

新型コロナウイルスによるリモートワークとオフィスに関するサーベイレポート

緊急対応でのリモートワークが明らかにした コロナ後のオフィスの在り方

— オフィスの存在意義に気付けない企業は成長の機会を逃す —



新型コロナウイルス感染症の拡大とこれへの対応は、世の中のあらゆる場面に大きな変化をもたらしている。職場でも、リモートワーク実践後に出たオフィス不要論に触発され、オフィスを再考しようという意見が出始めているかもしれない。

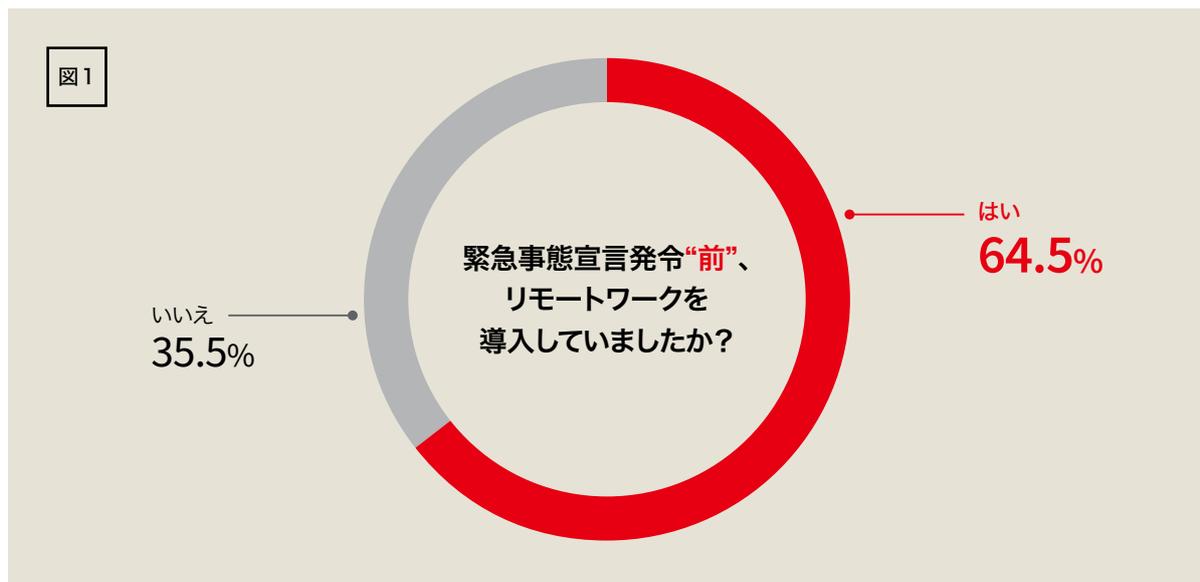
では、これからのオフィスはどうなっていくのか？

不動産総合サービス会社ジョーンズ ラング ラサール（以下、JLL）が、2020年5月に実施した「新型コロナウイルスによるリモートワークとオフィスに関する意識調査」の結果をもとに紐解き、オフィスの価値や将来像について思考を広げてみよう。

緊急事態宣言発令“前・後”のリモートワーク導入状況

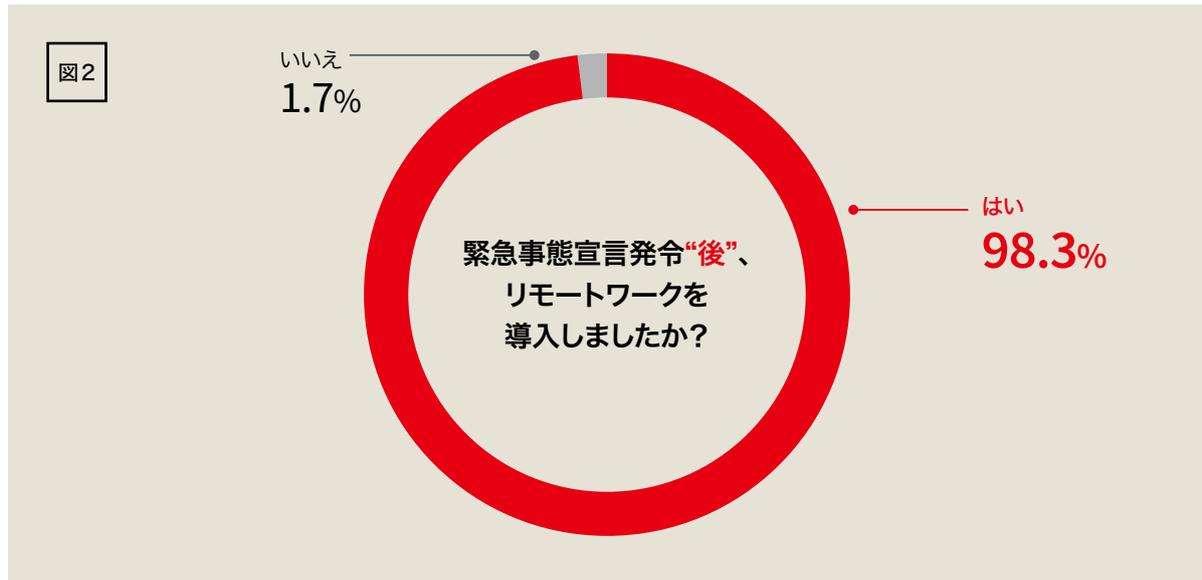
将来像を見通すためにも、まずはbefore コロナ時代のリモートワークの状況について確認しておこう。

緊急事態宣言発令と外出自粛要請をきっかけに、緊急対応的にリモートワークが導入されたとの意見が報道などで数多く見られたが、調査では、「そもそも緊急事態宣言発令前からリモートワークを導入していた」と答える企業が6割以上（64.5%）にのぼった。（図1）実際のところ近年の「働き方改革」の一環として、取り組みを進めていた企業は少なくなかったようだ。

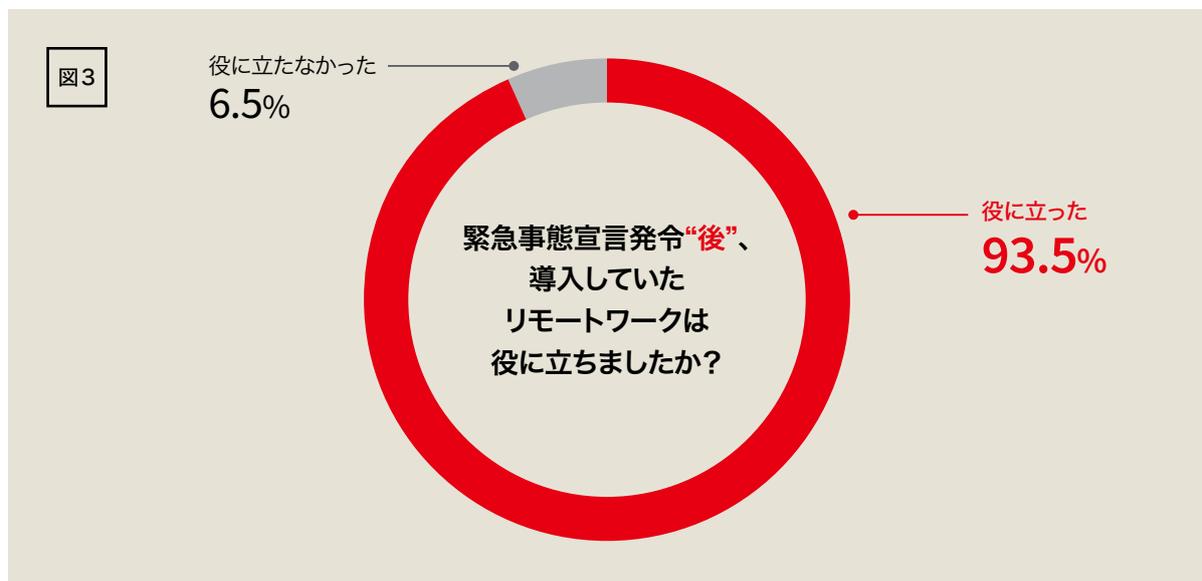


経営陣の意向や業種によって温度差はあれど、官民一体となって推進されたテレワークは浸透しつつあったのだろう。本稿を読まれている方のなかにも、11月の「テレワーク月間」に賛同し、これを実践してきたという先進的な企業にお勤めの方がいるのではないだろうか。

また、緊急事態宣言発令後のリモートワーク導入率に至っては98.3%にもなったと分かった。(図2) この非常に高い値も、これまでの取り組みが奏功した結果だと考えられる。

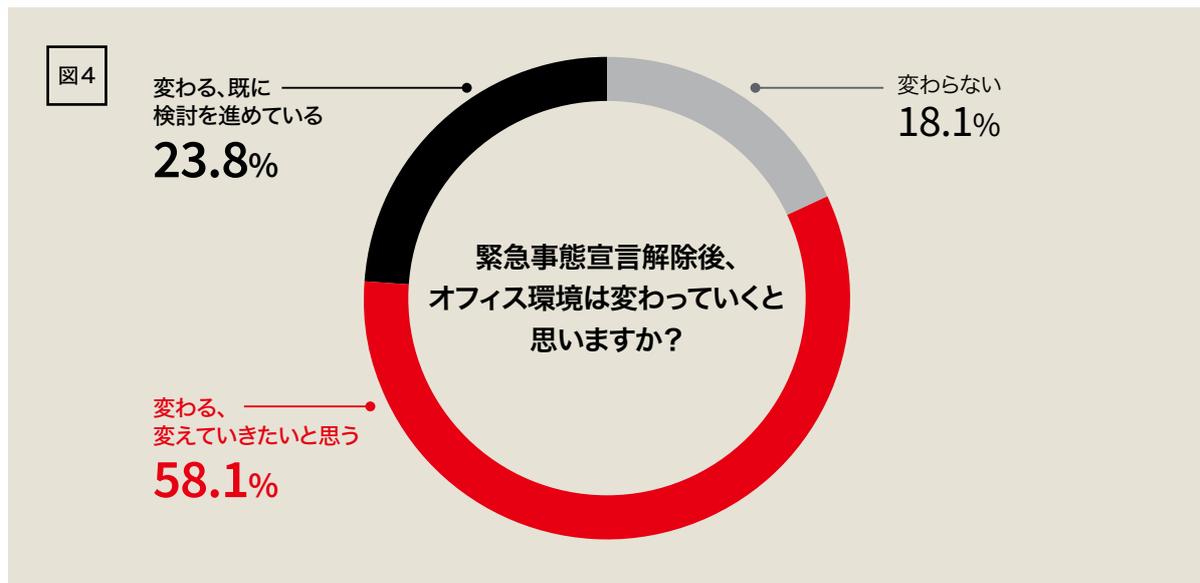


加えて、「緊急事態宣言発令“後”、導入していたリモートワークは役に立ちましたか？」との問いには、93.5%が役に立った、と回答しており、「緊急対応的にリモートワークを実施したが、“やってみたら意外とできた”と感じた企業が少なくなかったことが推察される。(図3)



これまでテレワークの導入は、優秀な人材確保を目指す企業の先進的な取り組みの一環、あるいは、福利厚生といった色合いが強かったと言える。しかし、今回の成果は、“当たり前のワークスタイル”のひとつとして、リモートワークを現実にする後押しになりそうだ。

そうなれば、これまで「こういうものだ」と無意識に捉えていたオフィスを意識し始める向きも出てくるだろう。調査では、「オフィス環境は変わる、すでに検討を進めている (23.8%)」や「変わる、変えていきたいと思う (58.1%)」と、実に81.9%が見直しを始めているとの結果も出ているほどだ。(図4)



オフィスは最適化されるが、「場」の重要性はむしろ上がる

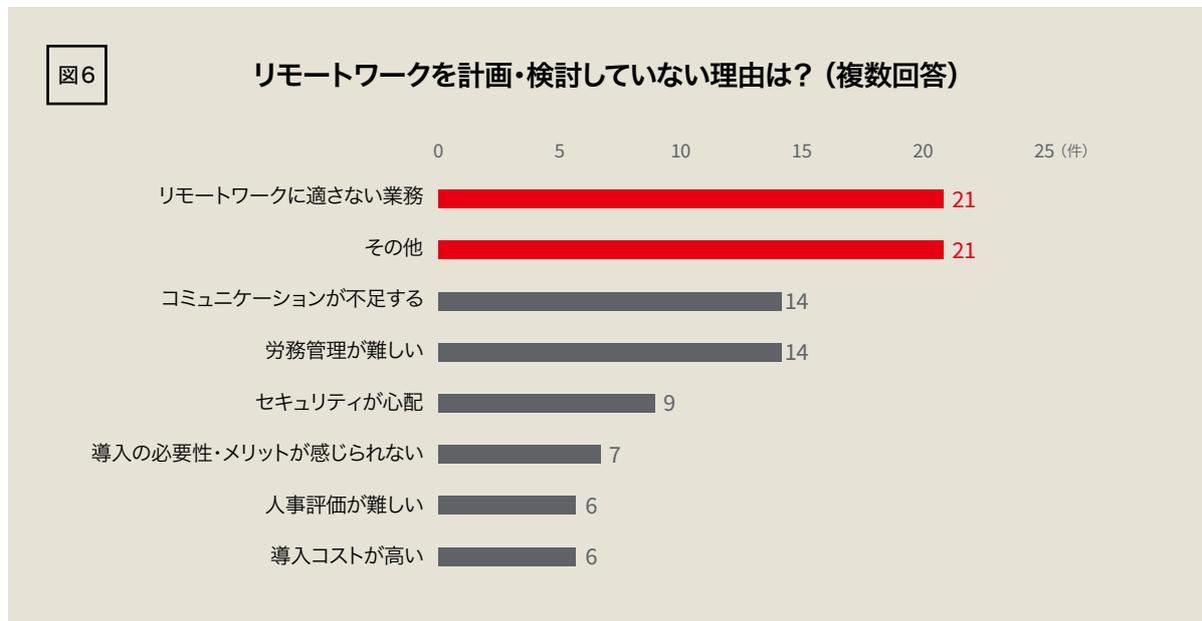
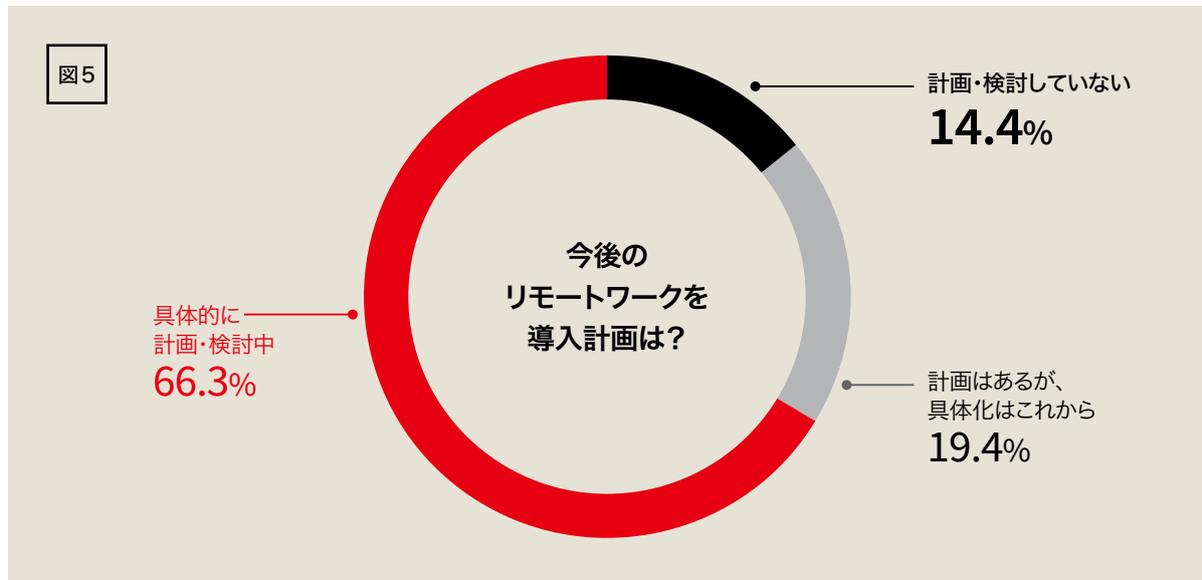
ここまで述べてきた通り、オフィスに変革が起こることは確かだ。だが、「オフィスの重要性が下がる」と同義ではなさそうだ。

それというのも、1,000人未満の企業では、「今後、現状維持・リモートワークの併用を計画している」との意見が6割近くになっており、リモートワーク自体は働き方の選択肢になっていく一方で、オフィス自体はなくならないことを示唆する結果が出た。さらに、5,000人以上の大企業では、「オフィスの重要性が今後高まる」との回答が他の企業規模に比べ約2倍になった。これは、合理的な判断としてオフィスの削減や縮小を考えつつ、after コロナに向けたオフィスの最適化の動きが始まった兆しとして注目すべきだろう。

では、すでにリモートワークを実践し、ある程度ノウハウも蓄積されているにも関わらず、それでもオフィスを重要視する真意は何か？ 深掘りしてみよう。

オンラインでは“偶然の産物”が生まれづらい

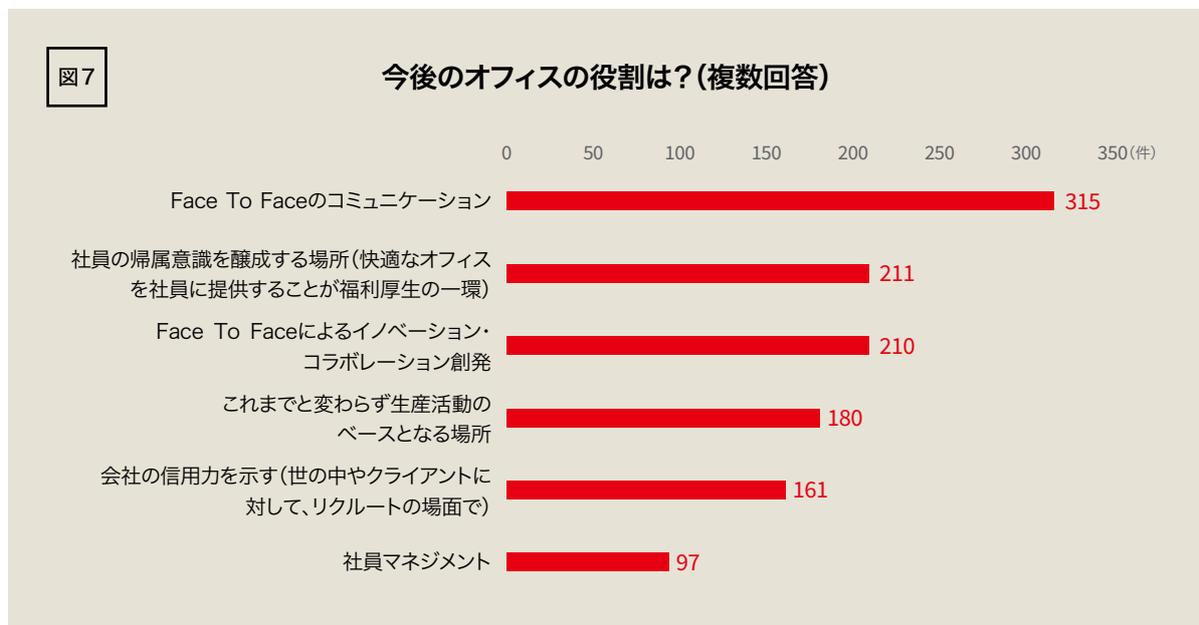
まず理由に挙げられるのが、「コミュニケーション」の問題だ。今回の調査で「リモートワークを計画・検討していない（14.4%）」とする企業が懸念するのここだ。（図5および図6）



確かに、新型コロナ禍によって、以前から「いつかはそうなるだろうが、今はまだこれまでのやり方でいいだろう」とされてきたことが、矢継ぎ早に変化した。オンライン会議やテキストコミュニケーションは瞬く間に“当たり前”となり、異なる空間にいながらそれぞれが繋がることが日常になりさえした。

しかし、例えば、オンライン会議は目的をもって開催されるため、集中した議論は深まるが、偶発的なコミュニケーションやそこから生まれる新たなイノベーションやコラボレーションといったクリエイティビティ（偶然の産物）は生まれづらいという課題が指摘されている。

問題なくリモートワークに取り組めた企業であっても、「Face to Faceのコミュニケーションはオフィスが今後担う大きな役割だ」としている点を見ても、これは根本的に越え難い問題と認識されていると理解できるだろう。（図7）



今後、オフィスという場を基点として偶発性を保つか、リモートワークによって感染症対策を徹底するか？というジレンマに対し、どのような落とし所を目指すかは、経営理念や会社の方針に依拠することになるだろう。しかし、対面でのコミュニケーションに重きを置く意見を見ると、やはりオフィスの重要性は引き続きありそうだ。緊急事態宣言によって半ば強制的に行なわれたリモートワークは、こうしたオフィス＝「場」が生み出す価値を再認識させてくれる機会になったと言える。

セキュリティ担保や労務環境の整備といった企業の責任を果たす場としてのオフィス

リモートワークの問題点として忘れてはいけないのが、セキュリティと法令遵守だ。近年、個人情報や秘密情報の漏洩が明るみになることで企業が被る経済的・社会的損失は格段に大きくなっている。

他方、従業員にとって、在宅勤務によってファシリティが利用できない点や適切なマネジメントが受けづらいことは、大きな問題だと言えよう。同時に、企業側にとっても、どこまでを補助すべきか、どのように安全管理義務を果たすべきか、対処が難しい。

このような諸々の事柄に対して、オフィスは「解決の場」になってきたと考えられる。

リモートワークを叶えようとするば、既存オフィスの見直しは避けられない

では、対面でのコミュニケーションを充実させる一方、テレワークの大幅導入に伴いオフィスの面積を削減していききたいという相反するような希望を叶えるには、どのようなオフィス戦略を策定すればいいのだろうか？それを導くのが、以下の2つの問いだ。

1. 誰に対して好立地なオフィスなのか？

これまで、都内の一等地にオフィスを構えることは企業の信頼や力を裏打ちする側面もあった。だが、従業員の働きやすさという視点で再考すれば、そもそもオフィスを一カ所に集約させること自体がナンセンスだと感じられるのではないだろうか。

アクセスが良いターミナル駅にリモートオフィスやサテライトオフィスを分散させれば、従業員らの住と職が近付き、ライフワークバランスも保ちやすくなる。また、他社との打ち合わせの場の確保や外回り営業の拠点としても役立つだろう。

2. 新しい生活様式を実践するオフィスをデザインするには？

これからは、快適で安全な職場環境を創出し、社員が安心して業務に集中できる空間を提供するよう、オフィスをデザインし直す必要がある。例えば、ソーシャルディスタンスや常に換気して空気を適切な状態に保ち続けることが挙げられる。もちろん、それを社員が認知できるよう可視化することも同じくらい重要だ。

これを実現するには、デジタルの技術が欠かせない。ソフトウェアを用いて人と人との間隔を2メートル空ける座席の配置計画を最小限のリソースで行なったり、実際の利用状況をセンサーによって把握して改善に繋げたり、温度・湿度や二酸化炭素の濃度などをリアルタイムで測定して警戒すべき状況になったらアラートを出す、といった、オフィス空間での「新しい生活様式」の実現と維持は、デジタルトランスフォーメーション（DX）なくしては始まらない。不動産テクノロジーの利活用もまた、「実現できればいい」と想像するだけのものではなくなっている、というわけだ。

オフィスのあるべき姿を再定義すれば、 オフィス改革は価値を生むための投資になる

先に述べた、今後のオフィスに求められることを叶えるには、ある程度のコストと高い専門性や知見が求められる。だが、先日公開した、調査レポート『『オフィス改革』を軽視する企業が生き残れない理由とは?』では、実に4割強の企業が「オフィス移転やオフィス戦略の実現に費用をかけられない」と、後ろ向きな意見を示していた。

しかし、この考えでは、after コロナの時代での成長機会を逃すことになりかねない。理由はいくつも考えられるが、人材確保と投資の呼び込みという2つの視点から考えてみよう。

人材確保

企業の成長の原動力となり得る優秀な人材は、企業を吟味できる存在でもある。企業側は、彼らに選ばれるべく、他社に少しでも遅れを取るわけにはいかない。だからこそ、オフィス環境を含む広い意味での待遇の充実、採用計画に優位性をもたらすと考えられる。また、それは、定着率の高さや業務への集中力維持、アウトプットの高さにも貢献するだろう。さらには企業の利益にも繋がると期待できる。

投資の呼び込み

多くの機関投資家らの意識の変化と合わせて見てみよう。責任投資原則を受け入れ、ESG (Environment・Social・Governance) の要素を組み入れた投資を行なう彼らは、企業の持続可能性にも敏感だ。こと新型コロナ禍においては、「従業員の流出は、パンデミック終息後の競争力を著しく阻害する」とし、共同で「配当より従業員の雇用安定を求める」との声明を発表してもいる。これを援用すれば、結果的に従業員満足度の向上に繋がるあらゆる取り組みは、ポジティブな投資判断に好影響を与えられよう。企業にとっては、今後の投資を呼び込むための有力なアクションになる、というわけだ。

このように、先に紹介したような不動産テクノロジーを活用したダイナミックなオフィス改革とそれへの予算配分は、長期的に優秀な人材を確保し、自社への投資を呼び込み、ビジネスを拡大させるための「先行投資」という新たな意味を持つようになった。

そうとなれば、まず、余剰スペースを圧縮することで全体のオフィスコストを見直し、その削減分をオフィス改革を進めるための原資とするべきではないだろうか。また、日本企業が長年にわたり是としてきた自前主義、ノウハウや知見、企画・推進する人材がいない、と言った消極的な発想を転換させ、コンサルティングを含めた外部リソースを利用するなどしてリターンを最大化する積極的な活動へのシフトも早急に検討し始めるべきだろう。

実際に、そうした発想によって大きなリターンを得たケースも次第に増えている。

- 関連情報 [クライアント事例](#)

オフィス戦略のニューノーマル

オフィスはこれまで「生産活動のベース」とされてきた。

しかし、新型コロナ禍に端を発するリモートワークの成功は、既存オフィスの縮小や移転、リモートオフィスやサテライトオフィスを含むオフィス戦略全体の最適化を進めるきっかけをもたらした。

もちろん、ハード面だけではない。新しい生活様式のための不動産テック活用の必要性や、コワークによって生まれるイノベーションの可能性を秘めたコミュニケーション創出の「場」としてのオフィスという新たな価値も見出されたことだろう。

そう考えると、オフィス戦略のニューノーマルではまず、「オフィスをどこに構えるか、どの業者に依頼するか」といった表層的な問題へのこだわりを改めることが重要となる。

これからは、優秀な人材の確保や企業価値の向上をも見据え、「自社をどのように成長させていくか」を出発点に考えることが求められるからだ。それは、極めてポジティブな事業継続計画の策定にもなるだろう。



【調査概要】

調査内容	新型コロナウイルスによるリモートワークとオフィスに関する意識調査
調査手法	インターネット&電話調査
調査対象	JLLのクライアントおよび一般事業法人 (従業員数~99人:21%、100~499人:23%、500~999人:11%、1,000~4,999人:21%、5,000人以上:24%)
調査時期	2020年5月11日~21日
有効回収数	403サンプル
調査実施会社	ジョーンズ ラング ラサール株式会社

ジョーンズ ラング ラサール株式会社

本社

〒100-0014
東京都千代田区永田町2-13-10
ブルデンシャルタワー
03 5501 9200

三番町オフィス

〒102-0075
東京都千代田区三番町5-7
精糖会館
03 5210 8400

関西支社

〒541-0042
大阪府大阪市中央区今橋
3-3-13 ニッセイ淀屋橋イースト
06 4706 1050

福岡オフィス

〒812-0011
福岡県福岡市博多区博多駅前
2-20-1 大博多ビル
092 471 6831

お問い合わせ先 joneslanglasalle.co.jp/ja/contact-us



COPYRIGHT © JONES LANG LASALLE IP, INC. AND THE BUSINESS OF CITIES LTD. 2020

This report has been prepared solely for information purposes and does not necessarily purport to be a complete analysis of the topics discussed, which are inherently unpredictable. It has been based on sources we believe to be reliable, but we have not independently verified those sources and we do not guarantee that the information in the report is accurate or complete. Any views expressed in the report reflect our judgment at this date and are subject to change without notice. Statements that are forward-looking involve known and unknown risks and uncertainties that may cause future realities to be materially different from those implied by such forward-looking statements. Advice we give to clients in particular situations may differ from the views expressed in this report. No investment or other business decisions should be made based solely on the views expressed in this report