

一般財団法人 兵庫勤労福祉センター  
リモートワーク態勢下における  
社内コミュニケーション活性化の取組事例

# インタビュー調査結果

# 調査概要

## • 内容

- (1) コミュニケーションの活性化を通じて社員間の関係性を醸成する取組
- (2) 円滑な業務遂行のためのコミュニケーションと、評価の方法

## • 実施期間

2021年10月～12月

## • 方法

対面インタビューによる聴き取り

(1社はテレビ会議システムを利用)

## • 対象

- ① 株式会社キャスター
- ② LINE Fukuoka株式会社
- ③ 株式会社マクアケ
- ④ 株式会社楓工務店

## 各社の取組 ①株式会社キャスト

# Caster

<https://caster.co.jp/>

■本社所在地：宮崎県西都市

■主な事業内容：オンラインアシスタントをはじめとした人材事業運営

■背景・現況：

- 2014年の創業当初から、入社して働くという前提を持たない会社。  
ほぼ全てのメンバーがリモートワークを実践している
- メンバー数の増加に伴って、相互の関係性が希薄化。それまでの状態を維持するため、何らかの場や仕組みを作り出す必要が生じた

# ①株式会社キャスト

# Caster

## ■主な取組（メンバー間コミュニケーション）

- オンライン部活動が活発に行われている。それぞれの活動内容等を話題とした、チャット上でのやりとりが主になっている
- 昼の約2時間、誰でも入室できるオンライン休憩室を設けている

## ■主な取組（業務コミュニケーション・評価）

- チャットで業務上のやり取りを行う際は、グループチャットを使うことを基本ルールとしている
- 事業部門ごとにそれぞれの評価制度があり、原則として計量化した成果によって評価が行われている

# ①株式会社キャスト

# Caster

## ■取組のポイント

- 部活動やオンライン休憩室の運営に際しては、利用を強制することがないよう留意している。あくまでメンバーが自発的に望んだ時に、誰かとつながることができる状態が理想

## ■今後の展望・メッセージ

- コミュニケーション活性化の効果を業務外にとどめず、業務のさらなる円滑化にもつなげていく（交流を楽しむことでのモチベーション向上＋情報交換の活発化による組織にとってのメリット創出）
- “リモートワークを当たり前にする”ためには、「とにかくやってみること」

## 各社の取組 ②LINE Fukuoka株式会社

<https://linefukuoka.co.jp/>

# LINE Fukuoka

■本社所在地： 福岡市

■主な事業内容： LINEおよび関連サービスの開発・クリエイティブ・  
運営・事業企画など

■背景・現況：

- 2020年4月に発出された緊急事態宣言を受けて、初めて在宅勤務を本格導入
- それを受けて、社員・部署間の連携が損なわれ、社員が孤独を抱えたり、会社との距離が希薄化していくことへの危惧が生まれた

## ②LINE Fukuoka株式会社

### ■主な取組（社員間コミュニケーション）

- ① 2020.4～6： 社員に向けたメールマガジンを毎週1回配信
- ② 2020.10～12： 昼休みの時間帯に「オンラインシャッフルランチ」を開催
- ③ 2021.2～： 「LINE Fukuoka Channel」を隔週で配信

### ■主な取組（業務コミュニケーション・評価）

- 元々業務のペーパーレス化を進めていた。業務上のやり取りは、コロナ前と変わらずチャットツールを活用して行っている
- 当該期間内の成果に応じた定量評価と、周囲のメンバーによる多面評価により、客観性を確保した評価を実施している

## ②LINE Fukuoka株式会社

# LINE Fukuoka

### ■取組のポイント

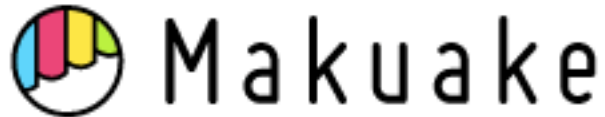
- こまめに社員アンケートを取り、施策の磨き上げに直結させている
- 社員のニーズを汲み上げながら、実践中の施策をより適切なものにアップデートしていくスピードが強み

### ■今後の展望・メッセージ

- 2021年11月1日に「LINE Hybrid Working Style」をスタート。今後は、オンラインとオフラインのどちらで参加しても同じような理解度や満足度を確保できる施策を生み出していく
- 施策の大小にかかわらず、少しくらい粗削りでもいいので、スピード感をもって始めることが大切

## 各社の取組 ③株式会社マクアケ

<https://www.makuake.co.jp/>



■本社所在地： 東京都渋谷区

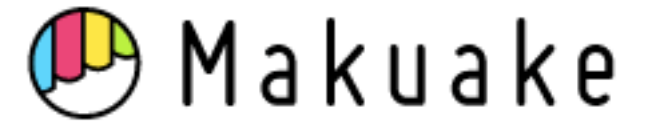
■主な事業内容：

アタラシイものや体験の応援購入サービス「Makuake」を中心とした各種支援サービスの運営

■背景・現況：

- 2019年12月の上場を機に採用を強化し、社員数が急増。  
社員間の関係性が希薄化し、互いの思いを共有しあう文化が損なわれる危機感が生まれた
- それと時期を同じくしてコロナウイルスの感染が拡大。2020年2月に初めて在宅勤務を導入
- 現在は各部署が主体的に勤務ルールを決めている（部署ごとの週一の分散出社を基本系とし、その他任務に合わせた出社体系を適宜検討できる）

## ③株式会社マクアケ



### ■主な取組（社員間コミュニケーション）

- 新入社員のパーソナリティを紹介する社内番組「幕ウラでダル絡み」をスタート
- 現在は、各部署の様子や社内の動きを紹介する音声コンテンツ「ウララジ」と交互に、それぞれ隔週で配信されている

### ■主な取組（業務コミュニケーション・評価）

- 事業の性格上、他部署のメンバーとの連携や意思疎通が不可欠。互いの顔やプロフィールを熟知していることは、実際の業務遂行とも有機的に結びついている
- 業務上の目標が自己実現にもつながるよう、上司と部下が丁寧に対話を重ねながら目標の設計を行う。評価に際しても、結果のみが伝えられるのではなく、役員との面談を通じたフィードバックがなされる。社員の納得感を大切にしているからこそ

### ③株式会社マクアケ



#### ■取組のポイント

- 両番組とも有志の社員が自由意志で立ち上げ、業務外の活動として運営を続けている
- 業務と直接関係ない領域での活動も、社内活性化・組織改善という視点から評価する制度がある。社員が主体的に挑戦し、周囲がそれを応援する文化の醸成を下支えしている

#### ■今後の展望・メッセージ

- 他部署の業務や状況をさらによく理解するための機会を用意していきたい（他部署の社員も現場に同行し、仕事の様子を見聞する実務研修など）
- 実効性があり、かつ持続的な取組が生まれてくるには、基盤となるカルチャーが大切。会社のビジョンを明確に打ち出し、これに心の底から共感するメンバーを厳選することで、カルチャーの維持・醸成につなげている

## 各社の取組 ④株式会社楓工務店

<https://www.kaedekoumuten.jp/>



■本社所在地： 奈良市

■主な事業内容： 住宅の建築・リフォーム・リノベーション、不動産

■背景・現況：

- 奈良県に緊急事態宣言が発令された2020年4月～5月、現場の工事に携わる社員以外は全員在宅勤務を実施
- この期間中、新入社員教育も在宅で行われた

## ④株式会社楓工務店



### ■主な取組（教育を通じた新人とのコミュニケーション）

- 動画を活用したオンラインでの新入社員教育システムを確立。  
リモート態勢下でも、例年と変わらない教育ができた
- 全社共通項目で100本以上、各部署に50本以上の動画マニュアルがある
- 入社後約1か月の間に、新入社員はこれらの動画を一つずつ視聴する

### ■主な取組（業務コミュニケーション・評価）

- 午前に1回と午後に3回、15～20分の「質問タイム」が設けられている
- 質問タイムで尋ねたいことは、事前にその概要をチャットで伝えておく
- 設定した目標に基づいた定量評価、個々人の行動や習慣、周囲からの360度評価に基づいて、半期ごとの評価が行われる
- 長期的な能力評価の観点も導入。主に昇進決定の際に考慮される

## ④株式会社楓工務店



### ■取組のポイント

- オンライン教育システム、質問タイム共に、社員の業務効率を損なわないようにという意図から生まれてきたもの
- 各動画についての学びや気づきを「視聴確認表」に記入してもらう。  
疑問点、改善点もフィードバックしてもらい、マニュアルの改良につなげている
- マニュアルだけで伝えられないことは直に教育する。対面教育をカットするのではなく、その必要がある部分を絞り込んだ上での、ハイブリッドなスタイルの研修を実践

### ■今後の展望・メッセージ

- 合宿や旅行などの交流行事を実施できていない。コロナ収束までの間は、小規模の活動を通じて、できるだけ所属のちがう社員と交流できる機会を設けるようにする
- 生産性にしっかり目を向けられる人材の育成と社内文化の醸成が大切。  
これがあったから、早い段階で新しい教育システムを構築できた

# 各社の共通点

<b>背景</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ コロナ感染拡大、組織規模の拡大</li><li>・ 社員同士の関係性と組織への帰属意識の希薄化に対する懸念</li><li>・ リモートワークの本格導入は初めて</li></ul>
<b>施策</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 社内番組を通じた情報発信・共有</li><li>・ プライベートな話題でのオンライン交流の場づくり</li><li>・ 定量ベースの評価に定性面を加味した総合評価 (評価方法はコロナ以前と変わらず)</li></ul>
<b>ポイント</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 社員の自発性、主体性、納得感を重んじる (勤務スタイルも部署単位で主体的に決める)</li><li>・ 基盤となる組織文化</li></ul>

**例年以上に顕著な共通点が見られる**

現状と今後を見据えたとき、

**打つべき施策の形は、ある程度固まってきているのではないか**