

# テレワークにおける関係性構築に関する研究 ～出前サービスを用いたねぎらい手法の試み～

## Study on Relationship Building in Teleworking ～Attempting Meal Delivery Service as a Gratitude Method～

5119E017-5 田中 剛史 指導教員 長 幾郎 教授  
TANAKA Tsuyoshi Prof. CHOH Ikuro

概要： 育児や介護と仕事の両立の需要，兼業や副業の拡大といった国の指針から，時間と場所の制約がないワークスタイルが目指されている．このようなオンラインを前提とする仕事環境では，コミュニケーション手段としてテキストチャットやビデオ通話が用いられるが，メンバー同士の関係性を築きづらい．関係性は業務の質やワーカーの満足度に影響するものであり，テレワークの中での関係性構築が課題である．本研究では，オフィス環境の関係性構築に用いられる差し入れというねぎらい手段に着目し，出前サービスを用いて差し入れをオンライン環境に取り入れるシステムを提案した．システムを想定した実験では，オンライン環境においてシステムを使用した差し入れが関係性や満足度，情報共有に良い影響を与えることがわかった．一方で，オンライン環境はオフィス環境に比べて，関係性や業務の質が低いという検証結果になり，オンライン環境全体のさらなる質の向上の必要性に言及した．

キーワード：テレワーク，関係性，コミュニケーション，出前，差し入れ

Keywords: teleworking, relationship, communication, meal delivery service, gift at work

### 1. 自由なワークスタイルへのシフト

現代の日本の多くの企業では，就労日や就労時刻が一律に定められている，ワーカーは平日にオフィスに同じ時間に集まり，土日祝日を休養や趣味に費やすというライフサイクルが，一つの理想的なワークスタイルとして人々に浸透している．就労日や就労時刻が定められていることは，逆説的に所定の時間に労働しなければならないといえる．ワーカー自らライフサイクルを定めることが難しい時間と場所に制約があるワークスタイルである．

病気の治療や子育て，介護などとの仕事の両立や副業や兼業拡大推奨の流れなどから，フレックスタイムやテレワークといった時間と場所に制約がない働き方が徐々に拡大している[1]．今後さらに制度が拡大していき，個人ワークがメインのエンジニアやデザイナー，事務職などでは，ワーカー自身のライフスタイルに合わせて働く場所と時間を自由に選択できるワークスタイルへシフトしていこう(図1)．

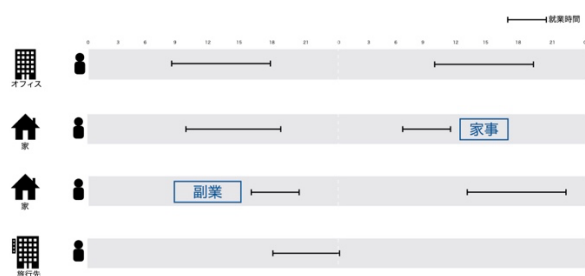


図1. 時間と場所の制約がないワークスタイル

### 2. オンライン環境で満足に仕事ができるか

時間と場所に制約がないワークスタイルでは，個々のワーカーがオンラインワークツールを使用して情報共有や連携をおこなう．テレワークでは，メールやテキストチャット，ビデオ通話ツールがコミュニケーション手段として用いられるが，これらのツールは非計画のコミュニケーションを生まれにくいことなどから，チーム内の関係性や連帯感を保ちづらい．職場における関係性は，ワーカーのモチベーションや満足度，チーム内の情報共有やデータの信頼性など業務の質に影響を与える[2][3]．特に，主流となりつつあるアジャイル型の開発手法におけるワークフローやチーム編成においては，チームワークが重要でありオンライン環境においてもワーカー同士の関係性構築が必要である[4][5]．

### 3. システム提案

テレワークでは業務評価方法や関係性構築が課題であり，業務の質的評価やメンバー間のねぎらいなどの環境構築が必要である．本研究では，遠隔や時間差で働くワーカー同士の関係性構築を支援すべく，オフィス環境のねぎらい手段の一つである差し入れをオンライン環境に導入するシステムを提案する．

オンライン環境への差し入れの導入方法として，テキストチャットと複合して出前サービスを用いる．共有された相手の作業情報からの作業の評価をし，オプションに差し入れとして出前を贈ることができる(図

2). 受信者が出前アイコンをタップすると注文が完了し、数十分後に出前が作業場に届く。



図2. 情報共有と差し入れの画面

評価と併せての差し入れをする流れがねぎらいの意図を付加し、ワーカー同士の関係性の構築を支援する。システム使用例として、二人のユーザが共にテレワークで就労時間が被らない場合の流れを図3に示す。

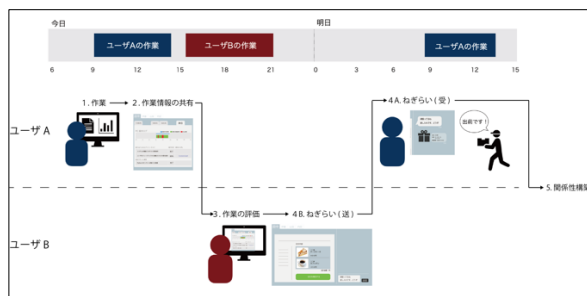


図3. システムの流れ

#### 4. 実験

提案した出前サービスのシステムの有用性を検証するため、システムを想定した実験をおこない、オンライン環境の差し入れ受領の有無、オフィス環境について比較を定性的なアンケートによって評価をおこなった。20歳から25歳の大学生及び大学院生11人に実験に参加してもらった。実験アンケート結果を図4に示す。アンケートは5段階のリッカート尺度法で、縦軸は「1: そう思わない」から「5: そう思う」を示す。

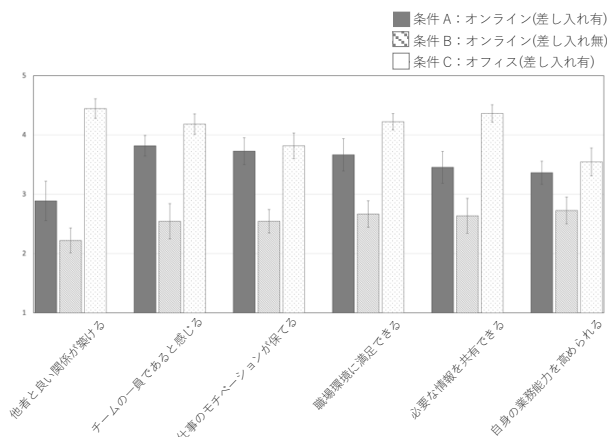


図4. 実験アンケート結果

オンライン環境の差し入れの有無の比較において、差し入れあり環境の方が「他者と良い関係が築ける」(p<0.05)において高いのは、メッセージに加えた差し入れが関係性や連帯感が生じたからだとはいえる。「職場

環境の満足度」(p<0.01)が高いのは、関係性の向上の結果であろう。「自身の業務能力が高められる」(p<0.05)が高いのは、関係性の向上が情報共有のハードル低下やモチベーション向上をもたらしたからだと考えられる。

オフィス環境とオンライン環境の差し入れあり条件の比較では、「他者と良い関係が築ける」(p<0.01)、「必要な情報を共有できる」(p<0.05)において、オンライン環境の方が低い結果となった。関係性については、差し入れ以外の要素として非計画的なコミュニケーションやプライベートな会話のないことが起因すると考えられる。情報共有については、「オンライン環境情報の密度の低さ、会話速度の遅さが起因していると考えられる。

以上のことから、テレワークではテキストチャットのみでは他者とのつながりが希薄だったが、差し入れがテレワークにおける関係性を助長し、連鎖的に仕事環境の満足度と業務の質の向上があったといえる。しかし、差し入れではテレワークの関係性構築は十分ではなく、差し入れ以外の他の要素の欠損があったとした。テレワークでは他者の存在がないことによって長期的に見てモチベーションや効率の低下が懸念されることが課題であるといえる。

#### 5. 結論

システムを想定した実験にてオンライン条件の向上が見られたことから、システムの有用性が窺える。システムを実装することで、テレワークをする人たちの関係性構築を支援し、結果として本研究の目的である満足度や効率の高い働き方に近づけることができるだろう。一方で、テレワークでは情報共有の質や関係性がオフィスと比べて低いことが課題であり、オンライン環境全体のさらなる質の改善が必要である。次の課題として、遠隔や時間差でも円滑なコミュニケーションがおこなえる新たなチーム編成やワーキングプロセスの考案などが挙げられるだろう。

#### 参考文献

- [1] 厚生労働省, 「副業・兼業の促進に関するガイドライン」, 2020. : <https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000-Roudoukijunkyou/0000192844.pdf>. [アクセス日: 19 1 2021].
- [2] Ryan, R. M., Deci, E. L., "Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being," vol.55, pp. 68-78, 2000.
- [3] A. Maslow, "A Theory of Human Motivation," Psychological Review, vol.50, pp. 370-396, 1943.
- [4] W. Cunningham, 「アジャイルソフトウェア開発宣言」, 2001. : <https://agilemanifesto.org/iso/ja/manifesto.html>. [アクセス日: 22 1 2021].
- [5] Ken Schwaber, Jeff Sutherland, "SCRUM GUIDES," 2020. : <https://www.scrumguides.org>. [アクセス日: 22 1 2020].