テレワークの動向

熊野 健志　日本テレワーク学会 理事

「政府の積極的取り組み」「クラウドソーシングの発展」「テレワーク人口の推移」という3つの大きな変化のなか、議論の軸をワーカーから業務発注者へ移動させることにより、ワークスタイル変革実現のチャンスが生まれる。

■テレワークとは

テレワークとは、情報通信技術(ICT = Information and Communication Technology)を活用した場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことである。情報通信技術を活用したワークスタイルは、1970年代にはテレコミューティングという形で現れ、1980年代にアルビン・トフラーが『第三の波』のなかでエレクトロニック・コテージ（電子小屋）として描き出した頃から、概念的に定着し始めた。

日本での実証研究は、1984年の吉祥寺のサテライトオフィス勤務実験が最初だとされている。したがって、わが国でテレワークが本格的に議論され始めてすでに30年にもなる。この間、日本テレワーク協会や日本テレワーク学会などが立ち上がり、テレワーク普及へのさまざまな議論や実験が行われてきた。

インターネットや情報端末の普及によってテレワークへの期待は高まってきたが、特に2011年から現在までの4年間、我々はこれまでのテレワークの議論を根底から揺さぶる3つの大きな変化の中にいる。この変化を通して、インターネットがもたらすワークスタイル変革のチャンスについて考えてみたい。

■積極的な政府の取り組み

テレワークにとって大きな変化の一つは、2012年12月の第2次安倍政権の発足である。安倍政権に移行してから、テレワークという文字が入った政策が次々に打ち出されている。

2013年2月28日の第183回国会における施政方針演説で「テレワークや遠隔医療など社会に変革をもたらし得るIT活用」と述べたのを皮切りに、自民党においても同年5月21日の「デジタル・ニッポン2013－ ICTで、日本を取り戻す」で、テレワークに関わる具体的な政策案が示され、同年10月17日には政務調査会に「テレワーク推進特命委員会」が設置された。同年6月14日の「日本再興戦略」、「経済財政運営と改革の基本方針」、「世界最先端IT国家創造宣言」といった一連の閣議決定にも、すべてテレワークが盛り込まれている。さらに、総務省を始めテレワークに関する研究会が立ち上がった。総務省は、2014年10月24日に「地方のポテンシャルを引き出すテレワークやWi-Fi等の活用に関する研究会」を設置している。

2014年は、省庁や自治体のテレワーク導入も相次いだ。6月には消費者庁、7月には文部科学省、8月には総務省が本格的な導入を開始した。佐賀県は10月から全職員を対象に本格導入を行い、徳

インターネット白書／ ©1996-2015 Impress R&D

島県、福岡市なども試行を開始した。省庁や自治体を中心としたテレワーク導入の動きは、おそらく今後も波及していくだろう。

2014年末の衆議院選挙を経て安倍政権の続投が決定したが、今後もテレワークがアベノミクスを支える成長戦略の柱として位置付けられるだろう。実は、2006年9月26日に発足した第1次安倍内閣の総理所信表明演説の冒頭、「活力に満ちたオープンな経済社会の構築」において、すでに、「自宅での仕事を可能にするテレワーク人口の倍増を目指すなど、世界最高水準の高速インターネット基盤を戦略的にフル活用し、生産性を大幅に向上」させるという目標が、述べられている。安倍政権が続く限り、テレワーク普及への政策が堅持されると考えてよいだろう。

■クラウドソーシングの発展

インターネット分野でのテレワークにおいても、この4年間に大きな変化があった。それは国内クラウドソーシングの出現と急速な発展である。

クラウドソーシング（crowdsourcing）とは、群衆（crowd）と業務委託（sourcing）を組み合わせた造語で、インターネットを介して不特定多数の人に業務を委託するという新しい業務形態のことである。欧米では、すでに「oDesk」は500万人、「Elance」は250万人規模のワーカーを擁しており、市場規模も4000億ドルを超えると言われている。

日本で、大手クラウドソーシングサイトである「ランサーズ」は28万人、「クラウドワークス」は13万人であるが、海外との差は明らかである。そのクラウドワークスが2014年12月に東証マザーズに上場を果たした。クラウドワークスの創業は2011年であり、この短期間での成長力は特筆すべきであろう。わが国ではクラウドソーシングの嚆矢であるランサーズでさえも2008年創業である。世界的に見た市場の拡大と、その成長力の強さは、インターネットがワークスタイル変革に影響を及ぼし始めたという証拠ではないだろうか。

クラウドソーシングは、インターネットを介して不特定多数のワーカーを一時的に募集するという点で、テレワークの一つの形態であるといえる。逆に、特定のワーカーを継続的に活用する仕組みなど、これまで十分研究されていないインターネットを活用したワークスタイルはまだまだ開拓の余地がありそうである。

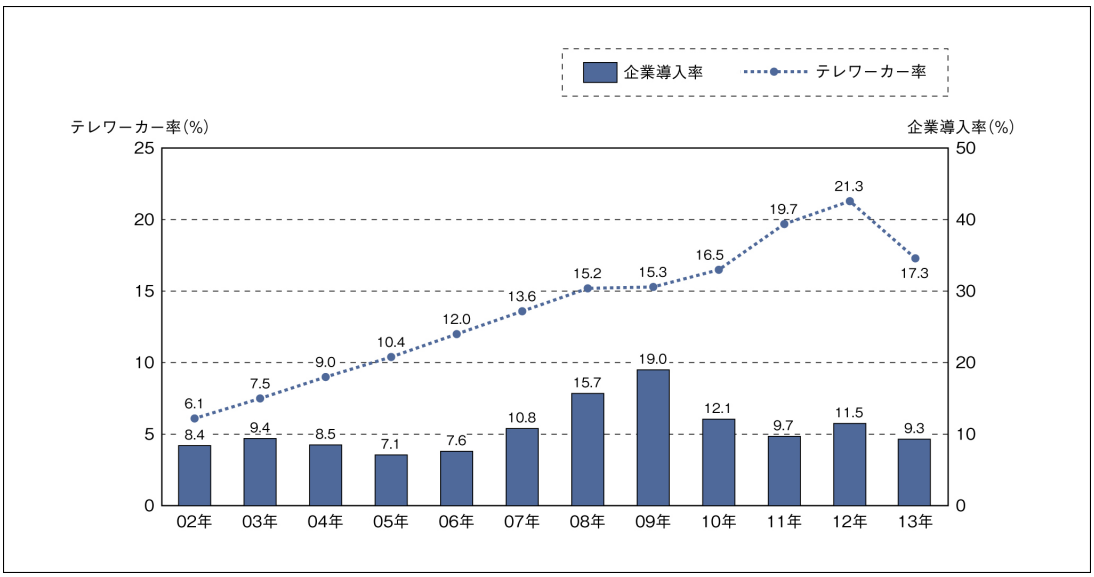
■テレワーク人口の推移

この4年の間にテレワークに関して起きた大きな3つの変化のうち2つ（政府の取組み、クラウドソーシングの発展）を見てきたが、残る1つがテレワーク人口の推移である。2011年の東日本大震災を契機に、テレワークへの期待が一気に高まったことは事実だが[1]、実際のテレワーカーの現状はどうであろうか。

国土交通省では、2002年よりテレワーク人口の実態調査を行っている。さらに総務省では、「通信利用動向調査」を行っており、企業の動向が把握できる。この2つの調査から得られたデータを重ねたグラフが、資料6-5-1である。

インターネット白書／ ©1996-2015 Impress R&D

資料6-5-1　テレワークの普及状況の推移



出典：「平成25年度テレワーク人口実態調査－調査結果の概要」（国土交通省、2014年3月）、および「(各年度) 通信利用動向調査の結果」（総務省、各年度）に基づき、國井昭男氏（情報通信総合研究所）が作成

テレワーク人口は、2012年までは増加していたものの、2013年は一気に減少に転じている。また、企業の導入率は、2009年の新型インフルエンザの流行時に注目された後、6〜9ポイントも減少しており、企業への定着は息切れしていることがわかる。注意しなければならないことは、国土交通省のテレワーク人口実態調査は、週単位でテレワークを実施した人数を調査しており、業務の内容にまで調査しているわけではない点である。

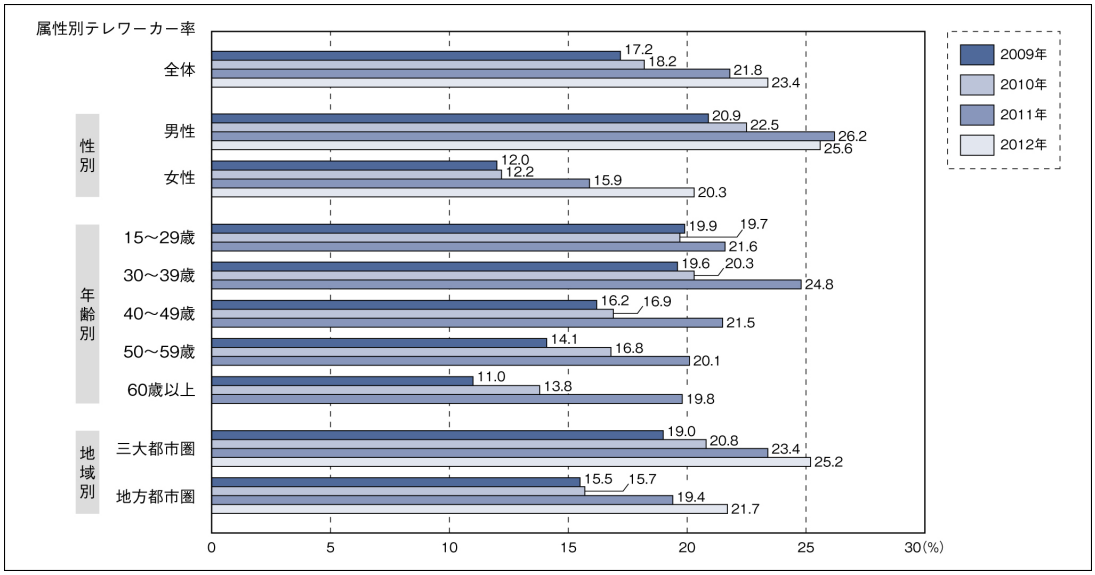
2013年年初には、インターネット検索大手Yahoo! のマリッサ・メイヤーCEOが、社員に対し在宅勤務禁止の方針を示し、物議をかもした。在宅勤務では、スピードと質が犠牲になりやすいことや創造的なコミュニケーションが損なわれるといった考えが背景にあるようである。

2014年5月には、2011年に英会話学校講師の女性（当時22歳）が自殺した件について、自宅で長時間労働する「持ち帰り残業」が原因だったとして、金沢労働基準監督署が労災認定を下した。この労災認定とYahoo! の在宅勤務禁止の方針は一見関係がなさそうであるが、テレワークについて2つの重要な問題を示唆している。1つは、テレワークの推進にあたっては、時間管理や労務管理だけではなく、業務そのもののコントロールが重要であること。もう1つは、アメリカのIT企業の雄でさえも、業務コントロールの技術はいまだ十分に確立していないということである。

一方で、性や年代、居住地といった属性別のテレワーカー率を見ると、この数年、「女性」、「中高年」、「地方」の伸び率が高くなっていることがわかる（資料6-5-2）。これまでは都市部の情報産業がテレワークの牽引役というイメージが強かったが、これは変化の兆しかもしれない。前節でみたクラウドソーシングの普及と重ねて考えてみると、労働力が組織の近傍からより離れたエリアに拡散し始めているということではないだろうか。ネットワーク上での業務リソースがどのように展開していくのかを察知しておくことは、今後の経営において重要なポイントである。

インターネット白書／ ©1996-2015 Impress R&D

資料6-5-2　属性別のテレワーカー率（性・年代・居住地別）



出典：「平成24年度テレワーク人口実態調査－調査結果の概要」（国土交通省、2013年4月）、および「(各年度) 通信利用動向調査の結果」（総務省、各年度）に基づき、國井昭男氏（情報通信総合研究所）が作成

■求められる発想の転換

テレワークを取り巻く3つの変化（政府の取り組み、クラウドソーシングの発展、テレワーク人口の推移）について見てきた。情報通信技術、中でもインターネットの発展によってワークスタイルが劇的に変化しようとしている。それが制度面でも、技術面でも、利用者サイドからも顕著に現れ始めてきた。しかし、この3つの変化は、同じテレワークに関するものではあるが、微妙にその方向性がずれているとは感じられないだろうか。実は、政府がイメージするテレワーカーと、クラウドソーシングの市場での受注者、テレワーク人口調査の調査対象であるテレワーカーは、同一のワーカー像としての焦点を結ばない。政府、クラウドソーシング分野、利用者は、いわば同床異夢の状態なのである。

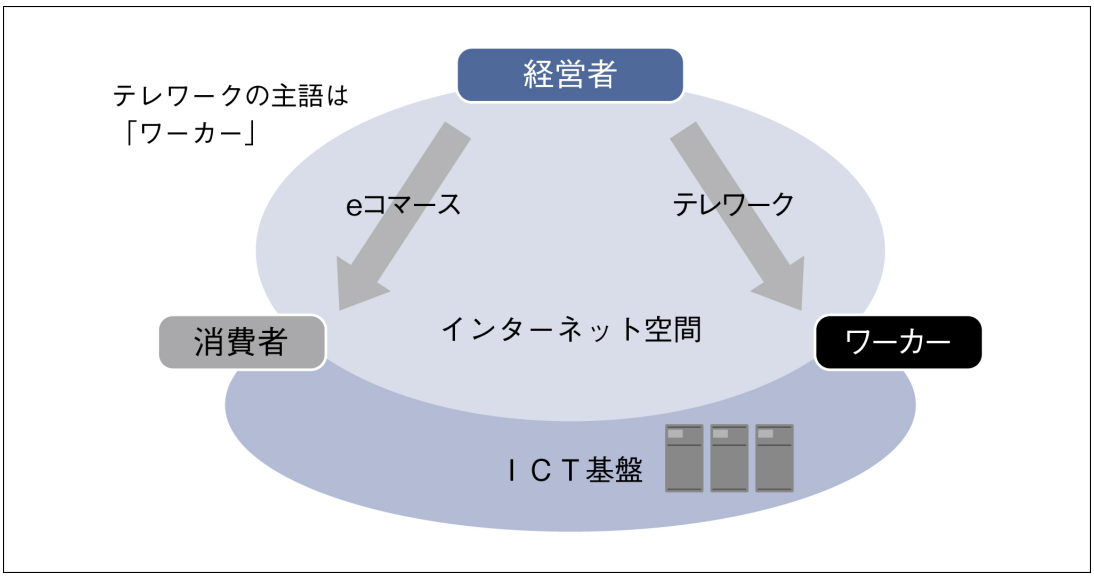
一方で、こうした好機を活かしてインターネットがもたらすワークスタイル変革を実現するためには、何がカギとなるだろうか。それは、議論の軸をテレワーカー（業務の受注者）の利益から、マネージャー（業務の発注者）の利益へ移動させることである。

テレワークの議論においては、ワーク ライフ バランスに象徴されるように、とかくワーカーの利益がその話題の中心になりがちである。テレワークの主語はワーカーである。しかし、テレワークの普及を成功させるカギは、テレワークを行う業務の発注者と発注される業務そのものであるはずだが、これまであまり議論されてこなかった。

今日、インターネットを理解し、それを経営に駆使する経営者にとって、Eコマースはすでに常識である。それはインターネット空間で経営者と顧客を結び付ける手段でもある。実は、テレワークはEコマースと対称的に、経営者とワーカーをインターネット空間の中で結び付ける手段なのである。すなわち、テレワークは、ワーカーにとって働きやすい環境を提供するものであるという以上に、経営者（業務の発注者）にとって新たな経営手段となるものである。

インターネット白書／ ©1996-2015 Impress R&D

資料6-5-3　インターネット空間における経営者の位置付け



出典：筆者が作成

発注のメカニズムが研究され、「仕事を生み出す仕事」を実践する経営者が成長戦略を実現するのである。テレワーク人口の変化で見たように「女性」、「中高年」、「地方」に潜在的成長性が秘められている。これを前提とすれば、たとえば組織外のリタイヤしたシニア層に業務を発注して成果を上げられる経営者に勝機があるかもしれない。あるいはテレワークを活用して地方活性化を実現しようとするならば、都市部の仕事を地方に発注するという発想ではなく、地方が発注者となってクラウドソーシングを使い、都市部のワーカーをどう活用するかという戦略になるだろう。

インターネット社会は、金融や商流を大きく変えただけではなく、我々の働き方をも一変させる力を持っている。大胆な発想の転換により大きなビジネスチャンスが生まれると考えるべきだろう。

1. 東日本大震災を機に、企業は災害時の事業継続への関心からテレワークに注目した。また、節電の必要から、通勤やオフィスでのエネルギー消費を抑える目的で、総務省などが中心となってテレワーク活用が議論された。テレワークに期待する議論は、被災地での就業支援や自治体業務の分散などにまで広がったが、現在は「喉元過ぎれば…」という状況にあるようだ。

インターネット白書／ ©1996-2015 Impress R&D

Internet White Paper ARCHIVES
インターネット白書
ARCHIVES
1996,1997,1998,1999,2000....

［インターネット白書ARCHIVES］ご利用上の注意

このファイルは、株式会社インプレスR&Dが1996年～2015年までに発行したインターネットの年鑑『インターネット白書』の誌面をPDF化し、「インターネット白書ARCHIVES」として以下のウェブサイトで公開しているものです。

http://IWParchives.jp/

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

●記載されている内容（技術解説、データ、URL、名称など）は発行当時のものです。

●収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者（執筆者、写真・図の作成者、編集部など）が保持しています。

●著作者から許諾が得られなかった著作物は掲載されていない場合があります。

●このファイルの内容を改変したり、商用目的として再利用したりすることはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。

●収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用される際は、出典として媒体名および年号、該当ページ番号、発行元（株式会社インプレスR&D）などの情報をご明記ください。

●オリジナルの発行時点では、株式会社インプレスR&D（初期は株式会社インプレス）と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接的および間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

お問い合わせ先 | 株式会社インプレスR&D | ✉ iwp-info@impress.co.jp

©1996-2015 Impress R&D, All rights reserved.