

Citrix Future of Work

働き方の未来を拓く



シトリックスの働き方

シトリックスの創業は1989年。それ以来、働き方について考えてきました。2000年代には「Work Better, Live Better」というビジョンのもと、働き方を自由に選択できる制度確立に向け取組が開始されました。

また、従業員がパフォーマンスを最大限に発揮するにはテクノロジーの役割が重要だと考え、いつでもどこでもデバイスを選ばずに仕事ができるセキュアなIT環境の整備が進められました。

ファシリティ面でも、人間工学に基づいた働きやすいオフィス空間や、多目的に使える共用スペース等を提供しています。そして2018年には「**Future of Work**」というビジョンを掲げ、未来の働き方を提唱。

実際にシトリックスの従業員は、どのような働き方をしているか、御覧ください。

WORK STYLE

3者3様の働き方とそのメリット

シトリックスでの働き方は人それぞれ。金融営業担当、パートナー営業担当、テクニカルサポートという、職種の異なる3名の社員が集まり、座談会を行いました。また、働き方を支えるシトリックスのIT担当者も参加しました。聞き役は、エバンジェリストで総務省テレワークマネージャーも務める、小林 伸睦が担当しました。

シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社 アジア・パシフィック・ジャパン事業推進本部
ソリューション推進マネージャー兼エバンジェリスト 総務省テレワークマネージャー
小林 伸睦

▶まず皆さんのお仕事の内容と、現在どのような働き方をしているのかを教えてください。

高杉 金融機関を担当する営業です。日本各地の地域金融機関様も担当しているため、北は北海道から南は沖縄までお客様訪問を行っております。その際にはオフィスに出勤せず、直行直帰していることがほとんどです。提案書をはじめとした資料作成等は移動中の車内や飛行機の中で行うことも多く、お客様との電話やリモート会議は訪問先近くのカラオケボックスで行うことが多いですね。カラオケボックスは電源が確保でき、声が外にもれないので、とても重宝しています。

武藤 私はパートナー営業です。今は10社ほどのパートナー様を担当し、毎日のように複数のパートナー様を訪問しています。仕事をする場所は社内と社外が半々です。社外ではWi-Fiが使えるカフェで作業をしています。

石川 ソフトウェアのテクニカルサポートチームでマネージャーをしています。お客様が直面している疑問や問題を、短時間で的確に解決することが私たちのミッションです。チームメンバーは社内顔を合わせて仕事をしています。状況によっては在宅勤務を行うこともありますが、基本はオフィス勤務です。

▶高杉さんは基本的にテレワーク、武藤さんは社内と半々、石川さんのチームは基本的に社内コミュニケーションを重視する働き方、ということですね。

石川 テクニカルサポートは直接顔を合わせて仕事をした方が効率がよく、レスポンススピードも上がるからです。ただし情報共有を迅速に行うために、ナレッジ共有システムやシトリックスのツールも積極的に活用しています。これらは開発など、他部門との連携にも役立っています。組織の壁を超えた情報共有や会話が手軽に行えるので、回答に必要な情報を短時間で入手できます。

▶そこにはテレワークとは別種の、働き方に関するイノベーションがありそうですね。

シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社
金融・公共営業本部 金融営業部
アカウント・マネージャー 高杉 潤

石川 私たちがチャレンジしているのは、個人のナレッジをいかにして組織のナレッジにしていくか、ということです。これによってお客様にご満足いただける高品質な対応を、短時間で行えるようになるからです。実際にお客様にご満足いただいたかどうか、満足度調査を使ったアンケートで確認しており、その結果も関係者全員で共有しています。

▶職種によって働き方は異なっていますが、それぞれどのようなメリットがあると感じていますか。

高杉 お客様へのクイックレスポンスが最大のメリットです。お客様訪問を行う場合には、1回の訪問でどこまで話を進められるかが重要です。私は常にノートPCとスマホを持ち歩いていますが、これがあればシトリックスのITツールでいつでも社内の情報にアクセスでき、お客様からの質問にもその場で回答できます。このようなツールがなければ、十分に営業パフォーマンスを上げることはできません。

武藤 私の場合は外出時の隙間時間が有効活用できることです。ある程度の時間があればカフェに入りますし、15分程度の空き時間であれば立ったままスマホで作業しています。外出先からオフィスに戻った時には、その日の仕事はほぼ完了という状態です。

▶アフター5を楽しむ余裕も生まれますね。

武藤 そのとおりです。私は友人と一緒に夕食を取ることが多いです。仕事をきちんとこなしながら、自分のライフスタイルもしっかり守っているという実感があり、毎日を楽しんでいます。



シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社
パートナー営業本部
パートナー アカウント マネージャー
武藤 絢子





高杉 私の場合は逆に、帰宅時間が遅くなりがちです。その代わりに朝の時間は、子供を保育園に送り届けるために使っています。

石川 私の部署は基本的に9時半から5時半の仕事になりますが、メンバーのプライベートを尊重するため、いくつかの社内制度を活用しています。例えば当社には男性の育児休暇の制度があり、最大4か月半の取得が可能です。他にもシトリックスには、仕事で成果を出しながらプライベートとのバランスも取れる、様々な制度があります。またそれを活かせる企業文化もあるので、働きやすいと思います。

▶先日は台風15号で首都圏の交通機関が止まりましたが、その影響はありましたか。

石川 一時的にテレワークに切り替えることで、いつもどおり業務を行えました。自宅でもオフィスと同じように仕事ができる環境が整っているの、出社できなくても問題はありません。また制度面でも、直属の上司の承認だけでいいので、機動的に対応できます。緊急時にこのような対応が円滑に行えるのも、普段顔を合わせて仕事をしつつ、ツールも整備されているからだと考えています。



武藤 その日の午前中に、お客様を招いた社内セミナーが予定されていたのですが、日曜日の段階で上司と話をし、急遽開始を午後に変更しました。当日、お客様への連絡も自宅からメールで行いました。出社したのは11時半頃です。

高杉 私は午後一にお客様訪問の予定があり余裕をもって家を出発したのですが、結局たどり着けませんでした。お客様もテレワークに対応してくだされば、自宅からリモート会議でお話できたのですが…。日本でもこの考え方が広がるといいですね。

シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社
テクニカルサポート本部 ソフトウェアサポート部
フロントライン 部長 石川 智香子

▶柔軟な働き方のためには、ITツールも重要な役割を果たしているようです。最後にITを担当する小林さんに、どのような考え方に基いて何を提供しているのかをお聞きしたいと思います。



シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社
ITサービス、APJ
リードビジネスシステム アナリスト
小林 義博

小林 私たちのビジョンは、いつでもどこでも同じように仕事ができる環境を提供する、ということです。人によって仕事の内容は異なりますし、最適な働き方も変わってきます。重要なのはそれを自由に選択できるようにすることです。具体的なツールとしては、デスクトップの仮想化を実現する「Citrix Virtual Apps and Desktops」や、コンテンツの共有を行う「Citrix Content Collaboration」等を提供しています。またBYOD^{※1}にも対応しており、個人のPCやスマートデバイスも利用可能です。また、これらのツール群を、安全にシンプルに提供するプラットフォーム「Citrix Workspace」も提供しています。

▶BCP^{※2}にはどのように取り組まれていますか。IT担当の小林さんに聞きます。

小林 基本的には多様な働き方への対応と同じです。平時でも緊急時でもユーザーが同じように使えるようにすべきだと考えています。シトリックスには世界3か所にデータセンターがありますが、いずれも同じ方法でアクセスできます。このうち1つがダウンして他のデータセンターに切り替わった場合でも、ユーザーはそのことを意識する必要はありません。東日本大震災の時にはすでにこのような状態だったので、計画停電の中でも業務を継続できました。

▶生産性がさらに向上しそうですね。本日はありがとうございました。

※1: BYOD (Bring Your Own Device)。従業員が個人保有の携帯端末を職場に持ち込み業務に使用すること。

※2: BCP (Business Continuity Plan)。事業継続計画。自然災害等の緊急事態が発生した場合でも、損害を最小限にとどめながら事業継続と早期復旧を行うための計画や施策のこと。





FUTURE OF WORK を実現するために 働き方改革に向けた 3 つのテーマ

前ページの座談会では、シトリックスでは多種多様な働き方が存在することが明らかになりました。そして 3 者 3 様の働き方を見ていくと、働き方改革のテーマは大きく 3 つあることがわかります。

第 ① は「**フィールド業務効率化と顧客エンゲージ**」です。金融営業を担当する高杉の働き方は、このテーマを具現化したものだと言えます。効率的な時間活用と顧客へのクイックレスポンスやタイムリーな情報提供により、顧客満足度を最大化することが求められます。

第 ② は「**コラボレーションの加速**」です。テクニカルサポートの石川のチームの働き方が、このテーマに該当します。重要ポイントは、適切なルールや効果的なツールを活用し、情報共有やコミュニケーションの密度を上げることで、チームとして価値創造やイノベーションを推進することです。

第 ③ は「**柔軟な働き方**」。これに該当するのはパートナー営業の武藤です。ライフとワークを切り離さない働き方が選択できます。これによって、従業員満足度を上げることで、優秀な人材を確保しやすくなり、企業全体の魅力につながります。

サービス業など顧客との関わりが重要な分野においては、『フィールド作業の効率化と顧客エンゲージ』がポイントになります。その一方でイノベーションが求められるモノづくりの分野では、『コラボレーションの加速』が重視されることになるでしょう。また、業種業態に関わらず『柔軟な働き方』を実践することで、エンゲージメントを高めることが可能となります。これらのテーマに同時に取り組む必要はなく、自社の状況に合わせて優先すべきテーマを選択し、注力しましょう。

一方、これらすべてのテーマに共通する要素もあります。それは、働き方を支えるテクノロジー環境の整備です。結局のところ、いずれのテーマも、テクノロジーを積極的に活用することで、時間と場所の「選択肢を増やす」という側面を持っています。また経営視点では、テクノロジー活用によって、働き方の可視化と分析ができ、無駄やリスクの存在を把握することにより、生産性向上に向けた改善が可能になります。

最後に、働き方の選択肢を許容する企業文化の醸成も重要です。もちろん一朝一夕に実現することは困難かもしれませんが、まず環境整備によって従業員の体験と働き方を変え、従業員の意識を変えながら、制度面の整備を進めていく。このようなアプローチを継続的に行うことで、企業成長に貢献する「**Future of Work**」が実現できます。



CITRIX®

シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社
<https://www.citrix.co.jp/>

©2019 Citrix Systems, Inc. All rights reserved.
Citrix® は、Citrix Systems, Inc. および / またはその一つもしくは複数の子会社の商標であり、米国の特許商標庁および他の国において登録されている場合があります。その他の社名、商品名はそれぞれの所有者の登録商標または商標です。

Citrixについて

Citrix (NASDAQ:CTXS)は、皆様のより良い働き方を推進し、安全な環境でイノベーションを活性化し、お客様との関係を深め、生産性の向上を加速させる統合型ワークスペース、ネットワーキング、アナリティクス・ソリューションを提供しています。Citrixのお客様は、柔軟な働き方を実現し、IT部門は複雑なクラウド環境下においても、様々なテクノロジーを保護、管理、モニターする単一のプラットフォームを活用することが可能です。Citrixの製品は、フォーチュン100企業の99%、フォーチュン500企業の98%を含む40万を超える企業や組織で活用されています。Citrixの詳細については www.citrix.co.jp をご覧ください。

2019年10月現在