

新しい「働き方」への チャレンジ

渡部 尚男

(株式会社渡敬 代表取締役)



■オフィスの変化

今までのオフィスは画一的なパターンが多かったのですが、最近はコミュニケーションや風通しの良さを重視する、あるいはリクルート対策のため執務環境を改善するという流れが加速し、大きく変わりつつあります。オフィス改革にあたっては、オフィス環境を新しくするだけでなく、コミュニケーションと社員満足度（E S）が向上し、最終的には業務の生産性が上がるようにすることが必要です。また、パーティションなどで仕切られた空間が少ない、よりオープンなオフィスが今のトレンドになっています。

コロナ禍の中でテレワークの比率が高まり、都心の大手企業では平均で7割ぐらいをテレワークに移行し緊急事態宣言に対応していたようです。しかし、幾つかの感染の波が来た中で、企業は対面によるコミュニケーションや「ワイワイ、ガヤガヤ」（ワイガヤ）が不足していたことに気づき、最近では元に戻りつつあります。ただし、以前のように社員が100人なら100人分の席がオフィスにあるわけではなく、70席ぐらいしかありません。そのため、固定席ではない「フリーアドレス」にして自由に席に座り、リラックスした雑談の中から、新しい発想や気づきが生まれてくることが注目されています。都心のある企業は週に1回は必ず集まって対面でのワイガヤを励行するなど、そうした動きをする企業が多くなっています。

テレワークで最近問題になっているのは、会社による仕事の管理が難しいということです。社員の生産性は上がるかもしれませんが、仕事ぶりを測ることが難しいという悩みが多くなっています。その解決策の一つとして、オフィスと自宅を常時接続し、ずっと会社にいるような状態で仕事ぶりをモニターすることも試行されています。

また、テレワークに適さない職種も当然あり、営業活動などはお客様を訪問して仕事をしなければなりません。そのような職種では自宅からお客様に直行し、仕事が終わると直帰することも行われています。あとは、サテライトオフィスの設置です。例えば、東京・大手町にオフィスがある場合、神奈川県の子社員は大手町まで行かなくても横浜に集まって仕事をしていても良く、自由に仕事の場所を選べるというメリットがあります。

■コロナ対応

当社は、コロナ禍の初期の頃、緊急事態宣言が発せられるという情報を直前に入手し、宣言の2日前に全社員の7割をテレワークに移行しました。なぜ短期間で移行できたのかと言いますと、日報や勤怠の管理、そしてテレワークの環境設定などはすべて当社の取扱商品であり、そのポイントを熟知していたからです。また、本社と支店の人員をシャッフルし、どこかの支店で陽性者が出ても、そこを閉鎖しなくて済む体制をつくりました。しかし、ハンコを押す決裁の業務はどうしても残りましたので、本社の1階の倉庫の一隅にハンコを押す場所をつくって対応し、できるだけ本社の内部に外部の人を入れないようにしました。

手前味噌になりますが、コロナ対応を短期間でこれだけ徹底的に行った企業は少ないと思います。事業継続性がポイントになるのですが、自ら経験を通じてノウハウを蓄積してこそ、お客様に様々なご提案ができると思います。それとは逆に、例えば自分たちがテレワークをしていないのに、お客様へ「テレワークができますよ」とシステムを提案するやり方は、私としては納得のいくものではありません。

こうした「自社実践」による様々なノウハウが、かなり業務にプラスとなりました。ツールは世の中にいくらでも出ていますが、結局はお客様に「何をご提案するのか」ということになります。テレワークのシステムをご希望のお客様であれば、そのシステムで「何をしたいのか」ということです。お客様のニーズは、「画像は粗くても、声が聞こえればよい」、「文書を共有して、それを参照しながら会議をしたい」など、実に多様です。会議をする場合でも、「簡易な形で開催できればよい」というものから、「セキュリティをしっかりと確保したい」というものまであります。まず、そうしたニーズを十分にヒアリングする能力・スキルが必要になります。そして、お客様にご提案するシステム等をどの「レベル」にするかも、難しい判断になります。それらすべてに、自社実践によって蓄積したノウハウで対応することができました。



(本社オフィス)

■力を入れていること① 「お客様の声の蓄積」

コロナ禍のため様々な情報が入って来づらくなっており、「お客様の声」というのはとても貴重になっています。その声を営業マンだけに留めるのではなく、社内で共有することに力を入れています。具体的には、新たにシステムを導入し、情報を蓄積することによって、日報（お客様とのやりとりなどを記載）や商品・サービスの購入履歴をすべて見るができるようにしております。営業マンやサービスマンがいつお客様を訪問したのか、誰と面会したのか、お客様の反応や要望はどのようなものだったのか、などです。将来の営業活動にもつながる、非常に価値のある情報です。

また、例えば「複写機の消耗品を注文する」という電話をいただいた場合、複写機の型番が分からなければ少し時間をかけて確認する必要がありますが、そうした情報はすべてシステムの中に入っています。その結果、電話を受けた者が営業マンやサービスマンでなくても、迅速にレスポンスできるようになっています。

■力を入れていること② 「自社実践」

先ほども触れましたが、お客様には「自社実践」したものをご提案し、お役に立てていただくということを基本にしています。自分たちが使っているソリューションではないのに、「業務効率が上がりますよ」などと提案しても、誰が買ってくれるのでしょうか。そのときには成約まで至らなくても、自社実践に裏打ちされた活動を継続することによって、お客様からのご相談が続いていくと考えています。

オフィスのリニューアルも同様です。お客様にご提案するからには、当社が自ら「働き方の新しい形」を実践するオフィスをつくらなければならないということで、2016年の本社を皮切りに、大仙支店、秋田支店、大館支店と進めてきました。大仙支店は「グローイングラボ」（成長し続けるオフィス）、また、大館支店は「ウェルビーイング」（心も体も健康）というコンセプトでつくっています。こうしたオフィスを当社は「Live Office」（ライブオフィス）と呼び、個人能力の最大化、生産性向上・コスト削減、快適に生き活きと過ごせる空間の提供を目指しています。



(大仙支店オフィス)



(大館支店オフィス)



(本 社)

会 社 概 要

- | | | |
|----|-------------------|--|
| 1 | 会 社 名 | 株式会社渡敬 |
| 2 | 代 表 者 | 代表取締役 渡部 尚男 |
| 3 | 所 在 地 | 〒013-0072 横手市卸町2番2号 |
| 4 | 電 話 番 号 | 0182-32-2525 |
| 5 | F A X | 0182-32-7107 |
| 6 | U R L | https://watakei.co.jp |
| 7 | 創 立 | 1933年（昭和8年）9月 |
| 8 | 設 立 | 1968年（昭和43年）10月 |
| 9 | 資 本 金 | 2,000万円 |
| 10 | 売 上 高 | 39億7,300万円（2021年7月期） |
| 11 | 従 業 員 数 | 113名（2022年6月現在） |
| 12 | 事 業 内 容
（取扱商品） | OA機器、コンピュータ関連、オフィス関連什器、文具、紙製品、測量機器、設計製図機器、オフィスの設計、施工内装仕上工事一式 |
| 13 | 経 営 理 念 | 渡敬グループは、全ての事業活動を通じて、オフィスの生産性向上に寄与し、お客様の成功と地域の発展に貢献する。渡敬グループは、お客様に生涯を通じて最大限のお役立ちを追究し続ける。
それが高い顧客満足を実現し、社員の遣り甲斐と成長に繋がる。 |