

新型コロナウイルス感染症の実体経済への影響に関する集中ヒアリングに係る提言資料

2020年3月26日

株式会社コスモピア

代表取締役 田子みどり

1. 株式会社コスモピアの沿革と概要

- ① 1983年4月女子学生ベンチャーとして株式会社コスモピアを設立。科学万博つくば'85をはじめとする科学技術関連のイベント、ショールームなどの企画運営、マニュアルの作成や科学関連の子供向け書籍の企画制作に取り組む。
- ② 1995年パソコンスクールを開校、企業や自治体のIT教育を実施。また、パソコンの普及に合わせてユーザーサポート業務を積極的に展開。
- ③ 現在は、大手企業や官公庁の社内システムのマニュアル作成、ユーザー研修、ヘルプデスクなどユーザーサポート全般や、展示施設・サービスセンターの運営、行政サービスの包括的なアウトソーシング等を受託している。

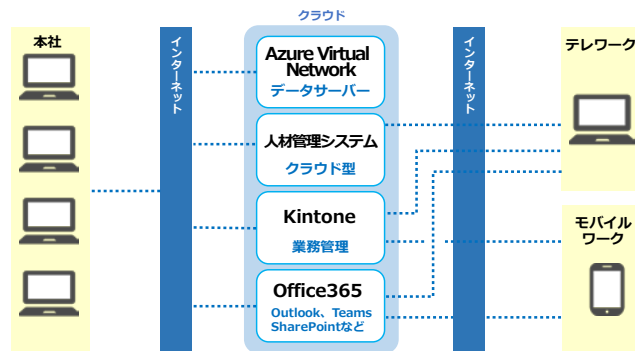
【概要】 本社： 東京都千代田区平河町1-1-8
代表者： 代表取締役 田子みどり(本名：小椋みどり)
社員： 約100名(契約社員含む)
女性比率85%(役員・管理職女性比率100%)
ミッション:コミュニケーションで社会を変える

2. 当社におけるテレワーク、リモートワークの状況

1) 経緯

- ① 1992年専門的な知識やキャリアを有しながら家庭都合で通勤できない女性や、夫の転勤等で海外含む東京以外の地域に在住する女性をテクニカルスタッフとして組織化。
- ② 2011年東日本大震災をきっかけに、事業継続のために管理や営業に従事する社員のテレワーク推進を決意。第一段階としてペーパーレスを実施し、業務フローの見直しやリスクの洗い出しを行う。2012年本社移転に併せてクラウド化、フリーデスク導入を実施、テレワーク環境を整備した。
- ③ 2016年総務省「テレワーク先駆者百選」に選出される。2017年山口県萩市の商店街に、実証実験のためサテライトオフィス開設(現在は終了)。
- ④ 現在、管理部門や営業部門は全員常時テレワーク可能な状態であり、状況に応じて柔軟に実行。会議や打ち合わせ等については内外問わず、電子メール、チャット、ビデオ会議システム(TeamsもしくはZoom)を用いて支障なく遂行している。
- ⑤ 受託しているオンサイト業務のうち、取引先社員の働き方(テレワーク等)の如何に関わらず、ヘルプデスク業務については本日現在、ほぼ通常の運営体制である。

2) 当社のテレワークのシステム構成



3) 当社のテレワークの現況と課題

- ① テレワーク時の労務管理は、クラウドに常時接続し、通常の勤務と同様に出退勤及び勤務状況を把握。作業に集中できる、通勤の負荷がかからない、半休(有給)がとりやすく育児や介護など家庭の事情との両立が図りやすい、などモチベーションのアップにつながっている。一方で、住宅事情によっては、長時間の PC 作業により腰痛に悩まされるなど、テレワーク環境の改善が必要な場合もある。
- ② 業務管理のクラウド化や WEB 化により社員の業務のデジタル化は進んでおり、テレワーク、リモートワークは支障なく行われている。一方で、会計システム、人事管理システム、営業管理システムなどが分断しており、経営情報の集約にタイムラグが生ずる。経営判断の精度を上げるために、DX(デジタル・トランスフォーメーション)の必要性を感じるとともに、社員がより高次の業務に従事できるよう高度な学習機会の確保の必要性を感じている。
- ③ オンサイトの受託業務の場合、危機管理対応判断の主体性を取引先に委ねなければならず、雇用上の問題など様々なリスクを感じる。受託業務自体のリモート化の可能性を、今後取引先と協力して検討し、具体的に取り組む必要がある。

3. 大企業におけるテレワーク、リモートワークの現状について

- ① 経団連が会員企業に行った調査結果によると、新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐ対策として、テレワークや在宅勤務を始めたり予定していたりする企業は回答企業の7割にのぼり、検討中も含めると9割近い。大企業においては、シンクライアントの導入などにより、テレワーク、リモートワークが現実的に進んでいると考えられる。
- ② しかし、情報漏洩に対する過度な防衛意識から、社内システムのヘルプデスクや保守メンテナンスのアウトソーシングについては、オンサイトでの常駐が求められる場合が多い。この度の有事においても、取引先社員がテレワークを実行してもアウトソースのヘルプデスクについてはセキュリティポリシー上テレワーク不可となる場合が多い。
- ③ 社員のテレワークのみならず、オンサイトのヘルプデスクなど社外にアウトソースしている業務も含め、有事のリスク対応を再検証すべきではないかと考える。セキュリティ技術的には、リモート業務が拡大できる余地は大きい。

4. 中小企業におけるテレワーク、リモートワークの現状と課題

1) 現状

- ① 中小企業では、大企業ほどテレワークの導入が進んでいない。日本商工会議所が本年3月21日、「第3回新型コロナウイルス感染症の実体経済への影響に関する集中ヒアリング」で触れたように、「在宅勤務・テレワークの実施・拡大」は、資本金3億円超の企業で51%に上る一方で、資本金3億円以下の企業では8%に留まっている。
- ② 中小企業でテレワークが進まない理由は、テレワークを実施するためのハード、ソフト両面のシステム環境や、推進するための業務体制が整っていないことが挙げられている。

2) 課題

- ① 今回のような有事に対応して、本格的なテレワーク、リモートワークを実現するために、中小企業が早急に取り組みねばならないこと
 - －従業員がセキュリティを確保しつつサーバーへのアクセスを可能にするための端末（パソコン、タブレット、スマートフォン等）の整備
 - －社内の業務体制、フローなどの見直しを行い、テレワーク、リモートワークを可能にするためのシステムへ移行（ペーパーレス、クラウド化など）
 - －上記を推進するための社内要員の確保、育成
 - －経営幹部及び従業員の意識改革と社内ルールの整備
- ② 上記を実現するにあたり、中小企業支援施策に期待すること
 - －中小企業目線で最適かつコストパフォーマンスの高い IT 環境構築のための、信頼のおける専門的な支援体制（コンサルティング、パートナー等）の構築
 - －端末（パソコン、タブレット、スマートフォン）の無償貸与もしくは導入費の支援
 - －システム導入、ルール整備のための費用の支援
 - －要員の採用や教育のための費用の支援
 - －支援申請手続の簡易化と迅速化による、受給決定期間の短縮

5. まとめ

当社の本格的なテレワークの導入は、東日本大震災がきっかけでした。当時社員の95%が女性でその多くが母親として勤務に不安を抱えたこと、交通網がマヒし社員が出社不能に陥ったこと、自然災害により書類喪失のリスクがあることなどを目の当たりにし、事業を継続するためにはテレワークが必至であると痛感しました。会社が一丸となり外部の力も借りて、約一年かけて本格的にテレワークを導入した結果、社員のモチベーションが上がり、業務効率がアップ。テレワークは、働き方改革のみならず、企業活力に有効な手段です。

この度の新型コロナウイルス感染症による経済的な影響は、中小企業にとって非常に厳しい状況ではありますが、この不測の事態への対応を一過性の対症療法ではなく、恒久的な経営基盤強化につなげることができるよう、経営者として知恵を絞るべきと認識いたします。そのためには一層の、デジタル環境の整備と社員および経営者の意識改革が必要であると考えます。政府にはぜひこの機会に、中小企業の DX（デジタル・トランスフォーメーション）への取り組みを加速すべく、デジタル投資を促進していただきますよう、要望い

たします。

以上