

テレワークセンター 社会実験報告 (中間報告)

社団法人日本テレワーク協会 古矢 眞義

社会実験の特徴とねらい

❖特徴:

- ❖ 都心型と郊外型あわせて6カ所に同時開設
- ❖ 民間事業者の施設との連携(独自構築はテレワークセンター多摩のみ)
- ❖ 利用企業等を中心に、支援組織としてテレワークセンター社会実験協議会を設置

❖実験の目的:

- ❖ 将来、テレワークセンターが日本全国に広く面的に展開していくためには、多様な事業者が、多様な形態でテレワークセンターの運営に事業として参入してくることが必要である。それを実現していくために、テレワークセンターの事業化モデルの構築に必要なデータ等を検証する。
- ❖ 同時に、利用企業、利用者にとってテレワークセンターの果たす機能と役割の重要性についての検証を行う。

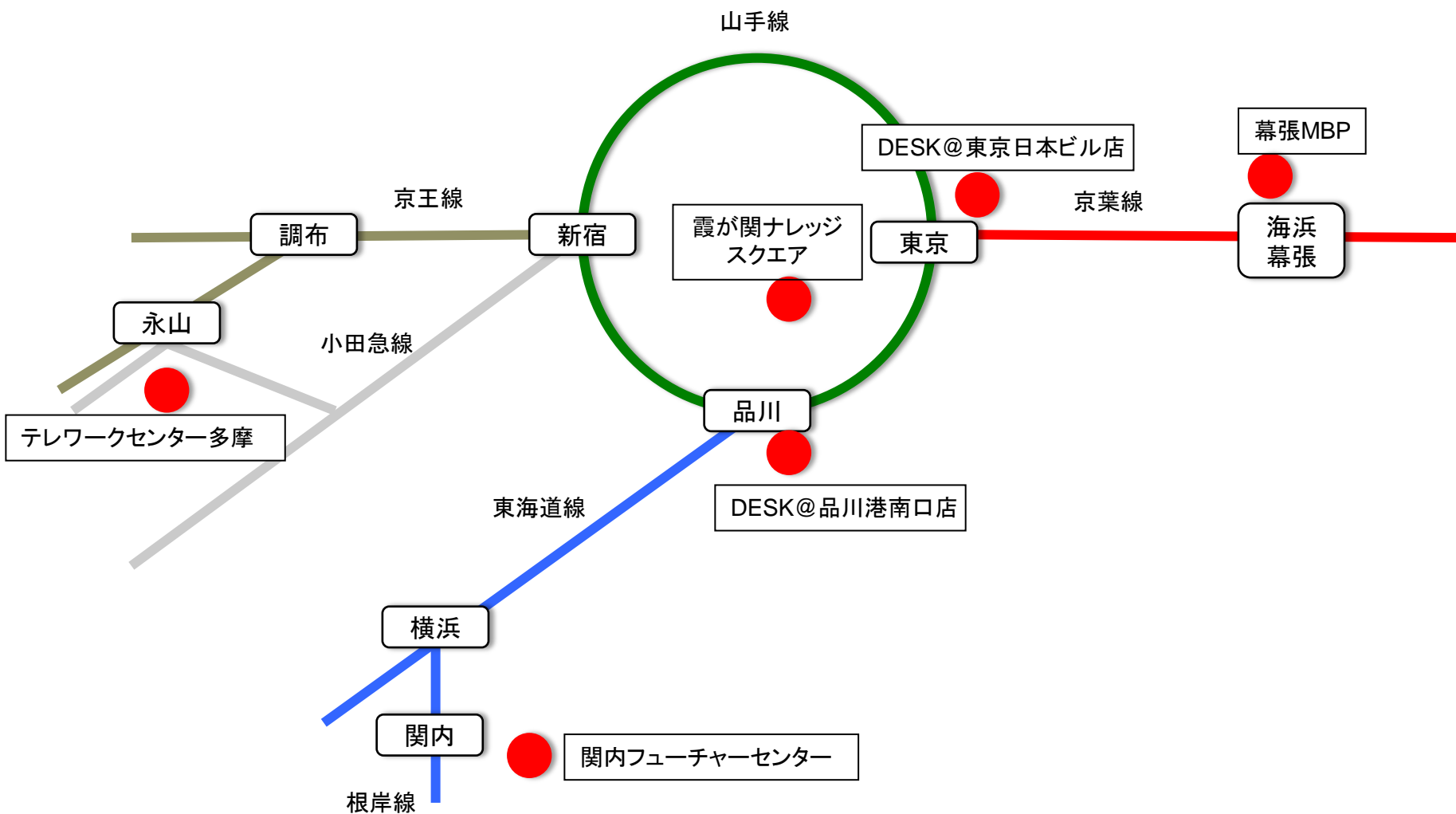
❖主な検証項目:

- ❖ テレワークセンターの事業化モデルについての検証
- ❖ 利用企業、利用者にとっての効用と課題等の検証

テレワークセンター社会実験の概要

	郊外型テレワークセンター			都心型テレワークセンター		
名称	テレワークセンター多摩	関内フューチャーセンター	幕張MBP	DESK@品川 港南口店	DESK@東京 日本ビル店	霞が関ナレッジスクエア
立地	京王多摩線・小田急多摩線 永山駅徒歩2分	みなとみらい線 馬車道駅 徒歩3分 根岸線関内駅 徒歩7分	京葉線海浜幕張駅徒歩2分	品川駅 徒歩2分	東京駅 徒歩3分	東京メトロ 虎ノ門駅 徒歩1分 霞ヶ関駅 徒歩6分
座席数	ブース席4席 セミオープン席2席 オープン席2席 会議室	セミオープン席 2席	2人用ブース席 1席 一人でも利用可能	ブース席4席	ブース席3席	セミオープン席 2席
期間	平成23年10月25日～平成24年1月31日(幕張MBPは平成23年11月14日～平成24年1月31日)					
オープン時間	平日:9時～20時 土曜:9時～18時	10時～18時	10時～17時	平日:9時～20時 土曜:10時～18時	9時～18時	
閉館日	日曜・祝日	土曜・日曜・祝日	土曜・日曜・祝日	日曜・祝日		土曜・日曜・祝日
ネットワーク	有線・無線LAN	有線・無線LAN	有線LANのみ	有線LANのみ		有線・無線LAN
利用料金	社会実験期間は原則無料					

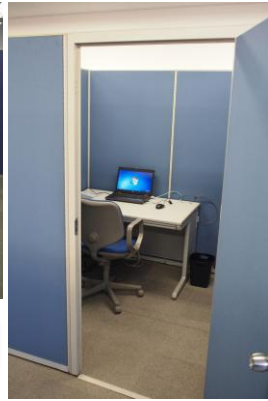
テレワークセンターの設置場所



写真で見るテレワークセンター



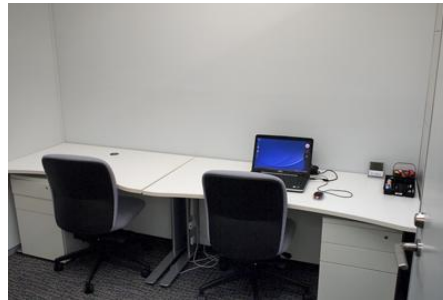
テレワークセンター多摩



関内フューチャーセンター



DESK@



幕張MBP

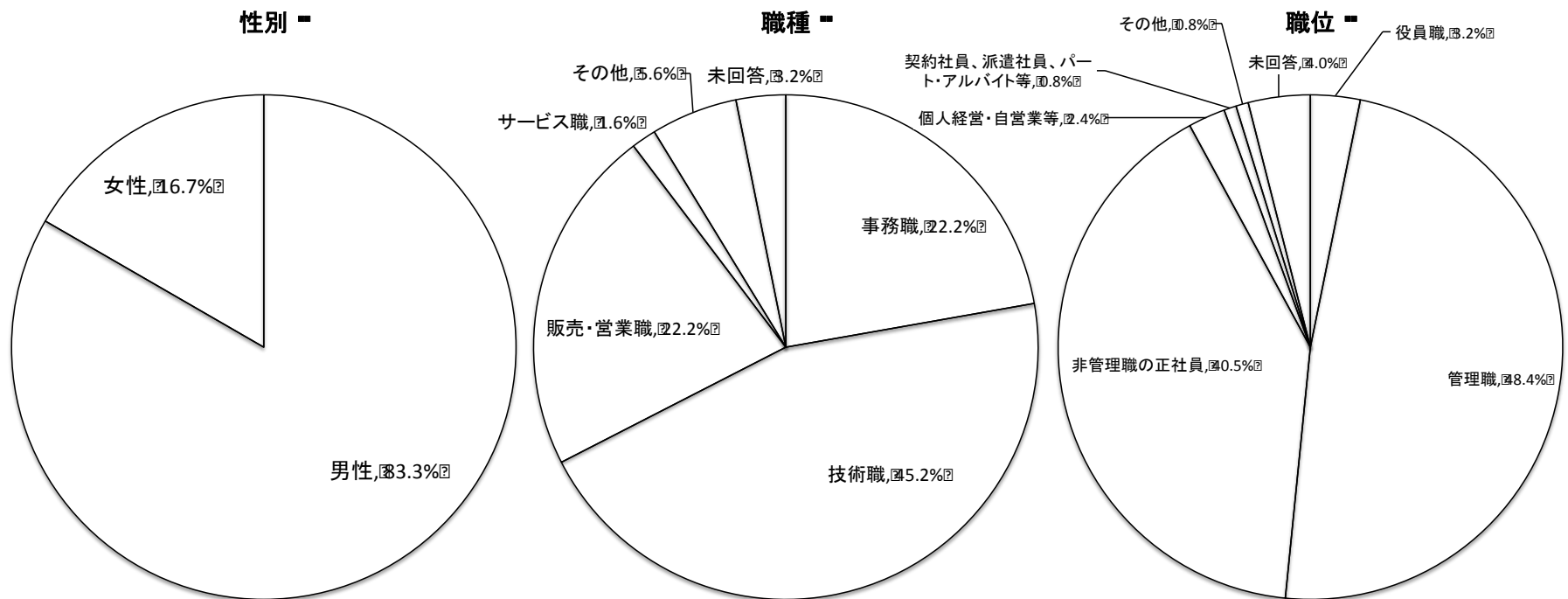


霞が関ナレッジスクエア



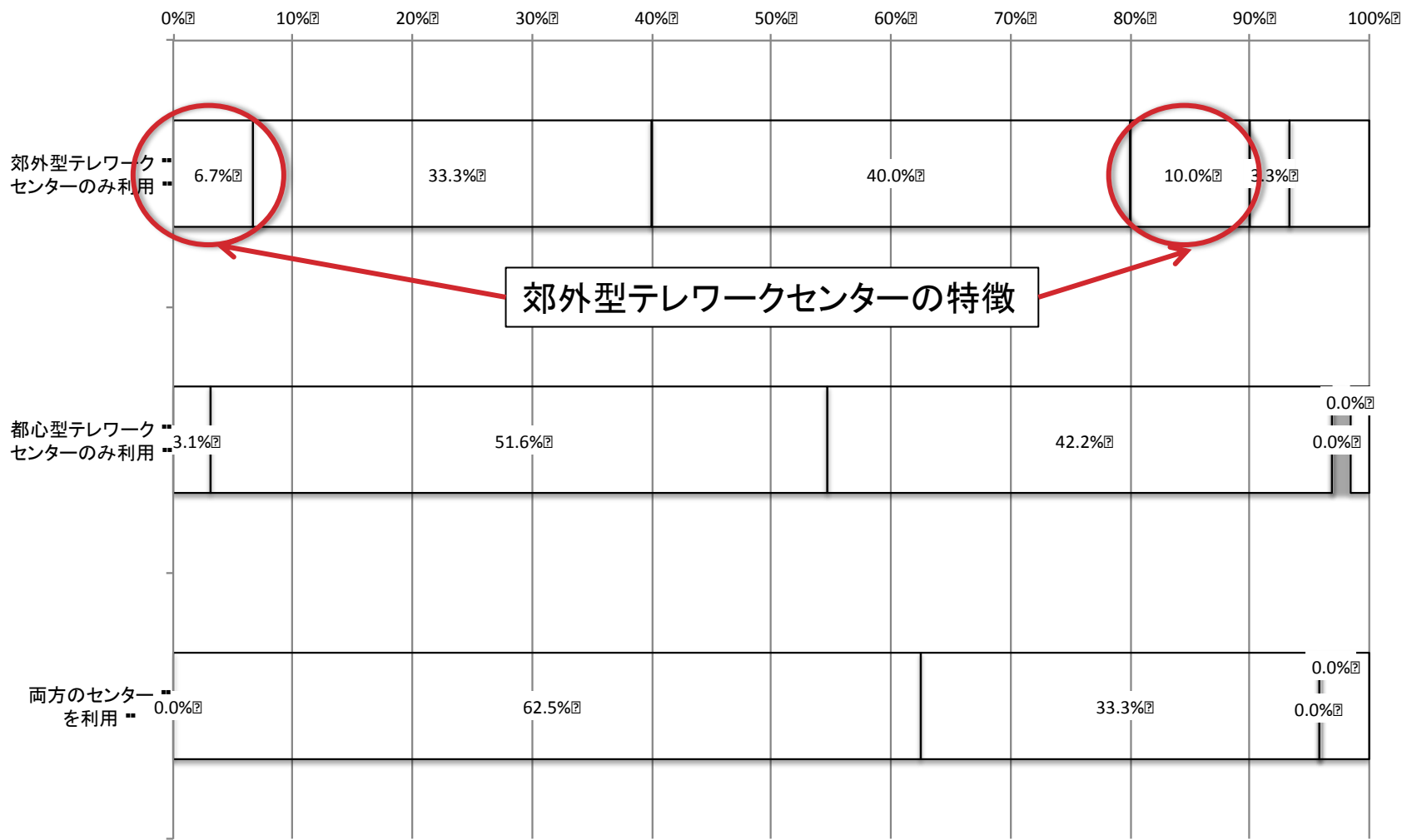
テレワークセンター利用者のプロフィール

- ❖ 女性の参加者が少なかった。
- ❖ 「技術職」が半数弱、「事務職」、「販売・営業職」をあわせると約9割。
- ❖ 職位の「役員職」、「個人経営・自営業等」の利用者はテレワークセンター多摩に集中。



終了時のアンケート調査から

郊外型テレワークセンターの利用者の特徴

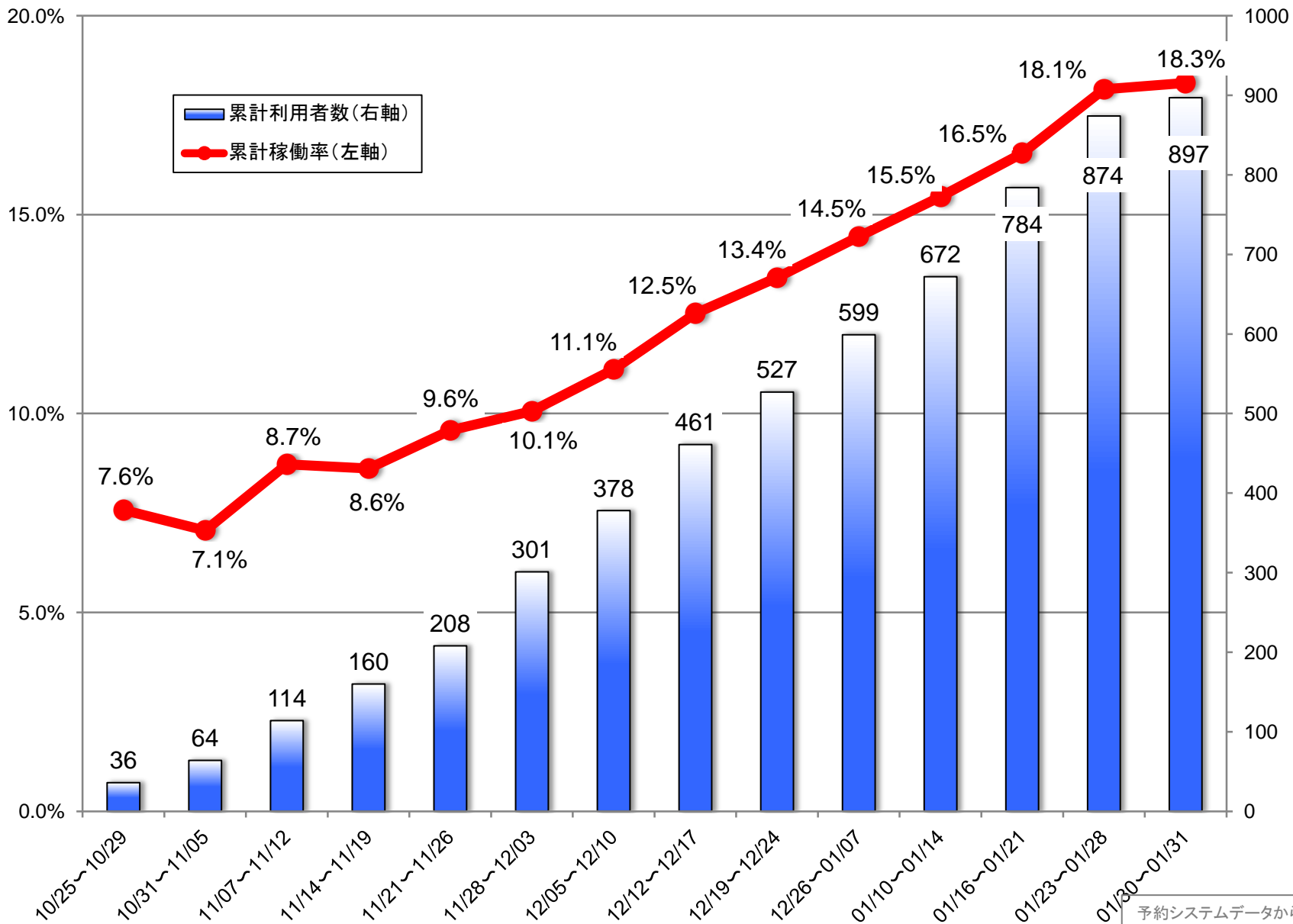


郊外型テレワークセンターの特徴

□役員職 □管理職 □非管理職の正社員 □個人経営・自営業等 □契約社員、派遣社員、パート・アルバイト等 □その他 □未回答

終了時のアンケート調査から

テレワークセンターの利用者数と稼働率



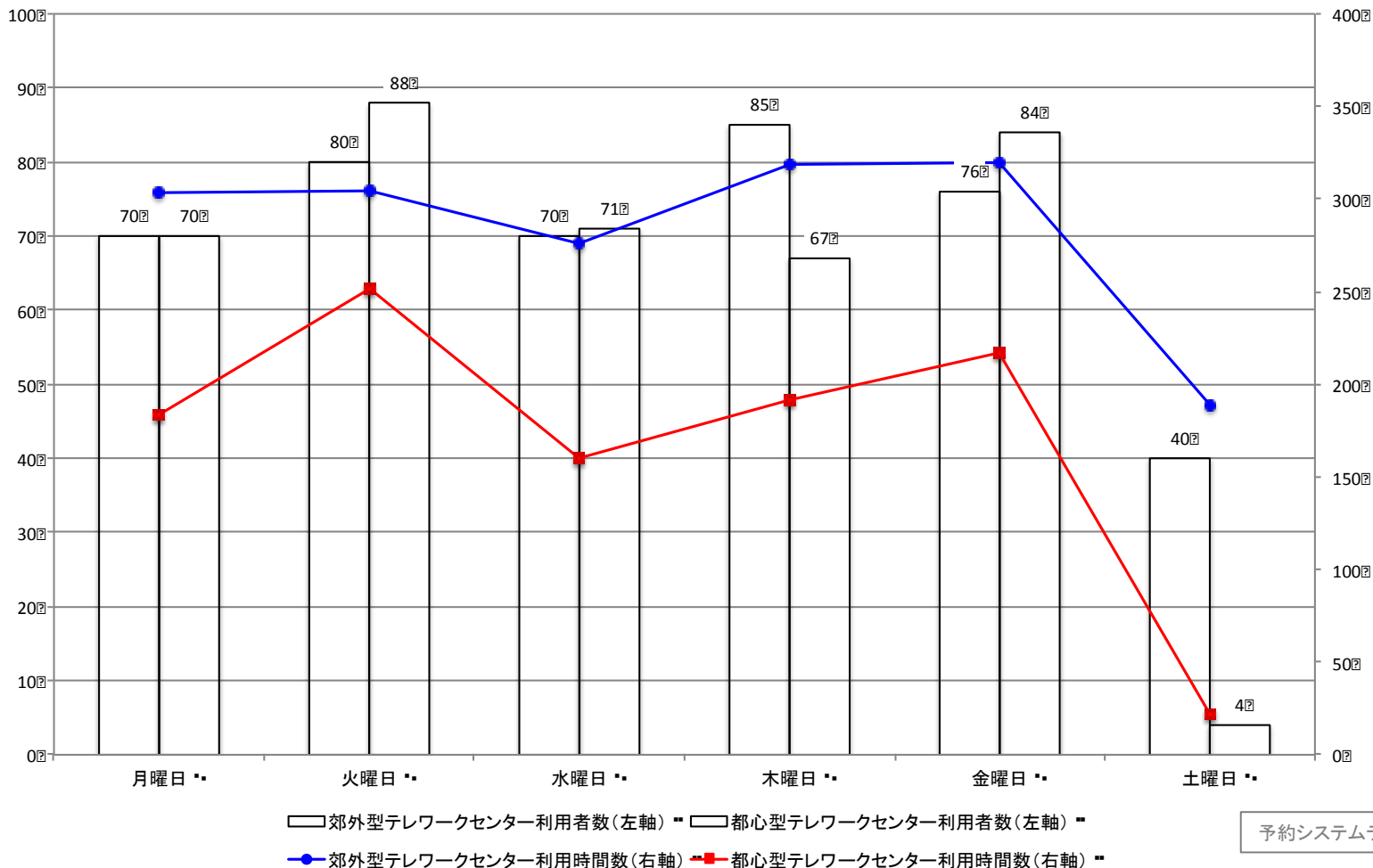
施設類型別・曜日別利用状況

- ❖ 曜日による利用者の差はあまりみられない。
- ❖ 郊外型テレワークセンターの平均利用時間は、都心型に比べて約1.5倍長い。

施設類型	平均利用時間
全体	3.40
郊外型テレワークセンター	4.06
都心型テレワークセンター	2.67

(利用者数)

(利用時間数)

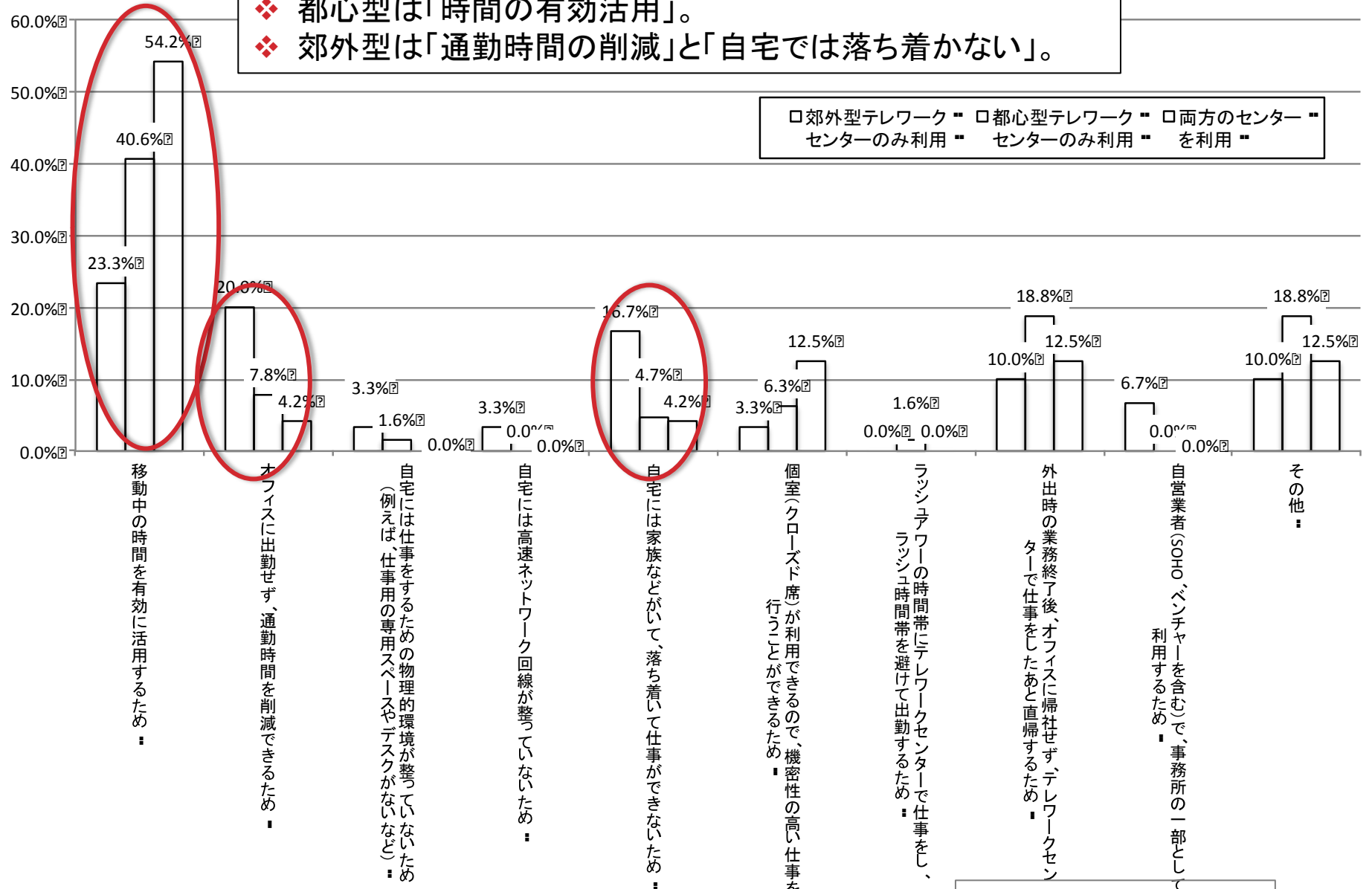


予約システムデータから

テレワークセンター利用の理由

- ❖ 都心型は「時間の有効活用」。
- ❖ 郊外型は「通勤時間の削減」と「自宅では落ち着かない」。

□ 郊外型テレワークセンターのみ利用 □ 都心型テレワークセンターのみ利用 □ 両方のセンターを利用

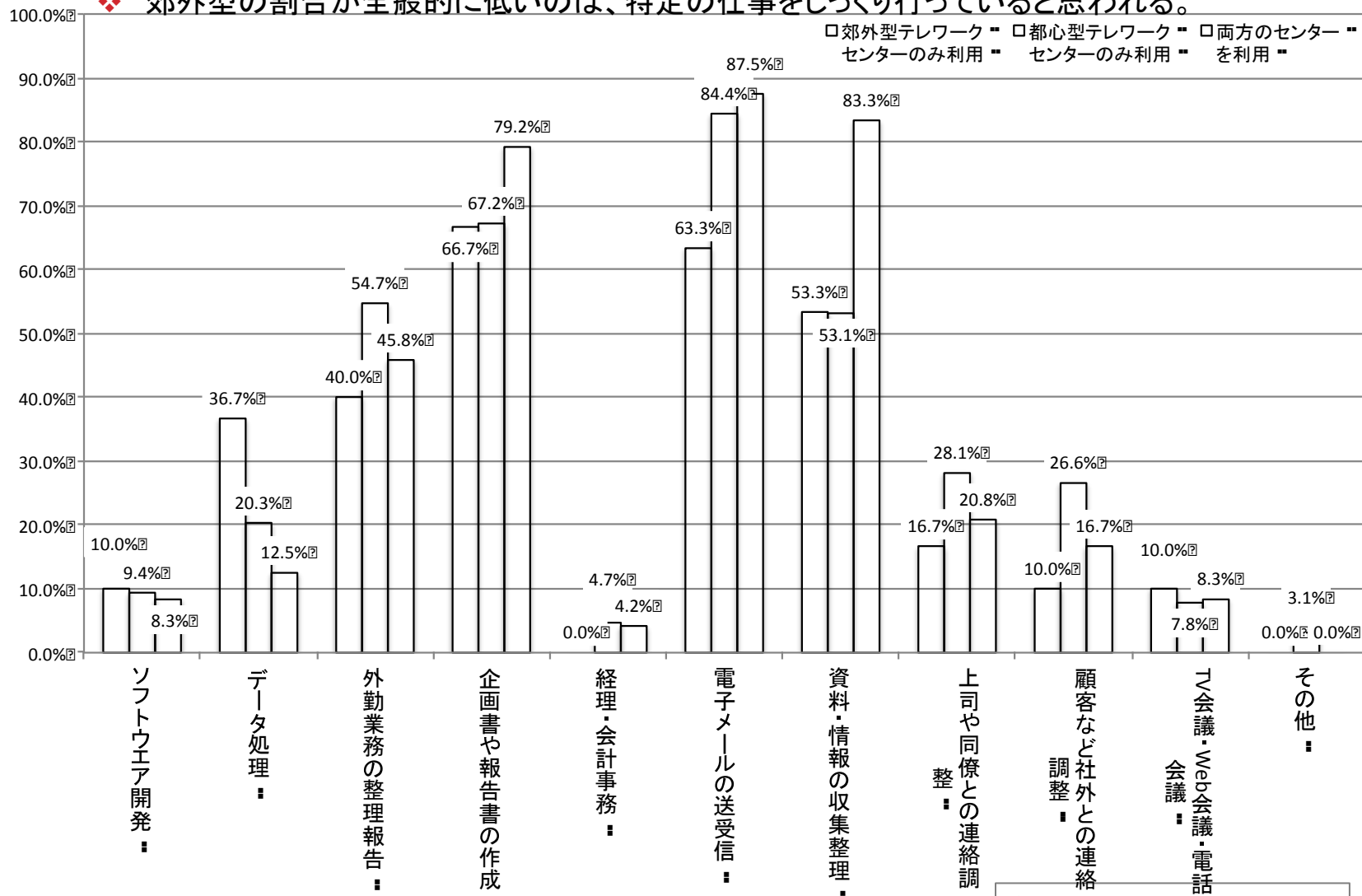


終了時のアンケート調査から

テレワークセンターで行った仕事内容

❖ 都心型・郊外型両方の利用者は、センターの特性に合わせて仕事をしている様子が見える。

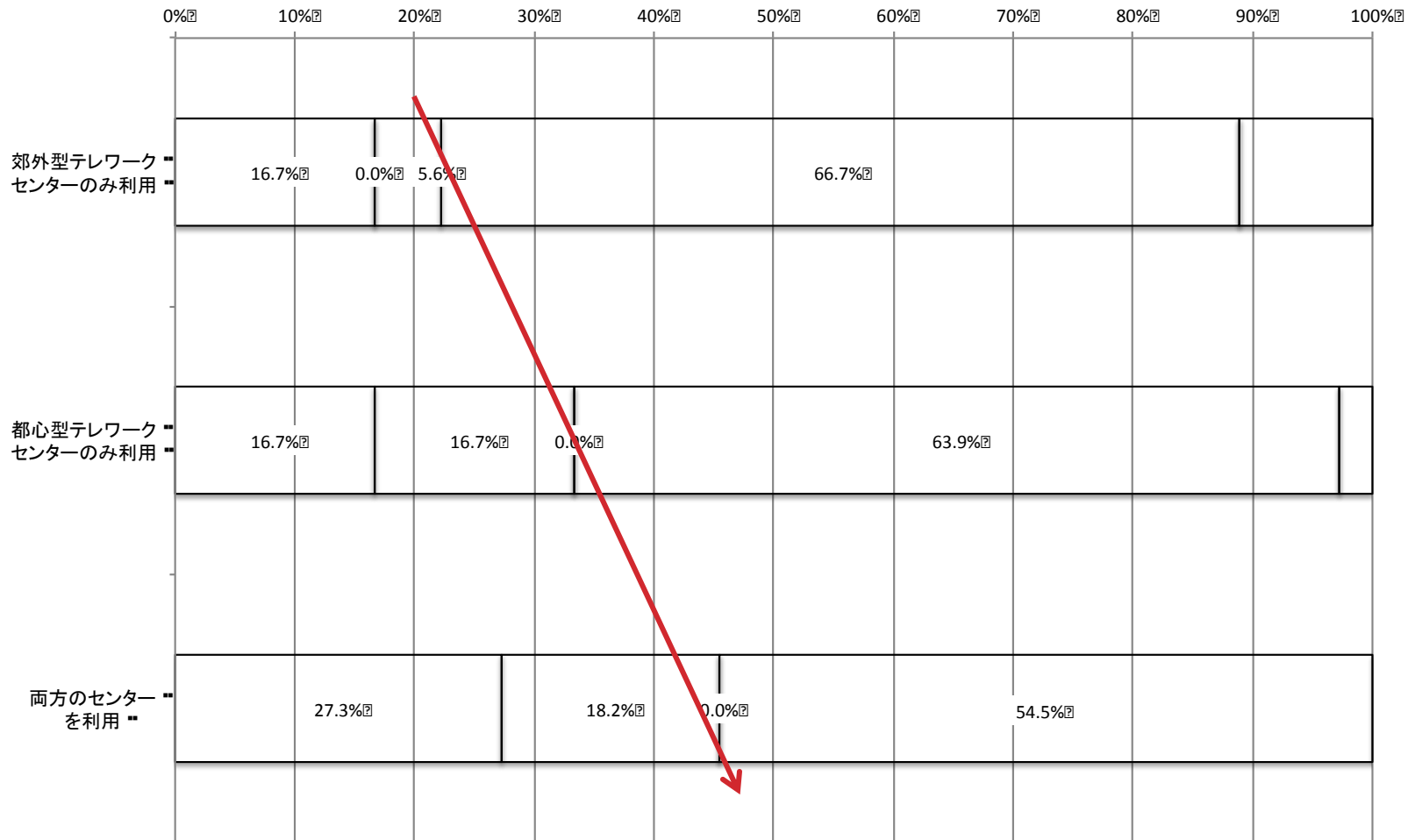
❖ 郊外型の割合が全般的に低いのは、特定の仕事をじっくり行っていると思われる。



終了時のアンケート調査から

テレワークセンター利用した効果(顧客訪問時間)

❖ 都心型、都心型・郊外型両方の利用者は、顧客対応の向上が顕著にみられる。

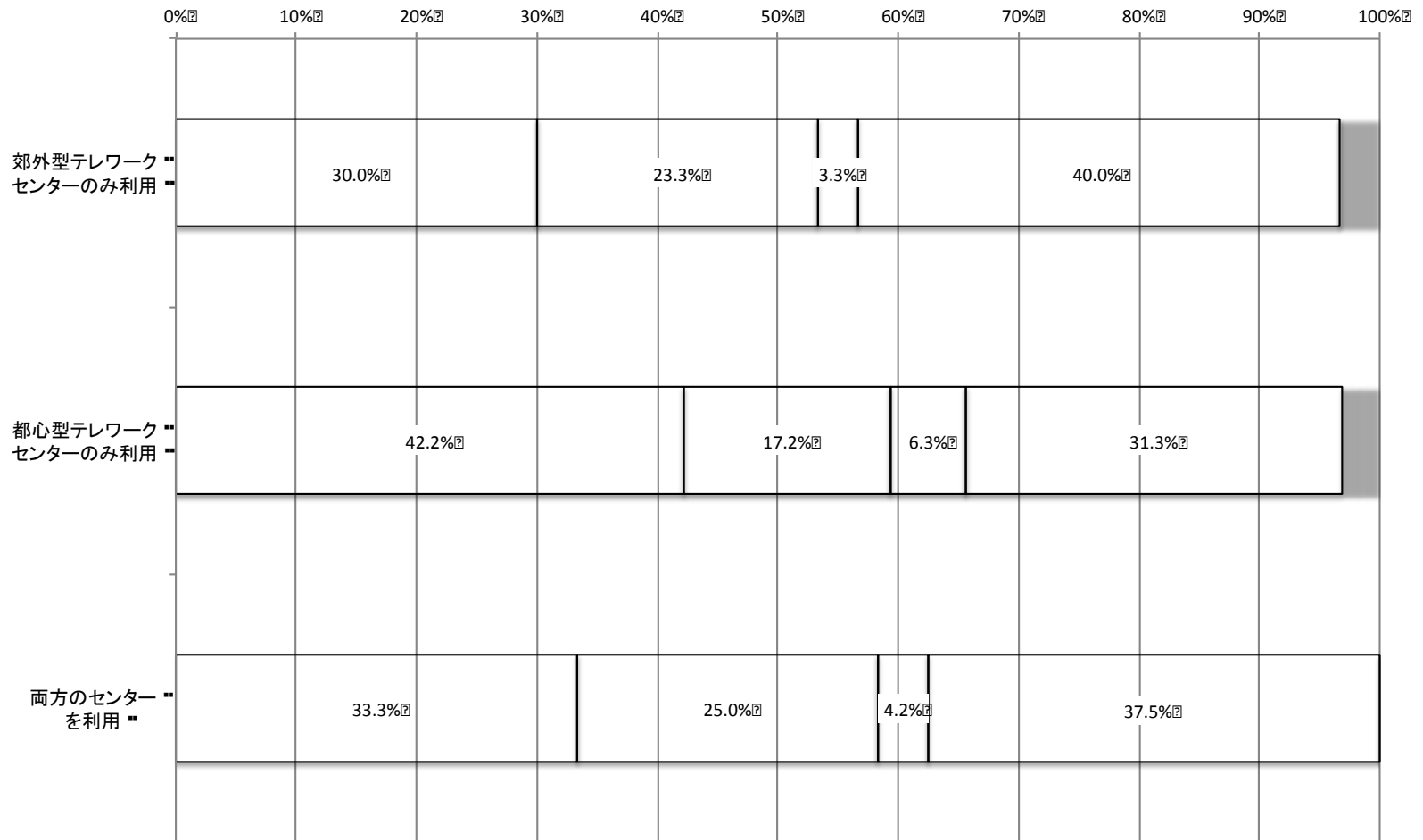


□1割程度増えた □2割程度増えた □3割程度以上増えた □変化がなかった □減少した □未回答

終了時のアンケート調査から

テレワークセンターを利用した効果(文書処理件数)

❖ 都心型、郊外型ともに、文書処理件数に大きな効果がみられる。

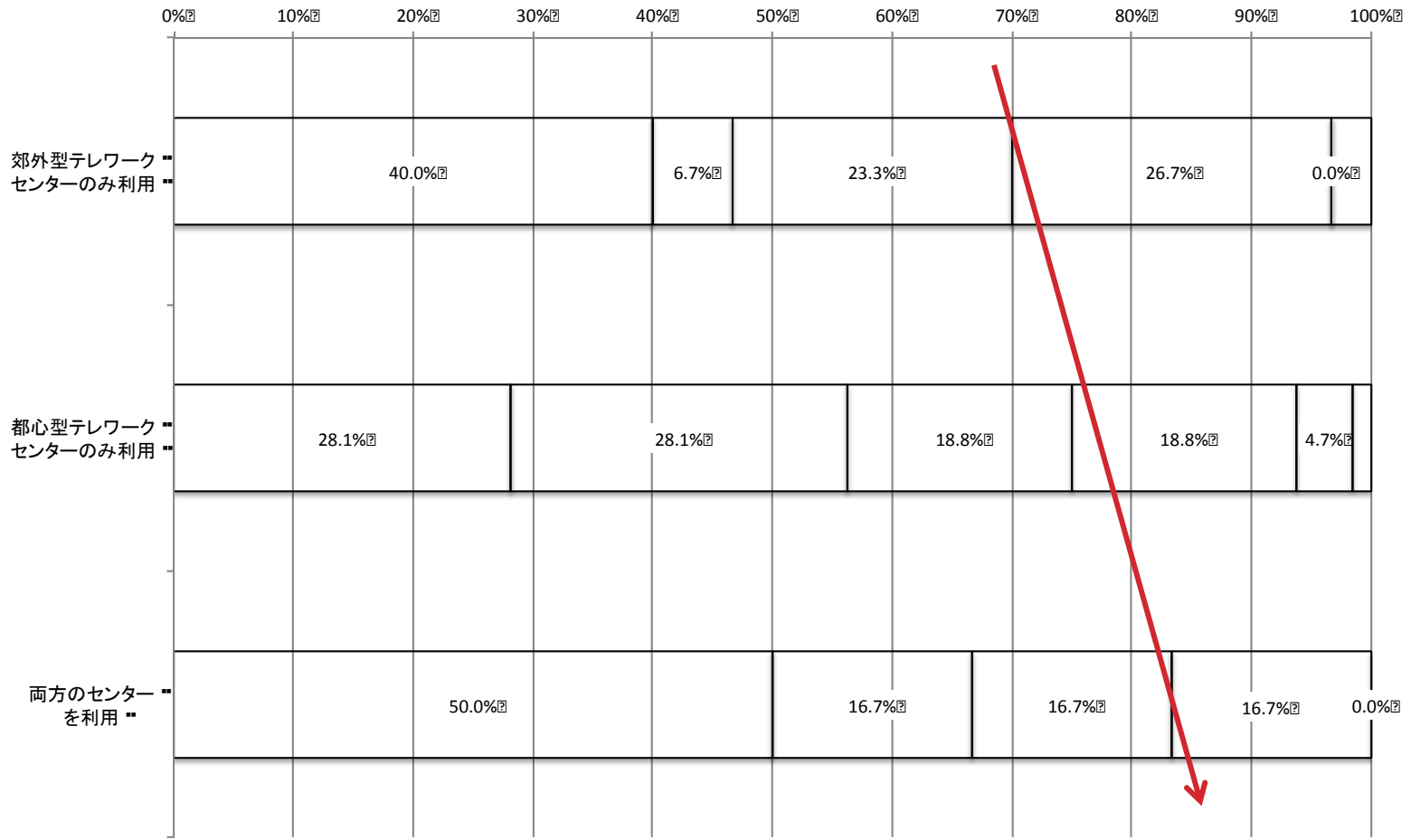


□1割程度増えた □2割程度増えた □3割程度以上増えた □変化がなかった □減少した □未回答

終了時のアンケート調査から

テレワークセンターを利用した効果（移動時間の有効活用）

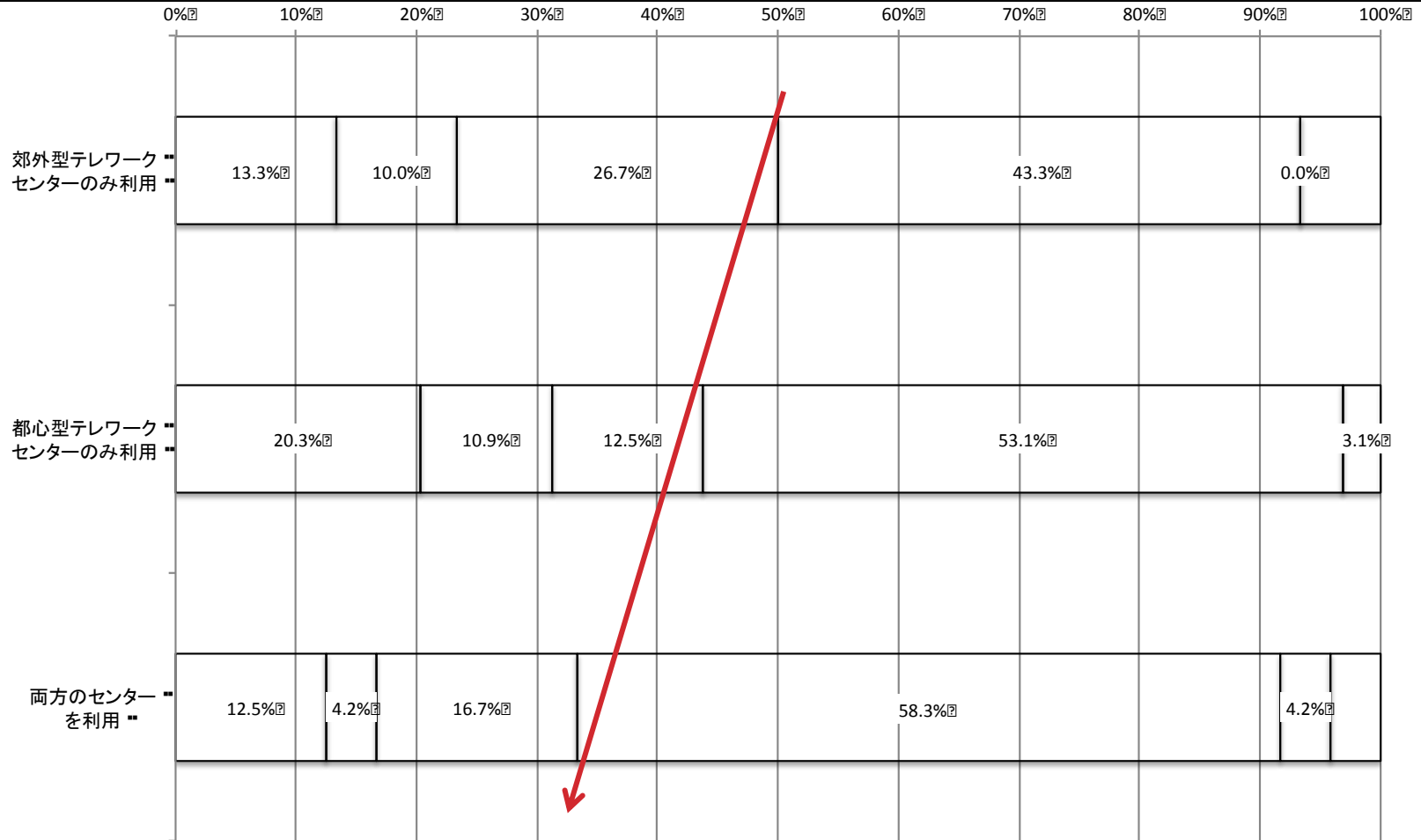
❖ 都心型、都心型・郊外型両方の利用者は、移動時間の有効活用がはかられている。



□1割程度有効活用できた □2割程度有効活用できた □3割程度以上有効活用できた □変化がなかった □増加した □未回答

テレワークセンターを利用した効果(通勤時間の削減)

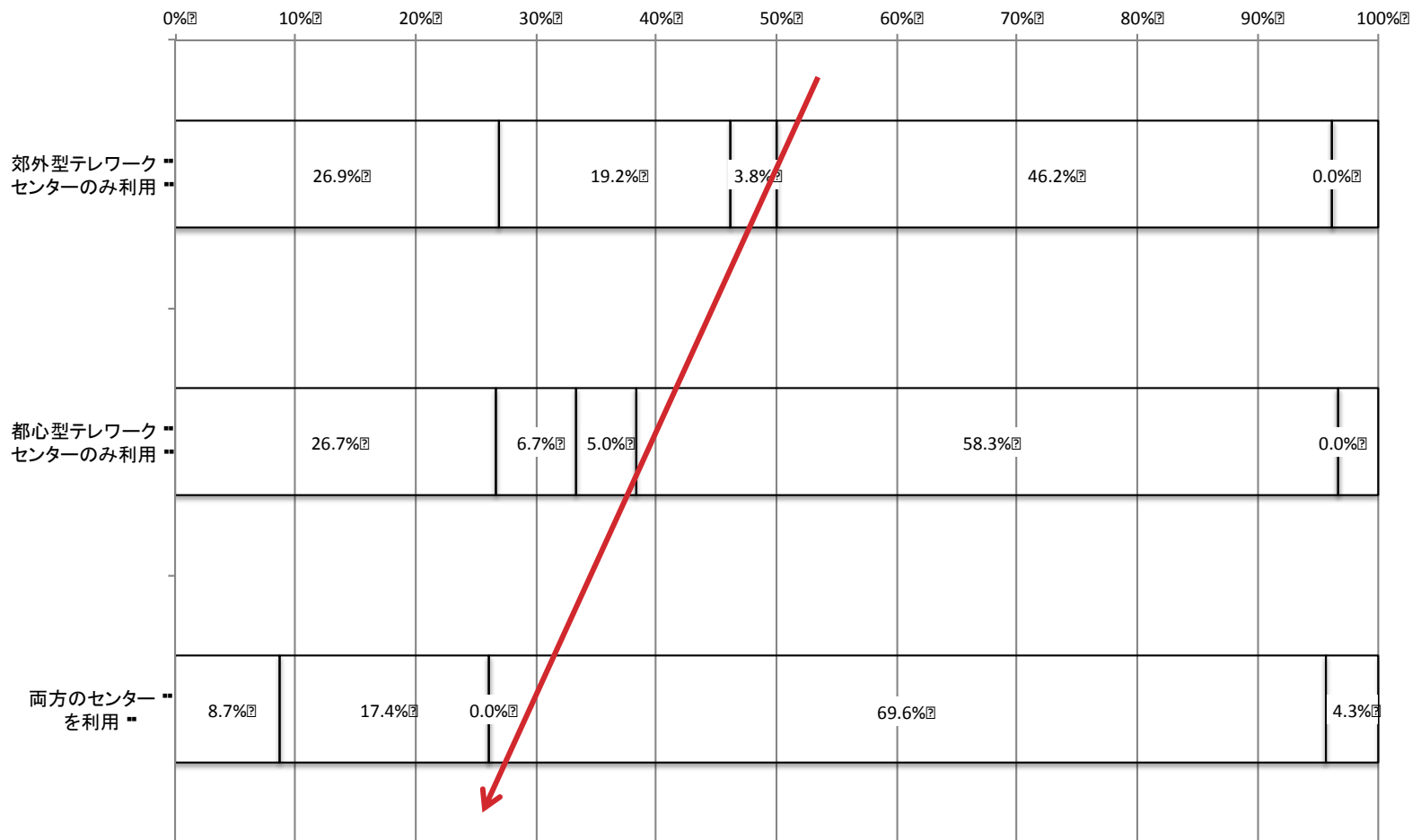
❖ 通勤時間の削減は、郊外型の利用者に顕著にみられるが、都心型の利用者にも効果をもたらしている。



□1割程度削減できた □2割程度削減できた □3割程度以上削減できた □変化がなかった □増加した □未回答

テレワークセンターを利用した効果(家族と過ごす時間)

❖ 通勤時間の削減との関係もあり、家族と過ごす時間は郊外型の利用者の方が効果的であると感じている。

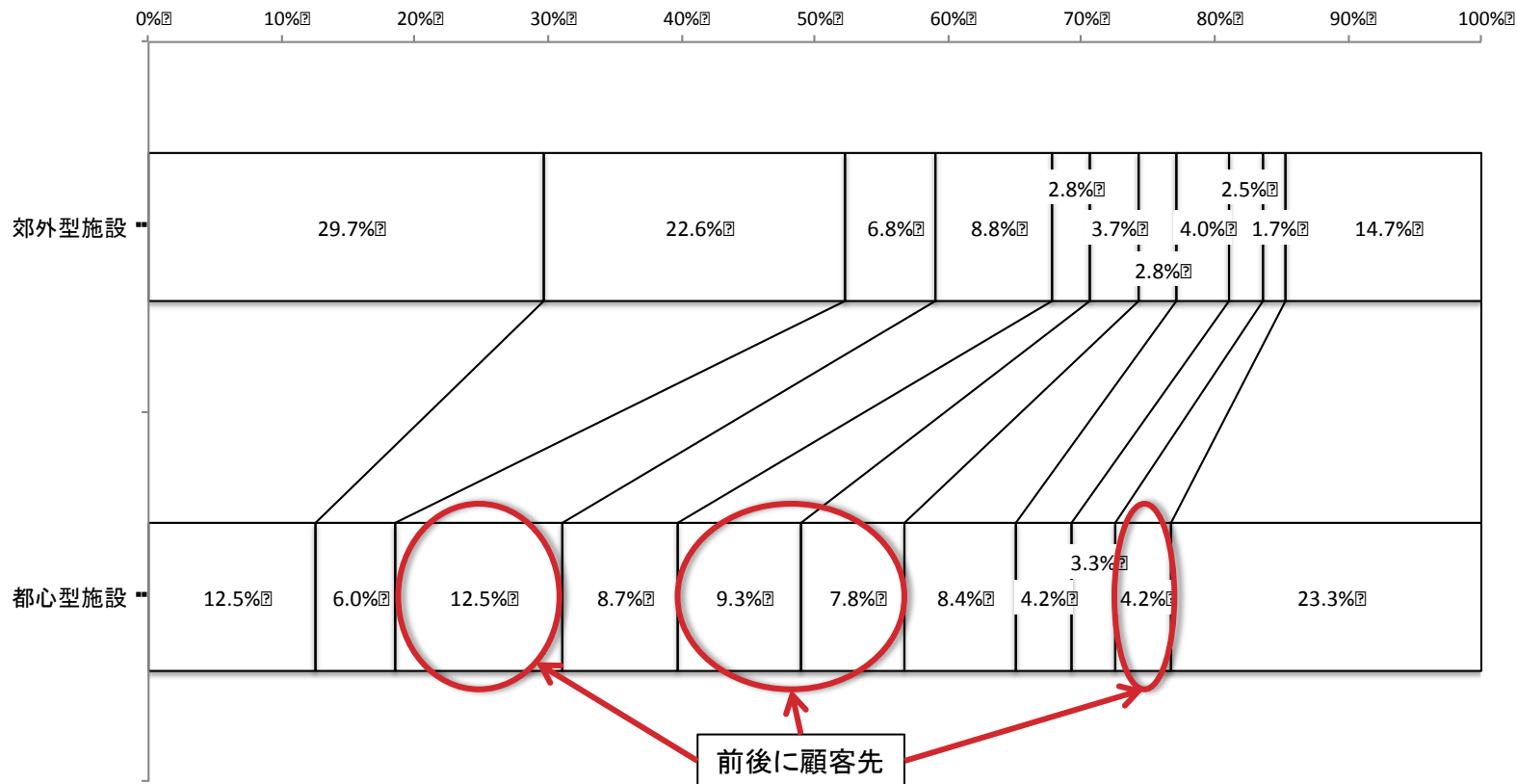


□1割程度増えた □2割程度増えた □3割程度以上増えた □変化がなかった □減少した □未回答

終了時のアンケート調査から

テレワークセンターの利用スタイル(テレワークセンターの前後の行動)

- ❖ 郊外型の利用者は、テレワークセンター利用の前後に「自宅」。
- ❖ 都心型の利用者は、テレワークセンター利用の前後に多様な経路をとっているが、前後のいずれかに「顧客先・取引先」がかかるケースが多い。

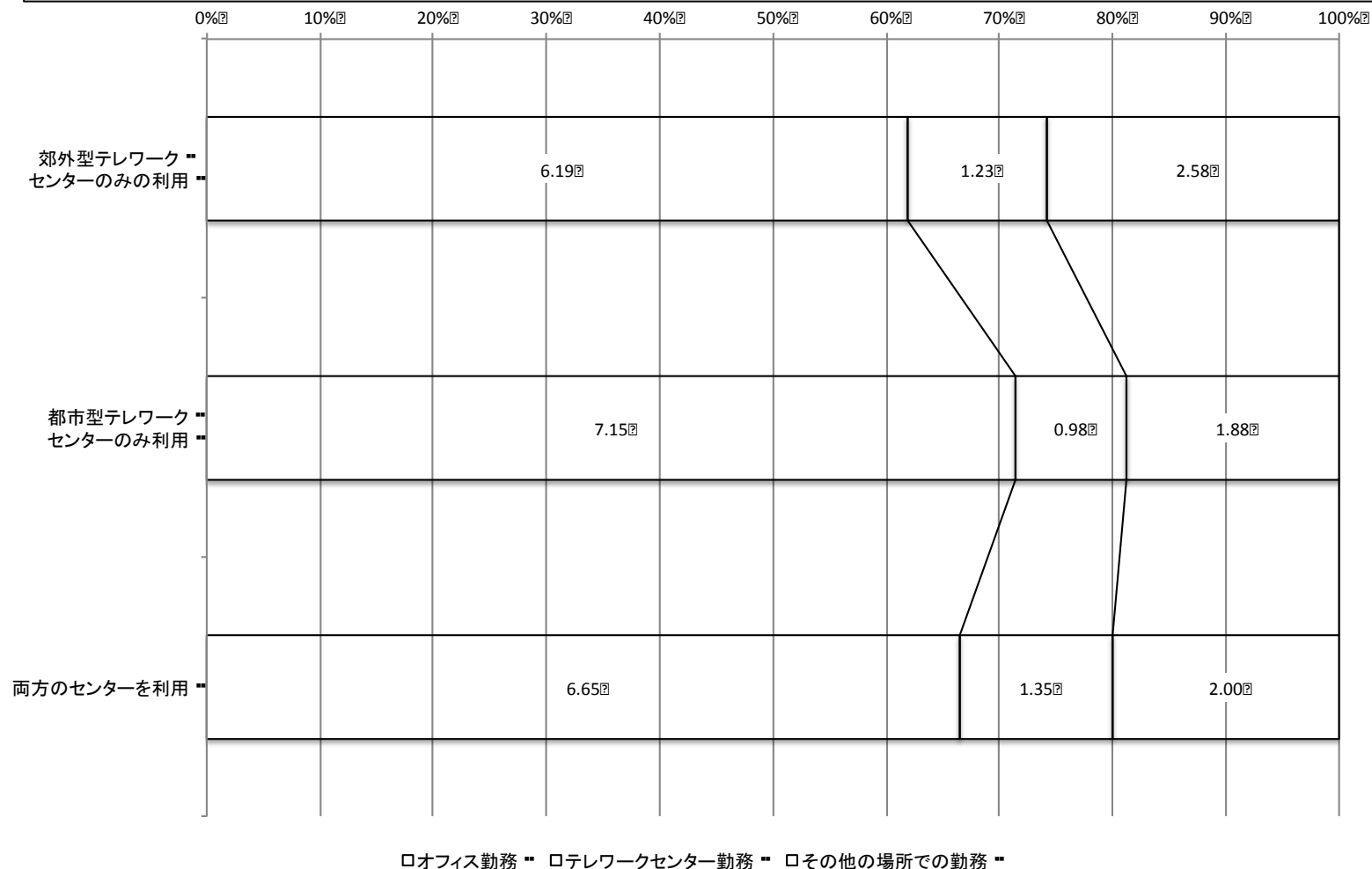


- オフィス→TWC→自宅
- 自宅→TWC→自宅
- 顧客・取引先→TWC→自宅
- 自宅→TWC→オフィス
- 顧客・取引先→TWC→顧客・取引先
- 自宅→TWC→顧客先・取引先
- オフィス→TWC→オフィス
- 顧客・取引先以外の外出先→TWC→自宅
- 自宅→TWC→顧客先・取引先以外の外出先
- オフィス→TWC→顧客・取引先
- その他・未回答

利用時のアンケート調査から

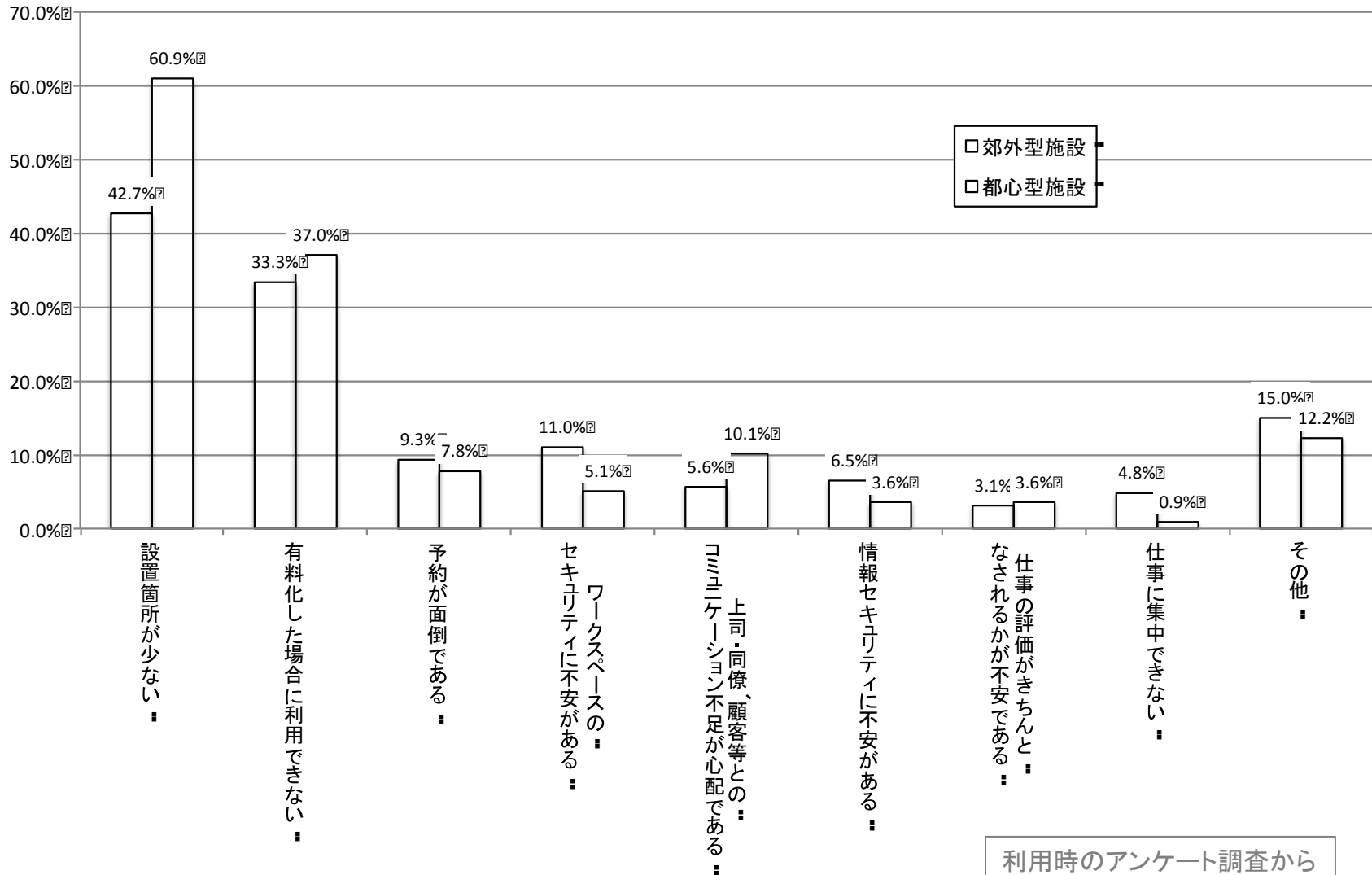
テレワークセンターの利用スタイル(テレワークセンターで勤務した時間の比率)

- ❖ オフィス勤務・テレワークセンター勤務・その他の場所での勤務の合計を「10」とした場合の比率。
- ❖ 社会実験期間中の代表的1週間の勤務場所の比率を調査。



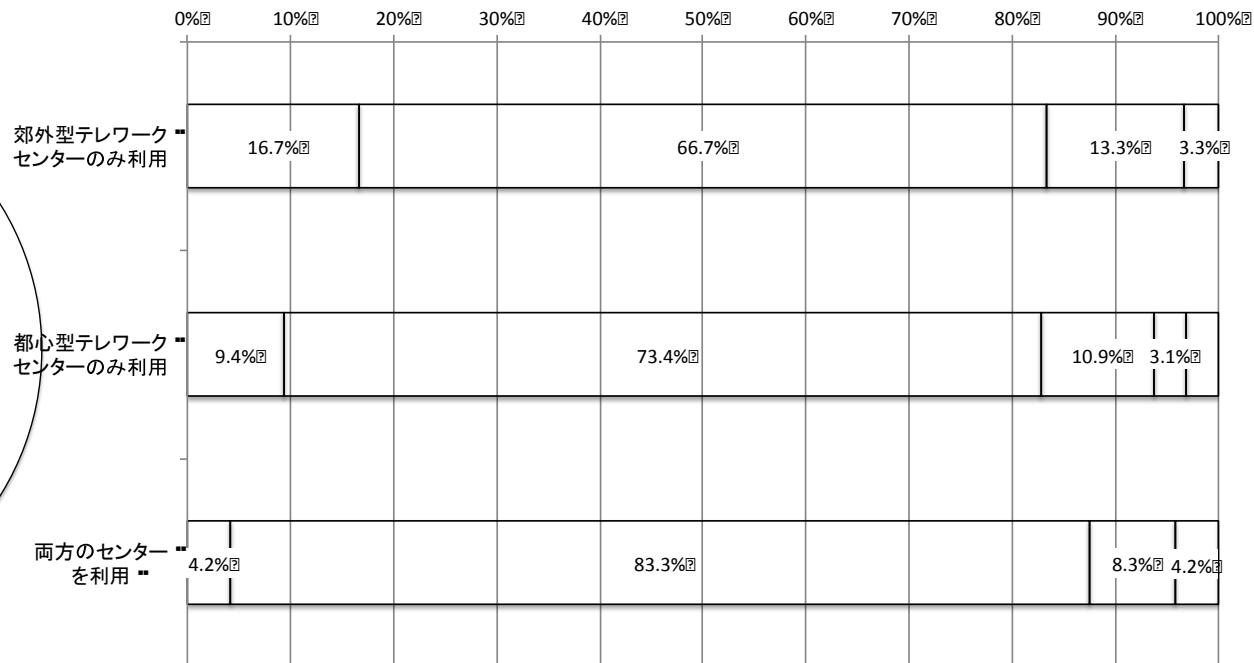
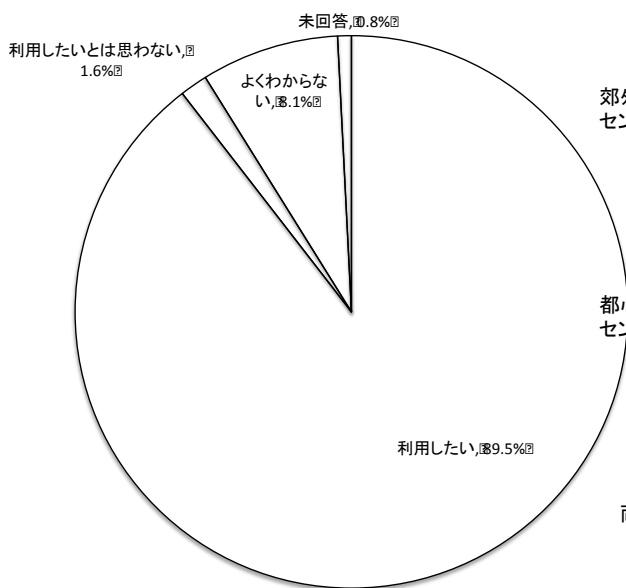
テレワークセンターを利用して感じた課題・問題点

- ❖ 郊外型、都心型ともに「設置箇所が少ない」。
- ❖ 「有料化した際の利用」も問題。



利用者の今後の利用意向

- ❖ 9割の利用者は今後もテレワークセンターを利用したいとしている。
- ❖ しかし、利用には企業のコスト負担が前提となる。



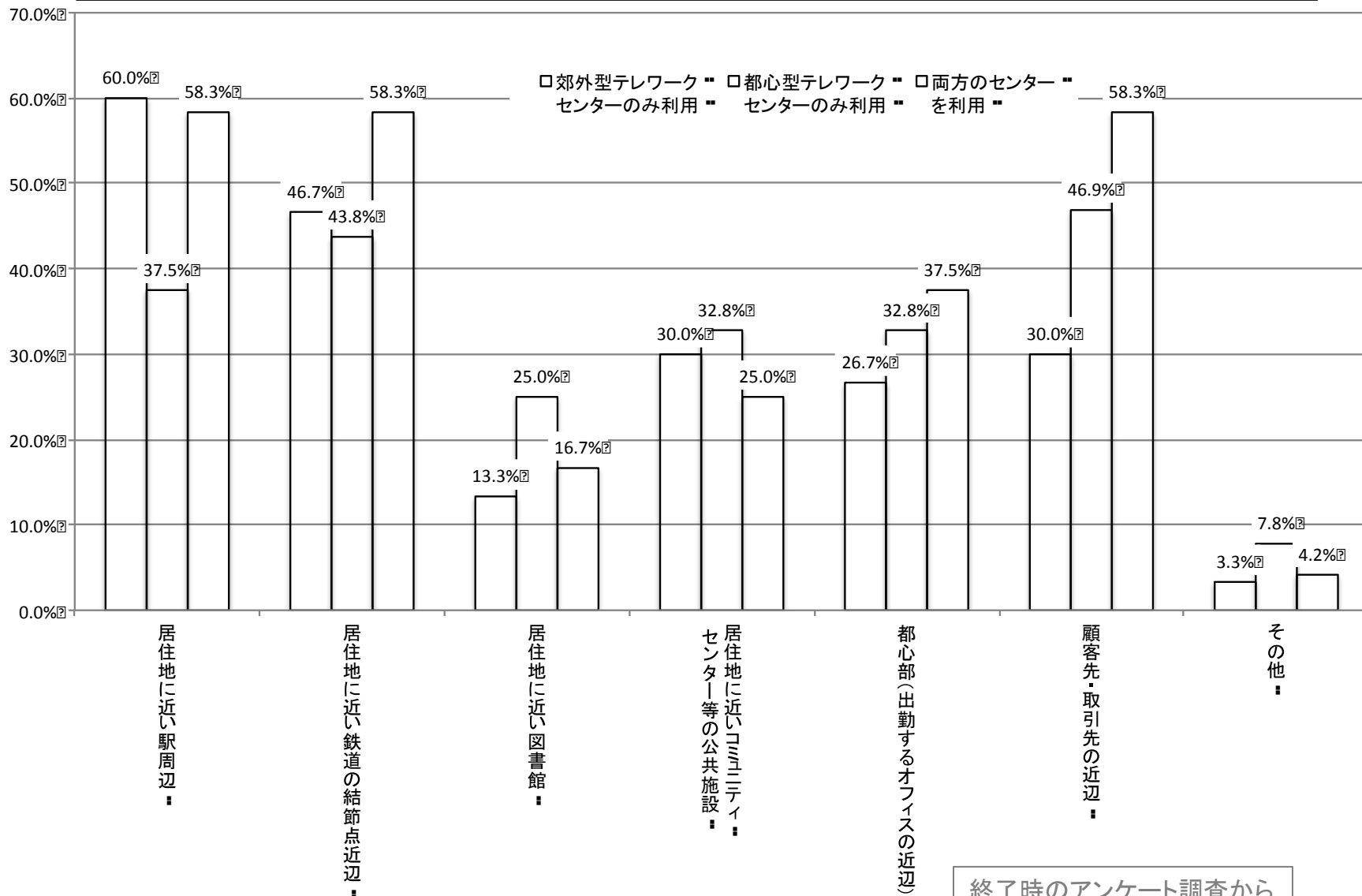
- 有料になっても個人で料金を負担し利用したい **
- 有料では利用しない(利用できない) **
- 未回答 **

- 有料になっても企業等が料金を負担してくれれば利用したい **
- よくわからない **

終了時のアンケート調査から

テレワークセンターの立地希望場所

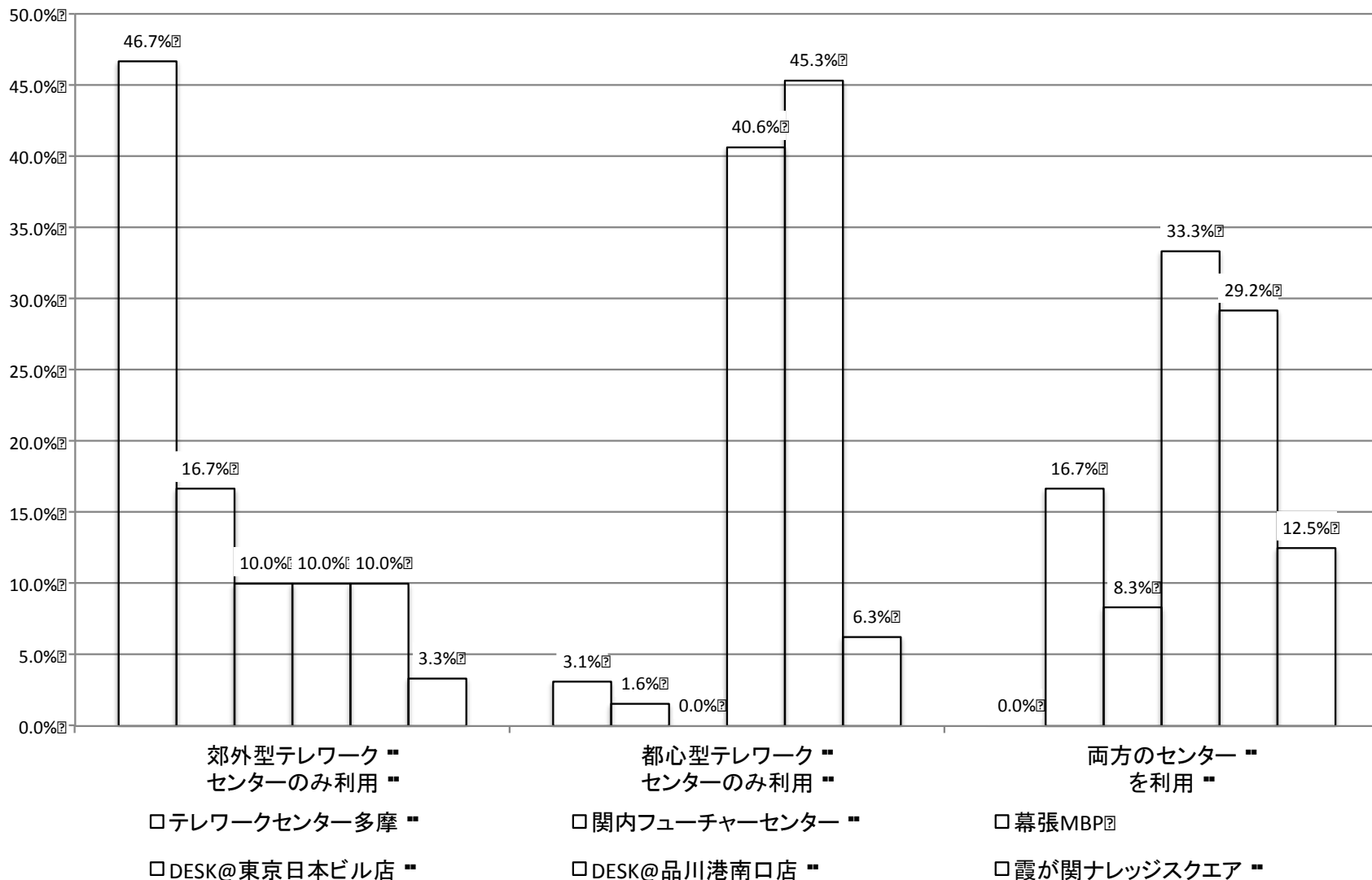
❖ 立地希望場所は「鉄道駅の近辺」と「顧客先・取引先」近辺がキー。



終了時のアンケート調査から

自分の仕事に最適と思われるテレワークセンター

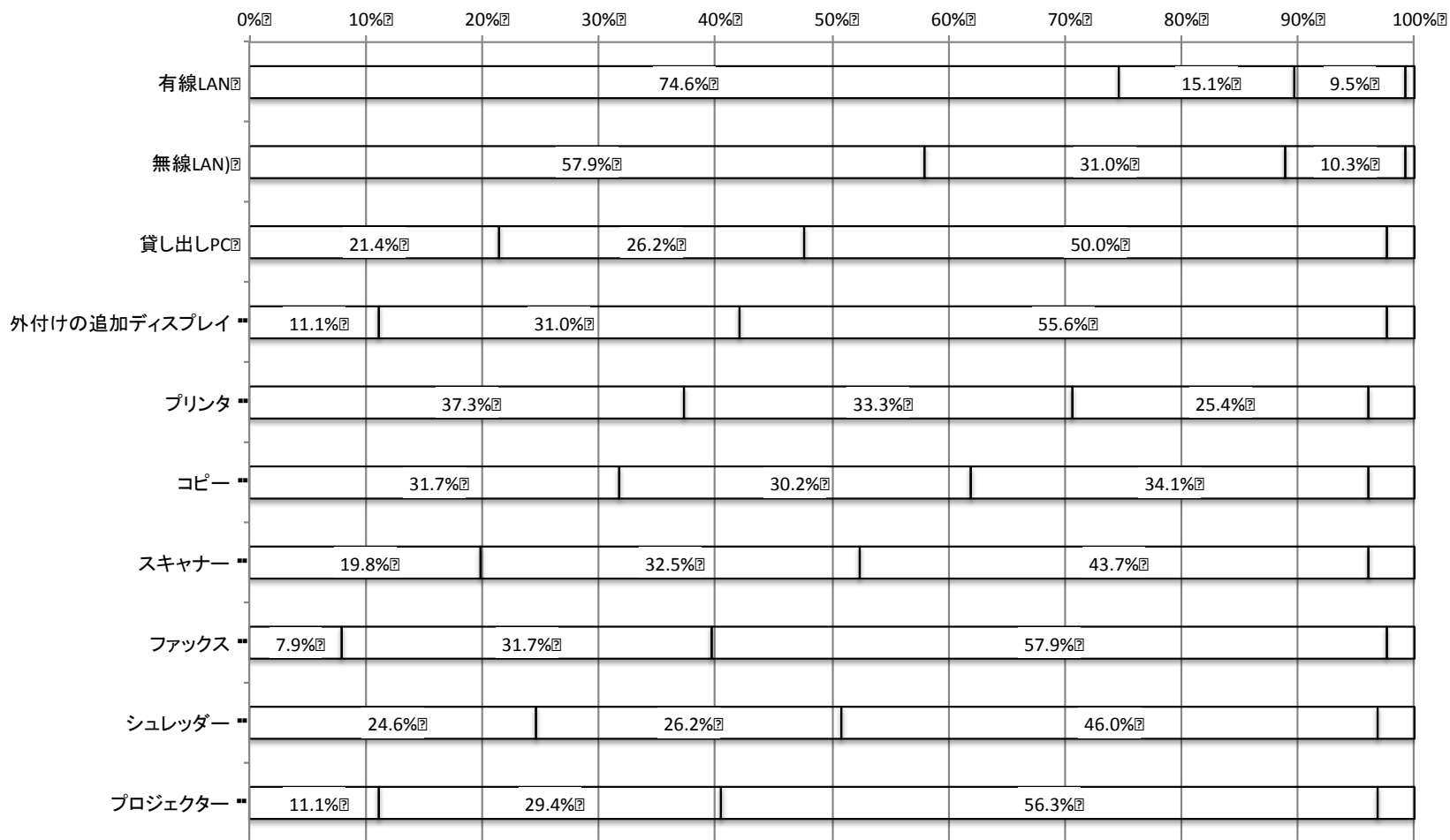
❖ 郊外型と都心型でははっきりと利用に最適な施設に差がみられる。



終了時のアンケート調査から

テレワークセンターに必要なネットワーク・機器等

❖ ネットワーク回線(有線、無線)とプリンタ・コピーは必須の条件。

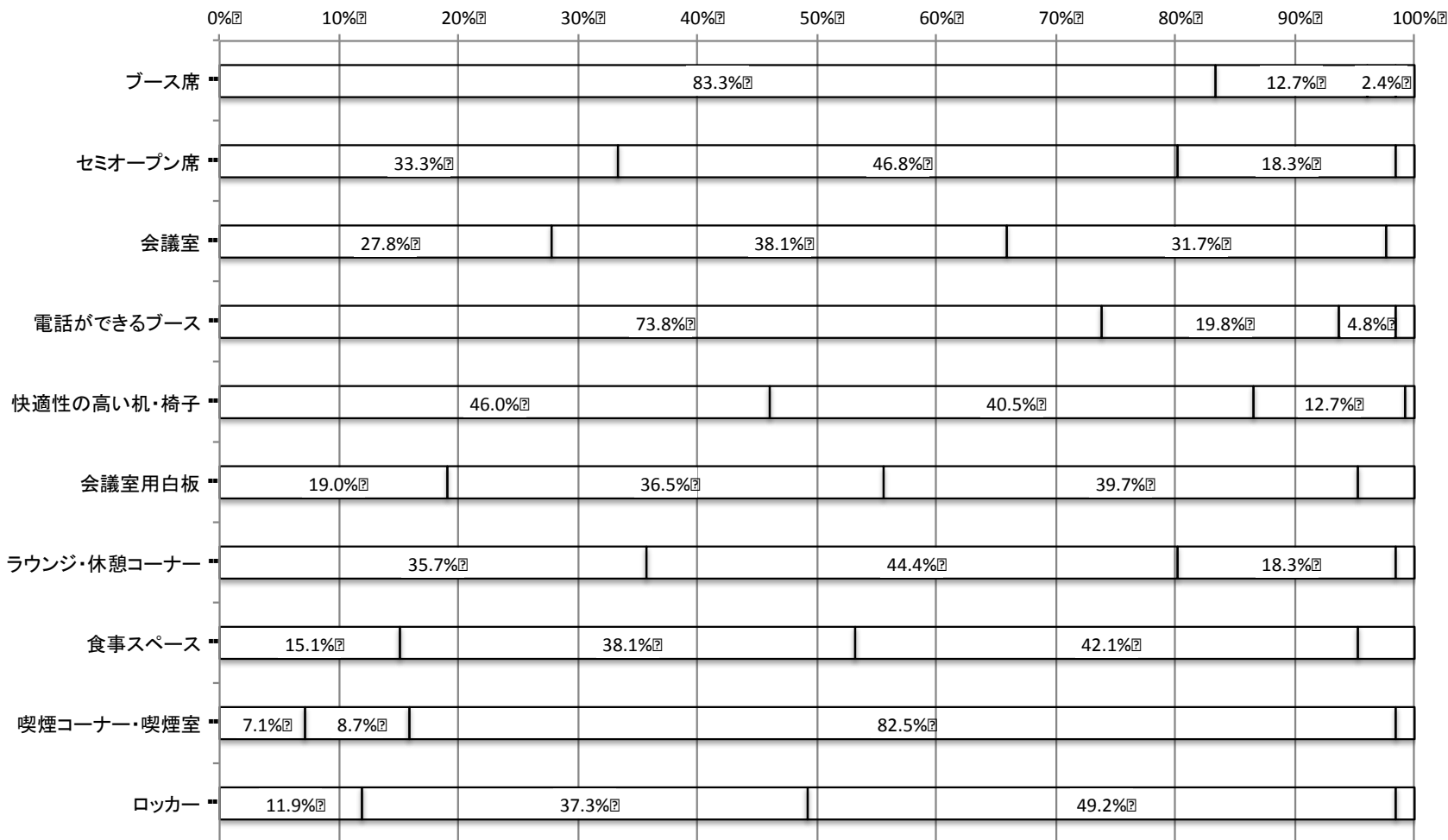


□必要である □どちらかといえば必要である □必要でない □未回答

終了時のアンケート調査から

テレワークセンターに必要なワークスペース・付帯施設

❖ 電話のできるブースに対するニーズが高い。

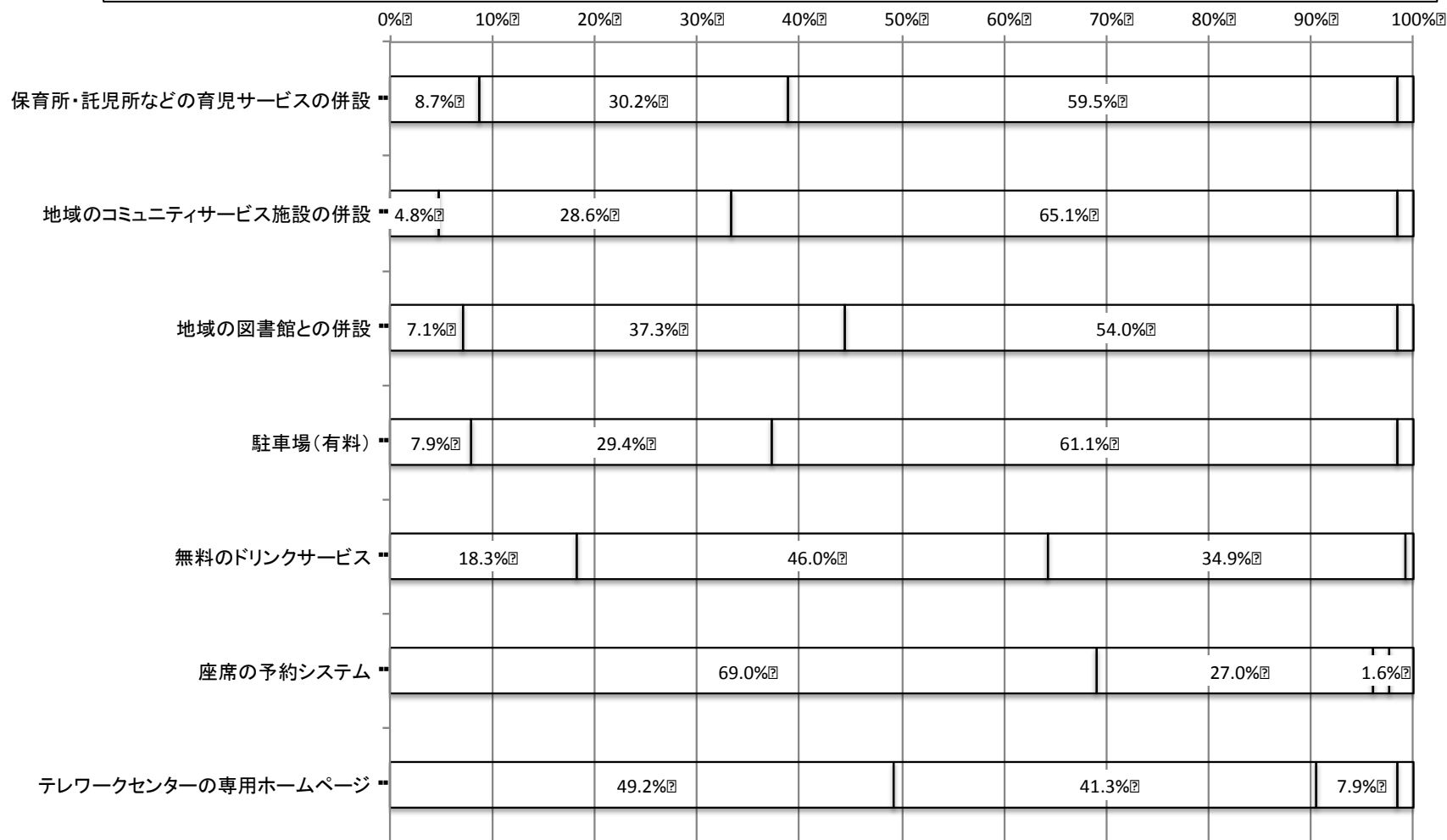


□必要である □どちらかといえば □必要ない □未回答 □必要である

終了時のアンケート調査から

テレワークセンターに必要な付帯サービス等

❖ 座席の予約システムは必須。



□必要である □どちらかといえば必要である □必要ない □未回答

終了時のアンケート調査から

社会実験で得た課題と今後の展開の方向性

❖ テレワークセンターに求められる機能・サービス

- ❖ 今回の社会実験で構築した6カ所のテレワークセンターはおおむね高い評価を受けた
- ❖ 一方、課題として残されたのは、静かな環境に対するニーズが高い点
 - ❖ 会議室の打ち合わせの声を漏れないようにする必要がある
 - ❖ 電話ができる専用ブースが必要が必要（電話の発信がコントロール可、問題は電話がかかってきた時）

❖ 面的展開の必要性

- ❖ 郊外型と都心型の両方をうまく組み合わせて活用する利用者
- ❖ そのためには、面的な展開が必要
- ❖ 立地のポイントは鉄道駅近辺、しかし、鉄道駅近辺は地価が高い

❖ テレワークセンターの事業化を進めるに当たって

- ❖ 都心型については民間による事業が進展している。問題となるのは郊外型のテレワークセンターの事業化をどう進めるかである
- ❖ 郊外型のテレワークセンターの事業化を検討するに当たって初期設備投資と運用費にわけて考えると、運用費の負担が大きい
 - ❖ スペース賃料
 - ❖ 人件費（主として受付要員）

❖ 郊外型テレワークセンターの面的展開を進めるには公的部門との連携

- ❖ 地方自治体やUR都市機構等との連携が必要
 - ❖ 地方自治体やUR都市機構の住民サービス用施設のスペース借用
 - ❖ 受付要員の兼務
- ❖ 地方自治体は創業者支援施設に関しては積極的
 - ❖ テレワークセンター多摩の隣室には多摩市・多摩大学・多摩信用金庫が運営する「ビジネススクエア多摩」がオープンしている
 - ❖ 区市町村の創業者支援施設も多数
- ❖ 今回の社会実験にスペースを提供いただいた関内フューチャーセンターや幕張ビジネスポート(MBP)も創業者支援施設であることを考えると、創業者支援施設との連携も可能