

2017 年

平成の時代に入り30年目を目前に控えた2017年、欧米を中心に世界景気が徐々に回復したことを受けて、日本経済は設備投資や輸出が持ち直し、緩やかな景気回復で企業の業況判断が改善。政府の働き方改革推進でIT投資への関心も高まりつつあった。

この前年、大塚商会はセキュリティ関連サービス強化や節電ソリューションに加え、電力コスト削減につながる新電力の取り扱いなど、積極的な企業IT需要の掘り起こしに努めていた。また多店舗・多拠点企業に対し、ITとネットワークを総合的に支援する取り組みにも注力。相応の手応えを得たことで、一層の営業活動活性化を目標とし、引き続き地域密着型による営業活動の積極展開を進めていった。

Topic

1

全社働き方改革プロジェクトの推進

2017年の動向において注目されたのが、政府による、「働く人々がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会」を実現する「働き方改革」実行計画の公表であった。「一億総活躍社会」に向けた取り組みでもあった同改革では2016年9月「働き方改革実現会議」が設置され、2017年3月には「長時間労働の是正」「柔軟な働き方がしやすい環境整備」など9分野における具体的な方向性を示した「働き方改革」実行計画がまとめられた。

生産性向上のための諸施策を講じてきた大塚商会では、こうした社会全般の流れに呼応する形で、2017年6月に下記4つの基本方針を再整理した。

- ①ITを活用した効率的な勤務を推進する
- ②休暇取得を推進する
- ③長時間労働を是正・抑制する
- ④テレワークなどのフレキシブル勤務を推進する

そもそも大塚商会には、常に働き方改革を先取りし、お客様の働き方改革を支援してきた歴史があった。そのことから、政府主導により開始された働き方改革の推進を大いなるビジネスチャンスと捉え、お客様の支援にさらに注力すると共に、社内における働き方改革も同時に推し進めたのである。

大塚商会ではこれらの方針を推進するため、2017年5月に「働き方改革プロジェクト」をスタート、2018年7月には全社プロジェクトに拡充した。そして営業業務改善委員会、モバイル・テレワーク委員会と共に「RPA（ロボティックプロセスオートメーション）分科会」を発足。同プロジェクトの下、多くの方策がその後、推し進められていくこととなる。

Topic

2

テレワーク制度運用開始

上述のような新しい働き方への変革と営業活動の効率化を目指す施策の先駆けとして、2017年7月より、業種SI部門においてテレワークのパイロット運用を開始した。

同年には、社が貸与するPCについて営業職および技術職では2in1 タブレットへと刷新。OSをWindows 10環境へと移行し、ITを駆使して通常勤務や直行直帰、サテライトオフィス、在宅勤務を組み合わせたハイブリッドな勤務形態の実現を目指した。

テレワークのパイロット運用においては、担当地域が広範な営業職には直行直帰を推奨し、自宅周辺のカーシェアリングやスポットレンタカーの活用を推奨した。その結果、通勤時間の負担が減り、特に午前中の訪問や商談が格段に増える効果が得られた。

また直行直帰で懸念されるメンバー間のコミュニケーション不足は、ITの活用でカバーした。ミーティングではSkypeを利用、WebRTC（ビデオチャットなどのリアルタイムコミュニケーションをWebブラウザのみで実現する技術）の導入で、パソコンやモバイル端末から社内テレビ会議への参加が可能となった。

さらに、お客様先で商談中の営業職にマネージャーやプロモーションメンバーがSkype経由で支援参加するなど、新しい商談スタイルの運用も開始されている。商談時のお客様からの反応も上々で、パイロット参加メンバーの多くが部門平均以上の受注率を達成するなど、営業上のメリットも確認できた。

加えてコミュニケーション手段として若い世代になじみのあるLINE WORKSの活用も推進。モバイルプリンタの活用もさらに拡大し、事務所には極力戻らない環境を創り出し、リピー特訪問を減らすことで、「その場」で解決が図れる取り組みを進めた。

こうした営業職の働き方改革と併せ、サテライトオフィスの拡充も進めた。本社・営業部の主要拠点14ヵ所にフリースペースを用意し、社員の立ち寄り場所を確保。自宅

近くのサテライトオフィスを利用することで通勤時間を抑制し、お客様先からの立ち寄り場所としても活用することで、移動時間削減を実現した。またイントラネットでの予約システムを開始し「サテライトオフィス難民」を抑える運用もスタートしている。

普段は足を運ぶことのない拠点に立ち寄ることで新たなコミュニケーションが生まれ、営業部隊のみならずサポート・プロモーション部隊などにも広く利用されている。このような取り組みを先行して行なったことにより、2020年初めより世界を席巻した新型コロナウイルス感染症（以下 新型コロナ）拡大における緊急事態宣言下でも、会社全体がスムーズにテレワークへ移行することができた。

Topic

3

プレミアムデーの導入

2017年7月、大塚商会は働き方改革の取り組みの一環として、半休制度（プレミアムデー）を新設した。

かねてから取り組んできたIT化による生産性の向上により、大戦略が稼働した1998年に比べ、社員数微増の中で売上高は倍増。休日数は2017年には10日増で実働半月分の休日増を獲得するなど、働き方改革の成果を享受し、その取り組みをお客様にも伝えることでIT化推進を図ってきた。

大塚商会ではさらにこの改革を推し進めるために、午後半日の有給休暇取得を年間最大8回（4日分）付与した。これは、同休暇取得を促すと共に各々に自己の業務の手順や内容を見直してもらい、効率を追求し、私生活を充実させることでブラッシュアップを図るもので、自らの働き方改革を進めていってほしいとする意図からの施策であった。

本人ならびにマネージャーはプレミアムデー取得に向け、効率を上げて業務に取り組む風土を醸成すること、そして同僚が取得する場合も退社しやすい環境を創るなど、お互いに協力し合う姿勢が求められた。

Topic

4

チャットボットの活用

2020年に起こる世界的な新型コロナ禍は、日常の社会生活を根底から揺るがすこととなった。そうした状況打開において特に活躍したのがチャットボットである。

2021年12月末時点でお客様向け／社内向けに80本超を展開するチャットボットはすでに2017年には利用開始しており、先行したことでお客様への提案に自社利用ノウハウを役立てることができた。

24時間365日、チャットボットが回答してくれることにより、回答者は他の業務に集中して時間を使うことが可能となった。電話でのお問い合わせは、本来は在宅勤務者が担当する内容であっても、一部の出社している人間に集中してしまうおそれがある。こうした事態を避け、生産性を高める意味からもチャットボットの活用は重要な意味を持っていた。

大塚商会では同機能の外部販売も実施。社内で培ったノウハウを顧客サービスへと昇華させている。前出の働き方改革への対応と同様、社会の動向を先取りし、社会全般の流れに呼応する形で、自社ビジネスの機会を拡大させていった。