

社会保険労務士法人

ソーシャルブライトマネジメント

154.0001 東京都世田谷区池尻3-28-5 COLUMN82-3F

tel 03.3413.8822 fax 03.3413.8833 <http://www.s-b-m.jp/>

SBM NEWS

人事労務管理に関するお便り

近い将来「VR オフィス」は新しい職場となるのか

2019年6月号

●「VR」

「VR」とは、Virtual Reality「バーチャルリアリティ」（仮想現実）の略語です。ゲーム業界ではすでに定着していますが、その他の業種でいえば、不動産業界では、不動産テックの一つとして、コンピュータグラフィックスや音響効果を組み合わせて、人工的に現実感を作り出し、現地まで足を運ばなくても内覧できる「VR内覧」等も、既に一般的に活用されています。

そこで、VR空間にオフィスを構え、社員がそこに通勤する「VRオフィス」についてご紹介します。

●「VRオフィス」とは

「VRオフィス」の仕組みは、インターネット上の仮想現実の空間にオフィスを構え、そこに社員が出社するといったものです。米国で急成長した不動産会社、e X p R e a l i t y が有名です。

通常VRは、専用端末のヘッドマウントディスプレイが必要な場合が多いですが、e X p 社で使用しているソフトはその必要がなく、マイク付きヘッドホンを使用しモニター画面で見る方法です。

社員は専用ソフトをダウンロードして、ゲームの要領で自分のキャラクターを作成します。そのアバターがVRオフィスに出社します。イメージとして、ボタン一つでアバターが会社のエントランスに出現します（出社）。そこから、ホールのようなところで会議をしたり、研修を受けたり、打合せをしたりと仕事をこなします。ほかの社員（アバター）に話しかけたり、一緒にエクササイズをしたり、仕事以外のことも共有することができます。

●今後どれほど定着するのか

ニューヨークでは、この一年で、オフィス賃料の高騰で事業の採算が合わなくなり廃業に追い込まれた不動産会社が複数あるといわれています。VRオフィスについては、賃料はまった

くかかりません。通勤するための時間も労力もかかりません。e X p 社でいえば、毎週金曜日朝の定例会議に、全米の各地にいる従業員（約700人）のアバターがVRの会議室に集まります。近くに行って話しかければ、アバター同士で情報共有ができます。2013年に株式公開し、6年間で10倍になったe X p 社は、絵に描いたような成功を納めています。

日本に目を向けてみると、東京のコンテンツ制作会社「HIKKY」がVRオフィスを構えています。テレワークの一つとして捉えられるVRオフィス、職種や業種が限られる場面もあるかもしれませんが、今後のオフィススタイルの一つとして今後ますます注目が集まりそうです。

電話対応を軽んじるなかれ

～エン・ジャパン調査

◆電話対応でイメージダウン

エン・ジャパン株式会社が実施した「アルバイト応募先の対応」に関するアンケート調査によると、「アルバイト応募先の対応によってイメージが変わった」との回答が6割を超えたそうです。

応募先企業のイメージアップにつながった対応場面としては「電話」「面接」「メール」の順となっています。具体的な対応としては、「連絡が早かった」「気持ちの良い挨拶があった」「正しい言葉や文章をつかっていた」「不安や疑問を聞いてくれた」といった項目が挙がっています。一方、イメージダウンにつながった対応場面としては「面接」と「電話」で回答の8割近くを占めています。具体的に対応としては、「話をちゃんと聞いてくれなかった」「タメ口など丁寧な言葉遣いではなかった」「不安や疑問を話しても、回答がえられなかった」という項目があります。いずれも電話対応が重要となっています。

◆クレームにもつながる怖さ

電話対応には、通常の間合せでもクレームに変身させてしまう怖さがあります。そうした事態を予防するには、どのような電話でも、まずは「相手の話をじっくり聞く」ことが重要でしょう。相手の話している途中の「あー、はいはいはい」と遮るような返事や、「なるほどですねー」といった軽すぎる返事などは、「軽んじられた。バカにされた」と、相手は不快に感じやすいものです。

社員同士では「そういう話し方の人なんだな」程度の話で気にもされない場合でも、外部からみると不快に感じ、企業イメージの低下につながります。

◆部下の対応を指導する難しさ

人手不足の中、電話対応により、採用の機会を逃してしまう実態がわかります。電話に対応した社員の言動に、明らかに間違いがある場合は言うまでもありませんが、「積極的に非があるとまでは言えないけれども企業活動にとっては機会の損失につながる」というようなケースは、なかなか悩ましいものです。OJTによる指導も重要ですが、その場限り・その人限りの指導となりがちです。また、自信をもって「これが正しい対応だ」と言い切れる上司はどれだけいるのでしょうか？ そもそも上司が指導の時間も取れないほど忙しいかもしれせん。

「いまさら電話マナーなんて…」という軽視は、ボディブローのように企業の経営に響いてきます。電話対応を「対外的なイメージ戦略」の一つとして真剣に考え、会社として統一的な対応のレベルアップを図るには、やはり外部の専門家に依頼するのがやりやすいでしょう。

【エン・ジャパン『エンバイト』ユーザーアンケート】

<https://corp.en-japan.com/newsrelease/2019/16663.html>

今月の税務と労務の手続

3日

- 労働保険の年度更新手続の開始<7月10日まで>
[労働基準監督署]

10日

- 源泉徴収税額・住民税特別徴収税額の納付
[郵便局または銀行]
- 雇用保険被保険者資格取得届の提出
<前月以降に採用した労働者がいる場合>
[公共職業安定所]
- 労働保険一括有期事業開始届の提出
<前月以降に一括有期事業を開始している場合>
[労働基準監督署]
- 特例による住民税特別徴収税額の納付
[郵便局または銀行]

7月1日

- 個人の道府県民税・市町村民税の納付<第1期分>
[郵便局または銀行]
- 健保・厚年保険料の納付 [郵便局または銀行]
- 健康保険印紙受払等報告書の提出 [年金事務所]
- 労働保険印紙保険料納付・納付計器使用状況報告書の提出 [公共職業安定所]
- 外国人雇用状況の届出(雇用保険の被保険者でない場合)
<雇入れ・離職の翌月末日> [公共職業安定所]

雇入時及び毎年一回

- 健康診断個人票 [事業場]