

アバターオフィスの衝撃

— ポストコロナも見据えた在宅勤務プラットフォームの構築 —

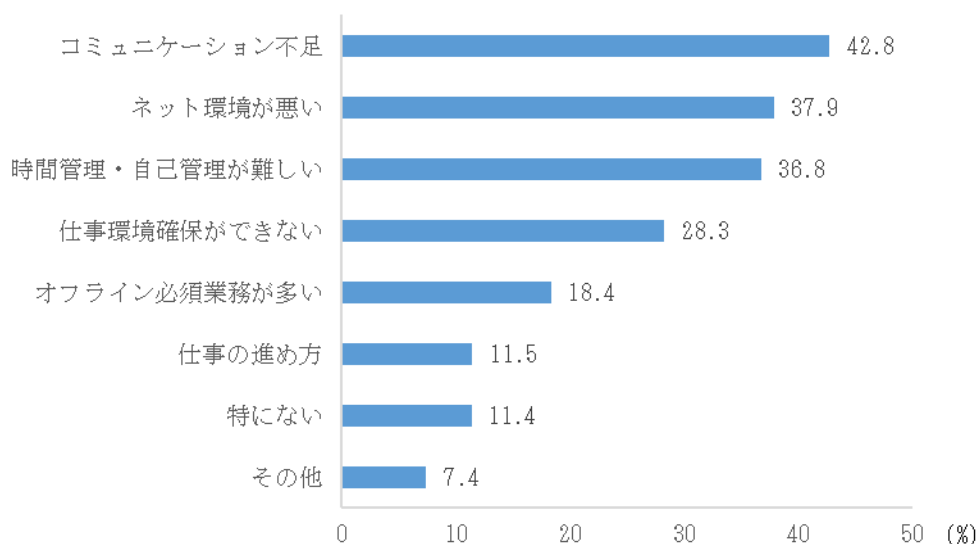
主任研究員 柏村 祐

<テレワークにおけるコミュニケーション不足>

新型コロナウイルス感染拡大の影響により在宅で仕事を行うテレワークが注目されている。

レジェンダ・コーポレーション株式会社（東京）が実施した若手社会人を対象としたアンケート調査よれば、在宅ワークで働く中で困っていることとして「コミュニケーション不足」42.8%がトップとなっている（図表1）。そのコミュニケーション不足によって生じた具体的な困りごととして、「ちょっとした相談・確認をしたいときにZoomで呼び出すほどではないので、結果的に長めのメールを送ることになるのが手間。そしてニュアンスが正確に伝わらない。（教育・関東・30代）」、「雑談する時間がなくなったから（通信業・関東・20代）」、「中途入社で入ったばかりなので、不安なことが多い。先輩の姿を見て学ぶ、ということができない。（放送・出版・マスコミ・関東・20代）」などが挙げられた。テレワークにおける社員間のコミュニケーション不足の解消は大きな経営課題といえる。

図表1 在宅ワークで困っていること



注：調査対象は20代～30代前半の若手社会人のうち在宅ワークをしている729名、調査期間は2020年4月20日～23日。
資料：レジェンダ・コーポレーション株式会社「若手社会人の意識調査結果4割がフルタイムで在宅ワークへ 会社・上司へは「コミュニケーションの改善」求む～新型コロナ環境下における働き方の変化～」(2020年4月28日)

<アバターオフィスの登場>

コミュニケーション不足を解消する対策の1つとして、アバターオフィスを挙げることができる。アバターオフィスとは、インターネット上に再現された仮想オフィスで、アバターで出勤することが可能だ。アバターオフィスでは、リアルオフィスで認識するのと同じように、ビジュアルマップ上に可視化された他の従業員の行動を確認できるため、物理的に離れていても、一緒に働いているという感覚をもつことができる。

筆者は、実際にアメリカのスタートアップ企業が提供しているアバターオフィスを試してみた。ログインすると自分のアバターがビジュアルマップ上に出現する。出現した自分のアバターの状況を、応対可能、離席中、取り込み中、話し中などに任意で変更できるため、アバターオフィスに出社した社員の状況は互いに一目瞭然となる。

図表2のビジュアルマップの左上にある Conference Room では、Emily のアイコンの右上に画面共有マークが表示（赤枠）されており、Emily が画面共有機能を利用し3名に説明している。左下 Daily Stand Up では7名が会議中、右上の Break Room ではドアを閉めて（青枠）3名が休憩中、その下の Work では2名、右下の Get to Work では1名が執務中であることがわかる。会議中に急遽参加してほしいメンバーがいた場合、招待リンクを送付し、承諾されれば会議に途中から参加できる。また、ドアが閉まっている Break Room のメンバーに急用があった場合、リアルオフィスでの行動と同様にドアをノックし、中にいるメンバーが入室を許可すれば入ることができる。

図表2 SOCOCO アバターオフィスのビジュアルマップ



資料：アメリカ SOCOCO 社 HP より「<https://vimeo.com/400743128>」

また、香港のスタートアップ企業も同様のアバターオフィスを展開しており、ビジュアルマップを起点としたビデオ・音声会議、チャット、画面共有、ユーザーステータスがワンストップサービスで提供されている（図表3）。

図表3 Remo アバターオフィスのビジュアルマップ



資料：香港 Remo 社 HP より「<https://remo.co/virtual-office-space/>」

<アバターオフィスの可能性>

総務省「ICT によるイノベーションと新たなエコノミー形成に関する調査研究」（2018）によれば、テレワークを導入する際のコミュニケーション不足解消の手段として「ビデオ会議システムの導入」（49.0%）、その次に「チャットの導入」（39.6%）という結果が示されている。今後テレワークという働き方が浸透していけば、様々なコミュニケーション不足を補うための ICT ツールが創造されるだろう。テレワークにおいてみんなで働いているという一体感が得られるアバターオフィスは、社員が会議しているのか、取り込み中なのか、応対が可能なのかなどのお互いの状況を認識できるため、ちょっとした質問や雑談などを躊躇なく行うことが可能となり、コミュニケーション不足解消に一役買うことができる。コロナウイルスと共生が求められる今、リアルオフィスにいる人、在宅勤務している人が共にアバターオフィスに出社することが、リアルと在宅の環境の違いを埋めることに有益ではないだろうか。可視化することによって、リアルオフィスにおけるコミュニケーションと同様の認識ができるアバターオフィスは、企業と社員のつながりを維持するための、ポストコロナにおける在宅勤務プラットフォームの切り札となる可能性を秘めている。

（調査研究本部 かしわむら たすく）