

# 職場で気軽にリモート「雑談」

コミュニケーション新時代 ①

新年度が始まった。入社や異動で新しい仲間と出会う人も多い。コロナ下でオンライン研修やテレワークが定着するが、同僚とのコミュニケーション不足が悩みの種だ。気軽に「会話」や「雑談」ができるよう工夫したり、新たなサービスを提供したりする企業もある。



NECネットワークエスアイの職場ではテレワークの社員と大画面でつながる＝東京都中央区

日立ソリューションズ・クリエイトの「仮想オフィスサービス」のイメージ＝同社提供



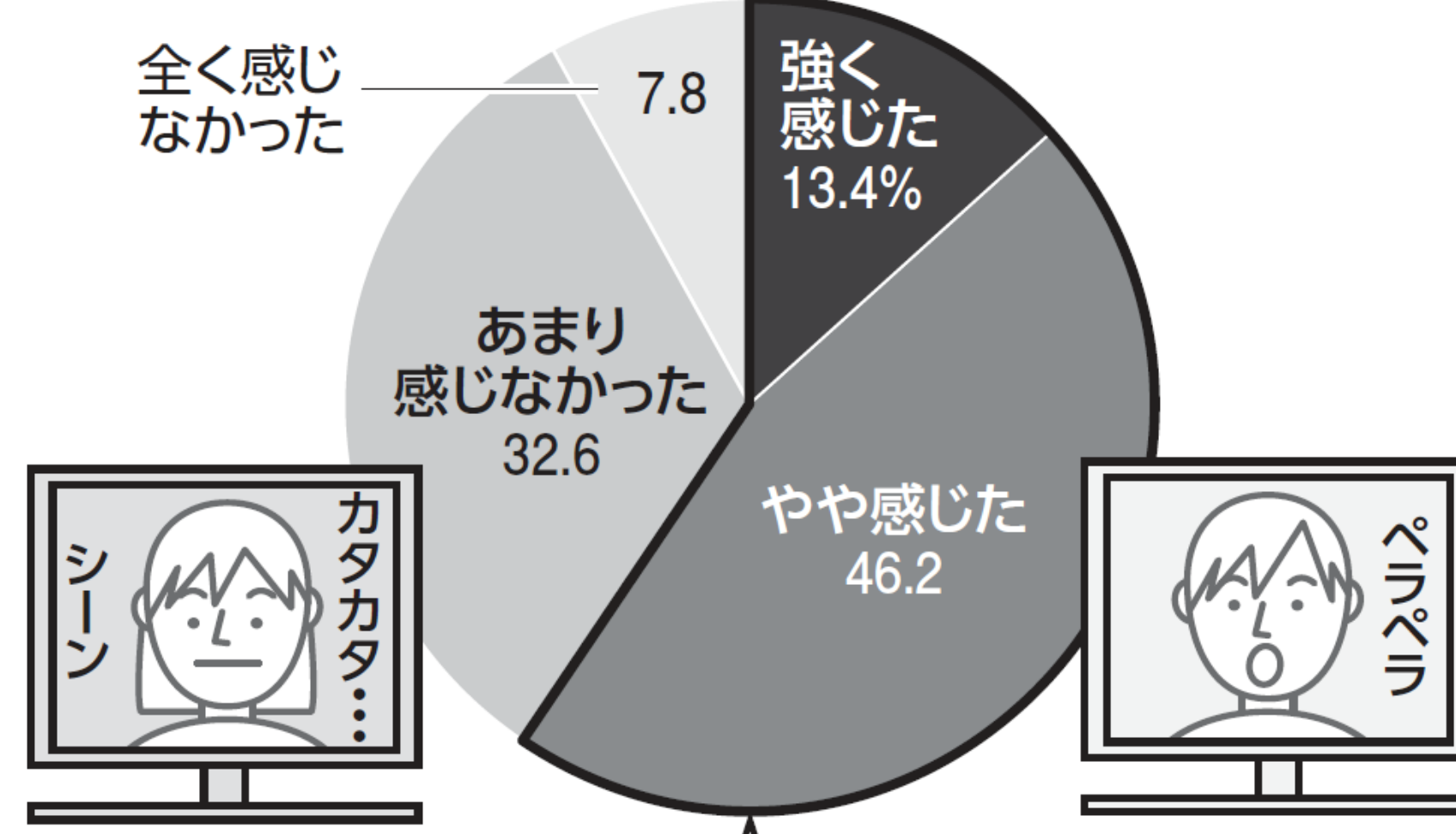
## 仮想空間で交流 ストレス解消

メタ(旧フェイスブック、FB)も提供しているネット上の仮想空間「メタバース」は世界中で利用され始めている。これを新たな交流の場として取り入れたのが印刷大手の凸版印刷だ。仮想店舗に関するメタバースを開発しており、研修向けにカスタマイズした。社員は自分のアバター(分身)を動かして、近くと同僚らに話しかける。リアルで会話する感覚を再現できるようにした。

凸版は2年前からオンラインだけで新人研修をしており、今年が3年目。バーチャルリアリティ(VR)で文化財を見学する内容もある。担当者は「先輩社員も含めてネットでコミュニケーションをとれるようにしている。新入社員を不安をなくすサポート体制

テレワークでは雑談が大切だ  
リクルート調べ。2020年9月に全国の20～60代のテレワーク就業者2213人が回答

テレワーク開始前にはなかった仕事上のストレスを感じたことはありますか?



ストレスを「強く感じた」「やや感じた」人のうち解消できていない人の割合

Table with 2 rows: 仕事上の雑談なし (77.3%), 仕事上の雑談あり (63.2%)

テレワーク中の雑談が全くない人の割合

Bar chart showing percentages for 50-60代 (44.2%), 40代 (33.8%), 30代 (35.2%), 20代 (31.5%), 全体 (35.6%)



多くの企業が使っている「Slack(スラック)」でも工夫を凝らしている。新入社員らが相談できるよう、雑談専用のチャンネルを設けた。資料の作り方を学びたいという投稿があれば、気づいた先輩がお薦めの本をすぐに紹介するなど、反応の早さが特徴だ。

## 研修リアル望む声も

入社7年目の福岡由佳さんは、結婚を機に北海道函館市に移り、2年前からテレワークをする。東京の同僚らとはオンラインで毎日話す。実際に職場で会ったのは2020年4月以降に1度だけだ。悩みを抱え込まずに相談するように心がけてきた。「私を助けてくれた。職場の雰囲気を支えられていると感じている。困るのは紙の提出物を社外向けに出すと、きくれないです」という。

システム開発会社の日立ソリューションズ・クリエイトは、仮想オフィスサービスを提供している。3月からは、社員の心が和むよう、温泉旅館やキャンプ場といったデザインのプロアに着席するようにした。顔写真にコメントを表示でき、「ああ、忙しい」「おなかすいた」といった冗談も言える。一般的なオフィスの画像を元にした「360度パノラマビュー」のプロアに移ることもできる。

このサービスは人事部の要望も取り入れ、2021年に社内では実証実験をした。テレワークをしていた社員8割が、孤独や寂しさの改善につながったと回答したという。取引先からもコミュニケーション不足に悩む例があったことから、社外向けに売り出すことにしたという。

ゲーム大手スクウェア・エニックスは心身の状況を調べるため、「パルスサーベイ」を昨年10月から始めた。脈拍(パルス)測定のように繰り返し実施する意識調査だ。社員に月に1回、「達成感を感じているか」「やりがいを感じているか」といった質問にネット上で答えてもらう。情報は共有に同意した社員の回答は、上司が見ることができ、毎月調べることで心身の変化をつかみやすくなるという。松岡剛史・人事部

ジェネラルマネジャーは「テレワークでは社員の変化の兆候がつかみにくい面がある。パルスサーベイは上司が部下に話しかけるきっかけにもなる」と話す。

社員の76.8%がリアルでの研修を希望していた。「実際に見て、経験したほうが、早く仕事を覚えられると思う」「一緒に研修を乗り越えることで同期のつながりができる」という意見もあった。

働き方の問題に詳しいリクルートの藤井薫氏は、上司や先輩は受け手のことを考えたやりとりが重要になってくると指摘する。実際に会っていると、アイコンタクトで気持ちを推し量ることができた。オンライン上では「指示」や「承認」といった合理的なやりとりだけになりがちだ。「相手に関心があることを雑談などで伝えていく。合理と情理の両方でコミュニケーションが求められている」という。(鈴木康朗)

※本記事は、発行元の許可を得て掲載しております。(承諾番号22-1111)