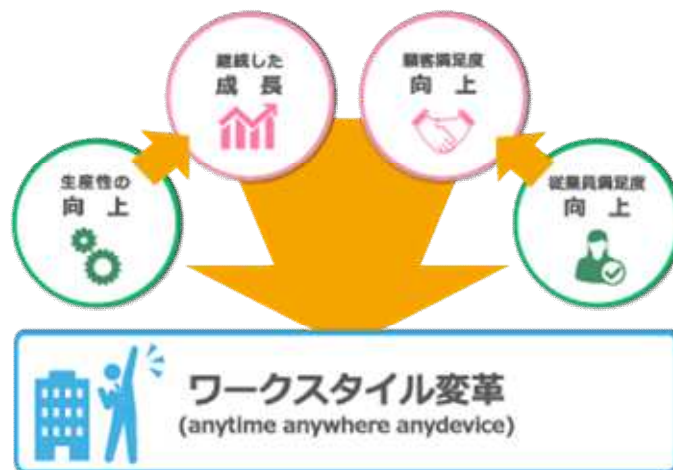
2-3 「ワークスタイル変革」を加速させるために

「ワークスタイルの変革」を実現する成功のカギは「空間・道具・制度」。

その「道具」にあたるものとしてICTがあると当社は考えております。

最先端のICT技術を導入し組み合わせる事で、「いつでも、どこでも、誰とでも、何でも」、その時々で最適なコミュニケーションツールを駆使し、より生産性が高く効率的な業務が可能となります。

ネットワンシステムズは、利活用のご提案とそれを支えるセキュアなICTインフラの構築により、お客様の課題解決の実現に取り組み、ビジネスの継続と事業継続をご支援します。

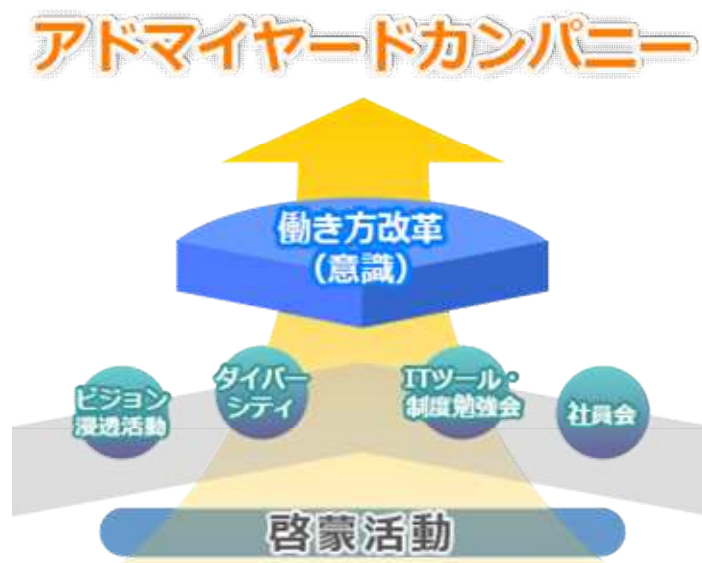


3 ネットワンの働き方改革「意識」

働き方改革を行う場合、制度やICTツール、オフィスファシリティ整備への注力が多いですが、忘れてはならないのが『意識』です。

社員一人一人の意識を変えなければ本当の改革とは言えません。むしろ社員の『意識』を変える、育成することにより制度や道具、空間がより効果を発揮するという相乗効果が生まれます。

ネットワンシステムズでは、働き方改革の意識面を育成するために「ビジョン浸透活動」「ダイバーシティ推進」「ITツール・制度勉強会」「社員会」などの啓蒙活動を行っています。



3-1 ビジョン浸透活動

アドマイヤードカンパニーとして、すべてのステークホルダーから信頼され支持される企業になるべく、ネットワングループ全社員に企業のビジョンを浸透させ、社員自らの行動を促しています。

● 3-1-1 8つの行動テーマ

1. お客様を第一に／Customer First
2. 良識ある誠実さ／Integrity & Trust
3. 先進的な情報と技術／Advanced Information & Technology
4. プロ意識とプライド／Professionalism & Honor
5. 質の高いコミュニケーション／Quality Communication
6. 効果的なチームワーク／Effective Teamwork
7. 楽しみながら仕事をする／Fun at Work
8. 社会への貢献／Contribution to Society

● ビジョン浸透委員会の設置。社員ひとりひとりに、ネットワンシステムズ社員としての行動指針を意識してもらうため、ビジョンブックを作成

● 社内のイベント等を通じてビジョンの必要性を議論、理解浸透を促進させる

ネットワンシステムズの働き方改革は福利厚生ではなく、経営戦略です。

経営理念であるアドマイヤードカンパニーを目指すうえで、働き方改革を実現することは大事な要素の一つです。



ビジョンブック



ビジョン浸透のためのイベント

3-2 ダイバーシティ推進の取り組み

ネットワングループは、多様性の融合によるシナジー効果とイノベーションの創出を目的として、ダイバーシティを推進しています。性別、年齢、国籍、障がいの有無、さらには職務経験や価値観など、あらゆる違いを超えて社員が活き活きと働ける職場環境を整備することで、様々な“個”の力を引き出し、生産性向上と継続的成長を目指します。



外部専門家による女性活躍やダイバーシティに関する講義・ワークショップの実施や、育児社員との交流会、介護制度の勉強会等を通じて社員同士の多様性を認め合い、受容する機会を設けています。

個々が希望する働き方を実現するために、他者理解を進めながら場所や時間に囚われない働き方改革に取り組んでいます。

3-3 ITツール・制度勉強会

働き方改革を実現するため、ICTツールやテレワーク制度、フレックス制度など、さまざまな勉強会や利用促進活動を社内向けに行っています。

● 3-3-1 各種勉強会

- “社外でのセキュリティを担保した働き方”勉強会の実施
- 役職者・一般社員向けITツール・制度勉強会の実施



● 3-3-2 利用促進

- 役職者・一般社員向けテレワーク説明会の実施
- テレワークガイドブックの作成・配布
- ICTツール専用ヘルプデスクの設置



● 3-3-3 浸透活動

- 総務省企画「テレワーク・デイ」への参加
- テレワーク推進フォーラム企画「テレワーク月間」への参加



テレワークの意識浸透のため、2017年7月24日に総務省企画のテレワーク・デイに参加しました。

テレワーク・デイ参加取り組みのブログを公開しています！



ネットワンの働き方改革に関する取り組みが様々な分野で評価され賞を受賞しています。

3-4 社員会

会社と社員が良好な関係を保ち、職場環境の改善や労働条件の向上を目指し、互いに意思疎通を図ることを目的に運営しております。

- 社員の意見を抽出・取りまとめ、経営層に提言
- 過重労働・残業・有給取得・在宅勤務・フレックス・ワークライフバランスなど「ワークスタイル」に関する様々なテーマを取扱い、会社に合った働き方を実現するための活動を実施
- 社員交流会による社内コミュニケーションの活性化

4 ネットワンの働き方改革「ファシリティ」

ネットワンシステムズは、先進のICTをまず自社で実践し、利活用ノウハウやメリット・デメリットも併せてお客様にお届けすることを目的に、新本社オフィスおよび全国の拠点オフィスを“Innovative Office”と位置付け、全社をあげて新しい働き方にチャレンジしています。



4-1 フリーアドレス・グループアドレスと 5-Style Office

● 4-1-1 自らのオフィスを最新のICTを導入した実験場として、生産性改善・投資対効果の向上を実践

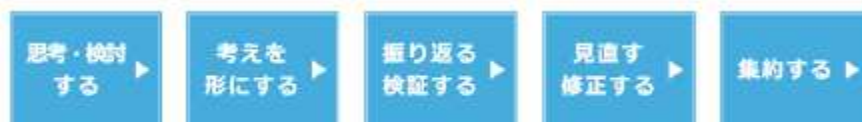
働き方改革において、社員が働く環境・オフィス空間の設計を見直すことは、重要な要素のひとつとなります。

社員の抱える業務は、職種や職位に応じて多岐に亘ります。弊社では、各業務の特性を考慮し、業務が最大限効率化される環境にて働いてもらうという発想で、フリーアドレス・グループアドレスの採用、「5-Style Office」の展開を行いました。

このようにオフィス空間を変革することで、例えば、メンバーとのコミュニケーションが取りやすい場所で業務をする、あるいは集中しやすい場所で業務をする、といった形で、その日の業務に合った場所を社員が自発的に選択することができるようになります。

ネットワンは、オフィスを変革することで、個人の生産性を高めつつ、オープンなコミュニケーションを促進し、新たな価値を生み出すことを目指しています。

● 4-1-2 5-Style Officeの定義



4-2 コラボエリア



弊社では、オープンな場所でいつでも自由に会議を開催できる空間として、社内に多数のコラボエリアを設置しています。

これまでは、会議室の利用率が常に100%を超えているような状況でしたが、簡易的な会議スペースとして利用できるコラボエリアを導入することで、必要なタイミングですぐに打ち合わせを実施できるようになり、ビジネススピードの向上に繋がっています。

また、新たに設けたカフェエリアは、打ち合わせスペースとしてだけではなく、ランチスペース、あるいはイベントスペースとしても活用することで、社員間コミュニケーションの更なる活性化にもつながっています。

4-3 Innovative Office :

本社および全国拠点を“Innovative Office”と位置付け、“ICTを利活用した、人を中心とする新しいワークスタイル”を実践。ネットワンシステムズのオフィスファシリティを動画で公開しております。是非ご覧ください。

● 4-3-1 【名古屋】ラボ機能を備えた“オールインワン”オフィス

社員の働き方を変えるInnovative Officeとお客様のためのラボ環境の両方を備えたオフィス。ICT製品の検証エリアではお客様と共同でソリューション検証が可能です。

● 4-3-2 【大阪】移転せずに社員の働き方を変えるオフィスを実現

社員のコミュニケーション活性化のために、固定席からフリーアドレスへ変更。社員がワークスタイル変革を実践しやすいオフィス環境を用意。テレビ会議システムも増設し、他拠点とのコミュニケーションも取りやすくなりました。

4-4 本社が実施したワークスタイル変革の特徴と効果

働く場所に依存しない仮想デスクトップ・統合型コラボレーションツールを活用し“生産性改善”と“社員のワークライフバランス”双方を両立する働き方を社員自ら実践しています。

● 4-4-1 創造的なアイデアを生むイノベティブ・オフィス

anytime-anywhere-freeDevice & knowledge work

生産性を向上させるための、多彩なワークエリアで、それぞれワークスタイルに合わせ、いつでも、どこでも働ける環境を社員が体験、体感するオフィス空間となっている。また、同時にお客様にも当社が取り組むワークスタイル変革を見学してもらえるショールーム化の機能も取り入れている。

PICK UP
オープン以来 **1,970** 社 **7,000** 名様以上が来社



効果

コラボレーションワークの増加により業務効率がアップ。

また、オープン以来、延べ約1,970社7000名様以上が来社。（2015年1月末時点）

● 4-4-2 おもてなしを優先したカスタマーフロント・オフィス

国内最大手のネットワークインテグレーター自身が、次世代ICT基盤を活用したワークスタイルを実践し、このような取組みを、お客様にも来訪・見学いただく場として、新本社をカスタマーフロントオフィスとして位置づけ、ICT利活用のソリューションを体験できる「Solution Briefing Center（通称：SBC）」や実際の取組み状況を見学できる「Innovative Office」見学コースを新設し、オフィスファシリティを単なるコストではなく、投資としての要素を含め構築しました。



効果

Solution Briefing Centerには延べ約532社1,805名のお客様が訪問し、案件創出の場となっている。（2015年1月末時点）

● 4-4-3 カフェ・オープンスペースなどのインフォーマルコミュニケーションを重視したオフィス

社員の業務効率を間接的にサポートする場として共有スペースを設置。社員がカフェ、マッサージルームではリラックスし、気分転換を図る。ライブラリーでは自己啓発の場として読書閲覧や集中エリアを設けている。ワークサポートセンター（WSC）はヘルプデスク、社内外便の窓口業務等の庶務サービスを提供。

大空間を使った社内イベントや交流会を実施している。

PICK UP

オープン以来、社内イベント **55** 回開催



効果

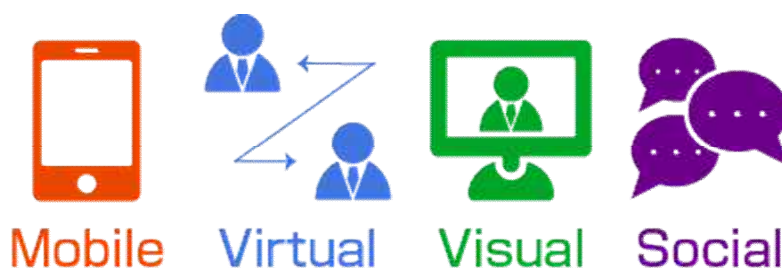
カフェでのランチや社内イベントの増加により、社員のコミュニケーション向上による社員満足度アップ。WSCで庶務窓口が一元化され、業務効率が向上した。社内イベントは55回開催。（2015年1月末時点）

● 4-4-4 ICT（ユニファイドコラボレーションツール）

ハイビジョンなTV会議システムを会議室のみならず、オープンな空間にも設置し、また、PCやタブレットでのTV会議システムも導入することでコラボレーションしやすいツールを提供。また、社員がどこで何をしているか可視化する在席管理システムを採用。ビデオソフトフォンの全社員展開で、ビデオ通話を会議室間から個人ベースへ拡張することによって、ビデオを使った遠隔地とのコラボレーションを実現した。

PICK UP

年間のビデオ利用時間 **3,000** 時間強増加



効果

会議の形態が変化し、コミュニケーション増。

ビデオ利用時間が大幅に増加（3,000時間強）し、コラボレーションの量が拡大。会議室不足解消や移動負荷の軽減なども実現。

● 4-4-5 フレキシブルな環境

仕事のやり方、仕事の場所、仕事の種類、仕事のステージ、仕事の時間などTPOに合わせたフレキシブルな働き方ができるICT環境とファシリティ環境を効果的にデザインし、フレキシビリティとセレクトィビティを同時実現した。無線LANによるモビリティ環境と仮想化デスクトップを採用し、どこでもオフィスを実現。会社の中と外で意識することなく業務が可能。

PICK UP

全社員の **60** %以上がテレワークを利用



効果

社員のテレワーク利用率は60%を超え、ワークライフバランスを実現。

社員満足度調査によるとワークライフバランス実現度の調査機関との比較において、当社48%（平均30%）と高い満足度となっている。

また、どこでも仕事ができることによるBCP対策も備わっており、2013年に発生した台風の時を例に挙げると2000名の社員の内1400名が在宅勤務し業務を継続した。

4-5 中部支社が実施したワークスタイル変革の特徴と効果

社員のワークスタイル変革を変えるInnovative Officeとお客様のためのラゴ環境の両方を備えたオフィス。
ICT製品の検証エリアではお客様と共同でソリューション検証が可能です。

● 4-5-1 ショールーム機能も兼ねたオールインワンオフィス

支店内外のリソースを最大限に発揮し、提案・検証・導入までの顧客へのサービスを全て一括で対応出来るオフィス。

またお客様にオフィスに来訪頂き、実際に働く社員の様子やその効果についてご覧いただくことができるショールーム機能も取り入れている。



効果

月の平均来社数、約2倍に増加。各会議室にはTV会議を準備しており、顧客を含めて、社内拠点（専門エンジニア）を含めた打ち合わせを行い顧客の課題解決を行う。月の平均来社数は移転前に比べて約2倍に増加。



● 4-5-2 意識変革を推進する環境

各打合せエリアをオープン化したことにより、支店内他社員の動きが見え、他社員の業務内容や業務の進め方を学ぶことで意識改革を推進させる。

実施会議の半分以上がレビューのオープンな大画面打合せスペースで行われており、社内のメンバーをすぐに巻き込むことができ、オフィスに集まりたいと思う環境を実現。



効果

打ち合わせ実施数（一週間）、約4倍に増加。社内の打ち合わせ実施数は約4倍に増加。

またオフィス満足度調査でも移転前にくらべて移転後の満足度が一気に向上。



● 4-5-3 5-Styleの継承とクリアデスクによるセキュリティ強化

本社移転時に掲げた「5-style」を、中部支店にカスタマイズしながら導入し、全社一体感を持って変革を推進。

固定席では机上に書類が放置されてしまうことがあったが、フリーアドレスに伴いクリアデスクされたことにより、情報漏洩リスクが低減された。



● 4-5-4 お客様との共同検証で確かな品質を保証

顧客との共同検証により、顧客システム検証の進捗確認、システム納品前の確認を共同で実施し、不具合無く顧客システムへの導入が行える。また来訪者用のGuestアカウントを準備。

顧客が来訪した際に、顧客のPC等もインターネット接続可能な環境を準備しており、気軽に業務を行うための来訪が可能。



効果

共同検証の月平均回数、約 8 倍に増加。共同検証の回数は移転前に比べて約 8 倍に増加。



● 4-5-5 検証作業／デモのリモート環境

機器の操作など検証室でしか行えなかった業務を、オフィスの中でも、社外どこでも場所を問わずに業務を行える様に、リモートで検証出来る環境を構築。



● 4-5-6 フレキシブルな環境

仕事のやり方、仕事の場所、仕事の種類、仕事のステージ、仕事の時間などTPOに合わせたフレキシブルな働き方ができるICT環境とファシリティ環境を効果的にデザインし、フレキシビリティとセレクトィビティを同時実現した。無線LANによるモビリティ環境と仮想化デスクトップを採用し、どこでもオフィスを実現。会社の中と外で意識することなく業務が可能。



効果

テレワークの実施数、実施人数ともに約2倍に増加。TV会議の実施回数や時間も約2倍に増加した。



5 ネットワンの働き方改革「制度」

5-1 ネットワンの制度「就業関連制度」

● 5-1-1 働き方改革を加速させるための人事制度改革

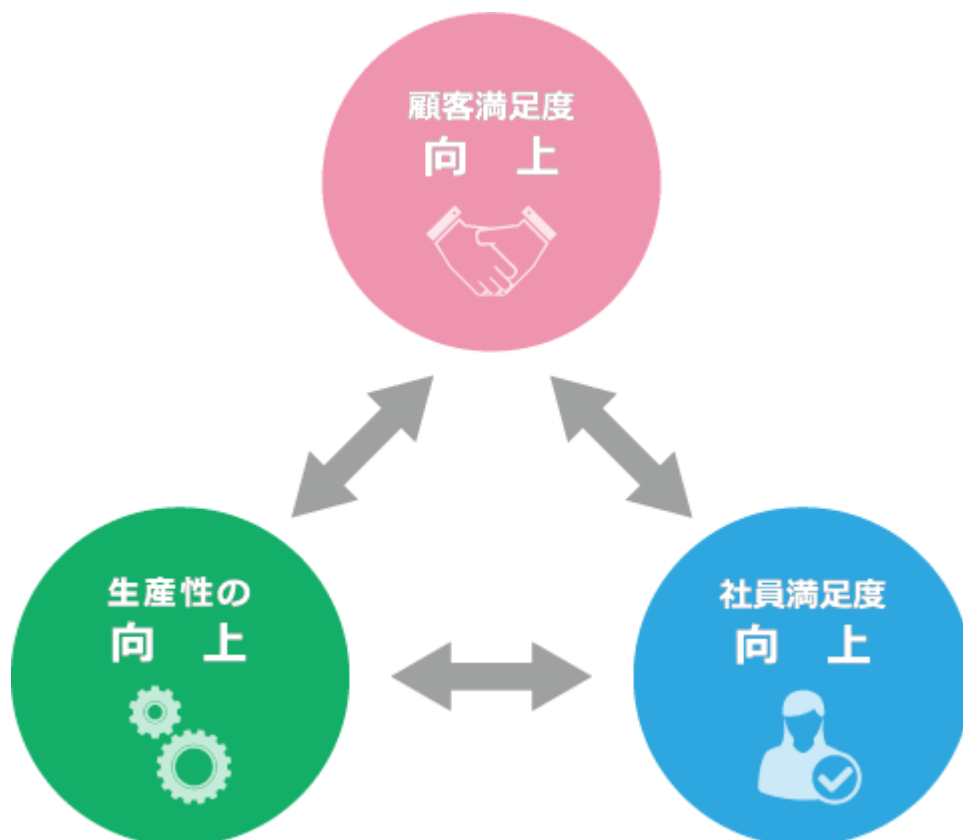
当社の事例を紹介します。

当社では働き方改革を加速させるために、人事制度改革も実施しました。

当社は現在「働き方改革」に挑んでいます。テレワークやフレックスタイムなど時間や場所にとらわれない働き方と最先端のICTを利活用しながら、日々効率化に向けた工夫を重ねています。

目指しているのは、(1) 工夫の積み重ねによる個人と会社の生産性向上、(2) それにより創出された時間を私生活の充実や社員満足度の向上に転化、(3) 最終的にはお客様の更なる満足につなげていく、そんな好循環を実現させていくことです。

また、社員に対する責任として「社員の幸福を常に考えること」というビジョンもあり、それを叶えるために人事部門では、お客様、パートナー、株主と同様に社員の幸福についても常に考えながら、仕事と私生活を充実させるための環境づくりに積極的に取り組んでいます。



● 5-1-2 働き方改革のための人事戦略

当社では働き方改革を推進していく上で、「なくす」、「減らす」、「増やす」、「創る」、この4つのテーマにあった戦略を立案し、それらを実現するための制度改革、活動の推進を実行しています。

なくす 過重労働 ムリ、ムダ	減らす 時間基準の 意識、報酬
増やす 成果基準の 意識、報酬	創る ワークスタイルイノベーション ワークライフバランス

● 5-1-3 働き方改革の核となる3つの制度

当社では働き方改革を加速させる人事制度を用意し、社員の満足度向上を目指しました。



	テレワーク制度	フレックスタイム制度	シフト勤務制度
定義	オフィス外で成果をコミットする働き方(在宅勤務、リモートワーク)	自分で計画して始業・終業時刻を決める働き方	所定労働時間を任意の時間帯にシフトする働き方
目的	生産性・社員満足度・顧客満足度の向上、ワークライフバランスの促進		
対象者	自己管理を徹底しコミットした成果が出せる人	一般社員	業務遂行や仕事と家庭の両立を図るために必要な人
概要	・1日、半日を原則 ・利用回数制限なし ・所定労働時間とみなす ・残業は原則禁止	・始業：7時～10時 ・終業：15時～22時 ・コアタイム：10時～15時	・業務都合：24hシフト可能、シフト手当 ・家庭両立：始業が7時～13時でシフト可能

● 5-1-4 人事制度改革による効果

生産性の向上に関する成果

	2014年	2015年	2016年
社員1人あたり月平均法定時間外労働時間数	16.2h/月	11.2h/月	9.1h/月
残業時間(法定時間外)月40時間超の社員比率	8.4%/月	7.9%/月	2.1%/月
テレワーク制度の活用度向上	65%/年	70%/年	71%/年

社員満足度の向上に関する成果

	2014年	2015年	2016年
ワークライフバランス実現度の向上	45%/年	45%/年	55%/年
妊娠・出産を理由にした離職率	0%/年	0%/年	0%/年
会社全体の離職率	5.7%/年	7.4%/年	5.8%/年
勤続意識の向上	28%/年	28%/年	32%/年

5-2 ネットワンの制度「情報セキュリティ」

働き方改革を実現するためには、ICTの活用がかかせません。いつでも、どこでも、どんな端末でも働ける環境の実現と並行して、必要となるのは様々な場面におけるセキュリティの確保です。ネットワンでは、ネットワークや認証、デバイス管理等幾層ものセキュリティ対策を行っています。

テレワークをする上での業務PCに関するネットワンのITセキュリティポリシー

1. 業務PCやスマートフォンにはデータをダウンロードしない
2. 業務を行う際は仮想デスクトップ環境にアクセスをして実施。会社貸与業務PCまたは個人PC（BYOD）を使用
3. お客様情報が含まれるデータをダウンロードする業務PCは、暗号化機能を備え、持ち出し申請を行った会社貸与端末を使用

● 5-2-1 ネットワークと認証

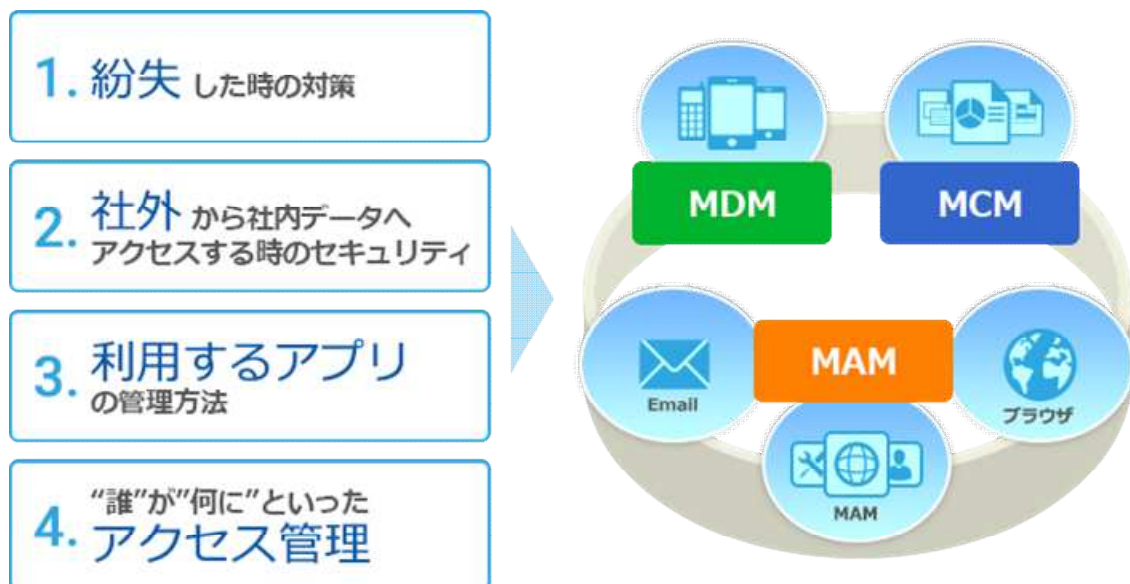
弊社は仮想デスクトップ（以下VDI）環境上で業務を行っており、各種PCで認証を行い、セキュアな接続を実現しています。また、弊社は個人PCの利用を許可するBYOD制度を実施しており、フレキシブルな働き方を促進させています。

端末種別	説明	認証方式（ネットワーク+VDI）			
		ネットワーク		検疫	VDI
VDI 専用端末	社内LANに常設されているシンクライアント端末（オフィスファシリティの1つ） *以下の機器認証も同様 ・プリンター（複合機） ・ビデオ会議端末 ・監視用IPカメラ ・IP-Phone	社内ネットワーク	有線：MAC認証	社内常設のため設定なし	Active Directory連携
		インターネット経由	社内常設のため設定なし		
会社支給PC	会社から貸与されている個人に支給されたノートPC 無線で社内ネットワークに接続	社内ネットワーク	無線：証明書認証	機器個体情報収集済のため不要	Active Directory連携
		インターネット経由	モバイルルータ、テザリング	社外利用のため不要	ワンタイムパスワード+Active Directory連携
個人PC (BYOD)	個人所有のPC	社内ネットワーク	無線：SSID+PSK認証	AD連携	ワンタイムパスワード+Active Directory連携
		インターネット経由	モバイルルータ	社外利用のため不要	ワンタイムパスワード+Active Directory連携

※VDI専用端末以外、NW有線利用全面禁止

● 5-2-2 モバイル管理

デスクトップはVDIでセキュアに業務を行っていますが、スマートフォンやタブレットはEMM（エンタープライズモバイル管理）と呼ばれるモバイル管理ツールを利用しています。EMMはMDM（モバイルデバイス管理）、MAM（モバイルアプリケーション管理）、MCM（モバイルコンテンツ管理）のすべての機能を備えています。EMM導入によりセキュリティを担保しながら業務の効率化を図っています。



6 ネットワンの働き方改革「ICTツール」

6-1 いつでも、どこでも、誰とでも、を実現するICTツール

いつでも、どこでも、誰とでも働く環境を実現するにあたり、業務環境・業務ツールの刷新は不可欠です。ネットワンでは、「いつでも誰とでもコミュニケーションを取ることができる」、「いつでも同じ業務環境にセキュアにアクセスできる」の2軸で、ICTツール導入を進めて参りました。

● 6-1-1 ネットワンシステムズが導入したツール一覧



6-2 「いつでも同じ業務環境にセキュアにアクセスできる」



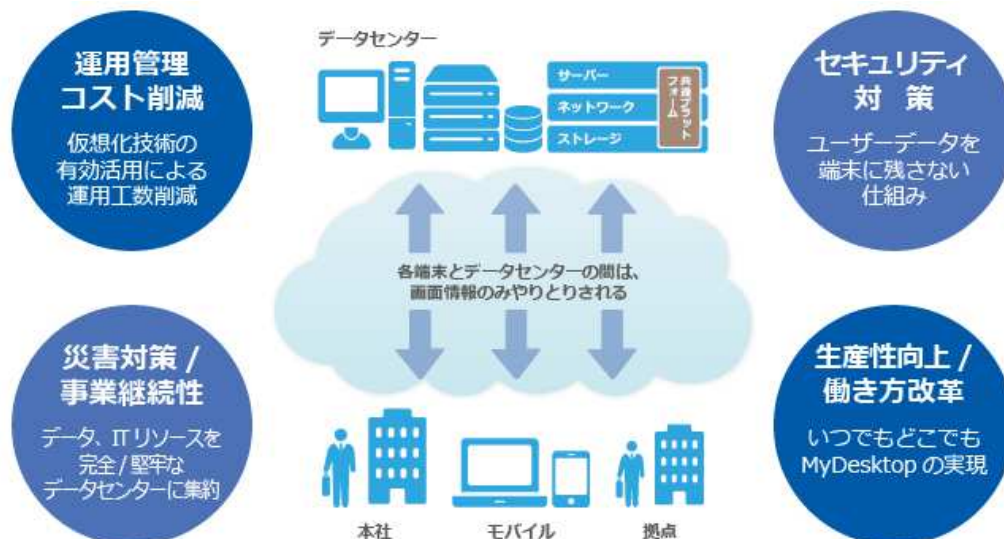
仕事をする場所や、業務端末によって、出来る業務・出来ない業務が発生しては、利便性が大きく損なわれます。ネットワンシステムズでは、いつでも同じ業務環境に“セキュアに”アクセス出来るよう、さまざまなシステムを導入しました。

● 6-2-1 仮想デスクトップ (VDI)

VDIとは、Virtual Desktop Infrastructureの略称でクライアントPCを仮想化し、サーバ上での集約管理を実現するソリューションです。

業務の中心となるPC環境は、全てVDIによる仮想化をしています。サーバ側にクライアントのデスクトップ環境を置くことで、いつでも、どこからでも、どんなデバイスからでも、いつもの同じPC環境を呼びだせます。

サーバ側に情報を置くことで、セキュリティ面も従来に比べ高いレベルを確保することができます。



情報漏洩対策、運用コスト削減を目的に導入検討されるケースが依然として多いですが、昨今はスマートデバイスの利活用と相まって、いつでもどこでも働ける環境を提供し、生産性の向上、またテレワークなどの多様な働き方を実現するツールとしても採用が増えてきています。

ネットワンシステムのデスクトップ仮想化ソリューション (VDI) とは、ICTによる働き方改革を促すシステムの中核を成すソリューションになります。

更に当ソリューションは、仮想化関連製品に留まらず、ネットワーク、セキュリティ分野の製品と組み合わせたシステム、併せてお客様の課題を解決する各種関連サービスを提供させていただきます。

仮想デスクトップ（VDI）の具体的な利用シーン

営業担当



朝からお客様先へ訪問する際、これまでは一度会社に寄って、自席で資料の準備をしてから出かけていました。しかしVDIを導入すると、いつでもどこでも自分のデスクトップを呼び出すことができるため、わざわざ会社に行かなくても、お客様先近所の喫茶店などで訪問の準備ができます。

また、アポとアポの間に中途半端な空き時間があった場合は、その時間を使って外出先から社内のメンバーとリモート会議で打ち合わせを行うこともできます。事務処理や資料作成なども社外から行うことで、効率的な時間の使い方ができ、結果としてお客様への訪問時間・回数を増やすことができます。

家庭との両立（ワークライフバランス）



家庭の事情などで出社が困難なときでも、自宅からVDIを使って社内と同じデスクトップ環境を呼び出すことができます。また、今までかかっていた通勤時間を削減することで、その時間を家族とのコミュニケーションに使うことができるなど、家庭との両立に役立っています。

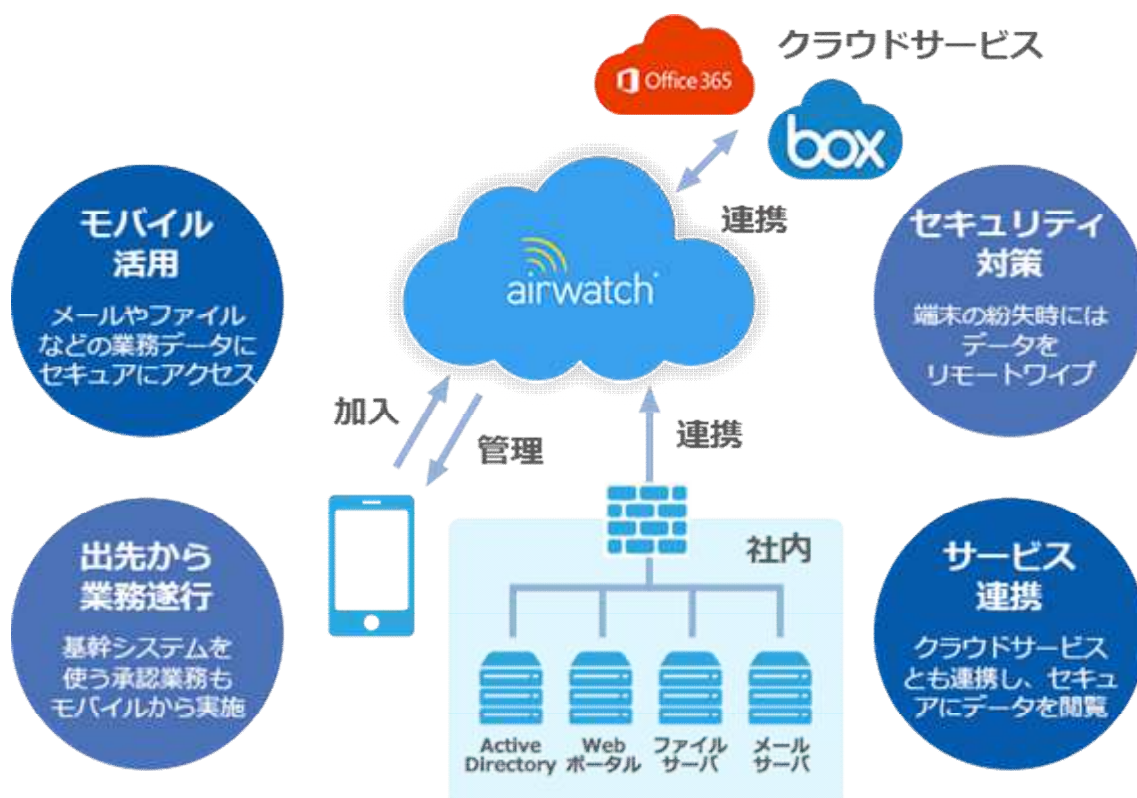
災害／パンデミック対策



VDI導入前は、出社しなければ仕事を行うことが出来なかったため、災害などで電車が止まり出社出来ない場合は、業務を継続することが出来ませんでした。VDI導入後は、無理して出社することはせず、自宅から業務を継続し、社内の同僚ともビデオ会議などで打ち合わせが出来るため、出社時と変わらず業務を遂行しています。

● 6-2-2 モバイル

スマートフォンの普及が進み、日常生活だけではなくビジネスシーンにおいても、モバイルデバイスを活用する動きが盛んになってきました。弊社ではセキュアにモバイルデバイスから業務データにアクセスさせるために、エンタープライズモバイル管理ソリューションを導入しています。



モバイルの具体的な利用シーン

移動中・外出先



モバイルデバイスの活用で、移動時間や外出先での待機時間を、業務に充てるようになります。ちょっとしたメールの返信や、訪問先で使用する提案資料の再確認、社内ポータルにログインし経費精算の申請など、顧客対応から事務処理まで、場所や時間を問わず即座に対応できるようになります。

6-3 「いつでも同じ業務データにセキュアにアクセスできる」



最近では、働き方改革のためにICTツールを導入する際、最初からクラウドサービスを採用するケースが増えてきています。クラウドサービスは、初期導入コストを抑え、小さい単位から手軽にICTツールの利便性を享受することができるため、今後も積極的に普及されることが見込まれます。また、弊社でも積極的にクラウドサービスを採用しており、そのノウハウをお客様に提供しています。

● 6-3-1 データ共有（コンテンツマネジメント）

現在、企業が取り扱うデータは日々増加し続けています。

そこでネットワンでは、膨大なデータの保存先として、クラウド環境を選択しました。クラウド環境に業務データを置いておくことで、今まで以上にセキュアかつ、手軽にデータにアクセスできるようになります。



データ共有（コンテンツマネジメント）の具体的な利用シーン

レビュー精度の向上



クラウド環境に置かれた資料には、チームメンバーがコメントを挿入することができます。気が付いた点に対してリアルタイムにコメントを残していくことで、レビューの精度があがり、資料のクオリティ向上につながります。

移動中・外出先



クラウド上にあるデータは、モバイル端末からもセキュアに確認することができます。客先訪問前に資料の最終チェックをしたり、最新の製品データを入手することで、提案活動に役立てることが出来ます。

● 6-3-2 グループウェア

ネットワンシステムズでは、長くグループウェアとして、Microsoft Exchangeを採用してきました。このたび、グループウェアが、Office 365としてサービスで提供されるにあたり、弊社でも、こちらを採用することを決めました。

また、エンタープライズモバイル管理ソリューションを組み合わせることにより、移動中や外出中でも、スマートフォンから自身の予定やメールをチェックできるようになりました。



6-4 「いつでも誰とでもコミュニケーションを取ることができるツール」



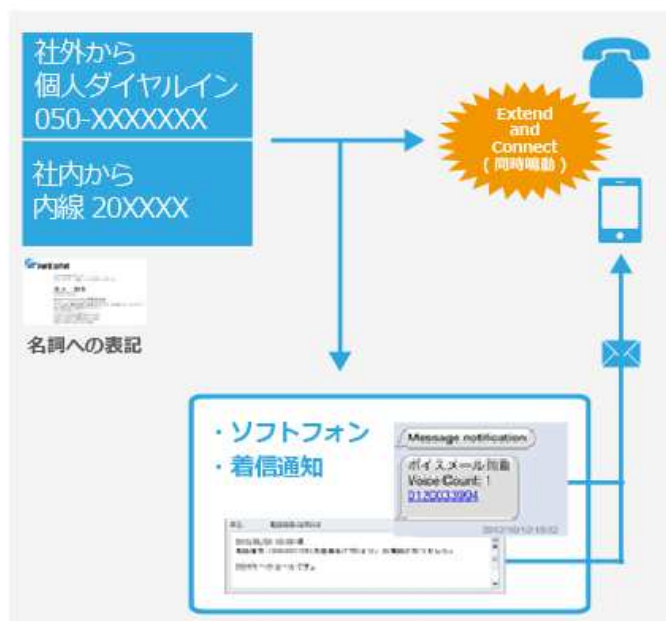
業務を円滑に進めていくにあたり、同僚、上司、顧客とのコミュニケーションは不可欠です。ネットワンシステムズでは、たとえ同じ社内になくても、スムーズに会話を進めることができるツールを導入し、働き方改革を推進して参りました。

● 6-4-1 電話

オフィス内外を問わずいつでも同じ環境で業務が出来るよう設計され、それを実現するICTツールを配備しています。

まずは電話です。携帯電話やスマートフォンとWi-Fiを介して、どこにいても社内・社外からのコールを受けることが可能です。デバイスに依存せずに個人所有でも会社支給でも同じことが実現でき、例えば外出先でも即座に双方向コミュニケーションを取ることができます。

そして隙間時間を活用して業務が出来るよう、様々なアプリを拡充しています。



IP-PBX・ソフトフォンの具体的な利用シーン

テレワーク



自宅には会社のような電話環境が整備されていません。今までは、テレワーク（在宅勤務）中にかかってきた電話は、社内外から問わず、出社している別の社員に対応を依頼したり、あるいは留守番電話にメッセージが残っている場合は翌日以降に対応することがほとんどでした。

しかし、自身の携帯や、PCで電話をとることができるになれば、人に負担をかけることなく、自分で対応できるようになり、業務スピードが向上します。

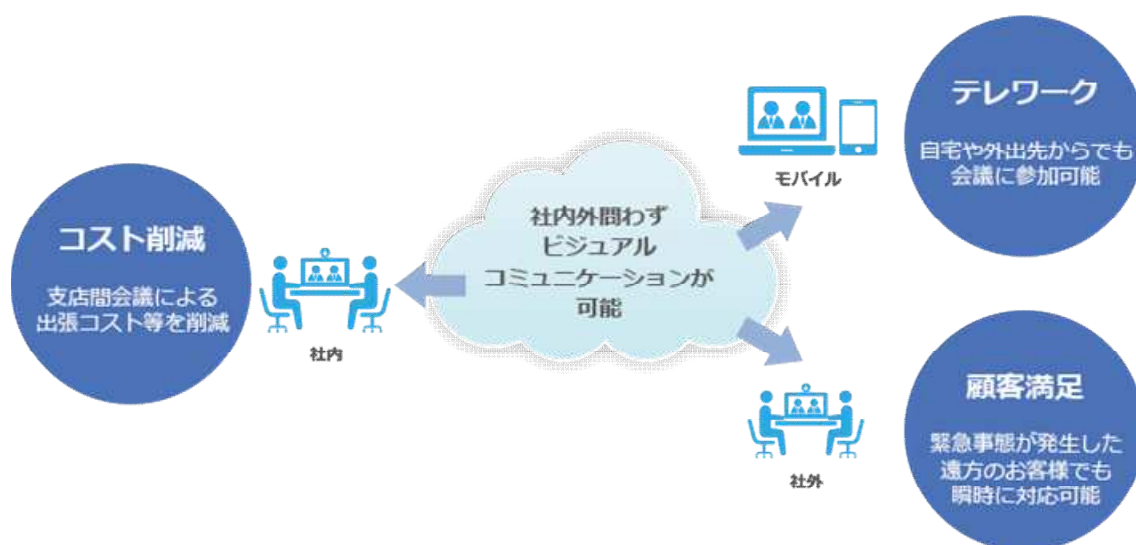
● 6-4-2 リモート会議



社内外どこでもその場に人がいるようなコミュニケーションを実現します。

会議室だけではなくあらゆる場所で実際にあって話しをおこなうことと同じレベルでコミュニケーションを取ることができ、場所に依存しない働き方を実現します。

電子ホワイトボードを使ってリモートに居るメンバーとも書き込み内容を共有できます。



リモート会議の具体的な利用シーン

拠点間会議



通常、支店間の会議は出張することにより実現していましたが、ビデオ会議システムを導入したことにより、移動や時間を掛けずに会議を実施することが可能になりました。1対1の会議だけでなく、複数拠点が参加する会議も実施できるため更に効果を上げています。

テレワーク



在宅勤務やリモートワーク等のテレワークは会議が入っている日は断念しがちですが、ビデオ会議システムにより、問題なく実施することが出来ます。PCの画面を相手側にも共有することが出来るため、資料を用いた会議を実現出来るだけでなくペーパーレスの効果も高いです。

お客様との打ち合わせ



お客様との打ち合わせは、基本対面を重視していますが、緊急を要する場合や遠方のため直ぐに出向くことが出来ない場合もビデオ会議システムを使って解決することが出来ます。スピーディな対応により販売機会の創出へと繋げています。

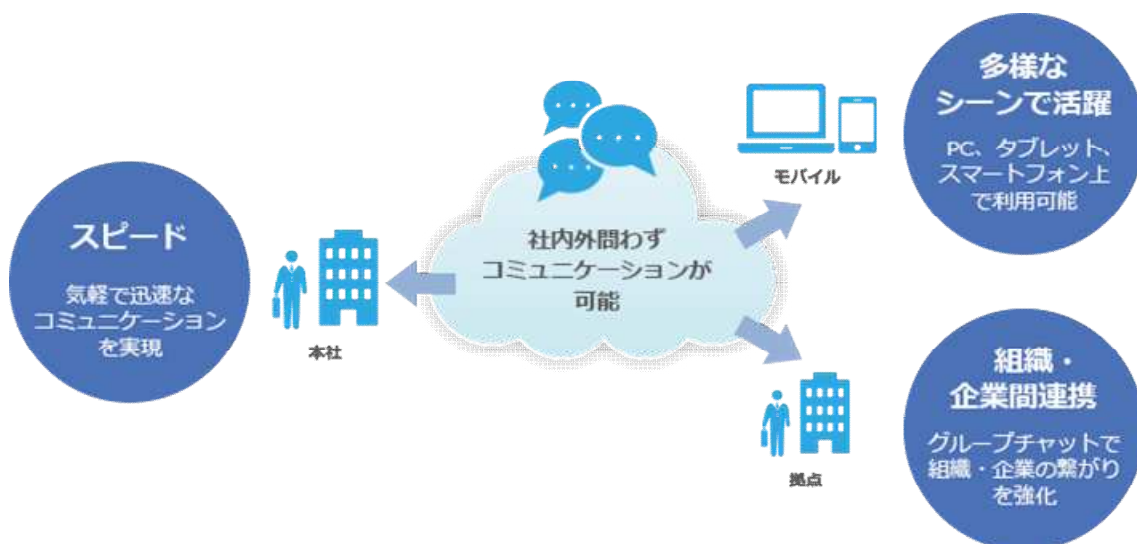
● 6-4-3 チャット／プレゼンス／チームメッセージング



コミュニケーションにスピードをもたらす為に、従来の電話やメール等のコミュニケーションに加え、ビジネスチャットやプレゼンスを導入しました。これにより、スピーディな業務連絡や意思決定、情報共有などを実現できます。

また業務PCだけでなく、タブレットやスマートフォン上でも利用できるため、プレゼンス機能を付け社内外問わず自身の都合の良いタイミングでコミュニケーションが取れます。

1対1だけでなくグループチャットも利用できるため、組織間連携強化にも繋がります。



ビジネスチャットの具体的な利用シーン

営業担当（外出中）



社内のコミュニケーション手段として主にメールを使用していたため、フロント業務に従事している営業やエンジニアは外出している間、緊急事態への対応が遅くなるケースが多々ありました。そこでチャットを導入したところ、メールのようなタイトルや枕言葉を使わずテキストで用件のみ伝えるため、レスポンスも早く、スピード感を持って解決できるようになりました。

テレワーク



働く場所を自由に選べるテレワークですが、課題となるのが迅速なコミュニケーションです。テレワーク中、メールや電話を使うほどでもない手軽な業務連絡や小さな確認事項等に、チャットは最適です。また、仕事単位、案件単位でチャットグループを作れば、常にそこで会話ができるため、社内やテレワーク中はもちろん、外出や出張中でも常にスピーディに現状をキャッチアップできます。チーム力強化、組織間連携にも大きく寄与しています。

7 ネットワンシステムズ流働き方改革

7-1 働き方改革に繰り返し挑戦してきた企業が、テレワークで表彰されるに至った方法

ネットワンシステムズは、2017年に総務省の「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」に選出された。これは、先進ICT技術を常に取り入れ、PoC（Proof of Concept）を行い、働き方改革をアグレッシブに進めてきた結果ともいえる。しかし、同社の働き方改革にはまだ先がある。成長戦略に沿った働き方、コラボレーションの加速、そして究極的には“BYOC”（Bring Your Own Cloud）だ。同社 経営企画本部 理事 兼 情報システム部長の比嘉偉明氏に、同社の情報システム部門がこれまでの改革で果たした役割と、これから果たしていく役割を聞いた。



ネットワンシステムズ 経営企画本部 理事 兼 情報システム部長
比嘉偉明氏（2018年3月16日現在）

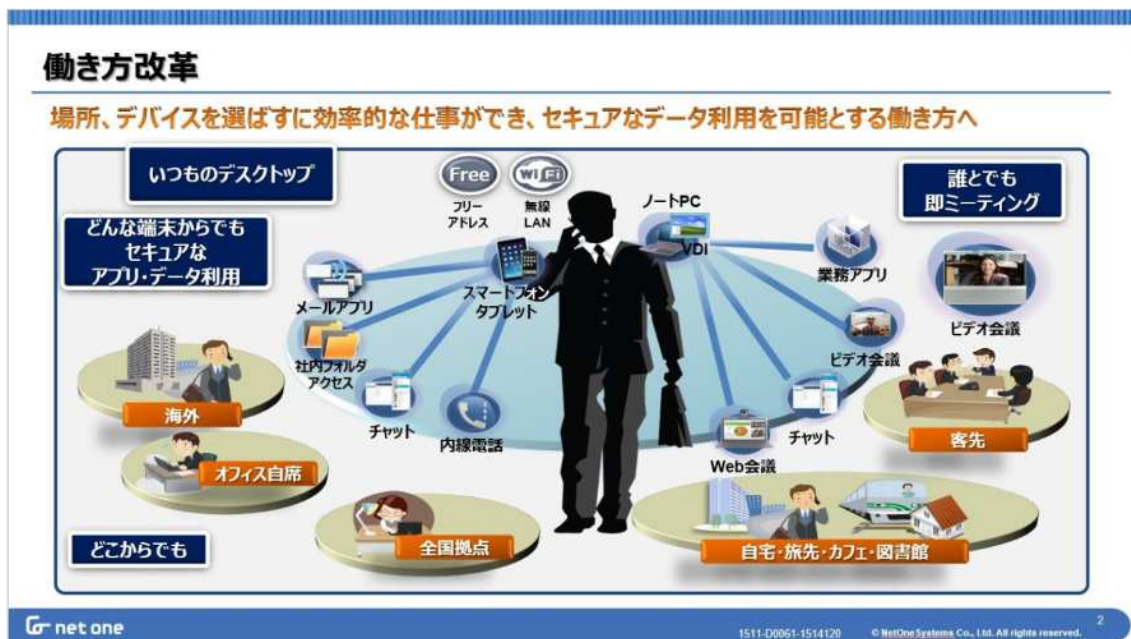
● 7-1-1 いつでも、どこでも働ける環境を提供

ネットワンシステムズは、これまでアグレッシブに働き方改革を推進してきた。比嘉氏はその理由について「我々は、お客さまにICTを提供する企業です。お客さまのご要望にあった商品・サービスを提供するには、まず我々自身が先進のICTツールを組み合わせ使いこなし、継続的に改革を進めていかなければなりません。そこで、会社になくても効率よく自分の仕事をこなすことができ、自宅や外出先などで柔軟に働けるテレワーク環境を制度とともに整えてきました」と語る。

まず第1フェーズとして、VDI（仮想デスクトップ）やビデオ・Web会議といった先進的なICTツールを導入し、いつでも、どこでも、業務に必要なものにアクセスでき、オフィスにいるときと同じように働ける環境を構築してきた。

現在は第2フェーズに入り、あらゆる企業リソースをスマートフォンから利用できる「モビリティ環境」を実現すべく、改革に取り組んでいる。

比嘉氏によると、働き方改革のポイントは、個人の働き方に適したツール導入だという。



「ビジネスが要請しているスピード感到社員1人ひとりが応えられるよう、情報システム部としては環境を最適化して整えることが重要となります。これまで、当社のその時々ステージに合わせて最適なツールの提供を行ってきました。現在では、いつでもどこでもセキュアに情報を共有でき、誰とでもコラボレーションができる環境のレベルアップを目指し、Office 365やBoxといったクラウドサービスを全社に導入し改革を加速しています」

ではネットワンシステムズは、具体的にどのような方法で働き方改革を進めてきたのだろうか。また、これらのクラウドサービスをセキュアに活用するために具体的にどのような対策を打っているのだろうか？

● 7-1-2 働き方改革には反復的なトライアルが必須

同社では、ネットワークとICTツールの組み合わせにより、パイロット的にPoCを実施することで、1つずつ課題を洗い出しながら、効果を測定し、将来的な課題も発見してきた。

同社では過去にサテライトオフィスを導入したことがある。しかし、利用率が上がらず、浸透しなかったが、時間とともに社員の感覚も変わってきた。導入したときには「会社に来ないと仕事をした気がしない」という考えを持っていた社員も、今なら「喫茶店の方が集中できる」と考えるかもしれない。過去に検証してだめだったものも、今必要かもしれない。そうして「繰り返しトライアルを続けることが大切だった」と比嘉氏は語る。

ネットワンシステムズは、時間や環境とともに変化するニーズを踏まえつつ、反復的にプロセスを試しながら、生産性を上げる新しい方法の導入に取り組んできた。

「3年前の第1フェーズまでは、メールやビデオ・Web会議システムなどを中心に整備してきました。現在は個がもつ知見を集合智としてシェアし、生産レベルを向上する取り組みに力を入れています。そのためにクラウドを活用し、社員のコラボレーションと緩やかな疎結合のコミュニティ形成を促進しています」（比嘉氏）

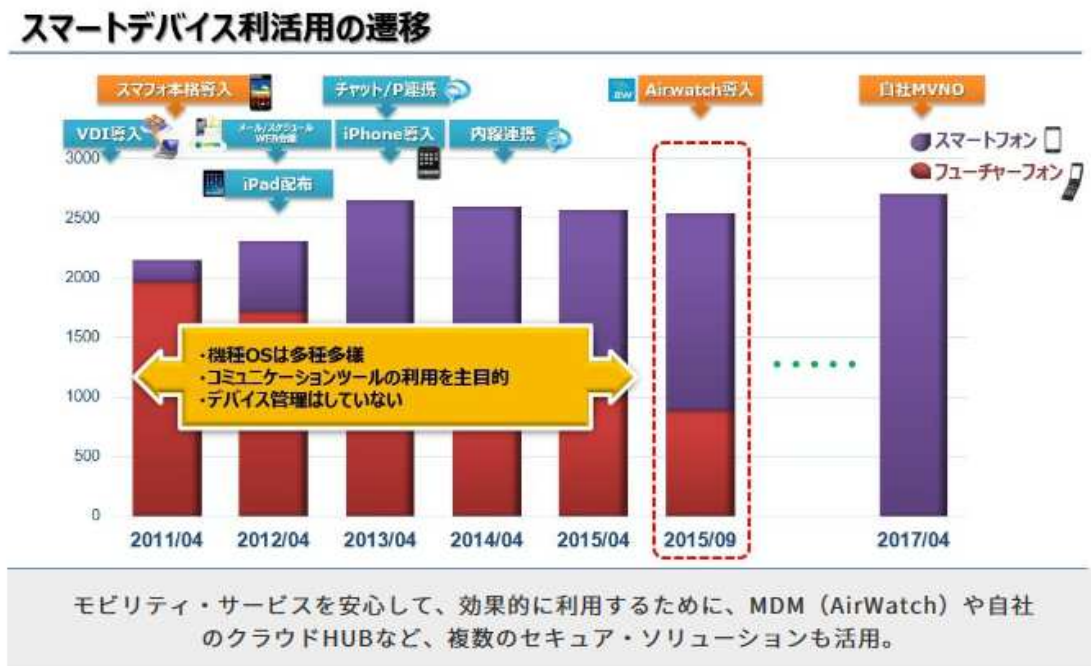


● 7-1-3 Office 365のセキュリティ強化でどのソリューションを組み合わせた？

クラウドは出来合いの優れたサービスを組み合わせ、気軽に安く使え、運用管理の負担が少ない点がメリットだ。一方で自由度が高い分、データの選別やセキュリティ対策は万全に準備しなければならない。

「当社ではOffice 365を導入しました。導入するにあたっては、セキュリティ対策がキーポイントになります。モバイルデバイス管理（MDM）やモバイルアプリケーション管理（MAM）を上手に組み合わせることで、セキュアなサービスを提供することを常に心がけています」（比嘉氏）

ネットワンシステムズは、Office 365を含めたクラウドサービスのセキュリティを強化するために、いくつかの具体的なソリューションを組み合わせている。



まずOffice 365と統合エンドポイント管理用の「VMware AirWatch」を組み合わせ、エンタープライズ・モビリティの管理を実現。万が一デバイスを紛失しても、MDMやMAMによって、データやアプリケーションを遠隔で制御し、情報漏えいのリスクを下げる仕組みを採用している。

「VMware AirWatchは、世界中で広く使われているソリューションです。仮想環境での親和性が高く、使いやすく、管理がしやすいというメリットがあります。セキュリティ対策には必須のものです」（比嘉氏）

また同社はOffice 365のほか、セキュアなオンラインストレージ共有サービス「Box」を組み合わせ、そこに利用データを一元的に集約している。

Microsoftのサービスだけで完結させるのではなく、他サービスを組み合わせることで、互いの良いところを取って、リスクを分散させているのだ。

「Boxは細やかなセキュリティ設定を重視しています。利便性とセキュリティのバランスを考えながら、組み合わせて使っているのです。たとえば、誰が、いつ、何を、誰に、送ったか、アクセスログを記録して、不審な動きがあれば、管理者側にアラートを飛ばしたりすることも可能です」（比嘉氏）

さらに同社はOffice 365導入にあたり、自社の通信サービス「クラウドHUB」を活用した。これは、パブリック・クラウドへのダイレクトな閉域網の接続により、安全かつ安定した高速通信を実現するものだ。

「Office 365などのクラウドで、サービスレベルを担保するために、データバックアップ用にAWSも導入しています。その接続にクラウドHUBを利用しています。同様にメールについても、Gmailをバックアップとして用意していますが、そこもクラウドHUBによってセキュアに接続しています」（比嘉氏）

● 7-1-4 最終的には“BYOC”（Bring Your Own Cloud）の時代がやってくる

このように、ネットワークシステムズは働き方改革を実現する環境をユーザーに提供するために、セキュリティを整えながら自社改革を進めている。

「我々は生産性の改善を軸に、社員のコラボレーションや情報共有環境を整備しています。モバイル活用であったり、クラウド利用を促進することで、これからも強い経営基盤と成長戦略を推し進めます」（比嘉氏）

このほかにも「RPA」（Robotic Process Automation）や、AIチャットボットによる業務の自動化を進める方針だ。また社内ポータルを刷新し、コラボレーションツールと有機的に合体させることで、新たなワークスタイルを確立していく構えだ。

「最終的にOffice 365というツールに限らず、周辺ソリューションも絡めて、社内外をシームレスに結びつける情報共有基盤を提供できるように、今後のロードマップを計画しています。特にツール面では、クラウドの足掛かりとしてOffice 365とBoxを組み合わせ、最も利用するメールやチャット、プロジェクト管理を中心に活用を進めています。さらに動画配信とのコラボレーションなど、複数ツールの合わせ技を磨いていきます」（比嘉氏）

同社では現在、社内でOffice 365の提供を開始しているが、モバイルでのOffice 365については一部のツールのみ提供している。Outlookに関しては、AirWatchベースのパイロット版を社内の限定ユーザーがトライアル中で、2018年4月から全社にセキュアなOutlookを展開する予定だ。

「2020年のオリンピックまでにWindows 10の端末に刷新し、アプリケーションのセルフサービスも実現するつもりです。ヘルプデスクが介在せずに、社員が自分で問題を解決できるようにハンドリングしたいと考えています。その先には、自分の端末で自分自身が使い慣れた好きなクラウドアプリケーションをセキュアに使って仕事を行う“BYOC”（Bring Your Own Cloud）の時代が到来するでしょう。我々は、到来するであろうモビリティの未来を見据えているのです」（比嘉氏）

7-2 Office 365を「全社4000ライセンス」導入したときの「本当の話」

最新のICT技術を常に取り入れてきたネットワンシステムズ。同社のOffice 365導入への取り組みを紹介する本連載において、前回はその働き方改革戦略の全体像と、クラウドサービスを導入する際のセキュリティ対策の方法を紹介した。今回は、同社担当者2名がOffice 365導入に至った経緯と、クラウドを導入する際に留意すべきセキュリティ、ネットワーク、運用のポイントを語る。

● 7-2-1 コラボレーションの促進、働き方改革強化の為にクラウド化

ネットワンシステムズは、情報共有基盤のリプレイス／バージョンアップを機に、クラウドサービスのOffice 365とBoxを全社導入した。自由度の高いクラウドを組み合わせることでコラボレーション環境を促進し、働き方改革を強化していくことが狙いだ。

「これまで主たる社内情報連携の手段はメールでした。我々はオンプレミスのメールに依存しており、メールシステムが停止すると業務に支障をきたす状況でした。メールの多用によりストレージを圧迫していたことも問題でした。また、連携する内容によって使用するツールがバラバラで情報が分散してしまっていることもコラボレーションの阻害要因となっていたのです」と語るのは、経営企画本部 情報システム部 インフラ基盤チーム エキスパートの木下智生氏だ。



同社はメールによるコミュニケーションに依存しており、コラボレーションにも支障があった。

そこで、クラウド化により増え続ける膨大なデータ量の問題を解決し、業務機能をOffice 365とBoxに集約することで業務効率化・コラボレーション向上を期待しているのだ。

特にメールによる顧客対応をメインとしている同社のカスタマーサービス部門では、問題が顕在化していた。

顧客システムを常に監視し、異常を検知したらメールで顧客にアラートを伝え、秒単位で迅速に対応する必要があった。メールサーバが停止してメールでの対応が不可能になると、電話による対応をせざるをえなかった。

同社の経営企画本部 情報システム部 インフラ基盤チーム エキスパート 小野仁司氏も「システムに発生した遅延が数十秒以下の場合でも、お客さまから調査依頼が来ることもありました。そのくらいシビアなシステムを監視しているため、我々のメールシステムも可能な限り障害ポイントが少ない基盤にする必要がありました。そこで、クラウドへの移行を考えていたのです」と打ち明ける。



これらの課題を解決し、企業の成長戦略に沿った働き方を推し進める為に、同社の情報システム部門は経営層と迅速な連携をとりながらクラウド化に向けて導入方針、プロセスを決定していった。

しかし、同社のように大規模なクラウド導入を実施する際には、情報システム部としてセキュリティ・ネットワーク・運用の観点では見逃せないポイントを考慮する必要がある。

● 7-2-2 全社でOffice 365の「4000ライセンス導入」に踏み切った理由

こうした中、社内における働き方改革の機運の盛り上がりも、クラウドサービス導入の後押しになった。

前回の記事でも触れたが、同社が働き方改革をスタートした2007年当時は、ネットワークはまだ社内LANのみで、閉ざされた環境だった。それが改革の第1フェーズでBYODに対応し、どんな場所でもどんな端末からでも仕事ができる環境が整った。

さらに改革の第2フェーズである2016年から、今回のOffice 365やBoxなどのクラウドサービスの検討が始まり、スマートフォンを含めたモビリティ環境への改革が本格化することになった。

同社には、先進的なツールやソリューションを積極的に取り入れ、社内で試行錯誤し、実証実験を繰り返しながら製品の良し悪しを見極め、展開するという文化がある。今回のOffice 365の導入も、これまでにない4000ライセンス導入という大規模なチャレンジであった。

「我々は、お客さまより常に半歩先を意識し、多くのツールやソリューションを社内の各部門で試しています。そのため、いろいろな面白い事例も自社で収集できます。お客さまにスムーズに導入していただくため、あえて社内で自らPoCを行っているともいえるでしょう。これ自体は良いことですが、多くのツールやソリューションが同時に乱立するため、社内で最適なものに統一する際には、難しい面もありました」（小野氏）

最終的に同社がOffice 365を選択したのは、ライセンス面（Office 365 Enterprise E5）、使い勝手、将来性、そしてどんなデバイスでもインストールできるというモビリティへの柔軟性という側面が大きかった。

具体的には、Office 365 Enterprise E5には、高度なセキュリティ、コンプライアンスまで多くのサービスが含まれる。これらのうち、特に社内ポリシーに則し、自社サポート可能なものを選択した。現在はメールや予定表以外にも、Yammer、Planner、Teamsがよく利用されている。

もちろん、Office 365を選択したのは、これまでOffice製品に慣れ親しんできたこともあるし、Office 365に実装される新機能やサービスが現在進行形で拡充されており、ユーザーが求めるニーズに応えられるという判断もあった。

● 7-2-3 VDI、G Suiteを利用したセキュリティ対策とリスク管理

Office 365を導入したネットワンシステムズは、以前から利用していたSharePointと予定表に次いで、メールの移行にも着手した。

具体的にExchange Onlineの移行を始めたのは2017年の8月のことだ。前出のように障害を少なくしたいという前提条件があったため、さらに万全を期し、G Suiteも利用した冗長構成のマルチクラウド化を進めた。

「現在、Office 365をVDI経由で利用することで、情報をローカルPCにダウンロードできないようにして、セキュリティを担保しています。さらにVDIを利用しないでOffice 365に直接アクセスし、セキュアな業務を実現する仕組みも構築中です。Microsoft Enterprise Mobility + Security (EMS) のライセンスもあるため、メール閲覧時には厳重なポリシーのもとで通信を暗号化したり、端末をワイプしたりすることも可能です。これらは会社支給のiPhoneで各機能を検証しているところですよ」（木下氏）

またセキュリティ面では、アクセスログなどの監査についても検証中だ。

「何かトラブルがあっても、いつ誰が何をしたのかという点を管理側で押さえています。レスポンスが悪くなれば、管理側にアラートが来る仕組みも作り込んでいますし、Office 365以外のクラウドサービスを使ってモバイルをメールで使用する際の誤送信対策も実施しています。モバイル利用では、社員が端末を紛失する可能性があることを前提に、あらゆる対策を講じています」（小野氏）

ネットワンシステムズは、Office 365を含めたクラウドサービスのセキュリティを強化するために、いくつかの具体的なソリューションを組み合わせている。

● 7-2-4 ネットワークも冗長化し、SSOでユーザーの利便性も向上

モバイルでクラウドを利用する場合は、通信速度も気になるところだ。ネットワンシステムズでは、ネットワークに関しても独自の施策を打っている。

たとえば、自社サービスの専用回線「クラウドHUB」を活用し、上り下りで500Mbps（最大1 Gbps）を確保。万が一、クラウドHUBのシステムが落ちてもインターネットに切り替わる。さらにカスタマーサービス部門も別回線で冗長化している。

一方、クラウドサービスを利用するにあたり、ユーザーの運用や利便性にも配慮したという。たとえば認証系では、Office 365のSSO（Single Sign-On）を実現し、面倒なID、パスワード入力も簡便化している。

「オンプレミスのADFS（Active Directory Federation Services）を利用して、ディレクトリ同期ツールにより、Azure ADを同期させることで、従来のAD情報のままOffice 365へのSSOを実現する仕組みです。背後でセキュリティをしっかりと固めると同時に、ユーザーが目に見える部分でスムーズに使ってもらう工夫を凝らしています」（木下氏）

このようにネットワンシステムズは、Office 365を導入するにあたり、バックエンドでセキュリティ対策を施しながら、利便性にも配慮しつつ、綿密な検証を行ってきた。次回は、検証環境でのトライアル実施の具体的な内容を紹介する。

7-3 「Office 365」がネットワーク帯域75%を占有した仰天の理由

Office 365導入の流れを事例を通して掘り下げる本連載。今回は導入にあたり、考慮しておくべきセキュリティ課題と対策を中心に紹介した。今回は、実際のOffice 365のトライアルで直面した想定外の問題と解決策について、前回に引き続き導入に携わったネットワンシステムズ 経営企画本部 情報システム部 インフラ基盤チーム エキスパートの木下智生氏と小野仁司氏に話を聞いた。Office 365の導入を検討中の企業には、きっと参考になるはずだ。

● 7-3-1 希望者100名で約1か月間のトライアルを実施

Office 365の全社導入にあたり、ネットワンシステムズでは、2年ほど前に最初のトライアルを行った。新しいサービスに変更されるため、社内ユーザーの中には、使い勝手が変わることを心配する声もあったという。

トライアルでは、まずOffice 365のテストサイトを構築した。全社的に希望者を100名ほど募集し、約1ヵ月、Office 365を使ってもらった。その結果を踏まえ、それぞれの意見をフィードバックし、サービスに反映していくという段階的な手順を踏んだ。

「実際にやってみて多かったのがセットアップに関する意見です。部署や役職によって仕事内容も変わるため、各業務に紐づいたギャップを埋めることが重要だということがわかりました。結果的に業務に関する問題は一切ありませんでしたが、当時はサービスがスタートしたばかりということもあり、マイクロソフトと協力してさまざまな機能の改善を進めました」（木下氏）

● 7-3-2 メーリングリストで見つけた課題は運用を一部変更して対応

トライアルをやってみると、これまでもオンプレミスのMicrosoft Exchangeを利用していたので、SharePointや予定表の利用に関しては問題なかった。ただし、メールの使い勝手が変化したため、運用時に影響が出た。小野氏は次のように振り返る。

「たとえばメーリングリストは、これまでfmlを利用していたため、Office 365のメーリングリストに違和感を覚えるユーザーが多くいました。fmlではメールのタイトルに固定文字と番号が付与されます。これがOffice 365にはなかったのです。カスタマーサービス部門では、メールの順番や抜け、業務の引継ぎ案件などの連絡にこの番号を利用していたため、同様の使い勝手を求めています」（小野氏）

この課題は、Office 365の一部の機能と運用の変更でカバーした。Office 365にもメールのタイトルに固定文字を付ける機能があることがわかったのでそれを活用した。また、カスタマーサービス部門で実運用を想定したUAT（ユーザー受け入れテスト）を実施し、その結果からメールの受信時間によってメールを区別する方法に変えるようにした。

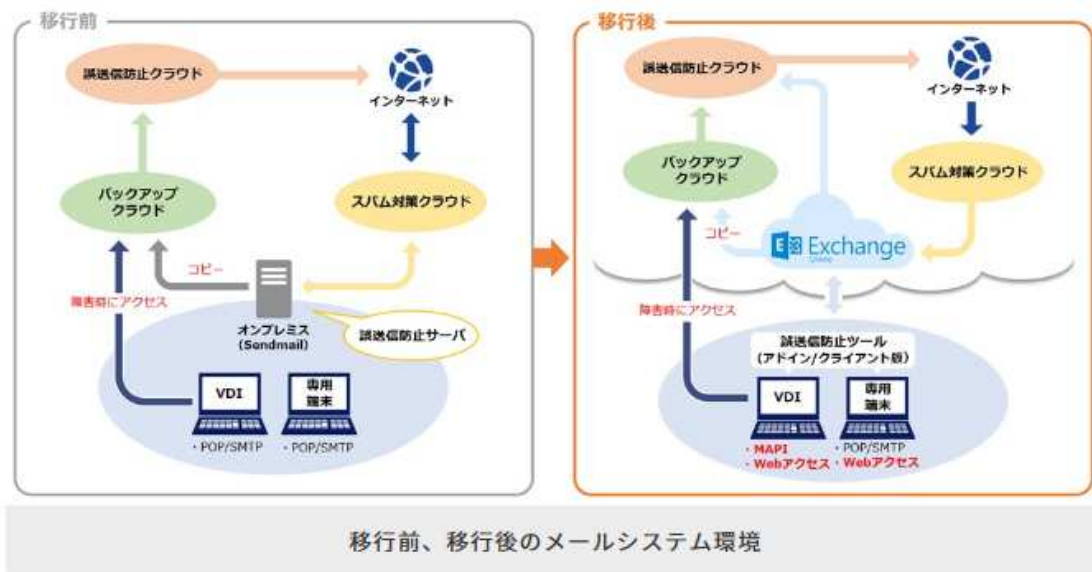
「このほかにも、Office 365でメーリングリストを使う際は、自分が送信したメールが自分には届かない仕様のため、メーリングリストが上手く動かないと勘違いするユーザーもいました。これに関しては、根気よく問い合わせに対応して、正しい理解に導いていきました」（小野氏）

● 7-3-3 移行時にはネットワーク帯域逼迫で業務に支障が

もう1つOffice 365のトライアルで問題になったのは、メール誤送信サービスの活用だ。当時ネットワンシステムズは、Office 365と連携する誤送信防止クラウドを利用していた。

「誤送信防止クラウドでは、メーラーでメールを送り、それをクラウドの誤送信サービスに投げて、送信確認メールが再度届くようになっていました。この段階ではメールは送信されず、返信メールをクリックした時点で本当に送信されます。しかし、これだと返信メールが送られてくるのにタイムラグが発生します。また、多くのメールをさばく業務では、1日に数百件ものメールが届きます。そのため誤送信防止クラウドの返信メールが届くとメールの量は2倍になり、それをチェックするだけで担当者に負担がかかってしまうという問題もありました。この結果、一部のユーザーがメールを送信する段階での誤送信チェックをしなくなり、誤送信防止の役割を果たさなくなってしまったのです」（木下氏）

そこで、メールを送る段階で、先に誤送信チェックが起動し、本当に送信してよいかを確認できる仕組みを追加したという。



さらに、今度は200名規模のグループ企業であるネットワンパートナーズにもOffice 365を試してもらったという。そこでも、多くの学びを得ることになった。

たとえば、Office 365移行の切り替え時の通信回線の問題だ。Outlookアプリでは、POPとIMAPアカウントの場合、Outlookデータファイル（.pst）がローカルに生成される。一方でOffice 365（Outlook.com）では、ローカルキャッシュ用にOutlookデータファイル（.ost）も作られる。ここで以前のメールを使うために、ローカル側からクラウド側にこのファイルをアップロードすると、ネットワーク帯域を大量に消費してしまうのだ。

「当初は古いメールのアップロードに制限をかけていませんでした。そのため、ネットワンパートナーズ社員が一斉にPSTファイルのアップロードを始めたら、ネットワングループ全体の帯域幅を75%も占有してしまったのです。我々本社の業務にも影響が出始めたため、慌ててアップロードを停止するという出来事もありました」（木下氏）

さらに、トライアルにおけるメールのアップロードでは、非常に重要な学びを得た。

「実は、VDIで古いメールをアップロードしようとする、メールが消えてしまうという事案が発生しました。ユーザーがアップロードプロセスが始めると、プログレスバーが出てきます。その後、プログレスバーが『完了』となるとユーザーがVDIをログオフするわけです。しかし、実はVDIのバックグラウンドでアップロード処理は動いていて、VDIをログオフすると、アップロードプロセスを強制終了させることになり、ローカルにもクラウドにもメールのデータがない状態に陥るというケースが発生したのです」（木下氏）

● 7-3-4 グループ企業の先行リリースで得られた知見

このようなトライアルで得られた知見は、2017年8月に本番移行が始まったOffice 365の全社導入で役立った。

「ネットワンパートナーズでの先行リリースは非常に有効でした。その際は数百程度のインシデント数だったのですが、ネットワンシステムズの全社導入（2,300名）ではかなり少なくなりました。最初から問題点が把握できていたため、あらかじめ体制を整えて、重要なことをすべて丁寧に説明しました。また帯域もトライアルで足りないと感じていたため、当社のクラウドHUBによって200Mbpsから500Mbpsへと広げました」（木下氏）

Office 365の導入において、特に注意したいポイントは、メール切り替え時にシステムの停止を回避することだ。その際は、やはり帯域幅が重要になる。ネットワンシステムズでは、そのノウハウをトライアルによって習得したという。

「我々はトライアルを経て、数千人が同時に切り替える際、どの程度のネットワーク帯域が必要かという算出材料を持っています。あとはサービスの使い方が変わることをユーザーに周知徹底することも、スムーズな移行には欠かせません。事前にできることを準備しておき、サービス切り替えの当日には、可能な限り手順を少なくして、シンプルにしました」（小野氏）

このように、ネットワンシステムズのOffice 365全社導入の裏側には、トライアルや先行リリースによる知見の蓄積、ユーザーに対する説明があった。

7-4 Office 365活用の最終形態「BYOC」はこうして実現する

働き方改革を進めるためにOffice 365を全社導入したネットワンシステムズ。同社は、セキュリティや利便性の課題を想定し、さまざまな対策を練りながらクラウド導入の準備を進めたが、トライアルで想定外の課題が発見され、それを解決してから全社導入にこぎ着けることになった。連載第4回の今回は、Office 365全社導入で同社が問題を乗り越えた方法と、その後のモバイル活用促進のための周辺ソリューション戦略、さらに、今後の働き方を大きく変えるOffice 365活用の最終形態「BYOC」に向けた構想について話を聞いた。



● 7-4-1 Office 365の全社導入により、メールの保存容量が拡大

ネットワンシステムズがOffice 365を全社導入する直前、いくつかのトラブルが起きた。

たとえば、Office 365に対する認証形式が、Office 2013既定のレガシー認証（Microsoft Online サインイン アシスタント）からモダン認証（ADAL：Active Directory Authentication Library）に変更されたことだ。

「認証方式が変更されたため、これまでのOutlook 2013を、Outlook 2016にバージョンアップする必要が出てきました。そのためOffice 365の全社導入が、予定していた7月から1カ月先の8月になりました」（木下氏）

● 7-4-2 メーリングリストで見つかった課題は運用を一部変更して対応

トライアルをやってみると、これまでもオンプレミスのMicrosoft Exchangeを利用していたので、SharePointや予定表の利用に関しては問題なかった。ただし、メールの使い勝手が変化したため、運用時に影響が出た。小野氏は次のように振り返る。

「たとえばメーリングリストは、これまでfmlを利用していたため、Office 365のメーリングリストに違和感を覚えるユーザーが多かったです。fmlではメールのタイトルに固定文字と番号が付与されます。これがOffice 365にはなかったのです。カスタマーサービス部門では、メールの順番や抜け、業務の引継ぎ案件などの連絡にこの番号を利用していたため、同様の使い勝手を求めています」（小野氏）

またOffice 365には、共同作業するチームメイトを選定し、メンバーが共有するOutlookの受信トレイ、予定表、ドキュメントライブラリなどをグループ化できる機能がある。この機能を使う際に、Outlook 2013のままで使い勝手がよくないという問題もあった。

「グループ機能は、Outlook 2013では使うことができなかったため、一時的にWeb上（Outlook on the web）で利用してもらっていたのですが、さすがに全社導入の際には、これではユーザーの利便性に答えられないと考え、Outlook 2016に変更したほうがよいという判断がありました」（小野氏）

Office 365を全社導入する際には、まず初期値のセットアップを行う必要がある。たとえば、この段階で業務における約1万のメーリングリストが立ち上がっており、その移行のための初期値設定はバッチ処理で10日間ぐらいかかる量だったという。また、こうしたセットアップと並行し、ユーザー説明会を開いた。また、移行後には1週間にわたって腕章をつけたサポート要員を40名配置し、ユーザーからの問合せに応じたり、積極的な声かけを実施した。

では、Office 365の全社導入により、どのような効果が表れたのだろうか。

まずクラウドになったことで、メールの保存容量が100GBになり、ローカルPCのディスク容量の逼迫を回避できるようになったことが効果の1つといえる。

「ユーザーが使っているVDI上のローカルドライブに関係なく、メールをどんどん保存できることがメリットになっています。またOffice 365グループでも利点があります。Office 365グループのメールボックスと、個人のメールボックスが分かれているため、メーリングリストのメールがアーカイブされます。Office 365グループに途中で参加しても、引き継ぎなどの際にさかのぼって過去の配信メールを閲覧できるので利便性が高まりました」（小野氏）

もちろんハードウェア保守という観点でも、クラウド化は情報システム部の大幅な工数削減に貢献している。情報システム部がこれまで管理してきたオンプレミスのメールシステムがなくなったからだ。具体的な効果についてはこれから数値として算出する予定だ。

● 7-4-3 全社導入によりモバイルワークと働き方改革がさらに加速

Office 365の全社導入は、同社が進めているモバイルワークと働き方改革につながっている。

たとえば現在、セキュアなモバイルワークを実践するにあたって、VMwareのさまざまな技術を導入しているところだ。

具体的には、第1回で触れた統合エンドポイント管理用ソリューションの「VMware AirWatch」によって、モバイルデバイス管理（MDM）機能と、「Intune」を組み合わせたモバイルアプリケーションの管理（MAM）機能を実装している。

「SAPなど社内アプリケーションや作業の承認フローを、上長がVMware AirWatchやIntune経由で実行できるようにトライアルを行っているところです。やはりモバイルワークで求められている点は、外出先の上長から受発注や作業などの承認をもらうことですから、これはぜひ実現したいですね」（木下氏）

現在、モバイルワークに関しては、まだOutlookの直接的な利用はしていないが、AirWatchのセキュアなゲートウェイを通して、Intune経由でOffice系ソフトウェアを使うという流れになっている。

それと同時に、セキュアなオンラインストレージの「Box」を使うこともできるよう検証を行っているところだ。

「モビリティを進めるモバイルデバイスの活用は、利用中の操作感をPCからそのまま引き継ぎつつ、これまでできなかった承認系作業をアプリケーション化していく流れになると思います。全社で展開する際には、社内ユーザーが慣れた手順で使えるようにする必要がありますため、技術的な整理検討が求められるでしょう」（小野氏）

モバイルワークに関しては、まだ多くのセキュリティの課題をクリアする必要もある。

「たとえば端末をなくしたときの対処です。リモートワイプで端末の情報を消すにしても、どこまで消してよいのか、そのサジ加減の問題があります。社給の端末であれば、すべての情報を消せるのですが、今後BYODで私物端末も使われるようになれば、ポリシーも整備しなければなりません」（木下氏）

● 7-4-4 働き方改革の本質に向かってチャレンジは続く

このような運用面での課題をクリアし、モバイルワークが実現できた暁には、ネットワンシステムズの働き方もドラスティックに変革できるだろう。

「出先の営業担当やSEが、お客さま対応をする中で、分からない質問を受けても、モバイルによってTeamsでチャットして解決したり、見積もりを上長に確認して迅速な回答ができるようになります。モバイルワークによって、これまで以上にスピーディな対応が可能になるでしょう。現場で働く担当者にとって、利便性が向上し、生産性も上がると思います」（小野氏）

働き方改革の本質は、いつでも、どこでも、したい業務を自由な環境でできるようにすることだ。もちろん、これまでもVDI経由のiPhoneでワークフロー認証は可能だったが、小さな画面で作業することは現実的な解とは言えなかった。

モバイルワークが実現すれば、いつでも、どこでも、自分の端末を使って作業できるようになる。しかし現状では、こうした技術は一足飛びに実現することは難しい。いま使えるテクノロジーを組み合わせながら、セキュリティや使い勝手を十分に考慮しながら、1つずつ実現していくことになる。

ネットワンシステムズは、モバイルワークの次にはマルチクラウド化に進み、Office 365やG Suiteといった複数のサービスをユーザーが自由に選択できるような「BYOC」（Bring Your Own Cloud）の仕組みも検討しているところだ。

ユーザー視点で課題を捉え、その解決に向けて自社の改革の手を緩めず、さまざまなチャレンジを続けていくことが重要になってくる。

8 Q&Aで理解する「働き方改革」推進ノウハウ

8-1 働き方改革の推進で経営部門に求められる役割は？

経営部門は「働き方改革」のドライバーとなるべき部門です。経営部門が率先して、「働き方改革」のインフラを創り出す人事部門や情報システム部門、オフィスファシリティ部門などへの確かな方針を指示する必要があります。また、「働き方改革」を実現する主役である社員に対しても、実行を促進する役割も求められます。

まず経営部門に求められるのは、ICTの再定義・再認識です。ICTを「高度な計算機やデータの倉庫＝コストセンター」と捉える経営幹部の固定概念を改める必要があります。

ICTは「働き方改革」を支える「情報コミュニケーションの技術・ツール」です。無線ネットワークの高速化は急速に進んでおり、スマートフォンやタブレット端末という新しいデバイスも加速度的に普及しています。この2つとクラウド技術を活用すると、外出先で車内のデータを利用し、リアルタイムで上長との打ち合わせや、顧客との商談ができます。ICTのツールを活用してコラボレーションから時間や場所の制約がなくなる結果、得られるのはスピードです。

社員と顧客や、社員同士のコミュニケーションを改善するツールとして位置付け、全ての企業に求められているスピード感のあるビジネスの推進を得る手段が「働き方改革」といえます。最新のICTで社員の生産性を向上させ、企業の売り上げを高めるチャンスなのです。

ICT導入のコストは決して安くはありません。「ICT＝コストセンター」という概念のままでは機動的な投資は不可能です。大切なポイントは「リターンを定性ではなく、定量で捉える」ことです。

「働き方改革」の実現には、ICTの導入だけでなく、人事制度やオフィスのあり方、そして活用する社員の理解促進なども必要です。全ての要素が平行して進まないと、効果がなかなか出てきません。「働き方改革」に向けた投資にROI（投下資本利益率）の指標を持ち込み、投資による売り上げの向上を目指して、各種の施策を同時に進めることで初めて、「働き方改革」の実現が見えてきます。



タブレット



ビデオ会議

経営部門が積極的にICTツールに触れ、
認識を変える必要がある

単なる高度な計算機やデータの倉庫



コミュニケーションを改善し、業務をスピードアップ
して「働き方改革」を実現する強力なツール

8-2 経営幹部の意識改革に有効な手立ては？

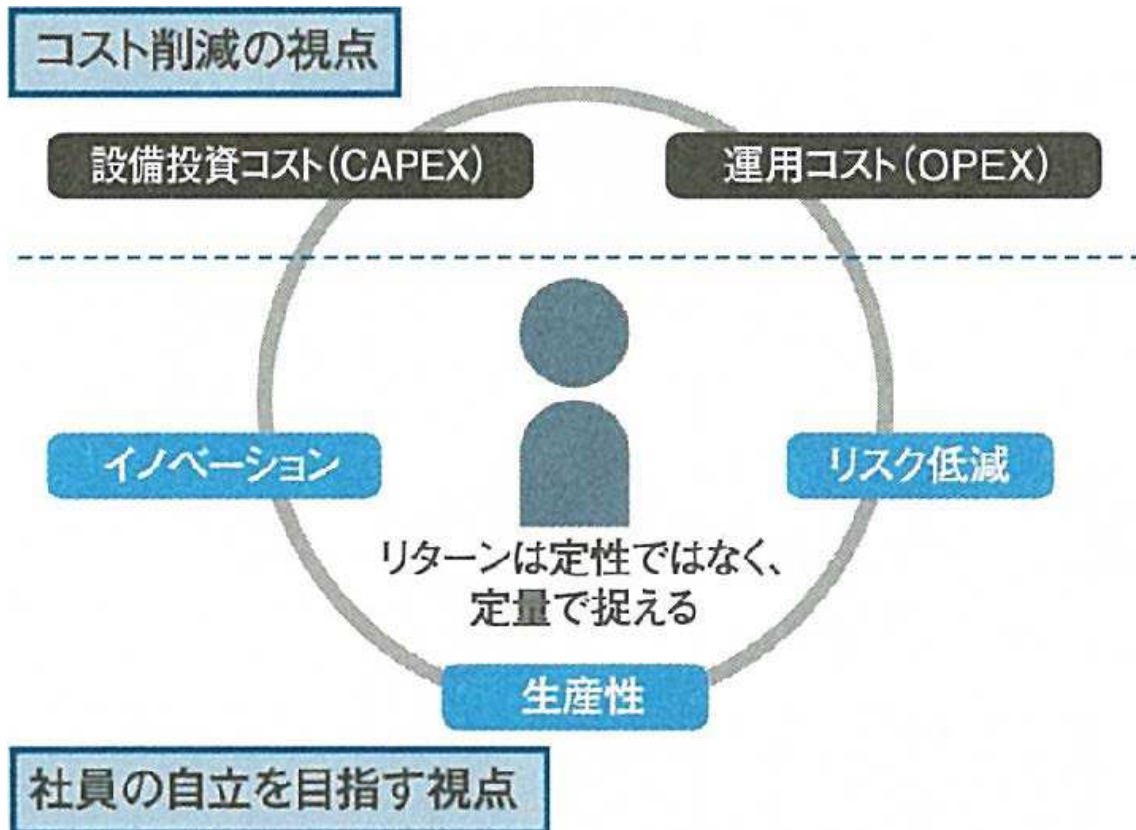
まず、経営者が率先して最新のICTツールに触れ、業務に活用することをお勧めします。ネットワンシステムズでは「働き方改革」推進に当たり、経営部門や管理職層に、率先して新しいICTツールを配布しました。仮想デスクトップやタブレット端末もかなり早い段階で経営幹部に導入しています。配布と同時に、経営委員会で紙の資料の配布を禁止し、タブレット端末で全員が閲覧するスタイルに変更しました。膨大な量の紙の印刷コストやその準備の手間の削減という効果以上に、経営幹部がICTツールに触れて、便利さを実感する体験が大切です。

HD画質のビデオ会議システムの導入も経営幹部から始めました。経営委員会は従来もSD画質のビデオ会議を導入しており、大阪の拠点にいる役員と結んで使っていました。これをHD画質に切り替え、画質が鮮明になると、これまで以上に意思疎通がスムーズになりました。経営幹部全員が「生産性が上がるツールだ」と実感できました。

PCを立ち上げることなく、メール閲覧や簡単な返信が可能なタブレット端末も経営幹部に好評です。経営幹部はPCを主に「資料や連絡の閲覧」に使っているからです。キーボードやマウスでの入力作業があまり必要ない分、立ち上がりが早く、直感的に操作できるタブレット端末の利便性が生きる結果になりました。

経営者がもっとICTに触れ、経営戦略や「働き方改革」にどう生かせるかを考えていけば、おのずと主だったROI指標は出てくるはずです。ネットワンシステムズではROIの見積もりに、「設備投資コスト（CAPEX）」「運用コスト（OPEX）」「リスク軽減」「生産性」「イノベーション」の5つを指標として設定し、ROIを測定しています。「リスク軽減」「生産性」「イノベーション」という指標を取り入れたのは、「働き方改革」は単なるコスト削減の実現手法ではないと考えたからです。

ICTは日々、飛躍的に進歩します。その進歩をビジネスに生かすためには、経営層が実感として、ICTの利便性を肌で感じている必要があります。経営部門が「働き方改革」をドライブし、競争力を高めていく役割を担っています。



8-3 社員の意識改革はどう導けば効果的か？

「働き方改革」の推進には、導入したICTツールや制度といったインフラを、社員が日々、普段使いするように促進する必要があります。多くの社員は従来の固定的な働き方に慣れており、新しい働き方への移行に抵抗感があるからです。

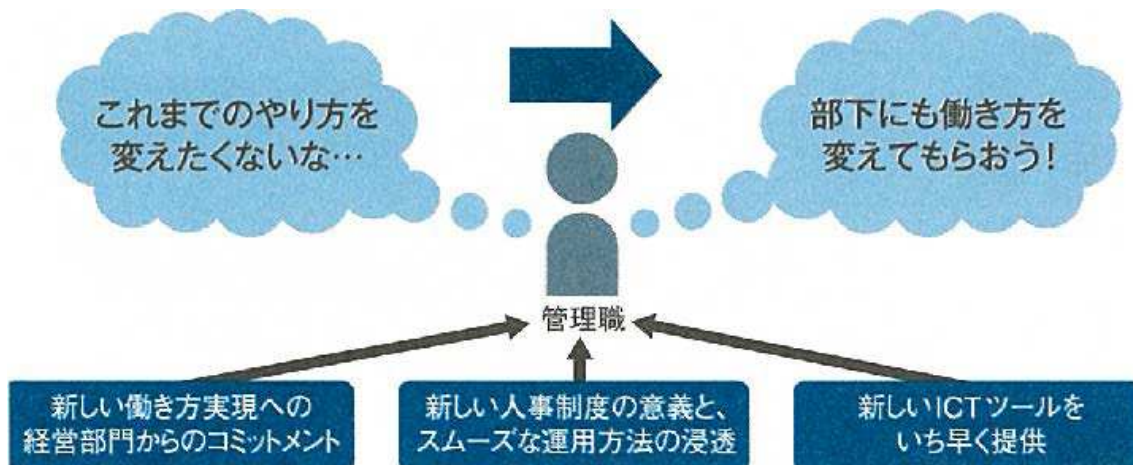
ネットワンシステムズでも、フレックスタイム通勤制度の導入後に、9時の出社を求めている部門がありました。顧客対応を重視した管理職の判断でしたが、よく調べてみると本当に全員が9時に出社する必要はありませんでした。

テレワーク制度の利用促進でも管理職への理解・浸透が重要でした。ネットワンシステムズではテレワークの実施に上司の許可を求める制度を導入していますが、部下の動きが目に見えなくなるという抵抗感がある上司が率いる部署では利用が全く進まない問題がありました。きちんと「テレワークでどのような成果を出すのか」を双方で事前に合意するプロセスがあれば、スムーズに運用ができるという理解を、全ての管理職に持ってもらう必要があります。

ビデオ会議は社員の間から「電話があるのだから、わざわざビデオを使って顔を見せなくてもいい」という反発が出がちです。ここはまず使ってもらうことが何より大事でした。ネットワンシステムズの場合は、多人数対多人数のHDビデオ会議を数回経験するとメリットを実感、積極的に利用し始める社員が多くなる傾向がありました。

全社で「働き方改革」を進めるという経営部門の決意・コミットメント表明も、推進に大きな効果があります。ネットワンシステムズでは、ビデオメッセージや、幹部社員向けのミーティングで、切り口を変えながら、社長自ら常にメッセージを発信しています。

「働き方改革」の前は、何も考えずに会社に行き、そこから1日の仕事が始まるというものでした。会社の机の上にあるパソコン、電話、引き出しにある書類を使っていました。どこでもセキュリティを担保された状態で仕事ができると、「まず、会社に行ってから考える」ではなく「目的を持って会社に行く」「目的に合わせて働く場所を選ぶ」に代わるのです。制度やICTツールの活用を、特別なことではなく、普通の業務の一部にするのがゴールです。利活用に社員から違和感がなくなったとき「働き方改革」が実現したといえるでしょう。



8-4 新しいインフラ導入で社員から出る抵抗の原因は？

「働き方改革」の最初の障害はICTツールや勤務・人事制度といったインフラの導入そのものにあります。席を定めない「フリーアドレス制」、社外で業務を行う「テレワーク」、自分のパソコンに業務データを持たない「仮想デスクトップ」といったインフラは、その導入により従業員の働き方を大きく変えるからです。

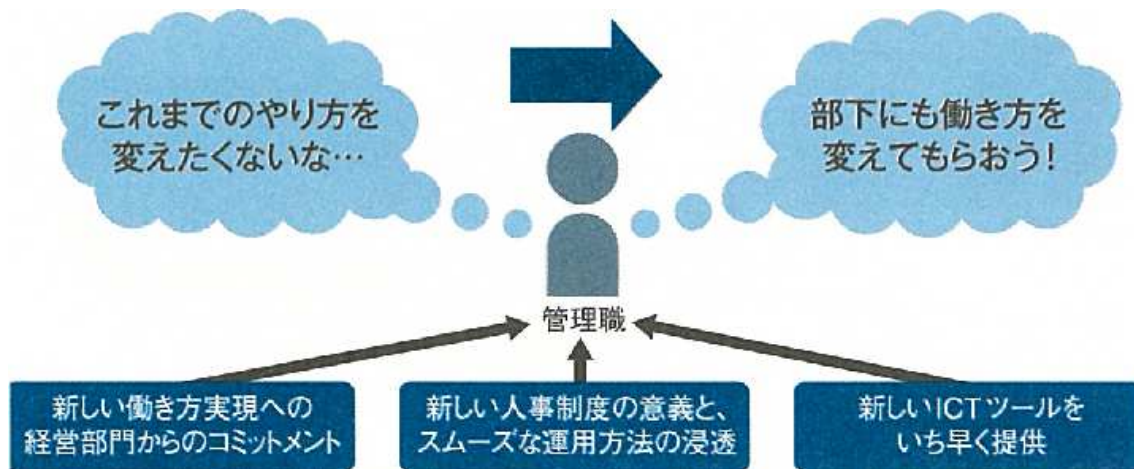
経営層はインフラの導入により、効率化や生産性の向上といった「あるべき姿」により近づけることを望むのに対して、従業員は「現状からの改善」を求めます。「働き方改革」の推進自体には双方賛成していても、そこに意識のギャップができ、抵抗や反発が生まれます。

ネットワンシステムズの場合、2013年5月の本社移転時にフリーアドレス制を導入しました（正確には部門ごとに利用エリアを決め、その中で座席を共有するグループアドレス方式）。目的は経営側から見ると明白です。ICTツールに投資をして「いつでもどこでも働ける」環境を用意する代わりに、オフィスのスペースを大幅に削減し、効率化を図るというものです。

しかし導入に当たっては社員から数多くの反対意見が出ました。「業務効率が落ちる」「書類の置き場がない」「部下の管理ができない」といった内容です。中には汲むべき意見もあるものの、従来の仕事のやり方を変えるに値する利点を、社員が感じていない点が多いように見受けられました。

そこで新本社ではフリーアドレス制の導入により、オフィスの利用効率を高めると同時に、社員が望んでいたカフェテリアやライブラリーなどのスペースを新設しました。社員にとっても、変革におけるマイナス効果をプラス効果が上回る形にできたわけです。

ファシリティを担う各部門が社員に対して適切な情報提供を行う必要もあります。情報不足は社員を不安にさせ、その心理が変革のスピードを遅らせるからです。ネットワンシステムズでは働き方改革を「不安」ではなく「期待」にするために、ファシリティ部門が自ら率先して変革に取り組み、新しいICTツールを導入して自らが業務で活用することで、その便利さ・新しさを直接伝えていくように心がけました。



8-5 業務用途に応じた端末を準備しなくてよいのか？ セキュリティ対策は？

ネットワンシステムズでは「PC端末にはデータを残さない」というセキュリティポリシーの下、仮想デスクトップ環境を全社導入し、2015年からBYOD（私物端末の業務利用）を促進していきます。仮想デスクトップにより、データはPC内部に残らないことはセキュリティ面では効果がありますが例外もあります。

例えば、お客様先のデータセンターなど、直接ネットワーク機器へ接続する作業が求められるネットワークエンジニアは、ネットワーク機器に設定ファイルなどを読み込ませるときに仮想デスクトップ環境では作業が難しくなり、かつお客様先でのPCの利用制限やネットワークへの利用制限などもあり、ローカル端末上の操作が必要になります。このほか、高品質な画像データを多用する職種や、高い処理能力が求められるアプリケーションを使う職種も仮想デスクトップでは対応しづらいでしょう。

ICTツールのみでパーフェクトな姿を追いかけると、いつまでたっても「働き方改革」は実現しません。現状のICT環境で難しい案件は、例外として運用ルールを定めることが実現の近道といえます。

ネットワンシステムズでは、仮想デスクトップを使った通常業務のほかに、お客様先で作業するためのPCを各部門で必要数を申告し配布しています。このPCは端末内にデータが残ることを想定し、社外に持ち出す際に端末内のデータの記録と情報管理担当者への報告を求めています。

このようにPCの社外持ち出し手続きを経たうえで許可する形態にすることで、万一のセキュリティ事故でも迅速に対応できます。ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の審査でも柔軟に対応できるルールとしています。

BYODでは、社内外で業務を行う際に仮想デスクトップを利用することでデータが端末に残らない前提で運用しています。

スマートフォンやタブレット端末をはじめとしたスマートデバイスを含めて、インターネットに接続できる環境ではオンラインストレージやオンラインメールなどを利用して端末内にデータを移すことが可能です。ネットワンでは、オンラインメールの業務利用を禁止するとともに、オンラインストレージの利用はセキュリティデバイスで監視するなど必要最低限の投資と運用で対応しています。

各部門の働き方（利用シーン）を想定して、よりセキュアで生産性を高める仕組みを取り入れるに越したことはありません。しかし、例外事項はルールの制限や運用で対応するなど、利用シーンに応じて柔軟なセキュリティ対策が行える体制面の整備も重要です。

9 ネットワンの働き方改革「受賞関連」

ネットワンの働き方改革に関する取り組みが様々な分野で評価され、賞を受賞しています。



9-1 働き方改革に必要な要素&各AWARD受賞

