

White Paper :

George's Approach 2020 Vol.3 テレワーク環境でのチームコミュニケーション

2020年9月2日 YouTubeリリース
(株)ウエイクアップ 島村 仗志、岡本 直子

変容の時代に生きるビジネスパーソンに向けて、これからの時代にどうアプローチするか、具体的な方法やその背景にある考え方をお伝えする動画シリーズ「George's Approach 2020」より、「テレワーク環境でのチームコミュニケーション」をテーマに、代表取締役社長・島村仗志（ジョージ）のアプローチを、ナビゲーター・岡本直子（なおちゃん）が聴きます。

～ 本日のテーマ ～

岡本： 本日のテーマは「テレワーク環境でのチームコミュニケーション」についてです。



テレワーク環境でのチームコミュニケーション
Team communication when working from home

WAKE UP

© WAKE UP Co., Ltd.

コロナ禍やステイホームを受け、急に在宅勤務を開始した企業も多いと思います。それに伴って、これまで出社を前提として進めてきた業務を、ある日突然、オンラインに切り替えた企業も多いのではないのでしょうか。

テレワーク導入により、これまでとは全く違うやり方や環境で業務を進めることになり、チームマネジメントの仕方も変化せざるをえません。

オンラインになってもチームメンバーのモチベーションを高く保ちたい方、チームのコミュニケーションを良くしたい方には、この話は、ご参考になるかと思います。

ウエイクアップも4月以降、全員が原則リモートワークをしています。それで困るかという、むしろ、新しいアイデアや動きが次々と生まれ、どんどん動いていくということが起きています。

それは、コーチングという「聴き合う文化」が会社のベースにあることが大きいですが、オンラインならではのツールの使い方や会議の進め方を、みんなで工夫しているからでもあります。

今日は、テレワーク下で効果的なチームコミュニケーションを行うにはどうすれば良いかについて、ウエイクアップでの試みを含め、ジョージに訊いていきたいと思っています。

～ 3つのポイント ～

島村： 本当に急に、必要に迫られてこの環境に突入したので、これは多くのチームや組織にとって共通のチャレンジになっているのではないかと思います、このテーマを取り上げました。

自分自身の経験でも、オンラインを補助的に位置付けている限り、何となく中途半端で、リアルな会議室とオンラインの人が混在する設えは、なかなかチャレンジだったなという気がしています。この際、オンラインの良さを使い倒していくという姿勢が必要だと思うので、この後、具体的に見ていきたいと思っています。

その中身に入る前に改めて申し上げておきたいのですが、リアルでないサービス提供が出来ない、医療従事者やエッセンシャルワーカーの皆さんに対する感謝は、いつも頭にあります。本当に、皆さま、ありがとうございます。

その上で、オンライン環境でのミーティングをより充実させるための、3つのポイントをお伝えしていきたいと思っています。

1つ目のポイントは、これはリアルでも同じなのですが、「そのミーティングの目的をハ

ッキリさせること」が、オンラインだと、より一層重要だと思っています。何のためのミーティングであるかが明快になっていて、その目的を達成するために必要なメンバーが集っている、ということが1つ目のポイントです。

2つ目のポイントは、「集まった全員が発言できる進行とデザイン」がとても大事だということです。全員で一斉に話すことが難しい場合も、Zoomであればブレイクアウト機能などを使うと、少人数に割り振りができたりしますよね。そんな機能も使いながら、何のために自分たちが集まっているのかを明確にし、その目的に向かって、全員が、自分の持っているものをきちんと発信できる機会がデザインされている、そんなミーティングをセットアップする必要があるなと思います。

3つ目のポイントとして、結構大切だと思っているのは、「開始時間と終了時間をきっちり運用すること」です。開始時間は、皆が時間通りに現れていることが大切ですし、終了時間についても、もし延長する場合は、全員の了解を取るか、一度仕切り直して改めて別の日時を設ける、そんなリズム感が大事ななと思っています。

かなり具体的な運用論になっていますが、これが私の3つのポイントです。

岡本： ①目的を明確にして、②参加する全員が発言できる進行とデザインを考え、③時間は守る、という3つですね。

ポイント Keys

目的の明確化
Clarification of meeting goals

参加する全員が発言できる進行とデザイン
Meeting process and design that makes everyone to be able to open their mouths

開始時間と終了時間を守る
To start and end the meeting on time

ウエイクアップのミーティングでも、最近は特に、人数が多くても必ず1回はブレイク

アウトを入れて、全員が一言は話すようにしていますよね。

それによって、会議に当事者として参加しているという、当事者意識も出てくると思いますが、聴いているだけなので飽きてしまうとか、他人事という感じはなくなるな、と私自身も感じています。

島村： そうだね。リアルの場合でも、もしかしたら、内職をするのが当たり前という文化の職場もあるかもしれないけど、オンラインの場合だとさらにそれも簡単に出来ちゃうよね。

内職をしてはいけないということを言いたいのではなくて、時間を守ることも含めて、チームとしてのリズム感と言うか、一緒にキュッと集まってキュッと解散することを繰り返していると、チームとしての一体感みたいなものが必ず生まれてくるし、それを重ねていくと、ミーティング以外のちょっとしたチャットのやり取りなども活性化してくると思うんだよね。

だから、もしチームリーダーの立場の人であれば、リーダーはチームのリズム感みたいなものを意識して、ミーティングというメディアを良い方に活用して欲しいなと思いますね。

～ マイクとビデオのオン・オフ ～

岡本： あとは、オンライン会議の時に、マイクやカメラをオフにすることが習慣化しているという声もよく聞きます。ウエイクアップも以前はそうでしたが、最近は全部オンにしよう！ということにしていますよね。そのへんについては何かありますか？

島村： これもね、全体の場に迷惑を掛けちゃいけないという善意でみんなオフにしていると思うんだけど、結論から言うと、ビデオとマイクは基本オンで参加しようよ！という合意があるといいですよ。

マイクオフの理由についてよくあるのは、子どもの声が聴こえてしまうとか、宅急便の受け取りが来るといったことですよね。日常生活と会議の場が隣接しているので、これらはお互いにあり得ることだと思うので、この際、子どもの乱入 O.K.、宅急便受け取り O.K. という事前合意が出来ていると、とてもいいなと思います。お互いさまなので、ケースバイケースではありますが、極力 O.K. とする事前合意があるといいと思います。

あと、これは女性の方に訊いてみたいのだけど、ビデオをオンにすると、お化粧のこととかも気になるのかな？

岡本： もしビデオオフが習慣化しているのであれば、メイクなしでもいいや、と思うかもしれませんがね。私も実際にテレワークを開始した最初の頃は、ビデオオンであっても Zoom は 4K のように肌質までは映らないし、ノーメイクでもいいやと思っていました。(笑)

ただ、ずっと外出をしない日が続くと、オンラインの場が唯一の人と会う場なので、最近 は、普段通りの（人に会う際の）身だしなみとして少しはしています。人によるとと思いますが・・・。

島村： なるほど。そこは僕にはわからない世界だけれど、人それぞれの多様性は尊重しつつ、それも含めて、僕らのチームのミーティングはビデオをオンにしようよ！というムードを一緒に作っていく、そのこと自体を否定的にとらえる方は少ないと思うので、ぜひオンにしよう、という働きかけを皆でしていくといいのではないかなと思いますね。

岡本： 私たちのミーティングでも、例えば通信環境が悪いので途切れないようにビデオをオフにしますね、とか、後ろでサイレンが鳴っているからマイクオフにします、など柔軟な対応もしつつ、「基本はオン」でやっていますね。

島村： そうだね。僕もくしゃみが出そうだからミュートにしたりもするし。「基本オン」で、あとはフレキシブルにみんなでダンスしていけば良いのかなという感じがするね。

岡本： 今もちょうど2階で大きな物音がしているんですが、ジョージ、聞こえますか？

島村： 全然聞こえないよ、大丈夫。

岡本： じゃあ良かったですが・・・そういう場合もありますよね。

島村： あるよね。お互いさまだよね。

岡本： それも含めて、ニューノーマルじゃないけど、新しい働き方だよね、という感じでやっていますよね。

島村： そうそう。家の中で完璧な仕事場を確保できている人の方が少数派だと思うし、そうできていれば素敵なことだけれど、ほとんどの場合は、すぐ近くに家族がいるということが自然だと思うから、それはもう自然なこととしてやっていこうよ、と。僕のアプローチはそんな感じですね。

～ オンラインでのアイデアを重ねるミーティング ～

岡本： それから、お客様からの声として、オンラインだと一方的に誰かが喋るのは良いが、アイデアを重ねるようなミーティングは難しい、ということをよく聞くのですが。

島村： それは確かに。もしかしたらリアルの場合での成功体験があればあるほど、オンラインでは難しいと感じるなど、リアルでの体験がデフォルトになっている可能性もあるかもしれないね。

これもいろいろな背景があり得ると思うけど、1つ言えるのは、チームや組織の最終決定権を持つ人の言動のインパクトが結構大きい、ということ。

僕に関しては、実際いつもそんなに決定権はないんだけど（笑）、でも何か微妙なニュアンスがオンラインで伝わらなくて誤解を招いちゃうといけないなと思う時は、極めて意識的に、今からちょっと発散の時間ねとか、拡散の時間ねとか、決める方向ではなくて広げる時間にしようよ、という呼びかけをして、ブレストの時間であることを明確にした上で、アイデアを重ねる時間を意図的に創る、ということをやっているかな。

あとは、「これはあくまでも案なんだけど」「結論ではなくて、これは案です」、と言うこともやっていますね。「アンデス山脈に登ろう」なんて洒落も使いながら。いつも「つまらない」と、皆からお叱りと批判を受けつつですが。（笑）

岡本： そうですね。（笑）

確かに、「発散の時間ね」とジョージはよく言っていると思います。「今から発散のフェーズね」とか、「ちょっと案として言ってみるね」「発散だからみんなも乗せてね」と。そうすると皆も何か言ってみようかなという気になったり、ジョージ自身が「これ関係ないんだけど、思いついちゃったから言ってみるね」と脱線しながら進んだりすることもありますよね。（笑）

でも、その結果として、皆の中の何かがインスパイアされて、新たな意見が加わるとか、最初に考えていたのとは思いもよらない方向にプロジェクトが進むということも、よく起きます。

島村： そうだね、実際にこの数カ月、ウエイクアップの中で新しいことが生まれる割合ってすごいよね。おかげさまで、うまくいっているのかな？

岡本： うまくいっていることもあるし……。あちこち行って、また最初に戻ってくる、なんてことも、たまにありますけどね。(笑)

島村： そうだね。(笑) でも、それも含めて、オンラインを活用している、というか。実は、一連の George's Approach を通してのテーマなんだけど、起きている環境に対して、被害者的なモードになることは極力避けよう、ということだと思うんだよね。

直面しているチャレンジに、被害者としてではなく当事者として向き合うこと。その一例が、オンラインとかりモートワークにどう臨むかということなんじゃないかという気がしますね。

～ フォローアップ・クエスチョン ～

岡本： ということで、今日は「テレワーク環境でのチームコミュニケーション」についてお届けしました。最後にフォローアップ・クエスチョンをお出しします。このクエスチョンは今日お伝えしたポイントを実践する際の、背中を押すヒントや後押しとしてご活用ください。

ぜひ、実際のビジネスシーンでお試しいただき、試してみてもうまくいった・ダメだったなどのご感想やご質問、リクエストを、YouTube のコメント欄からお寄せ下さい。

島村・岡本： ありがとうございます！

フォローアップ・クエスチョン
Follow-up question

次回のミーティングであなたが一番大切にすることは何ですか？

What do you value the most in your next meeting?

