



## コロナ時代における企業文化とワークスタイル (コミュニケーション) - パート 3

バートン・コンサルティング・インターナショナル社のイヴォンヌ・バートンさんは、[危機の時代の企業文化](#)と[テクノロジー](#)について書いてくださっていますが、今回の3部作の第3部では、コミュニケーションについて取り上げています。

テクノロジーは、日本と日本企業の多くが直面している課題の一つに過ぎません。成功のためには、平常時のときもそうですが非常時においては特に、コミュニケーションが大きな役割を果たします。そしてテレワークになると、コミュニケーションはさらに重要性が増します。

テレビ番組が良い例ですが、今回のコロナ危機では、非常時に最も必要となる明確かつ有益な情報コミュニケーションが、ほとんど壊滅的に欠如している、と言っても過言ではないかと思います。

企業レベルでは、その状況はさらに絶望的です。企業固有の文化として、元からコミュニケーションが良くなかった企業の場合（例えばワンマン社長が率いるトップダウンスタイルの会社では）、非常時にチームメンバーが在宅勤務を余儀なくされると、業務の非効率性にさらに拍車がかかります。

私の個人的な経験から、風通しの良いコミュニケーションによって、企業における多くの問題は解決・軽減することが可能です。例えば、だれかに素晴らしいアイデアがあっても、そのアイデアを実現化するために適切なリソースに伝えることができなければ、実現化しません。また誰かが優れた解決策を思いついても、それを実現化するのに適した担当者を見つけてうまくコミュニケーションできなければ、日の目を見るに至らないかもしれません。もともとコミュニケーションが壊滅的に悪かったり、コミュニケーション不全を起こしていたような企業だと、問題はさらに深刻です。平時なら何でもないような単純な問題でも、非常時には予想もしない方向にエスカレートする可能性があります。

---

## コミュニケーションの再定義

最近、在宅勤務が急速に一般的になってきましたが、あなたの会社では何か新しいコミュニケーションの工夫が講じられていますか？ 業務に関する連絡はもちろんですが、今回の危機の中、自宅で一人で働いている社員のメンタルケア対策のためのコミュニケーションはいかがでしょうか。経営陣は、社員の不安や懸念をどのようにして軽減しますか？

以前に私が読んだ新聞記事は、ある管理職の男性が「部下に在宅勤務を許可しようものなら、仕事に集中しないで、怠けているのに違いない」と懸念している、という内容でした。（ちなみにこのようなことを、それが直接的にも間接的にでも、部下にそのまま伝えるのは管理職失格です。）

これまで日本には在宅勤務の文化がほとんど無かったのに、今回のコロナ危機のため、企業も社員も急に開始せざるを得なくなってしまったということは、良く理解していま

す。ここでは、段階的に導入する機会もなければ、考え方を徐々に調整する時間もなく、本来あるべきよりもずっと急激な移行プロセスになってしまいました。

---

## リーダーのコミュニケーション

だからこそ、各企業の経営陣はしっかりした計画を立て、それを明確に社員に伝えることが大切だと思います。

大きな多国籍企業に勤める私の知人は、リモートワークで長年働いてきた経験を持ちますが、彼女の会社は今回のコロナ危機に際して、世界中に散らばる全従業員と毎日必ず、何らかのミーティングを持っているそうです。その目的は、経営陣から従業員への連絡事項、ステータス確認、従業員からの質問を聞く、社員が持つ懸念事項のフォローアップなど様々ですが、特に重要なことは、従業員に、絶えず変化する最新情報を漏れなく受け取っている、会社から大切にされている、会社に自分の意見を聞いてもらえている、といったことを感じさせることです。これは、士気を維持するのに役立ちますし、社員誰もが「つながり」を感じることができます。

各社員が在宅勤務をどのように管理するかは、会社の経営陣の責任でもあります。非常事においては、各企業がしっかりと社員の世話をし、彼ら彼女らとどのように関わるかが特に重要です。

職場で何か大きな事件が起きたとき、社員はオープンかつ正直な情報を受け取り、また経営陣からのガイダンスを受けることが必要です。これは、「自宅で働いていますが、私はチームの一員だ」という安心感を与えることにもなります。部下が怠けていることを心配する暇があったら、管理職は彼らとコミュニケーションを頻繁に取り、励まし、

熱心に耳を傾け、在宅勤務をあらゆる手を使ってサポートしてください。良い管理職とは、部下にやる気を出させる管理職です。それが双方の信頼作りにもつながるというものです。

-----

**在宅勤務環境を良好に保つには、管理職と部下の双方がいつでも連絡を取り合えるようにしておくことが必須になります。**

来週は、ニューヨークがロックダウンされてから6週間経った後、みなさんがどのようにして在宅勤務過ごされているかについて伺う予定です。あなたも是非、ご自身の経験を私たちと共有してください。

-----

日本で暮らした10年の経験と、世界中に散らばったリモートチームとの共同作業で約20年もの経験を持つイヴォンヌ・バートンさんは、国際的に活動する日本企業や日本市場で事業を展開している欧米企業にテクノロジーコンサルティング、ビジネスコミュニケーションセミナー、異文化トレーニングなどのサービスを提供する [バートン・コンサルティング・インターナショナル](#)社の社長です。イボンヌさんの経歴や同社のサービスの詳細には、[burtonconsulting.biz](http://burtonconsulting.biz) を参照してください。

日本人のみなさんや、日系企業で働いている外国人の方々など、在宅勤務は今回が初めてという方も多いと思います。慣れないテレワークで生活のリズムづくりに苦労しているお友達がいたら、この記事シェアしてあげてください。また、実際に在宅勤務を始めてみて直面している問題などがありましたら、ぜひ教えてください。その他、質問や、イヴォンヌさんに取り上げて欲しいトピックなどありましたら、[susan @](#)

[japanculture-nyc.com](http://japanculture-nyc.com) までメールをください。イヴォンヌさんは週に3回のペースでこのサイトに投稿する予定ですので、彼女から学ぶ機会はたくさんあります！

-----

## コロナウイルスに関する情報へのリンク：

<https://www.who.int/>

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-nCoV/index.html>

<https://coronavirus.health.ny.gov/home>

<https://www1.nyc.gov/>

-----

JapanCultureNYC は、ニューヨークの日本に関することならなんでもあつまっている英語のウェブサイトです。[JapanCulture-NYC.com](http://JapanCulture-NYC.com) で、次のお気に入り日本アイテムを見つけてください。