

論文要旨

(論文題名 テレワーク下における有効なコミュニケーションの実現と経験効果)

経営学研究科 経営学専攻 修士課程
人材・組織マネジメントコース
伊藤 瑞穂

コロナ拡大によって、テレワークが一気に広まったが、コミュニケーションの課題が多く取り上げられる。そこで、業種別のテレワーク実施率が最も高いとされる情報通信業で、規模別では実施率が低いとされる中堅・中小の、IT 企業に焦点を当て、テレワーク下における有効なコミュニケーションを図るための要因を探る。先行研究とプレ調査から以下の4つの研究課題を設定した。

まずコロナ前からテレワークを実現している企業と、コロナ後に急遽テレワークを実施した企業とで、経営者の考え方や取り組み方に違いがあるのか、という問題意識から次の2つの研究課題を設定した。一つ目は、コロナ前からテレワークを実現している企業は、有効なコミュニケーションを図るために、どのような工夫をし、組織に根付かせているのだろうか(研究課題1)、二つ目に、コロナ禍で急遽テレワークの導入を迫られた企業は、コロナ前からテレワークを実現している企業と比較して、有効なコミュニケーションを図るために、どのような工夫をし、組織に根付かせているのだろうか(研究課題2)、である。

次に、世代間で、オフィス環境への意識やデジタルツールの活用に違いはあるのか、という問題意識から次の2つの研究課題を設定した。コロナ禍で急遽テレワークの導入を迫られた企業は、バーチャルな「場」で、世代間を超え有効なコミュニケーションを定着させていくためには、リアルな場を活かしてきた世代と、バーチャルな場に親和性の高い世代とで、デジタルツールやオフィス環境に対する意識や実際の活用に違いはあるのだろうか(研究課題3)、そして最後に、バーチャルな場において、有効なコミュニケーションを定着させていくためには、デジタル世代と非デジタル世代とで、時間の経過によってどのように活用の変化が生じるのだろうか(研究課題4)、である。

研究方法については、上記 研究課題1・2を明らかにするため、テレワークを実施している中堅中小規模の IT 企業9社の経営者9名を対象に、テレワーク下における社内コミュニケーションの課題、テレワークに関する経営者の考え、社内で利用しているデジタルツールの有効性についてのヒアリング調査を半構造化インタビューにより実施した。また研究課題3・4を明らかにするため、コロナ禍に「仮想オフィス」ツールを導入した IT 開発会社1社に対し、世代間での意識や利用の違いを把握するためにアンケート調査ならびに半構造化インタビュー形式にて全数調査を実施した。

結果は、研究課題1・2に対して、以下の2点が明らかになった。一つ目は、コロナ前から、テレワークを実現している会社は、数年かけて用意周到な準備を行い、トップ自らデジ

タルを併用し有効な活用方法を見出し、組織コミュニケーションの質的強化を図り、テレワークを是とする企業文化を形成していることである。二つ目は、コロナ後にテレワークを実現した会社は、トップ自ら、デジタルツールの有効活用とテレワークの成功に向けた強い意志を持ち、組織に定着させるためにデジタルツール活用を繰り返し実施し、自社にあったやり方を、試行錯誤しながら推進をしていることである。研究課題3・4に関しては、以下の2点が明らかになった。メディアの拡張で、バーチャルな「場」がオフィス機能を持ち、世代を超えた社内コミュニケーションが定着すること、二つ目に、デジタルに親和性が高いとされる若いデジタル世代は、新しいメディアに馴染むのも早いですが、リアル環境を望むのに対し、非デジタル世代は、時間の経過とともにデジタルツールを積極的に活用し、新しい環境を受け入れていくことである。そのことから世代の意識を捉えて、メディアの使い方を考慮すべきであるという考察に結びつく。

当研究の課題は、調査対象が限られていること、また対象をIT業界に絞っていることから、デジタル活用最先端の事例に偏っており、他業種への適用には問題があるかもしれないということである。また「仮想オフィス」導入企業の全数調査からは、世代の差が浮かび上がったが、調査対象企業の範囲を広げての検証が必要になろう。

テレワーク推進には、トップ自らがデジタルイネイブラーとなり、テレワーク定着を牽引していることが明らかになったが、デジタルな場が、「当たり前」と思われている若いデジタル世代が、リアルな場を求めているという結果からは、これからの働く「場」として、ハイブリッドな環境で、バーチャルな場と、リアルな場のバランスが必要であるという興味深い結果が示された。さらに今後は、組織ルーティンの変化も考慮しながら、テレワークのあり方についての動的な分析を研究課題としたい。

以上