

柔軟な働き方の効果検証 報告書

< 新型コロナウイルス感染症対策としての在宅勤務調査 会議版 >

Flexible Work
Report

はじめに

新型コロナウイルス感染症対策がとられる中、外出自粛、テレワーク（在宅勤務）の徹底が要請されています。オカムラではこの事態を受けて「新型コロナウイルス感染症対策としての在宅勤務調査 速報版」を発行し、在宅勤務の実態について分析をおこないました。

今回は「会議版」として、在宅勤務が推奨される中での会議の変化に焦点を絞ったレポートをお届けします。TV会議、Web会議は決して新しい技術ではなく、様々な製品やサービスが過去に展開されてきましたが、今回の外出自粛により急激に利用が増えているという実感があります。その実態を探ります。



テレワーク博士

オカムラで長年テレワークを中心とした「柔軟な働き方」を研究

今回も、よろしくお願いします！



助手

柔軟な働き方に関心があり、その効果を知りたいと考えている



助手

前回の速報版は多くの方から反響をいただきました。その中でコミュニケーションツールの利用変化などにもふれましたが、今回は会議に絞って見ていこうと思います。この事態によって、オンライン会議が身近なものになった感じがします。



博士

はじめにお伝えしておく、今回の調査期間は3月の1ヶ月間となっていて、3月25日の東京都の会見、4月7日の緊急事態宣言といった在宅勤務に大きく影響する節目以後の影響は集計していません。



助手

4月の緊急事態宣言以後に会議が急激に減った感覚があります。そのあたりは次号以降報告するということですか？



博士

そうですね。今回は3月分をお伝えします。継続して記録・調査を行っていますので、5月中旬くらいに4月以降に起こった変化をご紹介しますと考えています。

今回の「会議版」の内容は、新型コロナウイルス感染症対策のために実施したテレワーク（在宅勤務）が会議に与える影響として、会議がオンライン化したことによる会議時間や参加人数、対面とオンラインにおける違いなどをまとめたものになっています。

調査概要

調査期間 : 2020年2月24日から3月31日まで
調査方法 : 会議の詳細をエクセルシートに記入
回答者 : オカムラ社員 25名
集計方法 : 単純集計



博士

まず、速報版からの振り返りですが、在宅勤務をすることで利用が増えたコミュニケーション手段としては Teams、ZOOM などオンライン会議に用いられるものが上位にあげられていたんだ (fig.1)。今まで以上にオンライン会議が活性化していることがわかるね。

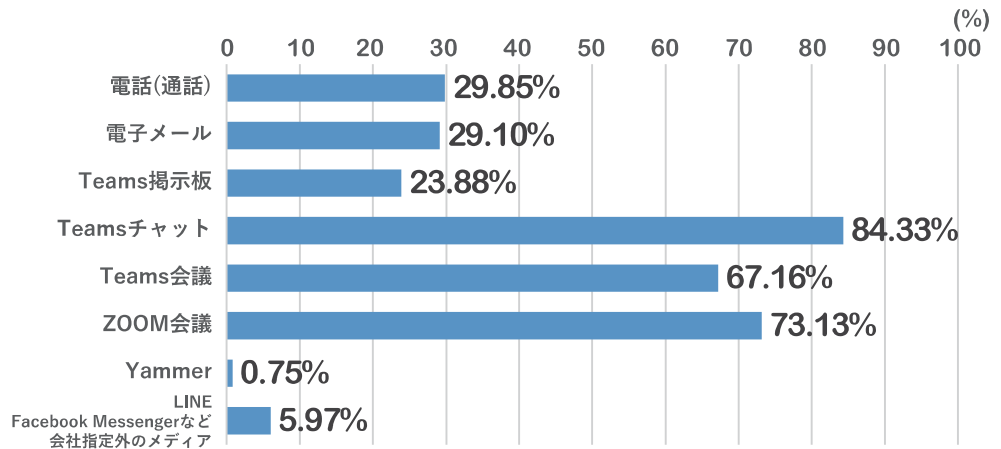


fig.1

在宅勤務することで利用が増えたコミュニケーション手段<複数回答>

*『新型コロナウイルス感染症対策としての在宅勤務調査 速報版』より転載



助手

それでは本題に入っていきますが、2020年3月からの在宅勤務の推奨を受けて、会議の件数は減っているのでしょうか？



博士

ワーカーひとりが1日に参加する会議の件数の変化を見ると、2月の最終週と比較してそれほど変化が見られませんでした (fig.2)。ただし、3月29～31日は多少落ち込みがみられているので、もしかしたら4月は減少しているかもしれません。

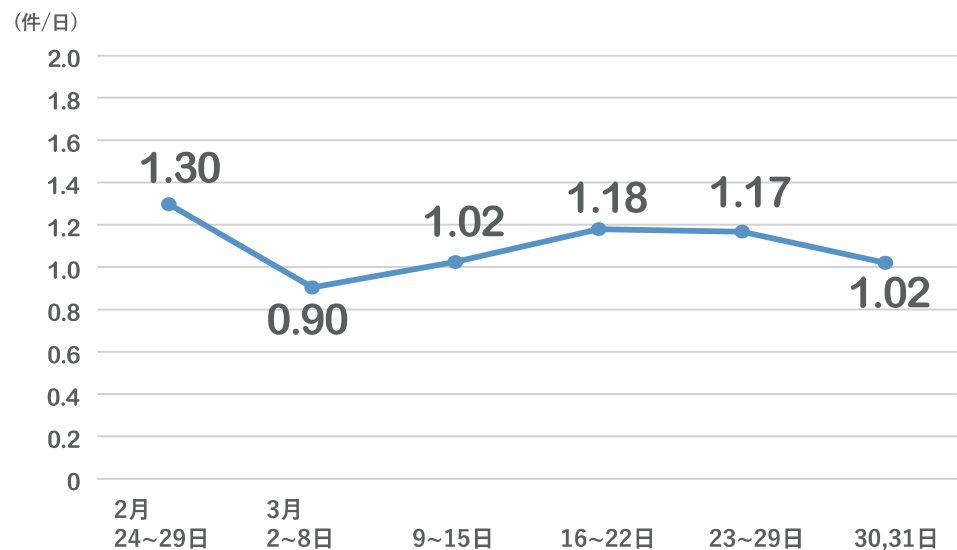


fig.2

ワーカーひとりが参加する会議件数の変化

* Teams, Microsoft Teams は Microsoft Corporation および日本マイクロソフト株式会社の登録商標です。
ZOOM は Zoom Vide Communications 社の登録商標です。
LINE は LINE 株式会社の登録商標です。
Facebook および Facebook Messenger は Facebook Japan 株式会社の登録商標です。 以下、本文中同様。

1. 会議の変化 基礎データ編



助手

在宅勤務が推奨されることでオンラインでの会議が増えた気がします。件数以外の会議の変化も知りたいです。



博士

それでは会議の基礎的なデータを見ていきましょう。まずは会議の時間です。

会議時間については3月の中旬くらいまであまり変化が見られませんでした (fig.3)。でも3月23日以降になると60分未満の会議の割合が増加してきています。同じ会議をおこなうのであってできるだけコンパクトにという考えがはたらいたようです。

会議の参加人数についても同じ傾向があり、大人数の会議の割合が減少しています

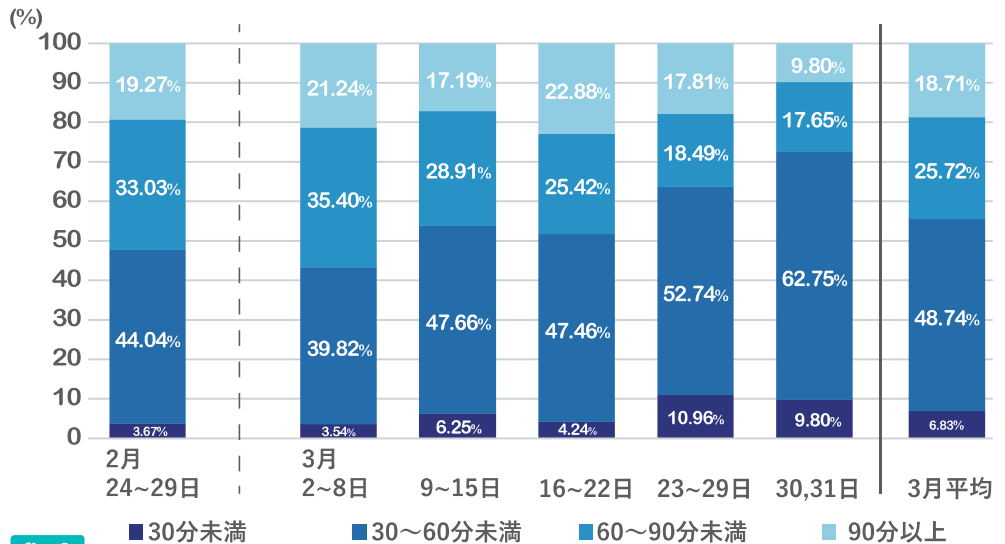


fig.3

在宅勤務による会議時間変化

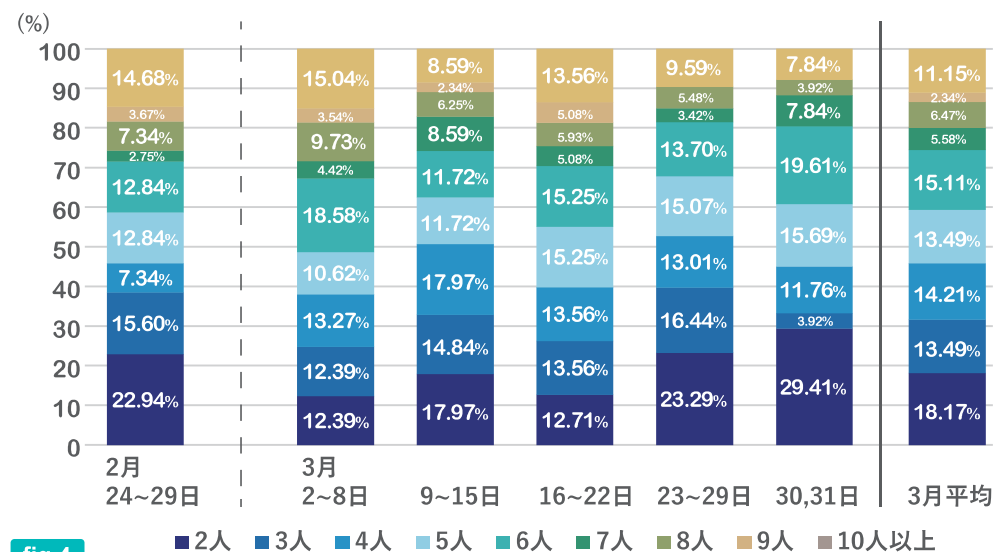


fig.4

在宅勤務による会議参加人数の変化



助手

会議の回数は変わっていないのに、時間は短く、人数は少なくなっているんですね。他に特徴的なことはありましたか。



博士

会議の参加者の内訳について見たところ、3月16日以降、社外の人が参加する会議の割合が低くなる傾向が出ている (fig.5)。他社の人を招いたり、他社を訪問することを自粛する傾向があらわれているね。

会議の内容については変化がなかった (fig.6)。このあたりは4月以降に変化が起きていないか確かめる必要がある。

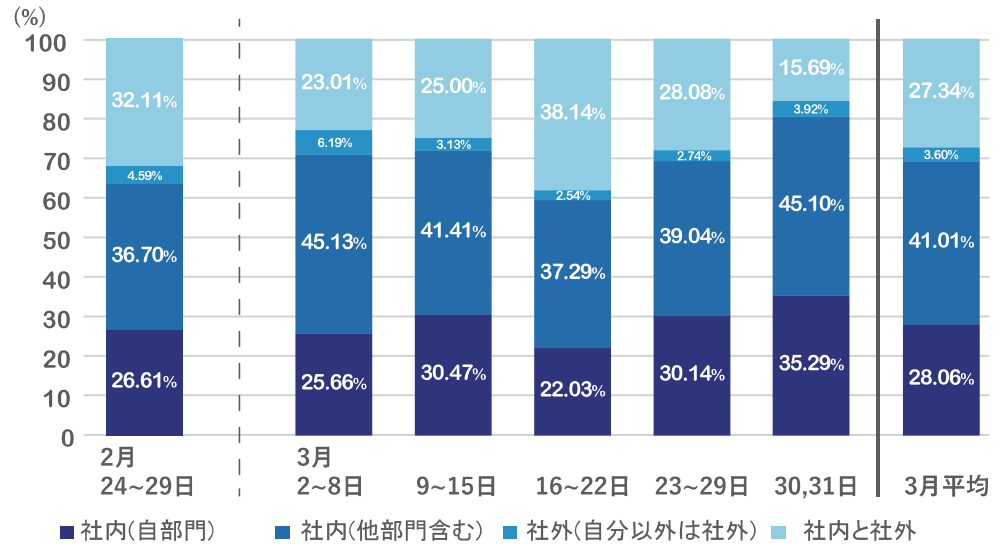


fig.5 在宅勤務による会議の参加者属性変化

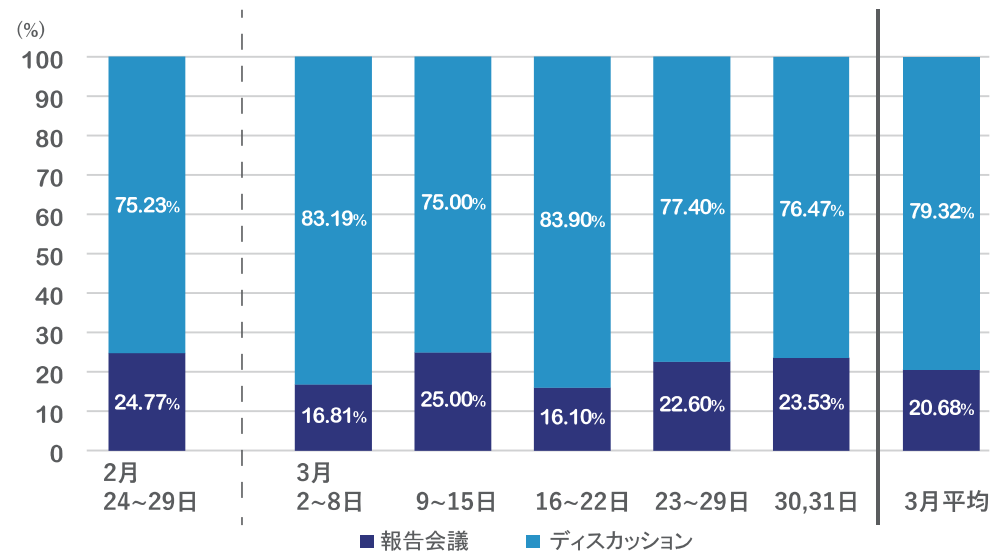


fig.6 在宅勤務による会議内容変化



助手

確かに在宅勤務が増えたとしても、内容（会議の目的）が変わったかということはないですね。他の項目はどうなっていますか？



博士

同様に在宅勤務になったとしても、会議時間はあまり変化ないことがわかった (fig.7)。基本は設定した時間通りに終わる会議がほとんどだったんだ。

ただ少し気になっているのは、会議の目的が達成されたかという質問への回答なんだ。3月中旬以降から徐々に「達成できた」の割合が下がっている (fig.8)。これは4月以降の状況も引き続き見ていく必要があるね。

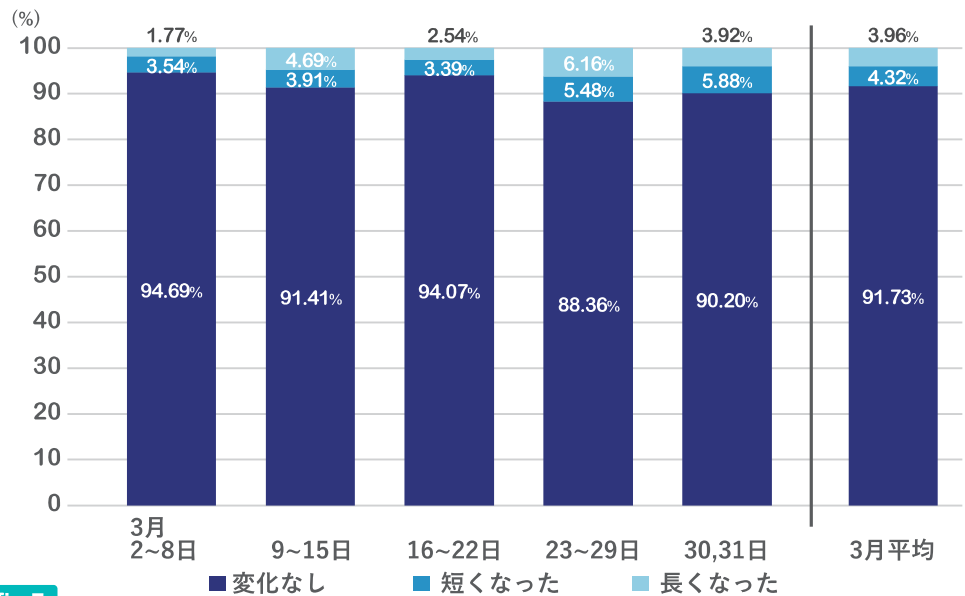


fig.7

在宅勤務による会議時間の変化 予定時間と実施時間の比較

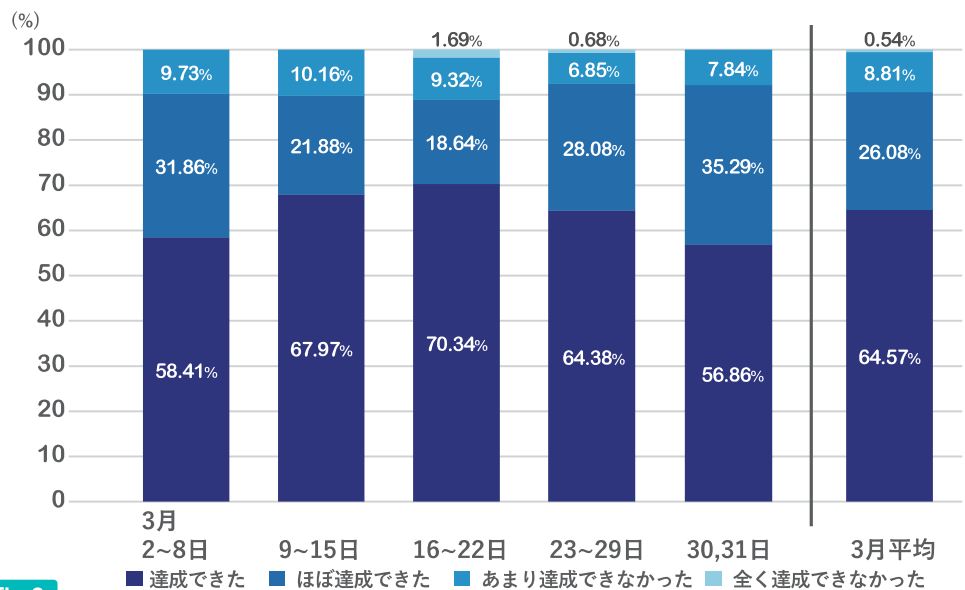


fig.8

在宅勤務による会議目的の達成変化

2. 会議の変化 会議の形態編



助手

当然のことですが、在宅勤務が推奨されるようになってからオンライン会議の割合が増えてきていると思います。どれくらい置き換わっているのでしょうか。



博士

2月中と比較すると会議の形態には大きな変化が起こっているよ。

まず、3月に入った時点で対面とオンラインのハイブリッドで開催される会議が増加している (fig.9)。つまり、参加者の何名かは会議室に居て、残りの何名かはオンラインで参加するなど「1か所に全員が集まって」という密集の状況を生み出さない意識が一気に高まったと考えられる。そこから3月末に向けて「オンライン」「対面とオンラインのハイブリッド」の割合が増加していった。そしてついに3月の最終週には対面のみの会議が3割を切るようになっていたんだ。

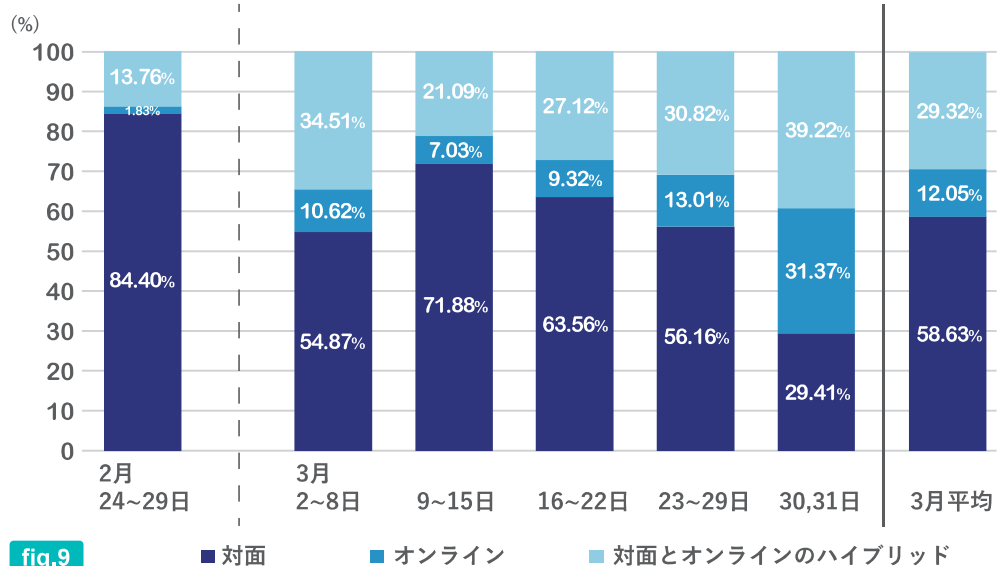


fig.9 対面 オンライン 対面とオンラインのハイブリッド
在宅勤務が会議形態に与える影響



助手

在宅勤務が徹底されている今だからこそ言えるのですが、私たちあまりオンライン会議の経験がなくて、最初は接続できなかったり、ハウリングを起こしてしまったりとうまく使いこなすことができなかつたんです。

在宅勤務は経験していましたが、「個人が集中して作業するため」というイメージが強くて、活発にコミュニケーションをとる働き方をしていなかった…。

あと、やってみると「オンライン」のみの場合よりも「対面とオンラインのハイブリッド」のほうが状況把握が難しいということにも気づきます。複数人数同士が遠隔地に分かれて会議をするうまい方法を見つけていかなければと感じています。



助手

対面の会議は必要最小限の人数で、できる人はなるべくオンラインでという会議形態の変更も多く体験しました。



博士

会議の形態変更についても見てみたよ (fig.10)。

最終週で会議形態の変更の割合が高くなっているけど、3月に入ってあらかじめ「オンライン」や「対面とオンラインのハイブリッド」の会議で設定されるものが増えたということも考慮する必要がある。3月前半は参加者がオンライン参加を申し出る割合が多く、後半は主催者が会議全体の形態変更をおこなうことが多くなっている (fig.11)。

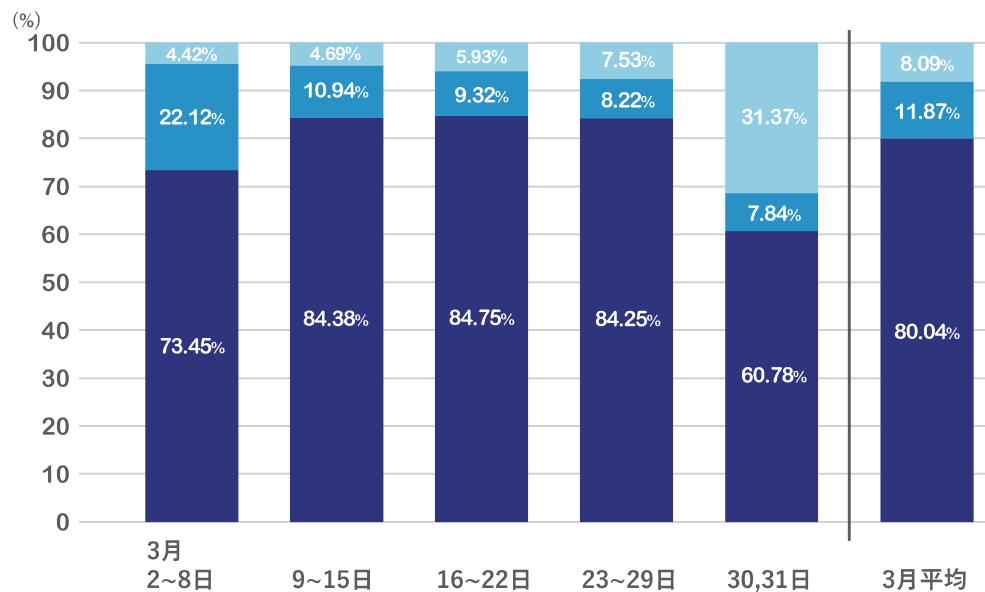


fig.10 ■ 特に変更なし ■ 一部オンラインに変更 ■ オンラインに変更

在宅勤務による会議形態の変更

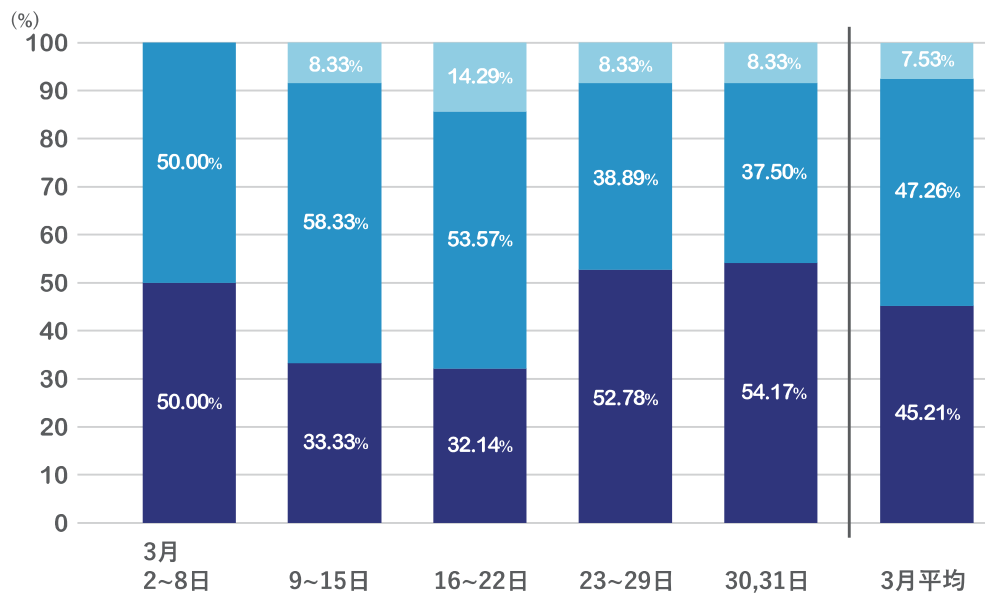


fig.11 ■ 会議の主催者 (社内) ■ 会議の参加者 (社内) ■ 社外からの要請

在宅勤務による会議形態の変更要請者

3. 形態別会議の特徴



助手

今回の在宅勤務実施で会議の形態に変化が出てきているのはわかりました。そうなる気になってくるのは形態ごとに特徴があるのだからですよね。



博士

まずは形態ごとに会議時間が異なるのか見てみると、「対面」の会議と「対面とオンラインのハイブリッド」の会議はほとんど差が見られなかった (fig.12)。でも「オンライン」だけの会議を見ると 90 分以上の会議が減り、30 分未満の会議が増加している。ただし、オンラインだと 60~90 分の会議も増加しているので、一概に短くなるとは言えなさそうだね。

会議の規模を見ると顕著な差があらわれている。「対面とオンラインのハイブリッド」の会議は参加できる人をとにかく集める傾向があり、規模が大きくなる (fig.13)。対してオンラインはコンパクトに開かれていることがわかる。

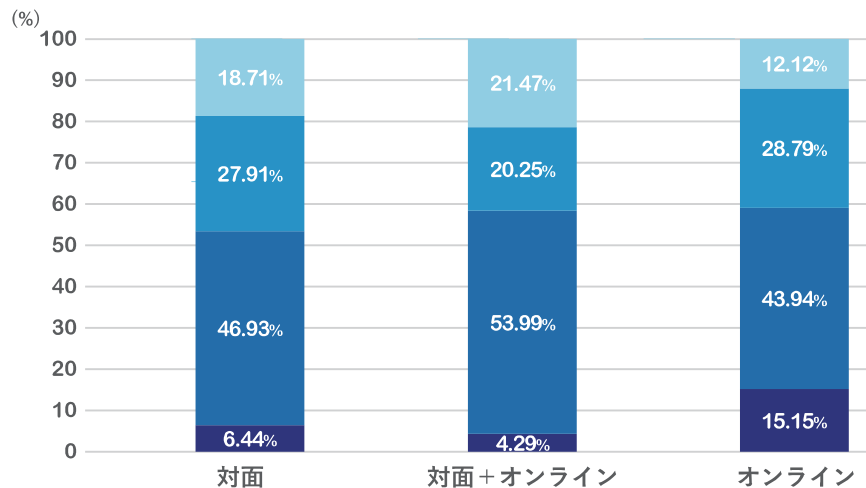


fig.12 形態別の会議時間

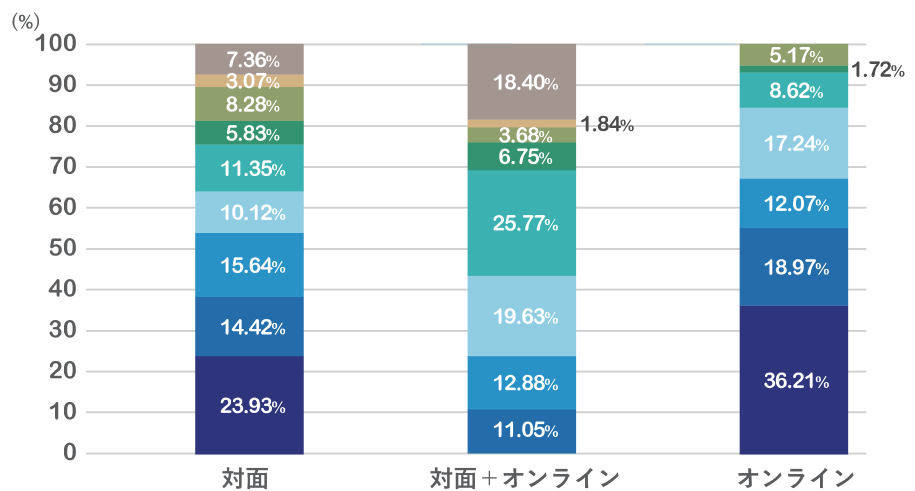


fig.13 形態別の会議参加人数



助手

会議の参加者や内容については形態別の特徴は出ていますか？



博士

参加者についてみると、自分以外が社外の人の中には「オンライン」を用いることが多くなっている (fig.14)。また、「対面とオンラインのハイブリッド」の会議は社内だけで行われる割合が8割に迫るほどになっている。部門横断的に多くの人数を集めて開催される会議がこれにあたる。

会議の内容をしてみると、「対面」と「オンライン」では大きな差がなく、85%くらいがディスカッションをとまなう会議だった (fig.15)。一方で「対面とオンラインのハイブリッド」でおこなわれた会議はその割合が65%くらいまで下がっている。

やはり、多くの関係者を集めて報告をおこなうためにハイブリッドな形態を選択したとみていだろう。

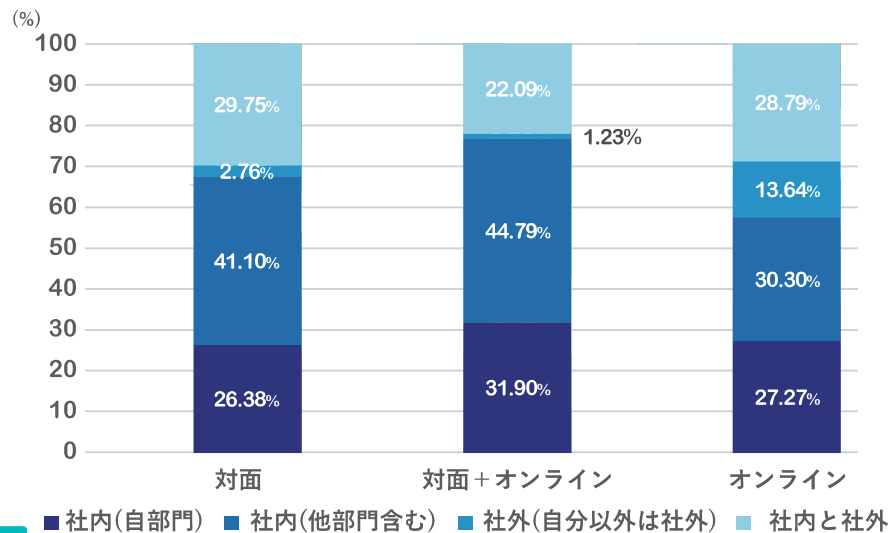


fig.14

形態別の参加者の属性

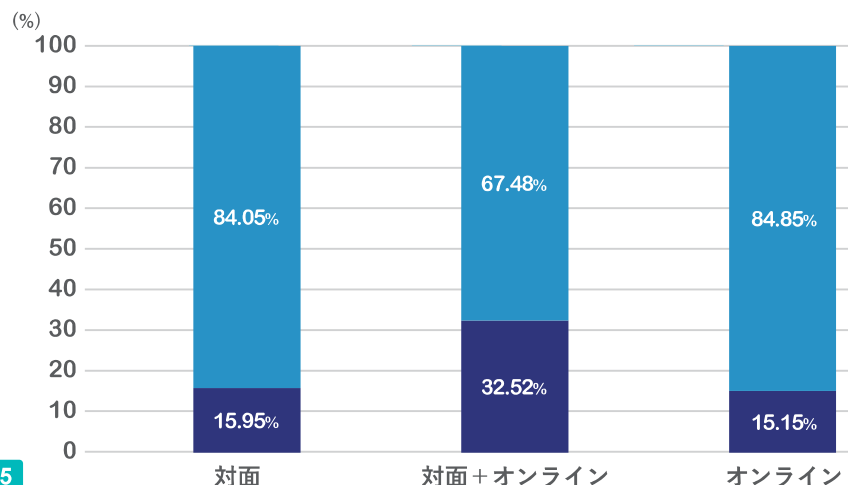


fig.15

形態別の会議内容

■ 報告会議 ■ ディスカッション



助手

「オンライン会議にしよう」「一部オンラインに置き換えよう」と提案する人は会議の形態ごとに違うものなのでしょうか？



博士

「対面とオンラインのハイブリッド」「オンライン」の会議から「対面」に変更された会議は1件もありませんでした。なので、「対面とオンラインのハイブリッド」「オンライン」に変更された会議についてのみ見ていきます (fig.16)。

まず、一部をオンラインに置き換える「対面とオンラインのハイブリッド」への変更は会議の参加者から提案されることが多かったんだ。これはたぶん多人数が一か所に集まることを避けるため、オンラインで参加可能な人が名乗り出たことが考えられる。

一方で「対面」から「オンライン」、「対面とオンラインのハイブリッド」から「オンライン」への変更は会議の主催者から提案されることが7割以上だったんだ。オンライン会議は3月中旬から増えてきているんだけど、やはりウイルス感染への危機感の高まりとともに会議そのものの形態を大きく変える決断がされていったことがわかる。

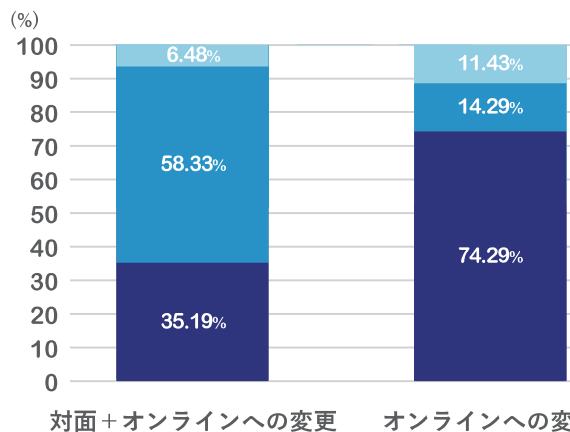


fig.16 形態変更の要請者



助手

私自身の反省なのですが、今回のこの状況はまったく経験がしたことがなく、さらに相手が目に見えないウイルスということで、どのくらい危機感を持っているかという考え方に温度差があったと思います。

対策を徹底することはわかっているけど「会議室に集まって大丈夫か」「何人までならいいのか」「換気をしていれば安全なのか」といったことの判断ができない。

実際にモノや図面を扱う会議、仕事の役割分担を決める会議、1on1のような評価を伝える会議など置き換えの難しさとあわせて、みなさん本当に大変だったのでは。

オフィスでの3密を考えると会議は人数も多く、個室のことが多いから心配でした。



博士

そうだね。会議の難しいところは、いくら技術が進化してオンライン会議がしやすくなっても、対面でやったほうがニュアンスが伝わるし、特にホワイトボードを使いたくなるときなんかにもどかしさを感じてしまう。

では、会議の形態別に時間と目的の達成を見て、まとめに入っていこう。

まず、予定した時間と実際の会議時間の差について聞いてみたところ、いずれの形態でも8割以上の会議は変化がなかった (fig.17)。「オンライン」だと会議が短くなる傾向はほんの少しあらわれているけれど。

会議の目的達成は「対面」と「オンライン」はほぼ同じ割合になっているけど、「対面とオンラインのハイブリッド」は「達成できた」の割合が低くなっている (fig.18)。

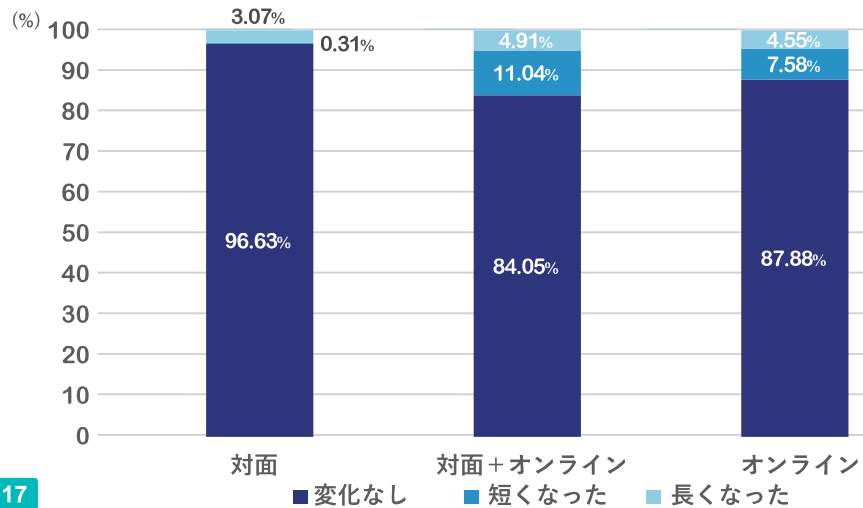


fig.17

形態別の会議時間の変化 予定していた時間と実施時間の比較

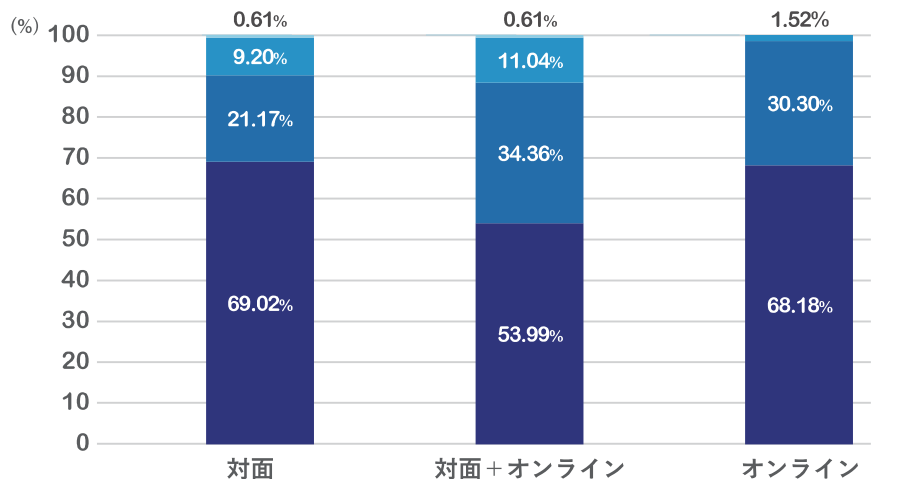


fig.18

形態別の会議目的の達成度



助手

ハイブリッドの会議だと、オンライン側から会議室の様子がわからないことが多いと思います。なかなか話題に入っていけなかったりするのに関係していそうです。

まとめ



助手

新型コロナ対策のためにおこなわれている在宅勤務が会議に与える影響について詳しくみてきましたが、博士から現時点でアドバイスできることはありますか？



博士

今回の災害はジワジワ迫ってくるもので、その分、段階的に準備ができたところに特徴があります。オンライン会議はまさにそうした中で経験が蓄積されていくものです。実際に会議を分析していく中で、いくつかの有用な知見が得られました。

1) オンラインに置き換わっても会議件数や内容などに変化はなかった
すべて、もしくは一部がオンラインに置き換わることにより、会議を開かなくなるということはない。さらに報告形式の会議が増えるといった内容の変化も見られなかった。

2) 危機が迫ってくる中で会議はより短時間に、規模も小さくなっていった
これは多人数が一か所に集まれない状況になる中で、本当に会議に参加すべき人が、テンポよく短時間に会議をおこなうようになったと考えられます。

3) 対面とオンラインのハイブリッド会議には多少問題が見受けられる
ハイブリッド会議は部門横断的に多人数でおこなわれることが多く、内容も報告会議が多い傾向にある。さらに目的の達成度合いが低いことから、本来出席しなくてもいい人が参加していたり、会議室とオンラインの間に温度差が生まれていたのではないかと考えられる。

最後になるけど、今回会議において起きた変化で一番悩ましいのは会議のキャンセルだと思う (fig.19)。会議の目的や利点である情報交換、共有の機会が失われることはなるべく避けたいところなので、素早いオンラインへの置き換えなどができるようにしたいですね。

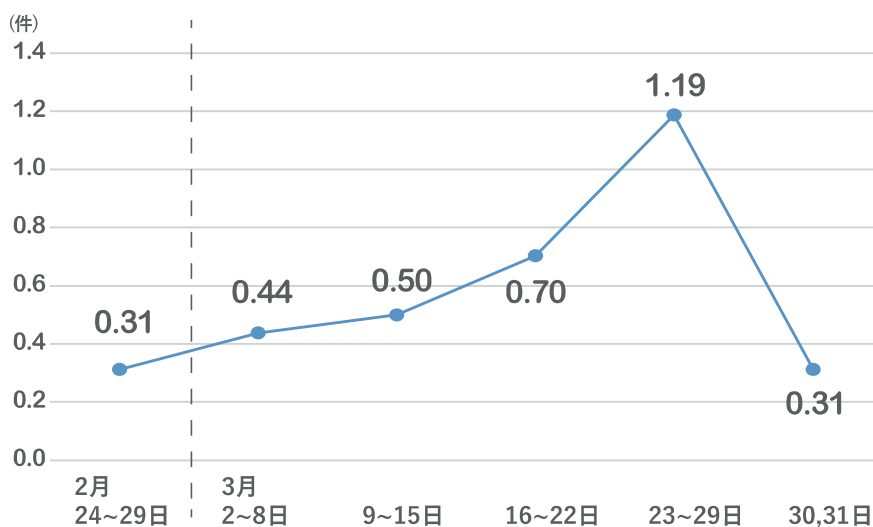


fig.19

ひとりが経験した会議のキャンセル数推移 (週あたり)



アフターコロナは「音環境」を改善しよう

速報版と会議版を通して寄せられた声には、オンライン会議や電話をおこなう際の苦勞が多くみられました。在宅だと同居している人に気を遣ったり、セキュリティに配慮しなければいけないなど、会話の内容が伝わらないような工夫が必要です。

また、オフィスの会議室にもまだまだ改善の余地があります。コロナウイルスの脅威が去ったあと、増えると予想されるのが本レポートでも取り上げた「対面とオンラインのハイブリッド」という形態の会議です。

今回の調査からハイブリッドの会議は人数が多くなりがちで、会議時間も長いものが多いなっています。また、報告会議の割合が多いのも特徴です。本当にその会議に招集するのが適切なのかといったメンバーの選定や、事前の資料共有で会議をコンパクトにすることを意識することが大事です。

また、対面で会議をしている人と、オンラインでつながっている人の状況共有が難しいという面もあります。会議室で笑いが起きたとしても、なんで笑っているのかわからなかったり、対面だと伝わる指示代名詞が何を指しているのかわからなかったりということが頻繁に起こります。

音声も、隣の人の声を拾ってしまったり、ハウリングが起きるなどエラーが起きやすい環境にあると言えるでしょう。

以前はオンライン会議というと会議室側に参加者の多くが集まり、大きな画面をみんなで見ながら、遠隔地の数人と結ぶという光景が多かったと思います。しかし、実際に体験してみると、参加者一人ひとりが自分のPCで資料を展開しながら話したほうがいいですし、音声も個人が発言の際にミュートを切り替えるほうが鮮明に聞こえます。

これまでも見られる、個人が会議室に集まりそれぞれのPCを操作しながら報告やディスカッションを行う会議。でもよく考えると、そういう状況であれば、全員個別にオンラインでつなげているのとあまり変わりません。今後、オンライン会議の経験値が高まっていくにしたがって、オフィスのあちこちで画面に向き合い、話す姿が見られるようになるでしょう。

そうした際には、フロンブースや小型のミーティングルームの需要が高まるのは間違いありません。音環境を改善するためのノウハウをこの機会に蓄積しておきましょう。

WORK MILL

projected by

okamura

柔軟な働き方の効果検証 報告書
新型コロナウイルス感染症対策としての在宅勤務調査 会議版

発行日 2020年4月27日

発行者 株式会社オカムラ

働き方コンサルティング事業部
ワークデザイン研究所

workmill.jp

okamura.co.jp